جامعة يحي فارس - المدية -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

دور العلاقات العامة في تحسين الأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة

- دراسة استطلاعية لعينة من أستاذات كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المدية -

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال
تخصص: اتصال وعلاقات عامة

- إعداد الطالبتين:
- غدير حليمة
- كحول النوية

- تحت إشراف الأستاذة:
أ.د/ فندوشي ربيعة

الموسم الجامعي: 2022/2021

شكر وعرفان

بسم الله والحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف الخلق و المرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين، أما بعد

يشرفنا أن نتقدم بخالص الشكر والتقدير والعرفان، وعظيم الإمتنان، إلى أستاذتنا الدكتورة العزيزة القديرة الفاضلة "ربيعة فندوشي"، التي أشرفت على هذه الدراسة، ولم تبخل علينا بأي نصح وتوجيه وإرشاد طيلة كتابة هذه الرسالة.

كما نشكر جميع أساتذة قسم علوم الإعلام والاتصال الذين درسونا خلال مسارنا الدراسي.

وشكر خاص بالأساتذة الكرام أعضاء لجنة المناقشة وأعضاء لجنة التحكيم على جهدهم وتوجيهاتهم.

كما نشكر الأستاذات الفاضلات على تعاونهن معنا بالإجابة على استمارات الإستبيان، وأعزاء طلبة اتصال وعلاقات عامة للسنة الثانية ماستر دفعة 2021- 2022، لكونهم نعمة الأصدقاء والزملاء.

وفي الأخير نشكر جميع من صبر معنا وساهم من قريب أو بعيد في إنجاز هذا العمل المتواضع.

نسال الله لنا ولهم الأجر والثواب، وأن يجعل ذلك في موازين أعمالنا يوم لا ينفع مال ولا بنون.

إهداء

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين، أما بعد
فأهدي هذا العمل المتواضع إلى:
إلى المرأة الحديدية التي ضحت من أجلي وسهرت الليالي من أجل راحتي أمي الغالية.
إلى الرجل الذي أمدني بالعزيمة والإرادة والقوة والثقة بالنفس، وإلى من افتخر بي أبي العزيز.
إلى صديقتي المفضلة وقدوتي في الحياة أختي الكبيرة حفصة.
إلى أخوتي الأعزاء إسماعيل وإسحاق وإدريس.
وأخيرا وليس آخرا إلى من شاركوني الحياة الدراسية بحلوها ومرها عزيزاتي الغاليات فاطمة بونعامة، و دليلة سحاري ، وحنان بن شنب، و
إيمان تيغريني.

حليمة

إهداء

قال الله تعالى : { وَقَضَىٰ رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُدُوٓاْ إِلَّآ إِيَّاهُ وَبِٱلْوَٰلِدَيْنِ إِحْسَٰنًا }

أهدى ثمرة جهدي إلى قرة عيني ودرة فؤادي أمي الحبيبة

إلى تاج رأسي وقدوتي بالحياة أبي العزيز

إلى كل أخواتي المفضلات الغاليات

إلى كل إخوتي وسندي بالحياة

إلى رفيق دربي وشريكي في الحياة زوجي العزيز

إلى فلذة قلبي وصغيرتي الغالية إلين

وإلى كل من عرفني من قريب أو بعيد

النوية

ملخص الدراسة:

تمثلت مشكلة الدراسة في دور العلاقات العامة في تحسين الأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة، وهذا من أجل إثراء موضوع العلاقات العامة وما تقدمه للمؤسسات وخاصة مؤسسات التعليم العالي، لكونها تلعب دورا في تحسين الأداء لدى الأستاذات داخل الجامعة.
وقد اعتمدنا على المنهج الوصفي ذو دراسة استطلاعية من أجل الإجابة على إشكالية بحثنا، ولجمع البيانات تم استخدام الإستبيان والمقابلة كأدوات للبحث ، بالإضافة إلى أننا اعتمدنا على أسلوب العينة القصدية .
أما عن الكلمات المفتاحية أو المفاهيم النظرية فتمثلت في:
العلاقات العامة، الأداء الوظيفي، المرأة العاملة، والأستاذة الجامعية.

وانتهت الدراسة بالنتائج التالية :

1ـ تواجه أستاذات جامعة المدية بعض الصعوبات تحول دون الأداء الجيد لوظائفهن وتختلف هذه الصعوبات حسب حالة التوظيف، فالأستاذات الدائمات اعتبرن أنهن لا يملكن ثقة بإمكانية النظر لمشاكلهن أو معرفة الجهة المعنية لتقديمها أو الوسيلة المناسبة لها، وإن تم الرد على مشاكلهن يتم عن طريق الاتصال المباشر الشخصي أو الرد الكتابي، و نادرا ما يتم الرد إلكترونيا عبر البريد الإلكتروني أو مواقع التواصل الاجتماعي، أما حسب الأستاذات المؤقتات فتمثلت هذه الصعوبات في الاتصال بإدارة الكلية أو أنهن لا يتلقين الرد بتاتا على مشاكلهن، و هذا ما يستوجب على الإدارة الاهتمام بالأستاذات المؤقتات مثلهن مثل الدائمات لأنهن يقدمن أداء مثلهن مثل الأستاذات الدائمات .
2ـ تتمثل نشاطات العلاقات العامة التي تساهم في الأداء الوظيفي الجيد للأستاذات حسب حالة التوظيف فيما يلي: فالأستاذات الدائمات ذوات الخبرة وخاصة العاملات في المجال الإداري هن الأكثر مشاركة لهذه النشاطات عكس الأستاذات المؤقتات اللواتي يشعرن بالتهميش و أنهن لا يتم إشراكهن بهذه النشاطات، في حين بعض الأستاذات لا يدركن بوجود مكتب مختص بالعلاقات العامة بجامعة المدية تسمى خلية الإعلام والاتصال بعمادة الجامعة، إذ تقوم هذه الخلية بالعديد من نشاطات العلاقات العامة كإقامة الاجتماعات الدورية أوحملات إعلامية، إلا أن هذه النشاطات غير كافية وينقصها الترويج في حالة التنظيم .
3ـ لا تساهم العلاقات العامة بجامعة المدية في تحقيق التقارب بين الإدارة والأستاذات حسب الأستاذات المؤقتات، فهي لا تهتم بانشغالاتهن و مشاكلهن عكس الأستاذات الدائمات اللواتي اعتبرن أن هناك استراتيجيات اتصالية كتنظيم الاجتماعات الدورية والورشات، والملتقيات، والمنتديات تساهم في تحقيق هذا التقارب، كما أن شكل الاتصال له دور في تحسين الأداء الوظيفي للأستاذات، فتعتمد جامعة المدية كثيرا على الاتصال الرسمي في حين الاتصال غير الرسمي نادرا ما يوظف، ولتحسين الأداء الوظيفي للأستاذات تقدم جامعة المدية تحفيزات لهن تتمثل في التكريمات في المناسابات والحوافز المعنوية والدورات التكوينية.
4ـ تقدم عادة الأستاذات الدائمات ذوات خبرة عالية مجموعة من الاقتراحات لإدارة الجامعة في غالب الأحيان ،عكس المؤقتات اللواتي اعتبرن أن حقوقهن متهاون عليها نوعا ما، و أن اقتراحاتهن لا تؤخذ بعين الاعتبار أو أنهن لا يتم إشراكهن في الاجتماعات الدورية

البيداغوجية أو في اللجنة العلمية للملتقيات والأيام الدراسية، ولا يمنح لهن الحرية في اختيار المقاييس حسب تخصصهن، لهذا نجد نوع من الحساسية بين الأستاذات المؤقتات والدائمات، وما يستوجب على الإدارة الاهتمام بالأستاذات المؤقتات مثلهن مثل الدائمات .

Abstract:
The problem of the study was the role of public relations in improving the job performance of working women. This is in order to enrich the subject of public relations and what they provide to institutions especially higher education institutions, because they play a role in improving the performance of female professors within the university. We relied on the descriptive approach with an exploratory study in order to answer the problem of our research, as for data collection, questionnaires and an interview were used as tools for research, in addition to that we relied on the intentional sampling method.
Keywords: Public Relations, Job Performance, Working Women, University Professors
And the study ended with the following results :
1- The female professors of the University of Medea face some difficulties that prevent them from performing well in their jobs. These difficulties differ depending on the employment situation. The permanent professors did not have confidence in the possibility of looking into their problems or knowing which party or appropriate means is concerned to solve them. There was confusion with the means of contact Aswell, whether direct personal contact or a written form, and they rarely received a response via e-mail or social networking sites. Whereas according to temporary professors, the main difficulties were represented in contacting the college administration or that they did not receive a response at all to their problems. Therefore administrations must pay attention to temporary professors just like the permanent ones because they provide the same performance just like permanent professors.
2 - The public relations activities that contribute to the high job performance of female professors according to the employment status are as follows: Permanent professors with experience; especially those working in the administrative field, are the most involved in these activities, unlike the temporary professors who feel marginalized and that they are not involved in these activities. Other professors are not aware of the existence of a specialized office In public relations at the University of Medea, it is called the Media and Communication Cell found at the Deanship of the University, this cell performs many public relations activities such as holding periodic meetings or Media campaigns, but these activities are insufficient and lack good organization and intensification.
3- Public relations at the University of Medea do not contribute to achieving rapprochement between the administration and the professors, this is according to the temporary professors as the office does not care about their concerns and problems, unlike the permanent professors who
considered that there are a number of useful communication strategies such as organizing periodic meetings, workshops, forums, and other activities that contribute to achieving this rapprochement. The form of communication also has a role in improving the job performance of professors, so Medea University relies a lot on official communication while informal communication is rarely employed. Another strategy to improve the job performance of the professors, the University of Medea

offers them incentives represented in honouring events, moral incentives and training courses.

4- Permanent professors with high experience usually present a set of suggestions to the university administration, unlike the temporary ones who considered that their rights were somewhat neglected, and that their suggestions were not taken into consideration or that they were not included in the periodic pedagogical meetings or in the scientific committees of forums. They also expressed that they are not given the freedom to choose the modules according to their specialisation. We observe a kind of sensitivity between the temporary and permanent professors, from which the administration is required to pay attention to the temporary professors just like the permanent ones.

مقدمة

مقدمة:

تعتبر العلاقات العامة نشاط أساسي و وظيفة حيوية من وظائف المؤسسة، بل أصبحت جزاء لا يتجزأ منها، حيث أن نجاحها مرهون بقوة إدارة العلاقات العامة وتنظيمها وتسييرها وفعاليتها، إذ تعد استراتيجية تعمل على كسب ثقة الجماهير الداخلية والخارجية، وتحسين الأداء الوظيفي لدى الإداريين والعمال داخل المؤسسة، فتقوم على تكوين وتدعيم الرابط بين المؤسسة وجماهيرها الداخلية والخارجية عن طريق وسائل الاتصال الفعالة، لذا يستلزم الاهتمام بها وإعطائها مكانة داخل المؤسسة.

وفي المقابل نجد أن أهمية العلاقات العامة قد انعكس إيجابيا على العديد من المؤسسات وخاصة مؤسسات التعليم العالي، التي تسعى جاهدة لتحقيق التوازن بينها وبين جماهيرها، ويتم هذا عن طريق تطوير وتحسين الأداء الوظيفي لدى العمال، وتنمية كفاءة المؤسسة ككل.

يمكن القول أن إدارة العلاقات العامة في المؤسسات وخاصة الجزائرية حيث تسعى نحو بناء استراتيجيات لتحديد أهم المشكلات التي تواجه العمال والموظفين، وخاصة المرأة العاملة.

إذ تعتبر المرأة العاملة في الوقت الحاضر من أهم مقومات التقدم والازدهار في مسيرة التنمية الاجتماعية والاقتصادية والتربوية، فالمجتمعات العالمية وخاصة المجتمع الجزائري اعترف بضرورة عمل المرأة، ويرجع ذلك إلى التطور الذي شهده الاقتصاد الوطني وتزايد عدد المؤسسات والمراكز الإنتاجية والخدماتية ومراكز التعليم العالي، بالإضافة للحاجة لليد العاملة النسوية، من أهمها الأستاذات الجامعيات اللواتي يلعبن دورا في البحث العلمي، وتعليم وتوجيه الطلبة الجامعيين.

وفي هذا الإطار سعت هذه الدراسة إلى تناول موضوع دور العلاقات العامة في تحسين الأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة، وخاصة أستاذات كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المدية، حيث تم تقسيم البحث إلى ثلاثة جوانب أساسية:

الجانب الأول خاص بالاطار المنهجي للدراسة: أين تم طرح إشكالية الدراسة، وإرفاقها مجموعة من التساؤلات الفرعية، مع تحديد أهم المصطلحات الأساسية للدراسة، وقمنا بتقديم أسباب اختيارنا لهذا الموضوع، وأهداف وأهمية هذه الدراسة، كما تطرقنا إلى المنهج والأدوات المعتمدة في هذه الدراسة مع تحديد مجتمع البحث وعينة الدراسة، ولا ننسي حدود الدراسة والدراسات السابقة.

بعدها انتقلنا إلى الإطار النظري الذي يحتوي على فصلين:

الفصل الأول: بعنوان العلاقات العامة والأداء الوظيفي، ويحتوي كذلك على مبحثين، المبحث الأول تناولنا فيه العلاقات العامة، أخذنا فيه مدخله، وظائفه، استراتيجياته، ووسائله وأنشطته، وفي المبحث الثاني تعرضنا لماهية الأداء الوظيفي بصفة عامة، فتطرقنا إلى مفهومه وعناصره ومحدداته ومعاييره، ودور العلاقات العامة في تحسين الأداء الوظيفي.

أما الفصل الثاني: فتطرقنا فيه إلى المرأة العاملة في قطاع التعليم العالي، يحتوي كذلك على مبحثين، الأول أخذنا فيه ماهية عمل المرأة، بمفهومها، وأهميتها، ومشكلاتها ومجالاتها، وفي المبحث الثاني تطرقنا إلى العلاقات العامة والأداء الوظيفي للأستاذة الجامعية، بتعريف الأستاذة الجامعية، والأداء التدريسي لها، والعوامل المؤثرة على أدائها، وتأثير الاتصال علي الأداء الوظيفي لها.

أما القسم الثالث فخصصناه للإطار التطبيقي للدراسة الذي كانت بدايته بتقديم شامل لميدان البحث المتمثل في العلاقات العامة بجامعة الدكتور يحيى فارس بالمدية، تناولنا فيه بطاقة فنية لجامعة المدية والبطاقة الفنية لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المدية، ونشاطات العلاقات العامة بجامعة المدية والاستراتيجيات الاتصالية المعتمدة بهذه الجامعة.

كل هذا تليه التحليل الكمي والكيفي للبيانات المجموعة عن طريق استمارة الإستبيان، ليتبع في الأخير بنتائج الدراسة وخاتمة الدراسة التي تجيب عن التساؤلات المطروحة.

الإطار المنهجي

1- الإشكالية:

تعتبر العلاقات العامة بمثابة الركيزة الأساسية التي تعتمد عليها أي مؤسسة، سواء كانت هذه المؤسسة إنتاجية أو خدماتية عبر القطاع العام أو الخاص، فهي وظيفة إدارية ذات طابع مختلط ومستمر، تستطيع من خلالها المؤسسات كسب تفاهم وتأييد الجماهير من جهة، وبناء سمعة طيبة من جهة، وبناء صورة ذهنية حسنة ومقبولة عن المؤسسة من جهة أخرى، فهي تسعى للمحافظة على مصالح المؤسسة، وتعزيز الفهم وثقة الزبائن والجمهور بشكل عام.

فإدراك أهمية العلاقات العامة قد انعكس إيجابا على العديد من المؤسسات، التي تسعى جاهدة إلى تحقيق التوازن بينها وبين الجمهور، سواء الداخلي أو الخارجي، والتي تعمل معا لتحقيق أهداف مشتركة، حيث يشمل الاتصال تبادل المعلومات والآراء والاقتراحات والخطط والسياسات.

وإذا أدركت هذه المؤسسة أنها لا يمكن أن تنجح إذا كانت بعيدة عن الموارد البشرية، والتي تنظر إليها على أنها ذات أهمية كبيرة، فإنها ستلجأ إلى التركيز على التحسن والتطوير من قدرات ومهارات مواردها البشرية من أجل إنجاز مهامها بفعالية وكفاءة عالية، وهذا من خلال تفعيل الأداء الوظيفي لها والتحسين منه، فالإحساس بالتواصل بين العامل والمدير من شأنه أن يعزز الثقة بالنفس بين الرئيس والمرؤوسين والشعور بأهميتهم، منها مؤسسة التعليم العالي بالجزائر باعتبارها تلعب دورا أساسيا في تنظيم القدرة المعرفية للمجتمع، من خلال ممارسة وظائفها من التدريس والبحث العلمي وخدمة المصالح العامة، لإعداد الرأسمالي البشري وتطوير القدرات الإبداعية له، والرفع من مستوي تأهيله لتلبية مختلف حاجات المجتمع. فتكمن أهميتها في مخرجاتها كما من خلال عدد حاملي الشهادات والبحث العلمي، ونوعا من خلال رأس المال البشري المؤهل والأبحاث التي تخدم المجتمع، فإنها تحتاج إلى العلاقات العامة للتركيز على الارتقاء بأدائها وأداء الفاعلين بها، وتخصيص الكثير من مزاياها لإيجاد السبل الكفيلة برفع أو تحسين وتحقيق مستويات إنتاجية عالية، وبالتالي الأداء الوظيفي بقطاع التعليم العالي والبحث العلمي هو أحد أهم السبل التي تطور وتنمي الكفاءة بها، ويمكننا القول أن إدارة العلاقات العامة بها وبالأخص بالجامعة الجزائرية بدأت تسعي نحو بناء استراتيجيات من شأنها أن تحدد أهم المشكلات التي تواجه الأساتذة الجامعيين، الذين يقومون بمهام التدريس وتوجيه الطلبة الجامعيين، ونقل أو تعميم العلوم والمعلومات إليهم وإلى المجتمع من جهة، وإنتاج المعرفة والعلوم بنشر البحوث الأكاديمية وإجراء التجارب العلمية والمعرفية من جهة أخرى.

ومنهم الأستاذات الجامعيات اللواتي تلعبن دورا مهما في نقل المعارف وتوجيه الطلبة الجامعيين، ورغم كل هذا لا تزال المرأة العاملة عموما والأستاذات الجامعيات خاصة يواجهن مشكلات تنظيمية كثيرة في عملهن، ويرجع سببها في الغالب إلى عدم تكيفهن مع محيط المؤسسة وأساليبها التنظيمية، أو مع الثقافة السائدة بالمؤسسة، أو مشكلات اجتماعية

كالأسرة والعادات والتقاليد، مما يعود سلبا على الأداء الوظيفي للمرأة العاملة عموما، والأستاذات الجامعيات خصوصا.

وتأتي هذه الدراسة لمعالجة موضوع العلاقات العامة في المؤسسات الجامعية ودوره في تحسين الأداء الوظيفي للأستاذات الجامعيات، ومعرفة الطرق والاستراتيجيات الاتصالية التي تعتمدها إدارة الجامعة من خلال ممارستها للاتصال عبر العلاقات العامة، ومشاكل الأستاذات الجامعيات وردود أفعالهن، وتحديد مواقفهن واتجاهاتهن نحو عملهن للوصول إلى نتيجة. لهذا تركز هذه الدراسة على أستاذات جامعة المدية وخاصة أستاذات كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية كعينة الدراسة.

- ومن هنا يتم طرح السؤال الرئيسي على النحو التالي:
- **كيف تساهم العلاقات العامة في تحسين الأداء الوظيفي لدى أستاذات جامعة المدية؟**

وللإجابة علي هذا السؤال نطرح التساؤلات الفرعية التالية:

1- ماهي الصعوبات التي تواجه أستاذات جامعة المدية أثناء أدائهن لوظائفهن ؟
2- ماهي نشاطات العلاقات العامة التي تستفيد منها الأستاذات لأداء وظائفهن بجامعة المدية ؟
3- هل الاستراتيجيات الاتصالية المنتهجة من طرف الجامعة مناسبة لتحسين الأداء الوظيفي لأستاذات جامعة المدية ؟
4- ما هو تقييم أستاذات جامعة المدية لنشاطات العلاقات العامة في تحسين أدائهن الوظيفي في جامعة المدية ؟

2- تحديد المصطلحات:

أولا: الدور

أ/لغة: دار، يدور، دورانا، الشيء يتحرك بشكل دائرة ، ويقال قام بدور خطير على مسرح السياسة، أي أظهر مقدرة ذات أثر بارز وفعالية لها وزنها في الميدان [1].

ب/ اصطلاحا: هو مجموعة التوقعات التي يتوقعها مجموعة من الناس من الشخص المعني[2].

وهو وظيفة أو مكانة الإنسان الفرد في موقف كدور الأب، والقائد والداعية، وهو الجانب الحركي للمركز، أو كيفية التمتع بالحقوق وتحمل الواجبات التي يمنحها أو يفرضها المركز[3].

ج/ التعريف الاجرائي: هو وظيفة تنتسب إلى شخص بحيث يتصرف في بعض المواقف أو الظروف وفقا لمجموعة من المبادئ التوجيهية بما يرضي سلسلة من التوقعات، فهو نمط

[1] مسعود جبران، **رائد الطلاب**، ط5، دار العلم، بيروت ،1998 ،ص371.
[2] علي السلمي، **السلوك التنظيمي**، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2007،ص35.
[3] خضير شعبان،**مصطلحات في الاعلام والاتصال**، ط1، دار اللسان العربي، الجزائر، 2001،ص93.

من الدوافع والأهداف والمعتقدات والقيم والاتجاهات والسلوك التي يتوقع أعضاء الجماعة أن يروه، فيمن يشغل وظيفة ما أو يحتل وضعا اجتماعيا معينا.

ثانيا: العلاقات العامة

أ/ لغة: هو مفهوم مركب من مصطلحين:

العلاقات وهي جمع علاقة والعلاقة تعني الرابطة، وهي بكبر العين كعلاقة الفرس بالسوط ونحوهما، تستعمل في المحسوسات والعلاقة بفتح العين، كعلاقة الخصومة والمحبة أي في المعني، وهي بصفة عامة ترتبط بموضوع آخر حيث نقول هذا الشيء له علاقة بهذا الشيء.

العامة هي مؤنث وجمعه عوام، والعام هو مخالف الخاص، والعام أيضا الشامل، ويقال هو كل ما جتمع وكثر[1] .

ب/ اصطلاحا: لقد تعددت تعاريف العلاقات العامة، لكن لم يصل الباحثين لتعريف محدد لها وذلك لاختلاف وجهات نظرهم ،ومن أهم التعاريف نذكر ما يلي:

يعرفها "إفيلي" و صديقه " إدوارد لويس بيرنايز" بأنها : "وظيفة إدارية، و التي تقوم بجدولة المواقف العامة ، و تحدد السياسات و الإجراءات و المصالح الخاصة بالمنظمة ... يليها تنفيذ برنامج عمل لكسب فهم الجمهور و قبوله "[2]

تعرفها جمعية العلاقات الأمريكية بأنها: نشاط مؤسسة في بناء وتدعيم علاقات سليمة نتجت بينها وبين فئة من الجمهور، لتحول سياستها حسب الظروف المحيطة بها، وشرح هذه السياسات للمجتمع [3].

ويعرفها معهد العلاقات العامة البريطاني بأنها: الجهود الإدارية المرسومة المستمرة التي تهدف إلى إقامة وتدعيم التفاهم المتبادل بين أي مؤسسة وجمهورها.

أما "إيميلي " فقد عرفها على أنها تفسير الشركة للجمهور وتفسير الجمهور للشركة [4].

كما تعرف أيضا على أنها: فلسفة الإدارة تجاه المجتمع[5] .

ج/ التعريف الاجرائي: هي نشاط إتصالي تقوم به إدارة العلاقات العامة لتحقيق أهداف معينة ومرجوة للمؤسسة، وهي تمثل صلة بين شخصين أو مجموعتين أو أكثر، مبنية على التعاون والتفاهم، يشتركان في جملة من الارتباطات كالمصالح المشتركة.

---

[1] محمد منيب حجاب، **المرسومة الإعلامية**، المجلد الثالث، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003،ص1925.

[2] Breakenridge, Deirdre (26 March 2008). PR 2.0:New Media, New Tools , New Audiences. FT Press

[3] حسن محمد خير الدين، **العلاقات العامة المبادئ والتطبيق** ، مكتبة عين الشمس، القاهرة، 1973،ص16.

[4] معلا ناجي، **العلاقات العامة ودورها في المصرف الحديث**، إتحاد المصاريف العربية، بيروت 1922، ص26.

[5] أسامة كامل ، محمد الصيرفي، **إدارة العلاقات العامة**، مؤسسة لورد العالمية للشؤون الجامعية للنشر، بحرين، 2006، ص11.

ثالثا: تحسين الأداء

أ/ الأداء:

أ-1- لغة: من معاجم اللغة يتضح أن الأداء مصدر الفعل أدى، ويقال أدى الشيء أو صلة، والاسم الأداء، أدى الأمانة وأدى الشيء أي قام به [1].

ب-2-اصطلاحا: يمكن تعريف الأداء على أنه تنفيذ أمر أو واجب أو عمل ما أسند إلى شخص أو مجموعة للقيام به [2].

ويعرفها توماس على أنه: هو التفاعل بين السلوك والإنجاز، فهو مجموع السلوك والنتائج، بحيث تكون هذه النتائج قابلة للقياس[3].

ب- تحسين الأداء:

ب-1- اصطلاحا: هو طريقة منظمة وشاملة لعلاج المشاكل التي تعاني منها مؤسسة ما، هي عملية منظمة، تبدأ بمقارنة الوضع الحالي والوضع المرغوب فيه ومحاولة تحديد الفجوة في الأداء [4].

ب-2- إجرائيا: هو أن يقوم الفرد أو مجموعة أفراد بالقيام بعمل بإتقان وعلى أكمل وجه، وأن يسعى إلى تحسين وتطوير عمله مع مرور الوقت، مع تحديد النقائص لتحسينها.

رابعا:الأداء الوظيفي

أ/ اصطلاحا: يعرفها "زيدان فيري" على:" أنها أداء الأفراد الذي يعتمد على قدراتهم ودافعيتهم التي تعتمد على ظروف العمل المادية والاجتماعية في التفاعل مع حاجات الأفراد، فالحاجات المشبعة لا تدفع السلوك".

ويعرفها "كتيه ديفيس" على أن:" أداء الفرد هي محصلة لدافعية ذلك الموظف للعمل وقدرته على العمل"[5].

ب/ التعريف الإجرائي: هو ذلك النشاط أو الجهد الذي يقوم به الفرد، سواء كان هذا الجهد عضليا أو فكريا، من أجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة له، ليحقق من خلاله الأهداف المسطرة والموجودة من قبل المنظمة.

خامسا:المرأة العاملة

أ/ المرأة:

أ/1- لغة: مشتقة من الفعل مرء أو مصدرها المروءة، وتعني عمال الرجولة والإنسانية .

---

[1] جمال الدين محمد بن مكرم ابن منظور، **لسان العرب**، المجلد14، دار صادر، بيروت، ص26.

[2] أحمد زكي بدوي ، محمد كمال مصطفي، **معجم المصطلحات القوى العاملة**، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2011،ص116.

[3] إبراهيم درة عبد الباري، **تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات**، الأسس النظرية ودلالتها في البيئة العربية المعاصرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2015 ،ص25.

[4] مروان محمد النسور، **دور الثقافة في تحسين أداء العاملين في القطاع المصرفي الأردني**، مجلة جامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، مجلد 20، العدد2، الأردن، 2012، ص 192.

[5] كامل بربر، **الإدارة وعملية ونظام**، ط1، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر، لبنان، 1996، ص ص(95-96).

أ/2- اصطلاحا: يعرفها معني خليل عمر بأنها: الشق الثاني من الإنسان المعمر لهذه الأرض[1]

ب/ العمل:

ب/1- لغة: العمل: هو المهنة والفعل، والجمع أعمال، إستعمله: طلب إليه العمل، إعتمل: اضطرب في العمل [2].

ب/2- اصطلاحا: يعرفه أحمد زكي بدوي على أنه: "نشاط أو جهد موجه نحو إنجاز هدف معين"[3] .

ج/ المرأة العاملة:

ج/1- اصطلاحا: فحسب كاميليا عبد الفتاح:" هي المرأة التي تعمل خارج المنزل وتحصل على أجر مقابل عملها، وهي تقوم بدورين أساسيين، في الحياة الاجتماعية دور ربة بيت ودور الموظفة" [4].

فهي ليست تلك المرأة الماكثة في البيت، والتي تدير الأعمال المنزلية وكل ما يتعلق بالمنزل وتربية الأطفال، إنما تعني المرأة التي تعمل خارج المنزل [5].

ج/2- التعريف الإجرائي: هي المرأة التي تزاول مهنة أو وظيفة خارج المنزل في مؤسسة أو منظمة ما، تخضع لقوانين إدارية وتنظيمية تؤثر على أدائها.

سادسا:الأستاذة الجامعية

أ/لغة : الأستاذ مشتق من اللاتينية على أنه " الشخص الذي يعترف" وهي رتبة أكادمية في الجامعات و مؤسسات التعليم ما بعد الثانوي و البحث في معظم البلدان .[6]

ب/ اصطلاحا: يعرف "عبد الفتاح أحمد جلال" الأساتذة الجامعيين على أنهم:

"مجموعة الأشخاص الناقلين للمعرفة والمسؤولين على السير الحسن للعملية البيداغوجية بالجامعة، والقائمين بوظائف وواجبات مختلفة، كالتدريس والتوجيه العلمي للطلاب وإجراء البحوث العلمية والإشراف عليه" [7].

ج/ التعريف الاجرائي: هي الأستاذة التي تدرس بالمؤسسة الجامعية التابعة لقطاع التعليم العالي، فتقوم بتعليم وتوجيه الطلبة الجامعيين والإشراف عليهم.

---

[1] عمر خليل معني، **علم اجتماع الأسرة**، دار الشروق للنشر ، الأردن، 2002،ص 171.

[2] صالح العلي صالح، أمينة الشيخ سليمان الأحمد، **المعجم الصافي في اللغة العربية**،ج1،ط1،دار الشرق الأوسط للنشر، الرياض- السعودية، 1989،ص439.

[3] أحمد زكي بدوي، **معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية**، ط1، مكتبة لبنان للنشر، بيروت، لبنان، 1993،ص141.

[4] كاميليا إبراهيم عبد الفتاح، **سيكولوجية المرأة العاملة**، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت- لبنان، 1984، ص104.

[5] خليل العمر معين، **معجم علم الاجتماع المعاصر**، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص 429.

[6] Harper , Douglas. Professor . Online Etymology Dictionary. Retreived 28 July 2007

[7] صالح عبد العزيز، **التربية وطرق التدريس**، ج3، دار المعارض، مصر، د. سنة ،ص 76.

3- أسباب اختيار الموضوع:

أ/ الأسباب الموضوعية:

1- تزايد الاهتمام بموضوع العلاقات العامة ،والتي أصبحت ضرورة لا غنى عنه .

2- إهمال دور العلاقات العامة داخليا في العديد من المؤسسات وخاصة الجامعية، والتركيز على دورها مع الجمهور الخارجي .

3- إثراء المكتبة ببحث العلمي .

ب/ الأسباب الذاتية :

1- الميل الشخصي لهذا النوع من المواضيع والدراسات.

2- بصفتنا طالبتان، أردنا البحث أو معرفة كل ماله علاقة بالمرأة العاملة والأستاذات الجامعيات، وكل ما يعيق عملهم .

3- مجال التخصص يفرض علينا مثل هذه المواضيع الجديدة .

4- محاولة تطبيق ما تحصلنا عليه من تكوين نظري في ميدان علوم الإعلام والاتصال .

4- أهداف الدراسة :

1- معرفة الصعوبات التي تواجه أستاذات جامعة المدية أثناء أدائهن لوظائفهن.

2- معرفة نشاطات العلاقات العامة التي تستفيد منها الأستاذات لأداء وظائفهن في جامعة المدية.

3- التطرق إلى الاستراتيجيات الاتصالية المنتهجة من طرف الجامعة ومدى مناسبتها لتحسين الأداء الوظيفي لأستاذات جامعة المدية.

4- معرفة وجهات نظر وتقييم أستاذات جامعة المدية لنشاطات العلاقات العامة في تحسين أدائهن الوظيفي في جامعة المدية.

5- أهمية الدراسة :

بالرغم من تزايد الدراسات النظرية التي تتناول موضوع العلاقات العامة ودورها في تحسين الأداء الوظيفي لدى المؤسسات الاقتصادية أو الخدماتية، إلا أنه لا يوجد إلا العدد القليل جدا من الدراسات التي تتعلق بتحسين الأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة، والدراسات التي تتعلق بالأستاذات الجامعيات وعلى وجه الخصوص في الجزائر .

- إثراء المعلومات وزيادة المعارف حول هذا الموضوع الذي يعد من المواضيع الهامة في عصرنا .

- زيادة معارف المسؤولين والعاملين والعاملات في الجامعات وخاصة جامعة المدية، عن العلاقات العامة وكيفية استخدامها ، مما ينعكس إيجابا على مستوى أدائهم .

6- منهج الدراسة :

يعرف المنهج على أنه الطريق الواضح البين المستقيم المبسط [1].

فهو الطريقة الموضوعية التي يسلكها الباحث في دراسته ، لتحديد أبعادها بشكل كامل، حتى يتمكن من التعرف عليها وتمييزها ومعرفة أسبابها ومؤشراتها، والعوامل المؤثرة فيها للوصول إلى نتائج محددة [2] .

وفي دراستنا هاته حول موضوع دور العلاقات العامة في تحسين الأداء الوظيفي للمرأة العاملة، إعتمدنا على المنهج الوصفي الذي يعرف على أنه وصف دقيق وتفصيلي لظاهرة أو موضوع محدد على صورة نوعية أو كمية رقمية [3] .

وقد اخترنا هذا المنهج الذي يسعى إلى معرفة دور العلاقات العامة في تحسين الأداء الوظيفي للمرأة العاملة، وتشخيص ملامحها الأساسية، فالهدف من استعمال هذا المنهج هو وصف الدراسة وصفا دقيقا حتى يتم تشخيصها استنادا لما هو موجود في الواقع، ومن ثم استخلاص النتائج العامة بطريقة منهجية وعلمية.

فهو ينسجم مع معطيات الدراسة الاستطلاعية، وقد تم اختيار هذا النوع من الدراسة التي تحتاج إلى الوصف والتحليل والكشف عن العلاقات وفحصها، وهذا ما تحتاجه دراستنا.

أدوات الدراسة:

إن أي موضوع أو ظاهرة يتم إخضاعها للدراسة وبنائها في سياق طبيعي لا يتم إلا بالاعتماد على مجموعة من الأدوات، للوقوف على جوانب الظاهرة أو الموضوع، فمن هذا المنطلق يمكن القول أن طبيعة الدراسة وكذا الإشكالية والتساؤلات المرتبطة بدور العلاقات العامة في تحسين الأداء الوظيفي للمرأة العاملة تلزمنا على توظيف أدوات تساعد دراستنا، ومن هنا تم الاعتماد في هذه الدراسة على أداتين هما استمارة الاستبيان كأداة رئيسية، والمقابلة كأداة مساعدة ثانوية .

أ/ إستمارة الاستبيان:

والذي يعرفها "موريس انجرس"على أنها: تقنية مباشرة لطرح الأسئلة على الأفراد بطريقة موجهة، ذلك على أن جميع الإجابات تحدد مسبقا، هذا يسمح بالقيام بمعالجة كمية بهدف اكتشاف علاقات رياضية وإقامة مقارنات كمية[4] .

وقد تم الاعتماد على الاستمارة لأنها تندرج ضمن التحليل الكمي المعتمد على الأداة الإحصائية، فهي تساعدنا على جمع أكبر عدد من البيانات والمعلومات حول أراء

---

[1] رحيم يونس كروا الغزاوي ،**مقدمة في منهج البحث العلمي** ، دار دجلة ، عمان ، 2008،ص99.

[2] الهادي خالد ،**المرشد المفيد في المنهجية وتقنيات البحث العلمي** ، دار هومة للطباعة والنشر ،الجزائر ،1996،ص22.

[3] محمد عبيدات وأخرون، **منهجية البحث العلمي: القواعد والمراحل والتطبيقات**، ط2، دار وائل للطباعة والنشر، 1999،ص46.

[4] موريس انجرس، ترجمة بوزيد صحراوي وأخرون، **منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية تدريبات علمية**، ط2، دار القصبة للنشر، الجزائر، 2006،ص204.

الأستاذات بجامعة المدية حول دور العلاقات العامة في تحسين الأداء الوظيفي للمرأة العاملة.

وتضم الاستمارة 5 صفحات مكونة من 19 سؤال تتراوح بين الأسئلة المغلقة والمفتوحة، وفي دراستنا تم تصميم الاستبيان كما يلي:

المحور 01: البيانات الشخصية سنوات الخبرة وحالة التوظيف

المحور 02: الصعوبات التي تواجه أستاذات جامعة المدية أثناء أدائهن لوظائفهن.

المحور 03: نشاطات العلاقات العامة التي تستفيد منها الأستاذات لأداء وظائفهن بجامعة المدية.

المحور 04: الاستراتيجيات الاتصالية لتحسين الأداء الوظيفي لأستاذات بجامعة المدية.

المحور 05: تقييم أستاذات جامعة المدية لنشاطات العلاقات العامة في تحسين أدائهن الوظيفي في الجامعة.

وقد تم تحكيم هذه الاستمارة من قبل مجموعة من الأساتذة، والمتمثلين في:

الأستاذ المحاضر (أ): بسام أحمد شريف، أستاذ بتخصص اتصال وعلاقات عامة.

الأستاذ المحاضر (أ): كيموش مختار، أستاذ بتخصص اتصال وعلاقات عامة.

الأستاذة المحاضرة (أ): موفق دهية، أستاذة بتخصص علم النفس العيادي.

الأستاذة المحاضرة (ب): بن مزيان، أستاذة بتخصص علم الاجتماع. [1]

ب/ المقابلة:

تعتبر المقابلة من أهم الوسائل التقنية لجمع المعلومات والبيانات من ميدان البحث، فهي تعرف على أنها تفاعل لفظي يتم بين فردين في موقف مواجهة، يحاول أحدهم استشارة بعض المعلومات والتغيرات لدى الآخر، والتي تدور حول خبراته وآرائه ومعتقداتها[2].

وقد تم الاعتماد على المقابلة كأداة مساعدة ثانوية في هذه الدراسة ليس فقط من أجل تحقيق الصدق والثبات في هذه الدراسة، وتدعيم نتائج الاستمارة أو آراء الأستاذات بجامعة المدية، بل وأيضا تعتبر أقوال المقابل عبارة عن مرجع يستعان به في الجانب النظري، ولتحليل معلومات جمعت عبر أداة استمارة الاستبيان.

وفي دراستنا لجأنا إلى إجراء مقابلة مع السيدة راشدي وردية، نائبة رئيس قسم علوم الإعلام والاتصال بجامعة المدية، ووجهت لها الأسئلة التالية:

1- ماهي أهم النشاطات الاتصالية التي تعتمد عليها جامعة المدية؟

2- ماهي الاستراتيجيات الاتصالية المنتهجة بجامعة المدية؟

3- ماهي أهم الوسائل الاتصالية التي تعتمد عليها جامعة المدية؟

4- هل هناك فرق ما بين الاستراتيجيات الاتصالية والأساليب الاتصالية؟

---

[1] أنظر الملحق رقم 1، ص 115

[2] مصطفي عليان ربحي، وعثمان محمد غنيم، **مناهج وأساليب البحث العلمي: النظرية والتطبيق**، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2002، ص94.

5- ما هي أهم الأساليب الاتصالية المعتمدة بجامعة المدية؟

7- مجتمع البحث:

ويمثل المجتمع الكلي للدراسة الذي يوافق مع أهداف البحث، ويتم من خلاله اختيار حجم العينة ونوعها حتى تحل المشكلة قيد البحث [1] .

وقد قمنا باختيار مجتمع بحثنا من هذه الدراسة المتمثل في كل الأستاذات العاملات بجامعة المدية ، حيث قدرت مجموع الأستاذات العاملات فيها ب 304 أستاذة ، تتراوح رتبتهم من 11 أستاذة ، و75 أستاذة محاضرة من صنف " أ "، 106 أستاذة محاضرة من صنف " ب"، و95 أستاذة مساعدة من صنف " أ "، و17 أستاذة مساعدة من صنف "ب"[2]، وقد اخترنا أستاذات كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية كمجتمع بحثنا، تتراوح عددهن ما بين 132 أستاذة، 38 أستاذة بقسم العلوم الإنسانية، و66 أستاذة بقسم العلوم الاجتماعية، و28 أستاذة بقسم علوم الإعلام والاتصال[3]، وقد تم اختيار أستاذات كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية كمجتمع للدراسة نظرا لكبر حجم الأستاذات العاملات بجامعة المدية، ما أدى إلى صعوبة كبيرة في التواصل مع كل المبحوثات (الأستاذات)، وكذلك واجهنا عراقيل في إحصاء وجمع المعلومات الخاصة بالبيانات الشخصية للأستاذات ، ونظرا لقلة الحصص الحضورية والاعتماد على نظام الدفعات نتيجة لظهور أزمة كورونا ، توجهنا إلى أستاذات كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية باعتبار أننا ننتمي إلى هذه الكلية، وبالتالي سيسهل علينا التواصل معهن.

عينة الدراسة:

وهي دراسة نسبية من المجتمع الكلي للدراسة، يمكننا الحصول من خلالها على معيطات لتحليلها، والتي عرفها الدكتور " ذوقان عبيدات" وآخرون على أنها :" جزء من المجتمع الأصلي يختارها الباحث بأساليب مختلفة ، وتضم عددا من أفراد مجتمع البحث العلمي"[4].

وعلى هذا الأساس تم اختيار العينة القصدية، والتي تعرف على أنها العينات التي يتم انتقاء أفرادها بشكل عمدي أو مقصود من قبل الباحث، نظرا لتوفر خصائص معينة في هذه العينة دون غيرها من العينات ودون أن يكون هناك أية قيود أو شروط [5].

---

[1] جابر عبد الحميد، وأحمد خيري كاظم، **مناهج البحث في التربية وعلم النفس**، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 1990،ص230.

[2] مقابلة مع السيد رياض جكون، المدير الفرعي للمستخدمين والتكوين ، مكتب مصلحة المستخدمين للأساتذة بالقطب الجامعي لجامعة الدكتور يحي فارس بالمدية، 2022/02/15، على الساعة 15:45 .

[3] مقابلة مع السيد بو هراوة كمال، رئيس مصلحة الاعلام والاحصاء والتوجيه ، لمكتب مصلحة الإعلام والإحصاء والتوجيه بجامعة الدكتور يحي فارس بعين الذهب بولاية المدية، 2022/03/29، علي الساعة14:30.

[4] ذوقان عبيدات وآخرون، **البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه**، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، عمان ،1984، ص110.

[5] منال هلال مزاهرة، **بحوث الاعلام: الأسس والمبادئ**،ط1،دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان ـ الأردن، 2011،ص280.

وقد تم اختيار هذا النوع من العينة لأننا قمنا باختيار العينة بطريقة مقصودة ألا وهي فئة النساء من الأساتذة بجامعة الدكتور يحي فارس بالمدية وبالأخص بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، تمثلت في 132 أستاذة كجزء من مجتمع البحث.

ارتأينا من خلال هذه الدراسة أخذ نسبة كعينة من المجتمع المراد دراسته ، فحسب "موريس انجرس" في مجتمع البحث الذي لا يقل عن 100 عنصر، فالأحسن الاستعلام لدى كل واحد منهم أو لدى 50٪ على الأقل من مجموع 100 عنصر[1] .

إذن عدد المفردات وعينة دراستنا تمت (66) أستاذة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المدية.

8- حدود الدراسة:

أ/ الحدود الموضوعية:

اقتصرت هذه الدراسة على موضوع العلاقات العامة ودورها في تحسين الأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة، وقد قمنا بدراسة استطلاعية على عينة من أستاذات كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المدية.

ب/ الحدود البشرية:

تم إجراء هذه الدراسة على عينة من أستاذات جامعة المدية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، والبالغ عددهم 132، فاخترنا من بينهم 66 أستاذة باختلاف تخصصاتهم ومؤهلاتهم العلمية ورتبتهم العملية وحالتهم الاجتماعية.

ج/ الحدود الزمانية:

وقد إستغرقت هذه الدراسة حوالي 7 أشهر، ابتداءا من 3 ديسمبر 2021 إلى غاية 16 جوان 2022.

د/ الحدود الجغرافية أو المكانية:

ونقصد به المنطقة الجغرافية التي أنجزنا بها دراستنا، فتم إجراؤها في جامعة الدكتور يحي فارس بعين الذهب بولاية المدية- الجزائر.

9- الدراسات السابقة:

أولا: دراسات تناولت العلاقات العامة وتحسين الأداء الوظيفي:

الدراسة الأولي:

دراسة الطالبتين "قلاتي صبيحة " و"تونسي سهيلة"، بعنوان: دور العلاقات العامة في تحسين أداء الموظفين داخل المؤسسة الخدماتية – دراسة وصفية مسحية بمؤسسة اتصالات الجزائر بأم البواقي. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الإنسانية، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2015/2014.تحت إشراف الأستاذة زعيم نجود.

[1] موريس انجرس، **مرجع سبق ذكره** ،ص319.

تناولت الإشكالية التالية:

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

و اندرجت تحت التساؤلات التالية:

1- ما مكانة العلاقات العامة في المؤسسة الخدماتية اتصالات الجزائر؟
2- ماهي الوظائف التي تقوم بها المؤسسة الخدماتية اتصالات الجزائر في مجال العلاقات العامة لتحسين أداء الموظفين؟
3- ماهي الوسائل الاتصالية التي تستخدمها المؤسسة الخدماتية اتصالات الجزائر لتحسين الأداء الوظيفي لموظفيها؟
4- ما رأي الموظفين في دور العلاقات العامة في تحسين أدائهم داخل المؤسسة ؟

كما تضمنت مجموعة من الفرضيات:

الفرضية الرئيسة: تلعب العلاقات العامة دورا في تحسين أداء الموظفين داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بأم البواقي.

الفرضية الفرعية:

1- تحتل العلاقات العامة مكانة هامة في مؤسسة إتصالات الجزائر.
2- تعتبر العلاقات العامة همزة وصل بين الموظفين والإدارة العليا في مؤسسة اتصالات الجزائر .
3- تستخدم مؤسسة اتصالات الجزائر وسائل متعددة في مجال العلاقات العامة مما يساعد على تحسين أداء موظفيها.
4- تلعب العلاقات العامة دورا فعالا في تحسين أداء الموظفين من وجهة نظرا العاملين بها.

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور ومكانة العلاقات العامة في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة الخدماتية، والتأكد ما إذا وجدت علاقات عامة ما بين الموظفين والإدارة العليا في مؤسسة اتصالات الجزائر، بالإضافة إلى إبراز وظائف التي تقوم بها المؤسسة الخدماتية اتصالات الجزائر في مجال العلاقات العامة في تحسين أداء موظفيها، والوسائل الاتصالية المعتمدة في ذلك .

إستخدمت في هذه الدراسة المنهج الوصفي ذو دراسة مسحية للكشف على دور العلاقات العامة في تحسين أداء الموظفين داخل المؤسسة الخدماتية، وجمع أكبر قدر من المعلومات لمعرفة الواقع والوصول إلى العلاقات الموجودة بين مختلف المتغيرات.

واعتمدتا على 3 أدوات في بحثهن والمتمثلة في الملاحظة البسيطة، واستبيان موزعة على عاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر بمدينة أم البواقي، ومقابلة مفتوحة مع المكلفة بالعلاقات العامة داخل مؤسسة اتصالات الجزائر السيدة وردة خياري.

ومن حيث المجتمع والعينة فقد استهدفت هذه الدراسة كافة العاملين الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر بأم البواقي بأسلوب المسح الشامل، بتوزيع 100 استمارة استبيان عليهم.
ومن خلال هذه الدراسة تم التوصل إلى نتائج أهمها:
1/ عدم فهم الموظفين لدور العلاقات العامة، فهم يعتقدون بأن العلاقات العامة هو الاتصال.
2/ بدأ الإهتمام بالعلاقات العامة مؤخرا فقط.
3/ مكانة العلاقات العامة متواضعة جدا، فوظيفة العلاقات العامة خارجية أكثر منها داخلية.
4/ هدف المؤسسة من نشاطات العلاقات العامة تحقيق الاتصال الفعال، ولكن أهملت الأهداف الأخرى.
5/ العمال مطلعين على أهداف المؤسسة ويسعون إلى تحقيقها دون إشراكهم في عملية صنع القرار في المؤسسة.
6/ إستعمال المؤسسة وسائل اتصالية سهلة ومتاحة للموظفين، لكن متفاوتة بين فئة إلى أخرى.
7/ الجهة المسؤولة عن تحسين الأداء الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر هي إدارة الموارد البشرية وليست العلاقات العامة.
8/ إقرار جميع الموظفين بعدم نجاح برنامج العلاقات داخليا، ونجاحه بشكل أكبر خارجيا.

الدراسة الثانية:

دراسة الطالبتين " سويد أحمد قمر" و"حمادي سالمة"، بعنوان: " دور العلاقات العامة في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية – مديرية توزيع الكهرباء والغاز SDC نموذجا، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاجتماعية، قسم العلوم الإنسانية، شعبة الإعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة عبد الحميد بن باديس – مستغانم، 2018/ 2019. تحت إشراف الأستاذ" ما لفي عبد القادر" .

إندرجت تحت الإشكالية التالية:
ما هو الدور الذي تقوم به العلاقات العامة في خدمة مصالح المؤسسة الاقتصادية والمساهمة في تسييرها وتحقيق أهدافها؟
إندرجت تحتها التساؤلات التالية:
1/ فيما تكمن نشاطات العلاقات العامة؟
2/ كيف تساهم العلاقات العامة في تحسين الأداء الوظيفي لعمال سونلغاز؟
3/ ماهي الصعوبات التي تواجه الموظف داخل شركة سونلغاز؟
والفرضيات التالية:
1* ترتكز مصلحة العلاقات بتنظيم تظاهرات علمية تضمن تحسين الأداء الوظيفي للشركة سونلغاز بتندوف (SDC).

2* يعتمد نشاط العلاقات العامة في شركة سونلغاز على الوسائل المكتوبة والشفوية والإلكترونية في اتصال وانسجام المعلومات لجماهيرها.
3* مساهمة مصلحة العلاقات العامة في تحسين الأداء الوظيفي للشركة.
هدفت هذه الدراسة الى الكشف عن واقع العلاقات العامة وأهميتها في تطوير وازدهار المؤسسة الاقتصادية عموما وشركة سونلغاز خصوصا.
فكان المنهج المعتمد في هذه الدراسة هو المنهج الكيفي في العلوم الاجتماعية، من خلال النظر إلى واقع العلاقات العامة ووظيفتها في المساهمة في بناء وتسيير المؤسسة، بالتطرق إلى ماهيتها - العلاقات العامة ومميزاتها، والحاجة إليها ضمن المؤسسة، واعتمدا على أداة المقابلة وبالأخص المقابلة النصف الموجهة والملاحظة.
وقد تمثل مجتمع بحثهم في مجموع عمال المؤسسة سونلغاز بولاية تندوف، واختارا 7 مبحوثين كعينة دراستهم عن طريق الاختيار الحر، أي عينة قصدية تضمنت 5 ذكور و 2 إناث.
ومن خلال هذه الدراسة توصلوا إلى نتائج تطابق تماما نتائج الدراسة السابقة الأولى.

الدراسة الثالثة:

دراسة الطالبتين "خالدي أم هاني"و "الوالشي صباح"، بعنوان :"مساهمة الإعلام الجامعي عبر المواقع الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي : دراسة تحليلية للموقع الإلكتروني الرسمي لجامعة المدية من نوفمبر 2019 - جانفي 2020 -"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم الإعلام والاتصال، تخصص سمعي بصري ، جامعة الدكتور يحي فارس بالمدية، 2020/2019. تحت إشراف الدكتوراه "فندوشي ربيعة".
جاءت هذه الدراسة لحل الإشكالية:
كيف يساهم الإعلام الجامعي عبر الموقع الإلكتروني لجامعة المدية في تحسين الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي؟
والتساؤلات التي اندرجت تحتها:
1/ ماهي أهم مضامين الموقع الإلكتروني التي تساهم في تحسين الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي؟
2/ ما هي أهم الأشكال المعتمدة في الموقع الإلكتروني لتحسين الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي؟
3/ ماهي أهم الخصائص الاتصالية الإلكترونية المعتمدة في الموقع الإلكتروني للجامعة لتحسين الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي؟

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة التطور الحاصل في مجال الإعلام بجامعة المدية ، ونوع المعلومات التي تنشر عبر الموقع الإلكتروني للجامعة، وكذلك معرفة مدى تأثير الإعلام الجامعي على الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي.

فاعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام أداة تحليل المحتوى للموقع الإلكتروني الرسمي لجامعة المدية، الذي هو جزء من المنهج المسحي.

فمجتمع بحثهم تمثل في الموقع الإلكتروني لجامعة المدية (www.univ.medea.dz)، وقد اختارتا العينة القصدية التي تتمثل في المضامين المنشورة على مستوى الموقع الإلكتروني لجامعة المدية، بالأسلوب العمدي في اختيار المفردات التي لها صلة بالبحث، دون الأخذ بعين الإعتبار عامل الإنتظام والصدفة في ذلك.

ومن بين النتائج التي توصلا إليها في هذه الدراسة:

1- كانت المواضيع العلمية هي الأكثر استخداما في الموقع الإلكتروني الرسمي لجامعة المدية، وهدف هذا الموقع الإلكتروني هو إعلام وتوصيل المعلومات للأساتذة الجامعيين حول التعليمات والأنظمة المعمول بها في الجامعة.

2- تعدد أشكال مضامين الموقع الإلكتروني وأبرزها الإعلانات، مع مراعاة الجانب الجمالي في تصميم صفحاته، وكانت اللغة العربية هي اللغة الرئيسية لمحتوي منشورات الموقع الإلكتروني، خلافا للغة الواجهة الرئيسية التي تضمنت 3 لغات (العربية، الفرنسية، الإنجليزية).

3- نقص الخصائص الاتصالية الإلكترونية للموقع الإلكتروني وانعدام الخصائص التفاعلية، مع تعويضه بوجود أليات تواصل كالهاتف والفاكس وللبريد الإلكتروني، مع توفر خاصية تحميل الملفات بأشكال و وسائط مختلفة.

ثانيا: دراسات تناولت المرأة العاملة والأداء الوظيفي:

الدراسة الرابعة:

دراسة الطالبة "بن بوزيد خولة نسرين"، بعنوان:" مشكلات المرأة العاملة وتأثيرها على الأداء الوظيفي - دراسة ميدانية بجامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي" ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، فرع تنمية وتسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2015/2014.

تحت إشراف الدكتور دنيري لطفي.

جاءت هذه الدراسة بالإشكالية التالية:

ما هي أهم المشكلات التي تواجه المرأة العاملة وتؤثر على أدائها الوظيفي؟

وتفرعت إلى التساؤلات التالية:

1- هل تواجه المرأة العاملة مشكلات اجتماعية تؤثر على أدائها الوظيفي؟

2- هل تواجه المرأة العاملة مشكلات تنظيمية تؤثر على أدائها الوظيفي؟

هدفت هذه الدراسة إلى الاطلاع على ظاهرة المرأة العاملة ومعرفة مختلف المشكلات التي تؤثر على أدائها الوظيفي، والكشف على مدى أهمية المرأة في مجال العمل، ومعرفة أهم العوامل التي تتولد منها هذه المشكلات.

فاعتمدت لتحقيق أهدافها على المنهج الوصفي التفسيري، بثلاث أدوات لجمع المعلومات هم: الملاحظة البسيطة والمقابلة مع إثنان من الإداريات تشغلان المناصب التالية:

ملحق رئيسي للإدارة والثانية تقني سامي في الإعلام الألي، واستمارة موزعة على عدد من العمال.

أما عن مجتمع الدراسة فتمثلت في 274 موظفة، أخذوا نسبة 20٪ كعينة من المجتمع الأصلي وبالتالي تكونت عينة البحث من 55 موظفة، تم اختيارها بطريقة عشوائية.

وأهم النتائج المتحصل عليها:

1- المشكلات الاجتماعية والتنظيمية يؤثران على الأداء الوظيفي.

2- من المشكلات والمعيقات المؤثرة على الأداء الوظيفي للمرأة العاملة: التمييز، التحرش الجنسي، نظرة المجتمع السلبية، الظروف الفيزيقية السلبية.

3- طول ساعات العمل يجعل المرأة تهمل من مسؤولياتها تجاه أسرتها.

4- الأجر الذي تتلقاه المرأة لا يعادل ما تقوم به من عمل وجهد.

ثالثا: التعليق على الدراسات السابقة:

أ- من حيث الهدف والموضوع:

1- **من حيث الموضوع:**

1أ -أوجه التشابه:

تشابهت موضوع دراستنا مع:

- الدراسة الأولى الدراسة الثانية في تناول موضوع العلاقات العامة وتحسين الأداء الوظيفي للمؤسسات.
- ومع الدراسة الثالثة في تناول موضوع تحسين الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي.
- ومع الدراسة الرابعة في تناول موضوع الأداء الوظيفي والمرأة العاملة.

1- ب - أوجه الاختلاف:

تختلف موضوع دراستنا عن:

- الدراسة الأولى و الدراسة الثانية في نوع المؤسسة، فالدراستين ركزتا على المؤسسة الخدماتية والاقتصادية، أما دراستنا فتركز على المؤسسة التعليمية (جامعة المدية).
- وعن الدراسة الثالثة في المتغير الأول، فالدراسة الثالثة ركزت على الإعلام الجامعي عبر المواقع الإلكترونية، أما دراستنا فتركز على العلاقات العامة.

ـ وعن الدراسة الرابعة في طبيعة الموضوع، فهي ركزت على مشكلات المرأة العاملة وكيف تؤثر على الأداء الوظيفي لها، أما دراستنا فتركز على دور وتأثير العلاقات العامة على تحسين الأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة.

2- **أما من حيث الهدف**:

فدراستنا تختلف عن كل الدراسات السابقة من حيث الهدف، إذ تهدف دراستنا إلى معرفة الدور الذي تلعبه العلاقات العامة في تحسين الأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة.

3- **من حيث المنهج**:

3- أ ـ أوجه التشابه:

تتشابه دراستنا مع الدراسة الأولى والدراسة الثالثة والدراسة الرابعة في توظيف المنهج الوصفي، فالدراسة الأولى اعتمدت على المنهج الوصفي وحده، أما الدراسة الثالثة فاعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، بينما الدراسة الرابعة اعتمدت على المنهج الوصفي التفسيري.

3- ب ـ أوجه الاختلاف:

تختلف دراستنا عن الدراسة الثانية من حيث المنهج المعتمد في كلا الدراستين ، فالدراسة الثانية اعتمدت على المنهج الكيفي، بينما دراستنا اعتمدت على المنهج الوصفي.

كما تختلف دراستنا عن الدراسة الثالثة في أن الدراسة الثالثة جمعت بين المنهج الوصفي التحليلي والمنهج المسحي معا.

4 ـ **من حيث الأداة**:

اعتمدت دراستنا على أداتي الاستبيان والمقابلة، إذا:

4 ـ أ ـ أوجه التشابه:

تتشابه دراستنا مع الدراسة الأولى والدراسة الثانية والدراسة الرابعة في توظيف أداتي الاستبيان والمقابلة.

4 ـ ب ـ أوجه الاختلاف:

ـ تختلف دراستنا عن الدراستين الاولى والرابعة في أن كلاهما اعتمدا على 3 أدوات لجمع المعلومات ألا وهي : الملاحظة والمقابلة والاستبيان، بينما دراستنا اكتفت بأداتي الاستبيان والمقابلة.

ـ وتختلف عن الدراسة الثانية في أن الدراسة الثانية اعتمدت على أداتي المقابلة والملاحظة، بينما دراستنا استبدلت أداة الملاحظة بالاستبيان.

ـ أما الدراسة الثالثة فهي عكس تماما عن دراستنا من حيث الأداة المعتمدة، حيث استعانت الدراسة الثالثة بأداة 1 ألا وهي تحليل محتوى الموقع الرسمي لجامعة المدية.

رابعا: جوانب الإستفادة من الدراسات السابقة

معرفة الأطر النظرية للعلاقات العامة بصفة عامة، والأطر النظرية للأداء الوظيفي والمرأة العاملة وسبل تحسينها، كذلك ساعدتنا الدراسات السابقة في صياغة الجوانب المنهجية لدراستنا، و الجانب التطبيقي بالقيام بدراسة استطلاعية على أستاذات جامعة المدية و خاصة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، وهذا عن طريق إجراء مقابلة وتوزيع استمارات الإستبيان عليهن.

تعتبر دراستنا من بين الدراسات التي تجمع بين العلاقات العامة والأداء الوظيفي والمرأة العاملة في بحث واحد، والتي تقوم بالدراسة على عينة من النساء العاملات المتمثلة في أستاذات جامعة المدية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، ومعرفة مدى مساهمة العلاقات العامة في تحسين الأداء الوظيفي لهن .

الإطار النظري

الفصل الأول:

العلاقات العامة والأداء الوظيفي

تمهيد:

أصبحت العلاقات العامة ضرورية في كافة المؤسسات والمنظمات والهيئات على اختلاف أنواعها ونشاطاتها، ومن أبرز الوظائف التي تتخذها إدارة أي مؤسسة كوسيلة لمعرفة أراء الجماهير وتحليل مواقفهم واتجاهاتهم اتجاه المؤسسة في العلاقات العامة، فهي تلعب دورا هاما داخل المؤسسة من خلال تفعيل الأداء الوظيفي الذي شهد هو الآخر باهتمام بالغ وبحوث مستمرة، ولهذا سنحاول في هذا الفصل الوقوف على ماهية العلاقات العامة والأداء الوظيفي ضمن مبحثين، الأول خصصناه لماهية العلاقات العامة تم التطرق فيه عن نشأة العلاقات العامة وأهميتها وأهدافها وكذلك وظائف وأسس ومبادئ العلاقات العامة، وخصصنا المبحث الثاني لماهية الأداء الوظيفي وأهم العناصر الخاصة به (خاصة دور العلاقات العامة في تحسين الأداء الوظيفي).

المبحث الأول: ماهية العلاقات العامة

إن العلاقات العامة هي محاولة تشكيل انطباع جيد عن المؤسسة لدى جمهورها دون إهمال أهدافها، وللتعرف أكثر إلى نشاطاتها وجب التطرق إلى تعريفها ونشأتها وكذا أهميتها ومبادئها وهي كالتالي:

المطلب الأول: مدخل إلى العلاقات العامة

في الواقع يعتقد الكثير من الناس أن العلاقات العامة شيء جديد وأن نشاطها حديث، حيث نشأ في أعقاب الحرب العالمية الثانية وأنها وظيفة بدأت تأخذ مكانتها في التنظيمات الحديثة فقط، لكن لو نظرنا إليها نجد أنها قديمة قدم المجتمع البشري، مرت بمراحل في مختلف العصور، واختلفت التعريفات التي أعطيت لها وتميزت بعدة خصائص وأسس ومبادئ.

أولا: نشأة العلاقات العامة

تعد العلاقات العامة نشاط القديم قدم البشر، فقد مارسها الإنسان منذ أقدم العصور كوسيلة لتحقيق التفاهم والتعاون مع باقي أفراد المجتمع الذي يعيش فيه، حيث كان رؤساء القبائل يستخدمون نشاط يشابه العلاقات العامة، وقد استعانوا بالأطباء والسحرة والشعراء أو من يملكون القدرة على طلاقة الحديث والشرح والتفسير لإقامة العلاقات والاتصالات بالقبائل الأخرى، لإقامة علاقات الصلح والتراضي في حالات المنازعات والحروب وفي الاحتكام إلى شخص ثالث لتحقيق الإتفاق بين الطرفين، كما أن زعماء القبائل يتولون عمليات الإعلام بين أعضاء القبيلة، حيث كانوا يحرصون على تدعيم العلاقات الداخلية بين أعضاء القبيلة وكسب تأييد وثقة أعضاء القبيلة بهم، وقد كانت العلاقات العامة في المجتمعات تستخدم السحر والرقص وقرع الطبول كوسائل وأدوات للنشر والإعلام[1].

ويعتبر الأشوريون هم أول من أدخل النشرة المصورة التي تستخدم في العلاقات العامة حاليا، إذ كانوا يرقمون انتصاراتهم، ويصورون بالألوان صور الأسرى من ملوك والأفراد، وهي بذلك تحل محل الملصقات واللافتات في الوقت الحاضر، أما في عهد الإمبراطور " أشور بانيال" فقد وجدت في خزانته مجلات مفصلة بحسب تواريخها وحوادثها، وكان الغرض منها الترويج والإعلان لمبادئ معينة كما كان يفعل الفراعنة، فقد استعملت واجهات المعابد التي تشير بالإنتصارات العربية للأحكام ، وإنجازاتهم المختلفة وهذا كله يدخل ضمن نشاطات العلاقات العامة خاصة في ميدان الإقناع، أما في القرون الوسطى لوحظ ركود في جميع الميادين إلا أن النشاط الغير مباشر للعلاقات العامة قد عاد بظهور المذهب البروتستانتي وما صاحب ذلك من دفاع عن المذهب الكاثوليكي[2].

1عبد الله أحمد عقيلان، **إدارة العلاقات العامة**، ط1، دار معتز للنشر والتوزيع، عمان ،الأردن، 2015،ص 15.

[2]رزيقة لقصير، **دور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة الاقتصادية- دراسة ميدانية بمؤسسة الاملاح بقسنطينة**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، قسم علوم الإعلام والاتصال، تخصص وسائل الإعلام والمجتمع، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2006- 2007، ص62.

أما العلاقات العامة في العصر الحديث يمكن القول على أنها نشأت في الولايات المتحدة الأمريكية في بداية القرن العشرين على يد رائدها " إيفي لي" Ivylee، والذي بدأ حياته بالعمل كمراسل صحفي عام 1903، ثم تحول إلى عمل مستشار للعلاقات العامة في إحدي مؤسسات صناعة الفحم عام 1906م، وفي تلك الأثناء حصل أن قام عمال المناجم بإضرابهم عن العمل حتى تستجيب الإدارة إلى مطالبهم، وقد رفض مدير المصنع آنذاك الإدلاء للصحافة بأي معلومات فيما يتعلق الإضراب، ونجح Ivylee في إقناع مدير المصنع بتغير موقفه وتزويد الصحافة بكافة المعلومات المطلوبة[1].

ثانيا: مفهوم العلاقات العامة

اختلفت التعريفات التي أعطيت لمفهوم العلاقات العامة ويرجع ذلك إلى الاختلاف في الفلسفات التي ينطلق منها المفكرون في تعريف العلاقات العامة، لذا لا يتم التوصل لتعريف جامع مانع لها.

فقد بين "جريز ويلد" في نشرته الدورية (أنباء العلاقات العامة):"هي وظيفة التي تقوم بها الإدارة لتعديل الاتجاهات وتحديد خطط وسياسات المؤسسة بما يتفق مع مصلحة الجمهور وتنفيذ البرامج الهادفة إلى توطيد ثقة الجمهور مع المؤسسة وكسب رضاه وتفاهمه".

وعرفها " إدوراد بيرنيز" الخبير بالعلاقات العامة بأنها: " التوسل بالمعلومات عن طريق الإقناع والملائمة بين سياسات المؤسسة واتجاهات الجمهور للحصول على التأييد العام لأهداف المؤسسة ونشاطها".

أما المعهد البريطاني فقد أوضح بأن العلاقات العامة هي: " الجهود الإدارية المخططة والمستمرة لبناء وصيانة وتدعيم التفاهم المتبادل بين مؤسسة وجمهورها"[2].

وجاء في قاموس أكسفورد تعريف العلاقات العامة الآتي: العلاقات العامة هي الفن القائم على أسس علمية لبحث أنسب طرق التعامل الناجحة المتبادلة بين المنظمة وجمهورها الداخلي والخارجي، لتحقيق أهدافها مع مراعاة القيم والمعايير الاجتماعية والقوانين والأخلاق العامة بالمجتمع[3].

وتعرف الجمعية الدولية للعلاقات العامة بأنها :" وظيفة إدارية ذات طابع مخطط ومستمر، وتهدف من خلالها المنشأة العامة والخاصة إلى كسب والمحافظة على تفهم وتعاطف وتأييداتك الذين تهتم به، وذلك عن طريق تقييم الرأي العام بها من أجل ربط سياستها وإجراءاتها قدر الإمكان، لتحقيق تعاون مستمر ومقابلة المصالح العامة بدرجة كافية عن طريق المعلومات المخططة ونشرها".

---

[1] **نفس المرجع السابق**، ص 16.

[2] عبد الناصر أحمد جرادات ،لبنان هاتف الشامي، **أسس العلاقات العامة : بين النظرية والتطبيق**، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص18.

[3] عبد الرزاق محمد الدلمي، **العلاقات العامة**، رؤية معاصرة، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005،ص 32.

و عرفت جمعية العلاقات العامة الفرنسية بأن " العلاقات العامة" : "هي الوظيفة الإدارية التي تعمل على تقييم اتجاهات رأي الجمهور وتطابق سياسات المنظمة وإجراءاتها مع الصالح العام وتنفيذ برامج العمل، والإعلام يهدف إلى كسب تفهم الجمهور للمنظمة وتأييده لها" [1] .

ثالثا: خصائص العلاقات العامة:

تتعدد خصائص العلاقات لكونها تشغل حيزا واسع النطاق في المؤسسات لذلك تم تحديد خصائصها كالتالي:

ـ أن العلاقات العامة تعتبر فلسفة لإدارة بحيث أن هذه الفلسفة لا تنشأ لتحقيق أهدافها فقط وإنما ينبغي أن تلعب دورا اجتماعيا، ولهذا فعليها أن تضع صالح الجمهور في المقام الأول.

ـ أن العلاقات العامة ليست من الأنشطة الثانوية بل تشكل عنصرا أساسيا في أنشطة المنظمات، فهي ضرورية تفرضها طبيعة المجتمع الحديث.

ـ أن العلاقات العامة وظيفة إدارية ، فهي نشاط تمارسه كل إدارة.

ـ أن العلاقات العامة عملية اتصالية دائمة ومستمرة بين طرفين أساسين هما المؤسسات والجماهير سواء الداخلية أو الخارجية، وبذلك فإن العلاقات العامة تمتاز بالحيوية والديناميكية.

ـ يجب على إدارة العلاقات العامة أن تضع من السياسات ما يخدم الصالح العام[2].

ـ ويمكن وصف العلاقات العامة بأنها فن معاملة الجماهير للفوز بثقتهم وتأييدهم.

ـ العلاقات العامة ليست مجرد نشرا أو دعاية وإنما هي عملية توافق وإقناع بين مؤسسة وجمهورها، بواسطة الإعلام الحقيقي المقترن بالأفعال الجيدة[3].

ـ العلاقات العامة نشاط موقوت، إذ أن اختيار الوقت المناسب لتنفيذ برنامج أو نشاط معين لعلاقات العامة أمر ضروري وحيوي لنشاط هذا البرنامج أو النشاط، بل إن التقصير في توفير القاعدة قد يعني فشل البرنامج كله او ضعف أثاره ونتائجه.

ـ يرتبط نشاط العلاقات العامة بشكل رئيسي بالرأي العام حيث بدون وجود الجمهور التي تسعي إلى الحصول على رضا جمهورها وثقته، عليها أولا أن تضمن رضا العاملين فيها وثقتهم لأنهم إذا كانوا سعداء في عملهم فإنهم يعكسون أثرا طيبا حولها من خلال معاملتهم الحسنة للمستفيدين على اختلافهم، وكذلك من خلال أحاديثهم الشخصية[4].

---

[1] محمد مرضي الشمري، **المدخل الى دراسة العلاقات العامة والإعلام**، ط1، دار العربي للنشر والتوزيع، القاهرة- مصر، 2016، ص ص (9-10).

[2] شهر زاد بن زواد، **واقع العلاقات العامة في المؤسسة الصحية الجزائرية. دراسة ميدانية للجمهور الداخلي بالمستشفى العمومي الزهراوي المسيلة،انموذجا** ، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر،2014 - 2015، ص ص (23-24) .

[3] عبد الناصر أحمد جرادات، لبنان هاتف الشامي، **أسس العلاقات العامة بين النظرة والتطبيق**، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ،الأردن، 2009،ص 31.

[4] وردة فارس، يمينة جباري، **دور العلاقات العامة في الترويج السياحي فندق" موريس تاغا " انموذجا ،** مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الاجتماعية، قسم علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال سياحي، جامعة مستغانم- عبدالحميد ابن باديس، الجزائر، 2017- 2018، ص ص (29- 30).

رابعا: أهمية العلاقات العامة

نشاط العلاقات العامة في العالم اليوم قوة هائلة وكبيرة لكل مؤسسة نظرا لما له من قدرة على التأثير في الجماهير وتعديل اتجاهاتهم وتحسين العلاقات وتعزيزها، فهذه القوة مثل القوة الحديثة كالطاقة الذرية والبخار والكهرباء ينبغي أن تشغل للتعمير والإنشاء والبناء لا لتدمير والتخريب.

وقد اتضحت الحاجة إلى العلاقات العامة على أثر التغيرات والتطورات الكبيرة والملموسة التي شهدتها المجتمعات بصفة عامة والمؤسسات بصفة خاصة، والتي أسهمت في تطور هذه الوظيفة وزادت من أهميتها نتيجة للمسؤوليات الكبيرة التي تؤديها، فهي دعامة أساسية من دعائم الإدارة في أي منظمة مهما كان نشاطها على أساس أنها جزء أساسي من نشاط المنظمات التي تهدف إلى الفوز بثقة الجمهور والرأي العام فيها، فبدون العلاقات العامة يظل نشاط إدارة للمنظمات في واد والرأي العام في واد آخر، ونجاح المنظمات في أداء أعمالها ومزاولة نشاطها على اكمل وجه يكون بالاستعانة والاستناد والاعتماد على تعاون جماهيرها، وتأييدهم وتعاطفهم معها[1].

وترجع أهمية العلاقات العامة إلى الأسباب التالية:

ـ تزايد تدخل الدول في الحياة الاقتصادية والاجتماعية مما يتطلب ضرورة تبني جمهورها للخطط التي تضعها والقرارات التي تتخذها والتي تمس حياة مواطنيها.

ـ اتساع السوق وزيادة حجم الإنتاج وتعاظم النفقات مع وجود منافسة حادة تهدف إلى جذب أكبر عدد من المستهلكين.

ـ تعاظم قوة الرأي العام واتساع المشاركة السياسية، وازدياد ثقافة الجماهير مما يتطلب اتصال الدولة ومؤسسات الأعمال بالجماهير.

ـ لكسب تأييد الجمهور الخارجي.

ـ بناء إسم المنشأة وصبغ هذا الإسم بشهرة رسمية تلقي استحسان الجماهير.

ـ نصح المنشأة عند تحديد سياستها حتى تراعي فيها اتجاهات الرأي العام.

ـ التوعية بأهداف المنظمة والعمل على إيضاح خططها للجمهور.

ـ الإرتفاع بالخدمات المقدمة[2].

خامسا: أهداف العلاقات العامة

تهدف العلاقات العامة إلى:

ـ توفير مناخ ملائم يساعد المنظمة على بناء سمعة طيبة وصورة إيجابية (Good Imaging or stereotype) لها لدي جماهير الداخلية والخارجية وتعزيز سعة المنظمة وترسيخها.

---

[1] شهر زاد بن زواد، **مرجع سبق ذكره**، ص ص (39-40).

[2] علي بن فايز الجحني، **مدخل إلى العلاقات العامة والإنسانية**، ط1، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض ، السعودية ، 2006، ص ص (23-24).

ـ تقديم المنظمة إلى الجمهور من حيث أهدافها وسياستها والخدمات التي تقدمها إلى الجماهير
ـ تنمية شعور العاملين بالانتماء لها وشعورهم بالرضا نحوها وكسب تأييدهم وولائهم .
ـ كسب ثقة الجمهور الداخلي وتأييده وولائه تجاه المنظمة.
ـ تقديم تفسير للإدارة عن أراء الجماهير بأداء المؤسسة.
ـ إرشاد الإدارة في اتخاذ القرارات ورسم السياسات الصحيحة لها [1].
ـ إقامة علاقات جيدة مع الجماهير والمحافظة على تلك العلاقة وصيانتها.
ـ تسويق المؤسسة على أوسع نطاق، والسعي لأن تكون ضمن صفوة المؤسسات المشابهة.
ـ الترويج لمنتجات المنظمة أو خدماتها وتنشيط المبيعات.
ـ التصدي للأزمات التي تتعرض لها المؤسسة[2].

المطلب الثاني : وظائف العلاقات العامة

للعلاقات العامة مجموعة من الوظائف يمكن إجمالها في النقاط الآتية:
ـ العناية الفائقة بتصوير الأسس العامة التي تقوم عليها المؤسسة التي تعمل فيها.
ـ دعم الاتصال بين المؤسسة وغيرها من المؤسسات الأخرى.
ـ تعريف الجماهير بالمؤسسة وشرح رسالتها وأهدافها، ومساعدة القيادات المهنية التي تعمل معها لكي يكونوا قادرين على مسايرة التطور.
ـ الحصول على المساعدات والخبرات من المؤسسات الأخرى، ورعاية القدرات الفردية والجماعية والمهنية ،توجيهها لخدمة المؤسسة.
ـ تشجيع المؤسسة لخدمة المجتمع مع تعزيز المفهوم بأن العامل الأول للعلاقات العامة هو الشخص نفسه ومدى قربه للعلاقات العامة وبرامجها.
ـ التنسيق بين مختلف الإدارات التي تضمها المؤسسة لتحقيق الانسجام بينها وبين البيئة الخارجية، وتحسين صورة المؤسسة لدى جماهيرها الخارجية[3].

كما حددت الجمعية الأمريكية للعلاقات العامة (PRSA) في بحث لها ثماني وظائف أساسية لمهنة العلاقات العامة على النحو التالي:
ـ كتابة التقارير والبيانات الصحفية والكتيبات ونصوص وبرامج الراديو والتلفزيون، والخطب وحوار الأفلام ومقالات المجلات والصحف التجارية وإنتاج المواد الإعلامية والفنية.
ـ تحرير النشرات العالمية والصحفية وتقارير المساهمين وسائر المخاطبات الموجهة من الإدارة إلى كل من أفراد المؤسسة والجماهير الخارجية.

---

[1] عبد الكريم سرحان ، عائدة فخر الدين، **مدخل الى العلاقات العامة والاتصال**، ط1، دار الشامل للنشر والتوزيع، فلسطين، 2022،ص ص(25-26).

[2] حسين محمود هيتمي، **العلاقات العامة وشبكات التواصل الاجتماعي**، ط1، دار أسامة للنشر وتوزيع، عمان ـ الأردن، 2015، ص12.

[3] محمد مرضي الشمري، **المدخل الى دراسات العلاقات العامة والاعلان**، ط1، دار العربي للنشر والتوزيع، القاهرة-مصر، 2016، ص 25.

ـ الاتصال بالصحافة والراديو والتلفزيون، وكذلك المجلات والملاحق الأسبوعية ومحرري الأقسام التجارية بهدف إشارة اهتمامهم لنشر الأخبار والموضوعات التي تتعلق بالمؤسسة.
ـ تحسين صورة المؤسسة من خلال الأحداث الخاصة كالحفلات التي تقام لرجال الصحافة والمعارض وتنظيم الزيارات ، وتقديم التسهيلات وإقامة الاحتفالات في المناسبات العامة أو الخاصة، وتنظيم المسابقات ورعاية العلاقات مع الضيوف وتقديم الهدايا التذكارية وإنتاج أفلام عن المؤسسة، بالإضافة إلى غيرها من الوسائل البصرية الأخرى كالشرائح وشرائط الفيديو.
ـ مواجهة الجماعات المختلفة والتحدث إليها من خلال لقاءات طبيعية وإعداد خطب للغير، وتخصيص متحدث باسم المؤسسة، وتقديم المتحدثين في الحفلات والاجتماعات العامة.
ـ إنتاج النشرات والكتيبات والتقارير الخاصة، ومواد الاتصال المصورة ودوريات المؤسسة وإخراجها على نحو فني يتفق مع الذوق العام.
ـ تحديد الاحتياجات والأهداف والخطوات اللازمة لتنفيذ المشروع وهذا يحتاج الي خبرة رفيعة في العلاقات العامة ومقدرة خاصة في توجيه النصح والمشورة إلى رجال الإدارة.
ـ استخدام الإعلانات الإعلامية في إعلاء إسم المؤسسة والتنسيق المستمر مع قسم الإعلان بالمؤسسة، وغالبا ما تكون مسؤولية قسم الإعلان والعلاقات العامة بالمؤسسة مسؤولية مزدوجة [1].

المطلب الثالث: استراتيجيات العلاقات العامة

استراتيجيات العلاقات العامة هي نشاطات إدارية تتم بصورة دائمة ومنظمة تسعى المؤسسة أو أي تنظيم عمومي أو خاص من خلالها لإيجاد جو من التفاهم والتقارب مع من تتعامل معهم (الجمهور)[2].

1ـ استراتيجية التركيز: إذا كانت الاستراتيجية هي الخطة العامة التي تواجه مراحل المعركة فإنها تهدف كذلك إلى تبيان أساليب العمل في العلاقات العامة، ولما كانت طبيعة الأنشطة في هذا المجال متنوعة ومتعددة فمن الطبيعي أن يكون لكل ميدان استراتيجية خاصم تلائمه وتحقق أهدافه، فإذا كان الهدف المطلوب تحقيقه عاجلا والجماهير المستهدفة منتشرة في أماكن متباعدة بحيث يصعب أن تتعرض للرسالة الموجهة من خلال وسيلة واحدة، يكون الملائم استخدام استراتيجية التركيز إذا كانت الموارد المالية تسمح بذلك، ولتوضيح هذه الاستراتيجية نفرض أن وباءا خطيرا يهدد إحدى المناطق، وأن وزارة الصحة تريد أن تتحرك بسرعة لتوعية المواطنين وإمدادهم بالإرشادات اللازمة لتجنب انتشار هذا الوباء، فإن الأمر يتطلب استخدام جميع الوسائل الإعلامية المتاحة للتأكد من تعرض الجماهير

[1] علي السيد إبراهيم عجوة، **العلاقات العامة في المجال التطبيقي**، التعليم المفتوح كلية الإعلام جامعة القاهرة ـ مصر، 2005، ص ص (20-21).
[2] سلامي اسعيداني، **استراتيجيات العلاقات العامة في إدارة الأزمات: دراسة حالة اصطدام الطريق السيار بالحضيرة الوطنية القالة**، مجلة الحكمة الدراسات الإعلامية والاتصالية، المجلد1 العدد 1، الجزائر، 2013، ص 285.

للرسالة وتفهم محتواها، ولو اقتصر نشاط الوزارة على وسيلة اتصال واحدة لكان من المحتمل أن لا تصل هذه الرسالة لبعض الجماعات، أو ربما وصلت مشوهة عن طريق الزملاء أو الأقارب أو الجيران[1].

2- استراتيجية التوقيت: إن لكل ميدان استراتيجية خاصة به وتتفق مع طبيعته، فإن كانت العلاقات العامة تسعى إلى كسب ثقة الجمهور إلى جانب شخصية معروفة تسعي إلى الفوز في الإنتخابات، فإن نشطات كهذا يحتاج إلى استراتيجية مركزة تستعمل خلال كافة وسائل الإعلام في آن واحد، وهو نشاط أشبه ما يكون بالهجوم في ميدان القتال لأن عامل الوقت مهم للغاية، فجوهر الخطة هنا هو السرعة الخاطفة وأهم ما في الخطة هو عرض آراء تلك الشخصية وأفكارها خلال فترة قصيرة من الزمن تعقبها عملية الإنتخابات.

3- استراتيجية التريث: هذا ويتبع بعض المؤسسات استراتيجية التريث وعدم التورط في العمل او الرد خشية أن يكون المصدر (صحيفة مثلا) يستهدف توريط المؤسسة، بحيث يدفعها إلى معركة لا يستفيد منها أحد غيره، ومن ثم فإن على المؤسسة أن تكون حذرة بأقوالها وأفعالها حتى لا يساء فهمها، فقد يكون المرء مخلصا في موقفه من العمال مثلا، ولكنه لا يحسن اختيار الألفاظ المناسبة عند مخاطبتهم ،عندئذ لا يفيد إخلاصه بشيء، لذلك يراعي خبير العلاقات العامة أن تكون الرسائل التي يوجهها إلى العمال أو غيرهم مشيعة بروح الود الصادق[2].

4- استراتيجية المفاجأة: وتستخدم استراتيجية المفاجأة في اللحظات الأخيرة من حدث هام حين يصبح لأي معلومة جديدة وهامة تأثيرا حاسما كترجيح كفاءة أحد المرشحين في أحد الانتخابات، ويحدث ذلك أيضا عندما يدلي أحد رجال الدولة بمعلومات على جانب كبير من الأهمية في وقت معين للتأثير على اتجاهات الجماهير، أو كسب التأييد لشخص أو قضية أو موقف معين، أو لتحويل الأنظار عن بعض المشكلات القائمة ومن ثم توجيه الاهتمام إلى الموقف الجديد، وعلى مسؤولي العلاقات العامة عدم استخدام تلك الاستراتيجية بما ينافي مع مصلحة الجماهير، فالهدف من العلاقات العامة هو تحقيق التكيف والتفاهم بين أي فرد أو منظمة وبين الجماهير باستخدام المعلومات الصادقة والكاملة في أي موقف المواقف.

5- **استراتيجية المشاركة:** وتتبع بعض المؤسسات استراتيجية المشاركة حيث تشجع الأفراد على تقديم اقتراحاتهم وتسمح للعاملين باختيار ممثليهم في مجلس الإدارة، وتتيح لهم فرصة التعبير عن آرائهم في صحيفة المؤسسة ومطبوعتها وبهذا يشعر العاملون بانتمائهم الحقيقي الى مؤسسة ودورهم الفعال في نجاحها.

---

[1] علي فرجاني، **العلاقات العامة واستراتيجيات الاتصال**، ط1، دار مجد للنشر والتوزيع، عمان ـ الأردن، 2018،ص 111.

[2] زهير ياسين الطاهات، **سيكولوجية العلاقات العامة والاعلان** ، ط1، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع ،عمان، الأردن، 2011، ص130.

6- استراتيجية ملتقي الطرق: وتقضي استراتيجية ملتقي الطرق بتنفيذ خطة مرسومة لاختيار المواسم والأماكن التي يلتقي فيها أكبر عدد من الناس لتقديم أنشطة العلاقات العامة، بالإضافة إلى التعرف على الشخصيات ذات التأثير المتعددة الاتجاهات وتوثيق الصلة بها، لأن ذلك يفتح أمام الفرد أو المؤسسة بعض الطرق التي كانت مغلقة أمامه.

7- استراتيجية الارتباط أو الاقتران: تعتمد هذه الاستراتيجية على استخدام شخصيات مرموقة مشهورة في البرنامج الإعلامي الذي تقوم به المنظمة، أو المشاركة مع هيئات مرموقة ذات سمعة متميزة في برامج وأنشطة مشتركة، تؤدي إلى زيادة فهم الرأي العام للنشطات التي تقوم بها المنظمة.

8- **استراتيجية الانفصال أو الانعزال:** وهي التي تعمل العلاقات العامة بموجبها من خلف الستار ودون أن يظهر ممارسوها على مسرح الأحداث، بحيث يتم القيام بالأنشطة الإعلامية أو الدعائية عن طريق أفراد أو هيئات أو مؤسسات متخصصة مرموقة ذات سمعة طيبة، بينما يقوم خبراء العلاقات العامة بالإعداد والتوجيه والنصح والتنسيق وتحريك الأحداث حتى تتجه الجهود نحو الأهداف التي أعدت لتحقيقها.

9- استراتيجية التظاهر بالانسحاب: وهي الاستراتيجية التي تتبع بصفة مؤقتة في بعض المواقف التي تتطلب عدم ظهور مسؤول العلاقات العامة أو الأنشطة التي يقوم بها لفترة معينة، يتاح فيها إعادة ترتيب الموقف بطريقة تسمح بظهور الأنشطة والمسؤولين على مسرح الأحداث مرة أخرى[1].

المطلب الرابع: وسائل وأنشطة العلاقات العامة

تستخدم إدارة العلاقات العامة وسائل وأنشطة مختلفة لنقل رسائلها وإيصالها إلى جماهيرها ذات العلاقة بها.

أولا: وسائل العلاقات العامة:

تستخدم المؤسسة وسائل اتصال مختلفة تم تصنيفها كالتالي:

1/ **الوسائل المقروءة أو المكتوبة**:

الجرائد: لقد كانت الصحافة لفترة طويلة من الزمن هي الوسيلة الوحيدة الواسعة الانتشار والتي يمكن أن تستخدمها إدارة العلاقات العامة في نقل الأخبار والرسائل الإعلامية إلى جمهور المتعاملين معها من مختلف المستويات والأنواع، مع ضرورة جذب انتباههم وتحريك اهتمامهم مع خلق الرغبة لديهم للتعاون وإقامة الثقة فيما تقدمه المؤسسة، وأخيرا مراقبة أثر هذه الوسيلة في تحقيق النتائج المطلوبة[2].

---

[1] علي فرجاني، **مرجع سبق ذكره**، ص ص (113- 114).

[2] نسرين قصبي، بوردة أمير، خولة بن عمارة، **دور العلاقات العامة في تحفيز الموظفين في المؤسسة : دراسة ميدانيةبغرفة التجارة والصناعة مرمورة قالمة**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في شعبة علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قسم علوم الإعلام والاتصال ،تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة 8 ماي 1945،قالمة - الجزائر، 2016-2017، ص 59.

المجلات: وهي وسائل توزع على فترات معينة تختلف عن الجرائد اليومية كونها ذات تخصص يختلف عن تخصص الصحف وذات جمهور معين.

الكتيب الصحفي: يتضمن مجموعة المقالات التي تتحدث فيها الصحف عن المؤسسة (منتجاتها، علاماتها، إنجازاتها) وعادة ما يكون الكتيب دوري أو سنوي أو نصف شهري [1].

النشرات: تقوم المؤسسات بإصدار نشرات خاصة توزعها على جماهيرها وعادة ما يتضمن موضوعا واحدا كالإحصائيات الدورية مثلا.

اللافتات والملصقات: مهمتها توجيهية بالدرجة الأولى تتضمن كتابات وإشارات ذات دلائل تبين كيفية التعامل مع الآلات مثلا وتبيان الخطار وما هو مسموح وما هو ممنوع [2].

2/ الوسائل المسموعة:

الإذاعة: تعتبر الإذاعة من الوسائل الحديثة والهامة في الوقت الحاضر يمكن لرجال العلاقات العامة الاستفادة منها للاتصال بجمهور المؤسسة عن طريق إذاعة الأخبار والمعلومات والبرامج الخاصة والندوات الإذاعية.

الهاتف: يلعب أهمية خاصة في عقد الاجتماعات وتحديد المواعيد وإبلاغ الرسائل والأخبار والبيانات اللازمة لأداء العمل [3].

3/ الوسائل المرئية:

التلفزيون: له نفس خصائص الإذاعة إضافة إلى قدرته على استخدام الصور المتحركة والألوان ويعتبر التلفزيون من أهم وسائل النشر، بحيث يستطيع الدخول إلى جميع البحوث ومخاطبة جميع الفئات، إلا أن التلفزيون يبقي باهض الثمن، ولا يمكن استخدامه في العلاقات العامة إلا بالنسبة للمؤسسات الكبيرة التي بإمكانها إنفاق المال الكثير على برامج العلاقات العامة .

السينما: تعد هي الأخرى باهظة التكاليف في مجال العلاقات العامة خاصة إن كانت في شكل أفلام سينمائية كاملة، ويتوقف استخدامها على الإمكانيات المتوفرة لإدارة العلاقات العامة بالإضافة إلى أهداف الاتصال وخصائص الجمهور المستهدف وطبيعة الموضوع والفكرة.

أجهزة الفديو: لقد اتسع استخدام أجهزة الفيديو من ضمن وسائل الاتصال المرئية والمسموعة بإعداد إدارة العلاقات العامة بأجهزة الفيديو، لتصوير الفيديو، و لتصوير

---

[1] محمد ناجي الجوهر ، **وسائل الاتصال في العلاقات العامة**، ط1،مكتبة الرائد للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2000، ص131.

[2] وردة فارس، يمينة جباري، **دور العلاقات العامة في الترويج السياحي فندق " موريس تاغا"، انموذجا**، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال ، كلية العلوم الاجتماعية، قسم علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال سياحي، جامعة مستغانم، عبد الحميد ابن باديس، الجزائر، 2017- 2018، ص ص (29- 30).

[3] جميل أحمد خضر، العلاقات العامة، د.ط، المسيرة للنشر والتوزيع، عمان ـ الأردن، 1998،ص 152.

الحفلات والمناسبات، واجتماعات مجالس الإدارة وكبار المديرين وإعادة إذاعتها أو عرضها لاستخلاص النتائج والآراء التي عرضت فيها [1].

بالإضافة إلى تنظيم الحفلات والدعوات الخاصة، والخطبة والمقابلات الشخصية والزيارات، كما لا ننسي وسائط الإعلام المتعددة فهو يساعد على تزويد المؤسسات بكل ما هو عصري وحديث الساعة [2].

ثانيا: أنشطة العلاقات العامة:

من أهم أنشطة العلاقات العامة الحديثة الآتي:

1- التخطيط والإدارة: ويتمثل هذا الدور في التنظيم والتنسيق والمراقبة والتقييم، كما يتمثل في التعريف بمهام العلاقات العامة التسويقية وتحديد أهدافها وجمهورها المستهدف ودورها في مزيج الاتصال التسويقي، وكيفية الإعداد لحملاتها وتقييم مدى فعاليتها.

2- توطيد العلاقة مع وسائل الإعلام: هو جانب هام من جوانب العلاقات العامة التسويقية المرتبطة بأعمال النشر والتغطية الإعلامية، وتنمية العلاقة مع وسائل الإعلام المختلفة كالصحف والتلفزيون والإذاعة وغيرها.

3- النشر: وهذه المهمة غالبا ما ترتبط بالصحافة و وسائل الإعلام المذاعة والمرئية الأخرى، وتعتمد على نشر المعلومات الإيجابية عن المنظمة ومنتجاتها والحد من تأثير الدعاية المضادة، ويمكن للنشر أن يكون أداة مؤثرة وفعالة للغاية في الاتصالات التسويقية عندما يتمتع بالمصداقية و وفرة المعلومات وتنوعها وتحري الدقة في التقديم والتحليل، وبذلك تستطيع أنشطة النشر خلق انطباعات إيجابية عن المنظمة أو المنتج أو الحدث المراد الترويج له، كما تخلق قدرا من التصديق لدى الجمهور المستهدف، ولكن لا يجب الخلط بين النشر والإعلان، فالنشر أداة اتصالية مختلفة لها أساليبها الخاصة، فالتغطية الإعلامية لا يمكن إدارتها والتحكم فيها بنفس أسلوب إدارة وتقديم الإعلان، كما أنه يحتاج إلى إدارة وتخطيط مثله مثل باقي عناصر المزيج التسويقي الأخرى، كما يجب تقديمه بعناية ومراقبته أيضا.

4- إصدار المطبوعات: إنتاج مطبوعات من أهم أنشطة العلاقات العامة التسويقية وتقدم من خلال الموظفين، محلل الأخبار، والمحللين الماليين مثل الكتيبات والنشرات والخطابات والتقارير المالية والدعوات وغيرها، كما يمكن أن تصدر المطبوعات بالصوت والصورة.

5- الرعاية: تهتم الكثير من المؤسسات بأسلوب الرعاية حيث ترى بعض الأحداث الهامة في المجتمع كالأحداث الرياضية والفنية والثقافية والسياحية أو رعاية بعض البرامج التلفزيونية والإذاعية، بهدف الترويج لإسم وصورة المؤسسة ولمنتجاتها من سلع وخدمات ،كما يندرج

---

[1] نسرين قصي، اميرة بودور، خولة بن عمار،**نفس المرجع السابق**، ص 61.

[2] رزيقة لقصير، **دور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة الاقتصاديةدراسة ميدانيةبمؤسسة الاملاحبقسنطينة**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم الاعلام والاتصال، تخصص وسائل الاعلام والمجتمع ، جامعة متنوري ـ قسنطينة، الجزائر، 2006، 2007،ص 91.

تحت أنشطة العلاقات العامة التسويقية اشتراك المؤسسات في بعض الأعمال الخيرية والإنسانية كجزء من المسؤولية الاجتماعية لما نحو المجتمع والجمهور، وذلك من خلال تقديم منح أو هبات في صور نقدية أو عينة للمؤسسات الخيرية أو المؤسسات العلاجية أو التعليمية أو رعاية بعض المشروعات القومية الهامة.

6- اتصالات المنظمة : اتصالات المنظمة لها فروع ومجالات عديدة ليست جمعيها يندرج تحت أنشطة العلاقات العامة التسويقية فالعلاقات العامة التسويقية تختص ببرامج التعريف بالمؤسسة ورسم صورتها الذهنية، بالإضافة للاتصالات الداخلية وبعض الاتصالات مع أصحاب المعاملات التجارية.

7- تنمية العلاقات بالمجتمع: بناء وتنمية العلاقة مع المجتمع المحلي والجهات الحكومية والخاصة والجمعيات الأهلية جزء منها يندرج تحت أنشطة العلاقات العامة التسويقية، حيث تهدف هذه الأنشطة إلى دراسة اتجاه العلاقة مع الحكومة وضاع القرار وكذلك اتجاهات الرأي العام، كما تهدف إلى كسب تأييد الجمهور العام والمجتمع المحلي.

8- جماعات الضغط: هذا المدخل يرتبط بالعلاقات مع وسائل الإعلام والمجتمع ، وذلك لبناء وتأكيد العلاقات الإيجابية مع مختلف فئات المجتمع مثل قادة الرأي ، رجال الدين الإعلامين، وضاع القرار باعتبارهم جماهير غير مباشرة للمنظمة، وهذه العلاقات تعتمد على الحوار المتبادل والإقناع لكسب تأييد هذه الفئات.

9- إدارة الأحداث الخاصة: أنشطة العلاقات العامة التسويقية غالبا ما تهتم بإدارة وتنظيم الأحداث الخاصة، فهناك أحداث داخلية خاصة بالمنظمة مثل المؤتمرات والاجتماعات أو الإحتفال بإنتاج منتج جديد، وهناك أحداث خارجية تشترك فيها المنظمة لجذب انتباه وسائل الإعلام والإستفادة من التغطية الإعلامية لهذه الأحداث مثل البطولات الرياضية، الأحداث الفنية والثقافية أو السياحية.

10- تنمية العلاقة مع الجمهور الداخلي: تقوم العلاقات العامة بتوطيد علاقة المنظمة فتعمل على الآتي:

- إعلام موظفي المؤسسة بسياساتها واستراتيجياتها ودورهم في تنفيذ هذه السياسات.
- الاهتمام بتدريب الموظفين والإعتناء بهم وبعائلاتهم من الناحية الصحية والترفيهية.
- إعلامهم بالتغيرات التسويقية وما يترتب عليها من تغيير في السياسات والقرارات التسويقية للمنظمة، ومساعدتهم على فهم واستيعاب هذه التغيرات وقبولها وتنفيذها.

11- تنمية العلاقة مع الجمهور المالي للمؤسسة: تهتم العلاقات العامة التسويقية بتنمية العلاقة مع المجتمع المالي للمنظمة وهم عادة الشركاء لمستثمرون الحاليون والمحتلون، البنوك، شركات التأمين، والمستشارون والمحللون الماليون، وتقوم بالاتي:

- بناء وترسيخ العلاقة مع الجمهور لكسب ثقته وتقديره وتأييده.
- إمداده بالمعلومات اللازمة عن أنشطة الشركة وموقعها المالي.

ـ تحسين صورة المنظمة لديه من خلال إلتزامها بمسؤوليتها ومصداقيتها داخل هذا المجتمع المالي.

12- إدارة الأزمة: للعلاقات العامة دورا هاما وحيويا في كيفية مواجهة المؤسسات والشركات للأزمات أو الأحداث الطارئة التي تواجهها، والأزمة قد تكون حدثا واحدا أو مجموعة من الأحداث، واستراتيجية للعلاقات العامة الجديدة هي التي تضع احتمال حدوث الأزمة في اعتبارها وتستعد للتعامل معها ومواجهتها، وأهم عامل في إدارة الأزمة هو أسلوب التعامل معها منذ السعات الأولي، فلا يجب التقليل من خطورة الموقف أو التظاهر بأن المشكلة لم يعد لها وجودا أو الاستخفاف بها، بل لا بد من التعامل معها بجدية من البداية و إعطاء معلومات حقيقة وصادقة عنها للجماهير المختلفة، كما لابد من أن تهيء المنظمة نفسها لحدوث أشياء غير متوقعة والاستعداد لها، وتوقع حدوث تأثير سلبي على صورتها وسمعتها عند الجماهير إذا تم التعامل مع الأزمة بشكل خاطئ.

13- البحث والتحليل: يعد البحث والتحليل من أهم أنشطة الاتصال التسويقي بما فيها العلاقات العامة التسويقية، والتي تهتم بجمع وتحليل المعلومات لاستخدامها في عملية الإدارة والتخطيط والتنفيذ والرقابة والتقييم [1].

[1] ياسين خضير البياني واخرون، **مقدمة في العلاقات العامة والاعلان**، د،ط، دار الافاق المشرقة ناشرون، الشارقة، الامارات، 2012، ص 28- ص102.

المبحث الثاني: ماهية الأداء الوظيفي

لقد اهتم العديد من الباحثين بموضوع الأداء لما له من أهمية بالنسبة للأفراد والمنظمات بشكل عام، هذا وأن نجاح المنظمة مرتبط بمدى إنتاجية وتطوير الأداء الوظيفي لدى العاملين، ولهذا سنتطرق في هذا المبحث لمعرفة مفهوم الأداء الوظيفي، عناصره، أبعاده ، محددات ومعايير الأداء الوظيفي وكذلك دور العلاقات العامة في تحسين الأداء الوظيفي .

المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي

إن موضوع الأداء الوظيفي شغل اهتمام العديد من الباحثين والممارسين، وقد تولد عن هذا اهتمام الكثير من الدراسات لتحديد مفهومه، ورغم ذلك يبقي يعاني من صعوبة التحديد، لهذا سوف نتطرق في هذا المطلب إلى مفهوم الأداء الوظيفي.

لغة: يقابل الأداء لغة اللفظة اللاتينية Performare والتي تعني إعطاء كلية لشيء ما والتي اشتقت منه اللفظة الإنجليزية Performance والذي يعني حسب معجم المصطلحات المستخدمة لقياس الأداء والتقييم بأنه: " إدراك وتحقيق نتائج هادفة من قبل المنظمة "[1]، وتعني كلمة أداء في قاموس المنجد إيصال الشيء إلى المرسل إليه[2]، حيث يري "وويلين" و"هاتغر" أن الأداء هو: النتيجة النهائية كالنشاط، كما يري أن مفهوم الأداء مرتبط بكل من سلوك الفرد والمنظمة ويحتل مكانة خاصة داخل أية منظمة باعتباره الناتج لمحطة جميع الأنشطة بها، وذلك على مستوي الفرد والمنظمة والدولة[3].

وهناك باحثين عدة قدموا تعاريف الأداء الوظيفي أهمها:

عرفه "Good" 1973: الجهد الذي يقوم به الفرد لإنجاز عمل ما حسب قدرته و إمكانياته .

حيث يري "عاشور" 1979بأنه :" قيام الفرد بالأنشطة والمهمات المختلفة التي يتكون منها عمله".

ويفسر "Heineman" 1980 بأنه: "مؤشر لحصيلة الجهود البشرية (الأفراد) من خلال مدى مساهمتهم في تحقيق أهداف المؤسسة".

على حين يرى "درة" (1984) بأنه: محطة تفاعل عوامل كبيرة من أبرزها كتابات الموظف أي معلوماته ومهماته واتجاهاته وقيمة ومتطلباته الوظيفية.

أما "schermechom" 1985: فقد عرفه بأنه نتاج لتفاعل السمات الشخصية للأفراد وجهودهم في العمل مع الدعم المقدم لهم من المنظمة ويعبر عنه بالمعادلة الآتية:

الأداء الوظيفي = السمات الشخصية للأفراد * جهود العمل* الدعم التنظيمي.

---

[1]شريهان الخذاري ، **دور الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي– دراسة حالة : مؤسسة اتصالات الجزائرفرع بسكرة** ، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيرر، قسم علوم التسيير، فرع تسيير المنظمات، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر – بسكرة- الجزائر، 2015- 2016، ص3 .

[2]لويس معلوف، **المنجد في اللغة، الاداب ،** طبعة الكاثوليكية، بيروت – لبنان، 2009، ص6.

[3]عزة أبو مقدم واخرون، **اثر التنمية الإدارية على الأداء الوظيفي في الوزارات الحكومية العاملة في محافظة نابلسي،** استكملا لمتطلبات الحصول علي مساق مشروع تخرج، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، قسم إدارة الاعمال، جامعة النجاح الوطنية، قسنطينة، 2010-2011،ص 7.

وعرفه "نوفل" 1989: بأنه السلوك التي يتمحض عنه إنجاز الأفراد للمهمات المعهودة إليهم سواء كانت مادية أو بشرية في ضوء متطلبات الدقيقة والملائمة للموقف[1].

اصطلاحا: ويعبر عن مفهوم الأداء الوظيفي بأنه الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام، وبالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد [2].

يعرف الأداء الوظيفي بأنه يشير إلى القدرة على تحقيق المهام المكونة لوظيفة العاملين، وغالبا ما يحدث إشكال بين الأداء والجهد، فالأداء يقاس على أساس النتائج التي يحققها العاملين، أما الجهد فهو الطاقة المبذولة.

ويعرف كذلك بأنه تحليل ودراسة أداء الأفراد لعملهم ومتابعة تصرفاتهم وسلوكهم أثناء العمل، وذلك لتقيم مستوي كفاءتهم ومدي نجاحهم في القيام بالوظائف المكلفين بها.

هو عبارة عن سلوك وظيفي هادف لا يظهر عن طريق ضغوط أو قوى نابعة من الأفراد فقط ولكنه نابعة من توافق وتفاعل بين القوي الداخلية والخارجية للأفراد المحيطة بهم.

الأداء الوظيفي يرتبط بكل من سلوك الأفراد والمنظمات ويكون له مكانة خاصة في أي منظمة باعتباره الناتج لمحصلة كل الأنشطة بها، وذلك على مستوى الأفراد والمنظمات والمجتمع، فالأداء الوظيفي يعمل على تحقيق الأهداف المرغوبة[3].

كما يمكن القول أن ذلك الإلتزام من طرف الأستاذ بمتطلبات وظيفته التي أسندت إليه مهامها مثل ساعات العمل، التدريس، توجيه الطلاب علميا وأخلاقيا، الإشراف على بحوث الطلبة ونشاطاتهم العلمية، القيام بواجبه العلمي في ميادين البحث والتوجيه الإداري وكذا الالتزام بأنظمة الجامعة ولوائحها[4].

المطلب الثاني: عناصر وأبعاد الأداء الوظيفي

يتكون الأداء الوظيفي من مجموعة من العناصر والأبعاد الأساسية، واختلفت حسب اهتمام مختلف الباحثين.

أولا: عناصر الأداء الوظيفي

للأداء عناصر ومكونات أساسية بدونها لا يمكن التحدث عن وجود أداء فعال، وذلك يعود لأهميتها في قياس وتحديد مستوي الأداء للموظفين في المؤسسات ، وقد تعددت تصنيفات هذه العناصر حسب اختلاف اهتمام الباحثين، يمكن حصر تلك العناصر في الآتي:

---

[1] ندي عبد باقر، **المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية الأساسية،** مجلة كلية التربية الأساسية العدد الثالث والسبعون، الجامعة المستنصرية، العراق، 2012، ص ص(541-542).

[2] راوية حسن محمد، **إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية**،د،ط، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة مصر،2004،ص 210.

[3] منير عبد الله عثمان الطائش، **علاقة الإدارة الالكترونية والثقافة التنظيمية بالأداء الوظيفي دراسة وصفية تحليلية،** مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، كلية الدراسات العليا، قسم الإدارة الإسلامية، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية جملانج، إندونيسيا، 2016، ص ص (44-45).

[4] رضوان بواب، **الأداء الوظيفي الاجتماعي للأستاذ الجامعي في نظام الاكاديمدي**، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 21، جامعة محمد الصديق بن يحي ، جيجل(الجزائر) ،ديسمبر، 2015،ص،43.

الموظف وكفاءته: وهو ما يمتلكه الموظف من معرفة ومهارات واهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع، وأما كفاءاته فتعني ما لدى الموظف من معلومات ومهارات واتجاهات وقيم، وهي تمثل خصائصه الأساسية التي تنتج أداء فعال يقوم به ذلك الموظف بالإضافة إلى التفاني والجدية في العمل والقدرة على تحمل المسؤولية، وإنجاز الأعمال في مواعيدها ومدى الحاجة للإشراف والتوجيه، وفي حقيقة الأمر أن البنية المعرفية للموظف في حالة تغيير دائمة نتيجة لتأثير عمليات تعليمية عديدة كالتكوين.

العمل ومتطلباته: وتشمل المهام والمسؤولية، والأدوار والمهارات والخبرات التي يتطلبها عمل من الأعمال أو وظيفة من الوظائف، وما تتصف به الوظيفة من متطلبات وتحديات وما تقدمه من فرص عمل مميز فيه تحد، ويحتوي على عناصر التغذية الإسترجاعية كجزء منه، وتشمل أيضا الدقة والنظام والإتقان والبراعة والتملك الفني والقدرة على تنظيم وتنفيذ عمل وسرعة الإنجاز والتحرر من الاخطاء[1].

المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

نوعية العمل: وتتمثل في ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به بما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار السرعة هذا الإنجاز.

المثابرة والوثوق: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين[2].

البيئة التنظيمية ومركباتها: وهي تتكون من عوامل داخلية وعوامل خارجية ، وتتضمن العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء الفعال مثل التنظيم وهيكله وأهدافه، وتتضمن موارده ومركزه الاستراتيجي والإجراءات المستخدمة، أما العوامل الخارجية التي تشكل بيئة التنظيم والتي تؤثر في الأداء الفعال هي: العوامل الاقتصادية ، الاجتماعية، التكنولوجية، الحضارية، السياسية، القانونية [3].

---

[1] محمود بوقطف ، **التكوين اثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية- دراسة ميدانية بجامعةعباس لغرور- خنشلة**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، تخصص تنظيم وعمل جامعة محمد خيضر- بسكرة، الجزائر، 2013-2014، ص63.

[2] شريهان لخذاري،**دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي – دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر فرع بسكرة-**، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، فرع تسيير المنظمات، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر- بسكرة- ،الجزائر، 2015-2016،ص 5.

[3] **نفس المرجع السابق** ، ص 64.

ثانيا: أبعاد الأداء الوظيفي

إن الأداء موضوع واسع وله أبعاد عدة تشمل ما يلي:

أ/ مستوي الوحدة أو التحليل:

- مستوي المجتمع (المستوي المجتمعي).
- مستوي التنظيم (المؤسسة).
- الوحدة في التنظيم أو الجماعة الصغير.
- الفرد(الأداء الوظيفي).

ب/ مقاييس الأداء: وهي تلك العناصر الفاعلة للقياس في أي مجال من مجلات الأداء، وهذه المعاييرقد تشمل واحدا أو أكثر مما يلي:

- الإنتاجية.
- الفعالية.
- الكفاءة.
- النوعية.
- تحقيق الربح.
- رضا لموظفي.
- التجديد والإبتكار.

قياس الأداء: والمقاييس هنا تكون موضوعية كمية أو ذاتية[1].

الجهد المبذول: تعبر عن مقدار الطاقة الجسمانية أو العقلية التي يبذلها الفرد خلال فترة زمنية، وتعتبر المقياس التي تقيس سرعة الأداء أم كمية من خلال فترة معينة معبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة.

كمية الجهد: تعني مستوي بعض الأنواع الأعمال، قد لا يهتم كثيرا بسرعة الأداء أو كمية بقدر ما يهتم بنوعية وجودة الجهد المبذول، ويندرج تحت المعيار النوعي للجهد الكثير من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة الإنتاج المواصفات والتي تقسمه درجة على الأداء من الأخطاء، والتي تقيس درجة الإبداع والإبتكار في الأداء [2].

الإطار الزمني للأداء: إن طول المدى أو توسطه أو قصره يكون في إطار الإهتمام أو القياس.

---

[1] مريم بن اوصف، **علاقات العمل واثرها على الأداء الوظيفي في المؤسسة الصناعية الجزائرية دراسة ميدانية بمؤسسةسونلغاز الطاهير ولاية جيجل**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستر في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل ، جامعة محمد لمين دباعين، سطيف 02، الجزائر، 2014-2015، ص 124.

[2] خولة نسرين بن بوزيد، **مشكلات المرأة العاملة وتأثيرها على الأداء الوظيفي- دراسة ميدانية بجامعة العربي بنمهيدي – ام البواقي**-، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاجتماعية، فرع" تنمية وتسيير الموارد البشرية"، جامعة العربي بن مهيدي- ام البواقي، الجزائر ، 2014-2015، ص 59.

ه/ مجال الاهتمام والتركيز في الأداء: ويكون مجال الاهتمام في الإبقاء على الأداء كما هو أو تحسينه وتطويره والتحسين، فهو الذي تركز عليه جهود الإصلاح والتطوير[1].

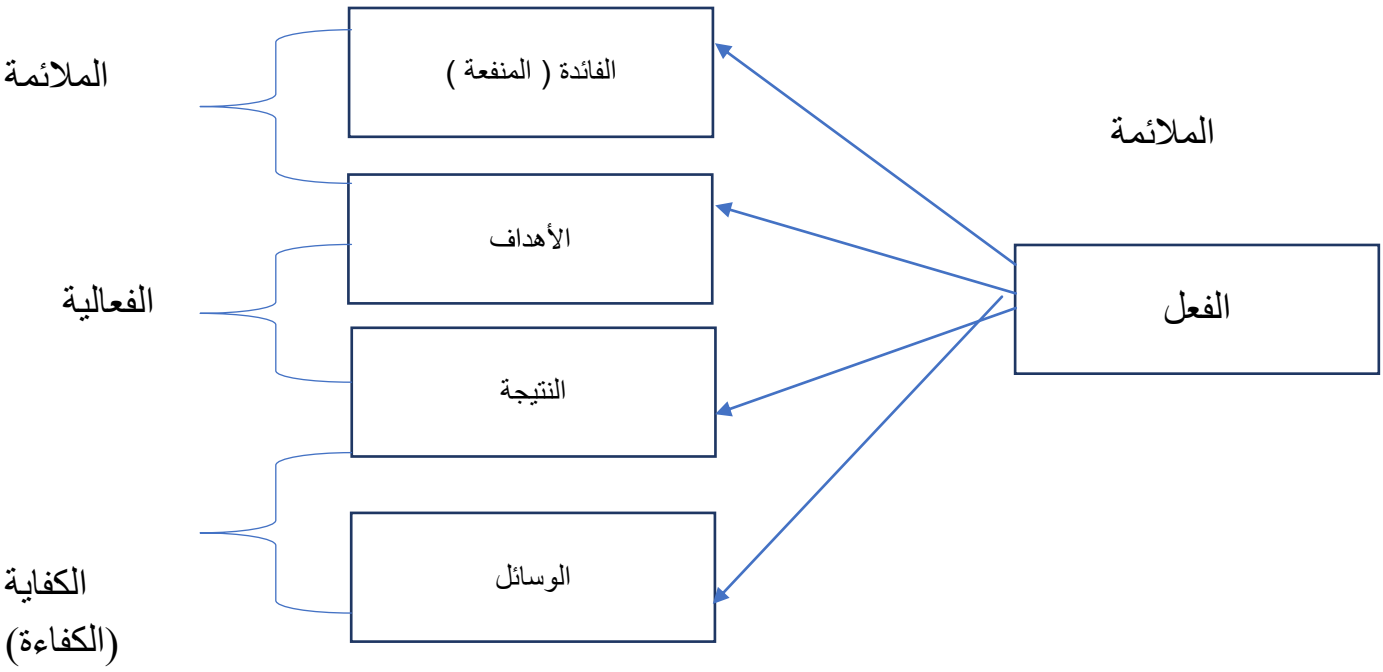
المطلب الثالث: معايير ومحددات الأداء الوظيفي:

للأداءالوظيفي مجموعة من المعايير والمحددات اهتم بها العديد من الباحثين:

أولا: معايير الأداء الوظيفي

معايير الأداء الوظيفي عبارة عن بيان مختص يصف النتيجة النهائية التي يتوقع أن يصل إليها الموظف الذي يؤدي عمل معين، حيث يعد معيار الأداء الدستور أو القانون الداخلي المتفق عليه بين الرؤساء والمرؤوسين لتحديد الكيفية التي يتوصلوا بها الى أفضل مستوى أداء، وفي الوقت نفسه التعرف على أوجه القصور التي تشوب الأداء[2].

وفي هذا الجانب يري "علي غربي" وآخرون أن أداء الفرد يقرن بالجهد الذي يبذله سواء تعلق الأمر بالإنتاجية أو الحركية أو القدرة التنافسية أوإنجاز المهام المطلوبة، ويمكن الحكم على أداء الفرد من خلال ثلاثة معايير: الملائمة، الفعالية، الكفاية، ويعتبر عن ذلك بالشكل التالي[3]:



(الشكل يعبر عن معايير الأداء الوظيفي)

[1] **نفس المرجع السابق**، ص 125.

[2] زينب بو شقيق ، حنان بو طريق، **أثر أخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة بلحاج بوشعيب- عين تموشنت- ، الجزائر، 2019- 2020، ص 16.

[3] محمود بوقطيف، **التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الوظيفي المؤسسة الجامعية- دراسة ميدانية بجامعة عباس لعزور- خنشلة** ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجيستر في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، تخصص تنظيم وعمل ، جامعة محمد خيضر- بسكرة- الجزائر، 2013- 2014، ص 63.

بينما يحصر البعض الآخر من الباحثين أهم معايير الأداء فيما يلي:

الجودة: هي المؤشر الخاص بكمية الحكم على كيفية الأداء من حيث درجة الإتقان وجودة المنتج، ولذلك يجب أن يتناسب مستوى الجودة والإمكانيات المتاحة، وهذا ما يستدعي وجود معيار الرؤساء والمرؤوسين للإحتكام إليه إذا دعت الضرورة فضلا عن الاتفاق على مستوى الجودة المطلوبة في أداء العمل.

الوقت: ترجع أهمية الوقت إلى كونه من الموارد غير القابلة للتجديد أو التعويض، فهو رأس مال وليس دخلا، مما يحتم استغلاله استغلال الصحيح في كل لحظة من حياتنا لأنه يتضاءل على الدوام ويمضي إلى غير رجعة، فالوقت أغلى من الذهب لأنه لا يقدر بثمن كما يعد الوقت أحد خمس موارد أساسية في مجال إدارة الأعمال هي: الموارد المعلومات الأفراد، الموارد المالية، بالإضافة إلى الوقت الذي يعد أكثر أهمية.

الكمية: يقصد بالكمية حجم العمل المنجز وهذا يجب أن لا يتعدى قدرات وإمكانيات الأفراد، وفي الوقت نفسه لا يقل عن قدراتهم وإمكانياتهم لأن ذلك يعني بطء الأداء مما يصيب العاملين بالالتزام، وقد يؤدي إلى مشكلة في المستقبل تتمثل في عدم القدرة على زيادة معدلات الأداء، لذلك بفضل الإتفاق على حجم وكمية العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل مقبول من النمو في معدل الأداء مما يناسب مع ما يكتسبه الفرد من خبرات وتسهيلات [1] .

الإجراءات: عبارة عن خطوات مرتبة للتطبيق العملي للمهارات الواجب القيام بها، لذلك يجب الاتفاق على الطرق والأساليب المسموح بها والمصرح باستخدامها لتحقيق الأهداف، فبالرغم من كون الإجراءات والخطوات المتبعة في إنجاز العمل متوقعة ومدونة في مستندات المنظمة وفق قواعد وقوانين ونظم وتعليمات ،إلا أنه بفضل الإتفاق بين الرؤساء والمرؤوسين على الإجراءات المتبعة في إنجاز العمل سواء ما يتعلق بإنجاز المعاملات أو تسلمها أو تسليمها، حتى تكون الصورة واضحة لجميع الأطراف وحتي لا يتأثر الأداء بغياب أحد العاملين، وهذا لا يعني قتل عمليات الابتكار والابداع لدى العاملين، ولكن الاتفاق والتفاهم على ما يريد المرؤوس تنفيذه مع رئيسه قبل اعتماده كأسلوب مفضل في إنجاز العمل، ولضمان اتفاقه وعدم مخالفته للنظام والتعليمات واللوائح والقوانين[2].

---

[1] زينب بوشقيق، حنان بوطريق **اثر اخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول علي شهادة الماستر في علوم التسيير، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة بلحاج بوشعيب- عين تموشنت- الجزائر، 2019- 2020، ص ص (16-17).

[2] محمود بوقطف، **التكوين اثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية – دراسة ميدانية بجامعة عباس لغرور- خنشلة** ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، تخصص تنظيم وعمل، جامعة محمد خيضر- بسكرة ،الجزائر، 2013- 2014، ص 66.

ثانيا: محددات الأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام، ويعني هذا أن الأداء في موقف معين يمكن أن ينظر إليه على نتاج للعلاقات المتداخلة بين كل من: 1- الجهد. 2- القدرات. 3- وإدراك الدور (المهام)[1].

1- الجهد: يشير الجهد إلى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته أو وظيفة وذلك للوصول إلى أعلى معدلات عطائه في مجال عمله .

2- القدرات: تشير القدرات إلى الخصائص الشخصية للفرد التي يستخدمها لأداء وظيفته أو مهامه.

3- إدراك الدور: ويعني به الاتجاه الذي يعتقد الفرد أن من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلال والشعور بأهميته في أداءه.

و لتحقيق مستوي مرض من الأداء لا بد من وجود حد أدني من الإتقان في كل مكون من مكونات الأداء، بمعني أن الأفراد عندما يبذلون جهودا قائمة ويكون لديهم قدرات متفوقة ولكنهم لا يفهمون أدوارهم فإن هذا العمل لن تنقصه القدرات ، فعادة ما يقيم مستوي أدائه كأداة منخفض، وهناك احتمال أخير وهو أن الفرد قد يكون لديه القدرات اللازمة والفهم اللازم لكنه كسول ولا يبذل جهدا كبيرا في العمل فيكون، أداء مثل هذا الفرد أيضا منخفضا، وبطبيعة الحال أن أداء الفرد قد يكون مرتفعا في مكون من مكونات الأداء وضعيف في مكون أخر[2].

المطلب الرابع: دور العلاقات العامة في تحسين الأداء الوظيفي

إن لأي مؤسسة هيكل تنظيمي تعتمد عليه من أجل حسن تسييرها، لذلك تتخذ عدة فروع من ضمنها فرع العلاقات العامة، وهي بدورها تساعد بشكل كبير في سير المؤسسة وإبرازها لدى جمهورها المتعاملين معها ، فكلما كانت المؤسسة تتعامل مع المنتفعين كلما كانت حاجتها إلى وجود عدد من الأفراد المختصين في العلاقات العامة تكلفهم بعمل البرامج وإجراءات الاتصالات اللازمة مع جمهور المؤسسة[3].

إن للبيئة دورها التي لا يمكن إخفاءها أو إنكارها في العمل على تحسين أداء الفرد العامل، فالموقف الذي تؤديه فيه الوظيفة قد يعطي فرصا للتغير تؤدي إلى تحسين الأداء من خلال معرفة مدى مناسبة عدد المستويات التنظيمية والطريقة التي يتم بها تنظيم الجماعة، ومدى

---

[1] عبد القادر سعيد بنات، **ضغوط العمل واثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاعغزة،** بحث مكمل لمتطلبات الحصول علي درجة الماجستير في إدارة الاعمال/ موارد بشرية، عمادة الدراسات العليا، كلية التجارة ، قسم إدارة الاعمال، جامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2009،ص34.

[2] جلال الدين بو عطيط، **الاتصال التنظيمي وعلاقته بالاداء الوظيفي دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسةسونلغاز عنابة**، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، قسم علم النفس والعلوم التربوية والارطفونيا، شعبة علم النفس وعمل وتنظيم، تخصص السلوك التنظيمي وتسيير الموارد البشرية، جامعة منتوري محمود ،قسنطينة ،الجزائر، 2008- 2009،ص 74.

[3] فضيل دليو، **اتصال المؤسسة : اشهار علاقات عامة علاقات مع الصحافة**، ط1، دار الفجر للطباعة والنشر والتوزيع القاهرة ، مصر، 2003، ص 19.

مناسبة وضوح خطوط الاتصال والمسؤولية والتفاعل المتبادل مع الإدارات الأخرى ومع الجمهور المستفيد من الخدمة [1]، حيث يسعى الاتصال إلى التعريف بما يجري داخل المؤسسة، مما يؤدي إلى زيادة التفاهم والثقة كما يهدف إلى خلق الرضا والإرتياح في المؤسسة وبين العاملين ببعضهم بعض، ودعم هذا الرضا بصورة مستمرة وإن أكثر الطرق فعالية لمعالجة انخفاض مستوي أداء الأفراد هو التعاطف والتفاهم الإنساني لظروف الأخرى، الإستجابة بالقدر الذي يقتضيه هذا الموقف الصعب وإن يحاول رجل العلاقات العامة أن يصل معه إلى أسباب عدم رضائه[2] .

إن الدور التي تؤديه العلاقات العامة من خلال ممارسة أنشطتها في تحفيز الأداء الوظيفي للعاملين لكون العلاقات العامة تقوم على خلق وتوطيد التفاهم والقبول والتعاون بين المؤسسة وجماهيرها، ويشمل ذلك سيطرة إدارة المؤسسة على المشكلات والمسائل التي تواجهها، وهو ما يساعد إدارة المؤسسة على أن تكون على علم بما يدور في مختلف أوساطها، لذلك فإن قلة التحفيز تؤدي إلى الإحباط بغض النظر عن الجوانب المادية التي تمنح للعاملين، والتي تصبح دون جدوي في غياب الحافز الحقيقي الذي يؤدي إلى أعلى مستويات الأداء الوظيفي، فيما لو استغلت فوائد التحفيز بطريقة علمية من خلال الأنشطة التي تؤديها العلاقات العامة ومن خلال الإطلاع على النظريات العلمية لتحفيز الأداء الوظيفي، والتي توصل بنتيجتها إلى تحقيق أفضل أداء وظيفي للعاملين، اتضح أن أساسيات هذه النظريات تقع في صلب عمل وأهداف جهاز العلاقات العامة[3].

---

[1] يلسينةبودويرة، مريم بوزردوم، **الاتصال الداخلي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي لدي العمال: دراسة ميدانيةبمؤسسة ـ الخزف الصحيـ المسيلة**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم الاعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل- الجزائر 2016-2017،ص 97.

[2] وائل صادقبرمو، **دور العلاقات العامة في تحفيز العلاقات الكامنة لدى العاملين في المؤسسات بعض المصانعوالمستشفيات في منظمة التل" انموذجا"**، بحث مقدم لنيل درجة الدبلوم في العلاقات العامة، الجمعية الدولية للعلاقات العامة، الاكاديمية السورية الدولية، سوريا،2009، ص24.

[3] وائل صادق جرموا، **مرجع سبقذكره**. ص24.

خلاصة الفصل:

في ضوء ما سبق نخلص إلى أن العلاقات العامة وجدت منذ القدم وتطورت مع تطور الفرد والمؤسسات في المجتمع، هذا ما انعكس على العلاقات العامة وإعطاها مفاهيم وخصائص أظهرت أهميتها وضرورة وجودها في المجتمعات بصفة عامة وفي المؤسسات بصفة خاصة، فهي تعتبر من الوسائل الحديثة المستخدمة في المجال المؤسساتي لما تقدمه من ميزات إيجابية في الهيكل الإداري، في تنظيم البرامج التي تقوم على أساسها المؤسسة من أجل تحقيق أهدافها، بالإضافة إلى اعتماد العلاقات العامة على الاتصال كونه الأداة الأساسية لترسيخ العلاقات وتحسين الأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسة، فالأداء الوظيفي له دور فعال في المؤسسة فهو يساعد ويرفع من مستوها.

الفصل الثاني:

المرأة العاملة في قطاع التعليم العالي

تمهيد:

يرتبط نجاح العملية التعليمية أساسا بالأستاذ الجامعي وأدائه داخل المؤسسة الجامعية كونه محور هذه العملية، على الرغم من تغير دوره التقليدي من ملقن للمعرفة لطلابه إلى موجه ومرشد لهذه المعرفة، فنجاح الأستاذ في التدريس والمهام الأخرى الموكلة إليه لا يتحقق إلا من خلال قيام هذا الأخير بمسؤولياته على أكمل وجه باعتباره محرك العملية التعليمية والتكوينية في الجامعة، حيث اكتسحت المرأة عالم الشغل في مختلف المجالات والقطاعات منها قطاع التعليم العالي، وفي هذا الفصل سنتطرق إلى ماهية المرأة العاملة وأهميتها والمرأة في مجال التدريس والمشكلات التي تواجهها، هذا في ما يخص المبحث الأول، أما المبحث الثاني فسنتطرق فيه إلى ماهية الأستاذ الجامعي وتأثير الاتصال ودور الصورة الذهنية على الأداء الوظيفي وكذا العوامل المؤثرة على أداءها.

المبحث الأول: ماهية عمل المرأة

تسعى المرأة دائما ومنذ القدم إلى إبراز دورها في المجتمع في كل أنحاء العالم من أجل توفير كل ما تحتاجه مثلها مثل الرجل، بالإضافة إلى كسر كل الحواجز التي تمنعها من ذلك، ومن مرحلة إلى مرحلة ومن بلد إلى بلد استطاعت فعلا أن تظهر قدراتها وتبرز للعالم أنها أجدر وأقوى أن تكون عبارة عن امرأة تبقي كل مجهوداتها وقدراتها محصورة في البيت فقط حول عائلتها، زوجها وأبنائها، وفي هذا المبحث أردنا أن تبرز مفهوم المرأة العاملة وأهمية عملها، دوافع خروجها للعمل والمشاكل التي قد تواجه المرأة العاملة.

المطلب الأول: مفهوم عمل المرأة

يرجع مفهوم عمل المرأة والاهتمام به إلى الثورة الصناعية في أوروبا، وذلك عند ما بدا عمال المصانع يضربون عن العمل نتيجة لإرهاقهم ساعات العمل الطويلة وذات أجر محدود، بسبب ذلك دخلت المرأة ميدان العمل لتغطي نقص الأيدي العاملة في المصانع خوفا من توقف العمل والخسارة المالية، والإسلام قدم رؤية تساوي الجنسين ومطالبهما والتعامل بحساسية محمودة مع المرأة بتأكيد دورها لتحقيق المساواة الإيمانية لها[1].

ومفهوم عمل المرأة العاملة هي: تلك المرأة التي تتحمل مسؤولية مزدوجة في أدائها لمهمتين رئيسيتين في حياتها، فالأولى دور ربة البيت داخل أسرتها والثانية الخروج إلى العمل قصد تغطية حاجيات الأسرة.

ويمكن تعريفها على أنها المرأة الأم التي تعمل خارج بيتها للحصول على أجر مادي لتوفير متطلبات الحياة بسبب تعقد مشاكلها، ولمساعدة الزوج في تحقيق الأمن الاقتصادي للأسرة أو بسبب الترمل أو التعرض للطلاق، وقد يكون عملها دواما كاملا أو نصف دوام، فهي الآن متواجدة في جل الوظائف العامة[2].

ويقول "فاروق عطية": المقصود بالمرأة العاملة ليس تلك المرأة الماكثة في البيت التي تدير الأعمال المنزلية وكل ما يتعلق بالمنزل من تربية أطفال، وإنما يعني المرأة التي تعمل خارج البيت، إلا أن عمل المرأة في الإسلام أشمل وأعمق مما ينادي به دعاة التحرير من قصره على العمل المأجور فقط، فلقد حدد مصطلح عمل المرأة في الإسلام بمفهومه الواسع واعتبر الأمومة عمل وتربية الأولاد عمل وأعمال البيت عمل، والعمل به الاستقرار النفسي للأسرة عمل، ومنه فإن عمل المرأة يشمل العمل المادي المأجور والعمل المعنوي الذي لا تتقاض من خلاله أجر، وذلك يعتبر واجب من واجباتها الضرورية داخل الأسرة [3].

---

[1] أميمة أبو بكر، شيرين شكري، **المرأة والجندر: إلغاء التمييز الثقافي والاجتماعي بين الجنسين**، ط1، دار الفكر المعاصر، بيروت- لبنان، 2006، ص19.

[2] مشاعر عبد المنعم عباس احمد، **مشكلات خروج المرأة للعمل- دراسة تطبيقية للمرأة العاملة المتزوجة بجامعة شاندي**دراسة مقدمة لنيل درجة الماجستير في علم الاجتماع ، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، تخصص علم الاجتماع، جامعة ، جامعة شاندي، السودان 2016، ص ص(18-19).

[3] رجاء طبي عنابي، **مصادر الضغط النفسي لدى المرأة المتزوجة العاملة في مصنع التمور: دراسة عيادة لأربعة حالاتطولقة**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، شعبة علم النفس، تخصص علم النفس العيادي، جامعة محمد خيضر- بسكرة -، الجزائر، 2017- 2018، ص 44.

ويمكن تحديد عمل المرأة " الأم" حسب "كاميليا عبد الفتاح" على أنه: " المرأة التي تعمل خارج المنزل وتحصل على أجر مادي مقابل عمل، وهي التي تقوم بدورين أساسين في الحياة دور ربة بيت ودور الموظفة.

ويعرف أيضا على أنها: ليست تلك المرأة الماكثة في البيت التي تدير الأعمال المنزلية وكل ما يتعلق بالمنزل وتربية الأطفال وإنما المرأة التي تعمل خارج البيت[1].

وعرفت كذلك بأنها عمل شخص من الجنس المؤنث يهتم بأعمال منزلية ويشكل نشاطه الرئيسي: أي أنها حصر المرأة فقط في الواجبات المنزلية.

وهناك أيضا من يعرفها بأنها المرأة الماكثة في البيت التي تدير الأعمال المنزلية وكل ما يتعلق بالمنزل وتربية الأطفال.

كما عرفها "أحمد زكي بدوي" بأنها: "أي فرد يؤدي أعمال يدوية أو غير يدوية وبذلك يشمل الأفراد العاملين على جميع المستويات"[2].

حسب "كاميليا عبد الفتاح" تعرف المرأة العاملة على أنها: المرأة التي تعمل خارج المنزل وتحصل على أجر مقابل عملها، وهي تقوم بدورين أساسين في الحياة الاجتماعية دور ربة البيت ودور الموظفة[3].

ثانيا: دوافع خروج المرأة للعمل

إن ظروف أي مجتمع من المجتمعات أدت إلى تغير الأدوار المرأة وتعددها وهنالك عدة أسباب ودوافع لخروج المرأة للعمل، وهذا لتحسين وضع الأسرة واعتماد المرأة على نفسها، وأحيانا يكون عمل المرأة عاملا مساعدا في رفع المستوي الاقتصادي والثقافي للأسرة، ومن أهم هذه الدوافع:

1- دوافع اقتصادية:

يعتبر الدافع الاقتصادي أو المادي من أكثر الدوافع قوة من حيث التجاء معظم النساء إلى العمل خارج بيوتهن، ومما يؤكد ذلك أن غالبية النساء المتزوجات عندما يوجه إليهن أسئلة عن سبب عملهن فإنهن يذكرنا الحالة الاقتصادية أو المادية كدافع رئيسي، على أساس أنهن يساهمن في نفقات المعيشة الأسرية وهذا الدافع واضح في الأسرة ذات الدخل المنخفض[4].

---

[1] عيدة بن الزوج، **عمل المرأة وعلاقته بالاستقرار الاسري: دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية وكليةالادب واللغات**، مذكرة لنيل شهادة ماستر اكاديمي في علم الاجتماع التربوي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، التخصص علم الاجتماع التربوي، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2012-2013، ص 17.

[2] نسرين خولة بن بوزيد، مشكلات المرأة العاملة وتأثيرها علي الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية بجامعة العربي بن مهيدي - ام البواقي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، فرع تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة العربي بن مهيدي - ام البواقي - الجزائر، 2014- 2015، ص 11.

[3] كاميليا إبراهيم عبد الفتاح، **سيكولوجية المرأة العاملة** ،د، ط، دار النهضة العربية للنشر والطباعة، بيروت، لبنان، 1984، ص 104.

[4] زينب بن باء نوال فندو، **انعكاسات الظروف الاجتماعية على أداء المرأة العاملة: دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية ابن سينا ادرار لمصلحة الامومة والطفولة**، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل، جامعة احمد دراية ،ادرار، الجزائر، 2019- 2020، ص ص (29،30).

لقد قام "بيد جون" عام 1952 باستفتاء أجره على 3800 امرأة، وجد أن نسبة 75٪ من هذا العدد يعملن من أجل إعالة أسرهن، والدافع الاقتصادي الذي يؤدي بالمرأة للخروج إلى العمل مرتبط بالأساس الطبقي الذي تنتمي إليه، حيث نجد الطبقات الدنيا تسمح لنسائها بالخروج للعمل، وذلك بسبب الحاجة ورغبة في رفع المستوى المعيشي للأسرة، أما الطبقة المتوسطة والغنية فالمرأة ليست بحاجة للعمل، وإذا خرجت فذلك لكي تصرف مرتبها على مطالبها الشخصية والخاصة، أي أنها تعمل من أجل الترف أو هروبا من دورها التقليدي والروتين الممل في الأسرة. ولقد أكد ذلك " هير" في دراسة أجراها عام 1958 أن النساء العاملات من الطبقة المتوسطة إنما دافعهن الحقيقي للعمل هو الإستمتاع[1] ، وفي دراسة أخرى أجراها "عباس محمود العوض" على خمسة آلاف امرأة حديثة التخرج، أي بين أن ثلث الزوجات يعملن من أجل مساندة مدخول أزواجهن[2].

2- الدوافع الاجتماعية:

إن الدوافع الاجتماعية تؤدي دورا مهما في تحفيز المرأة ودفعها نحو العمل، من ذلك إيمان بالمرأة بأهمية العمل في حياة الإنسان أو شعورها بوجود وقت فراغ لديها يمكن أن تقضيه بالعمل، كما تنظر بعض الموظفات إلى المساواة مع غيرها في العمل، إذ تطمح البعض للحصول على مركز اجتماعي أعلى لتحقيق الذات من خلالها، وكذلك رغبة المرأة في الإلتقاء بالأخرين أو الظهور بالمظهر اللائق أمام الآخرين، كما أن تشخيص بعض الأزواج لزوجاتهن على العمل خارج المنزل له أهمية كبيرة في هذا المجال، وكذلك التقدم الإجتماعي الحاصل نتيجة للتطورات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية التي حدثت في الآونة الأخيرة، وكذلك عناية الأحزاب السياسية يرفع مكانة المرأة وتحريرها[3]

وإن من دوافع العمل عن المرأة نفسرها برغبتها في تغيير النظرة لها وفي تحسين المجتمع بها والإعتراف بكفاءتها، وهذا ما يبدو من خلال التكوين والتعليم التي تلقته ومحاولتها لتحسين المستوى المعيشي والاجتماعي والثقافي، وبالتالي فدخول المرأة مجال العمل وحصولها على مرتب وعلى أجر خاص بها وبروزها الاجتماعي ومشاركتها في مجالات عدة، وتعدد أدوارها الاجتماعية واتخاذ القرارات التي تخص حياتها وحياة أسرتها ووعيها

[1] رؤوف بالعقاب، **عمل المرأة واثره على العلاقة الزوجية**، أطروحة مقدمة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم النفس العيادي ،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، علم النفس العيادي، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف2، الجزائر، 2016- 2017، ص 20.

[2] هاجر يحياوي، سميرة لعقون، **انعكاسات عمل المرأة الجزائرية على مسؤوليات الاسرية- دراسة ميدانية على عينةمن الأمهات العاملات بكليتا العلوم الإنسانية والاجتماعية والآداب واللغات بجامعة جيجل**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر ل.م.د. في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل - الجزائر، 2018، 2019، ص 42.

[3] زينب بن باء نوال فندو ،**انعكاسات الظروف الاجتماعية على أداء المرأة العاملة – دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية ابن سينا ادرار مصلحة الإمومة والطفولة**،مذكرة ماستر ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل، جامعة أحمد دراية ادرار- الجزائر، 2019- 2020، ص. ص(32-33).

الثقافي، مكنها من إثبات وجودها سواء داخل أسرتها أو في وسطها الاجتماعي أو في عملها[1].

3- الدوافع الذاتية:

من أهم ما أصبح يدفع المرأة للعمل هو تأكيد الذات وإبراز قدراتها وكفاءتها في إنجاز الأعمال وتولي الوظائف وشغل مناصب هامة، وكل ما يندرج تحت الدافع إلى التقدير الاجتماعي الذي يدفع بالمرأة إلى أن تكون موضع قبول وتقدير واحترام من طرف الآخرين، وأن تكون لها مكانة اجتماعية مرموقة، كما أن العمل يتيح للمرأة تأكيد الذات فهو بالنسبة للمرأة وسيلة ترقية وأمل، فإن تمت طريق للتقدم واكتساب الاستقلال الذاتي، كما أن المرأة من خلال عملها تسعى إلى لعب دور في المحيط الأسري والاجتماعي وإبراز أهم ما تتميز به، وتسعى أيضا لتجسيد في واقعها العلمي[2].

والدافع الذاتي يتضمن اتجاه المرأة للعمل خارج البيت حتى تقضي على الوضع التقليدي الذي وضعها فيه المجتمع، باعتبارها ربة منزل أو زوجة او أم أطفال وعليها العبئ الكبر في التنشئة الاجتماعية، وأيضا تعمل الكثيرات من النساء لأنهن يفضلن القيام بعمل منظم عن القيام بأعمال منزلية، فهي من مميزات العمل الخارجي، فبالنسبة لهن العمل ينظم وقت المرأة بحيث يكون لعملها الداخلي والخارجي بداية ونهاية محددة ومنظمة، وإن عمل المرأة يعتبر جهدا خلاقا ومساهمة إيجابية منها لصالح مجتمعنا مما يساعدها على الرضا عن نفسها[3].

المطلب الثاني : أهمية عمل المرأة

على الرغم من التحديات الكبيرة التي واجهت النساء لتحمل المسؤولية الكاملة في العمل وداخل المنزل، فإن كثيرات استطعن التغلب على تلك العقبات وحققن نجاحا باهرا[4]، يساهم عمل المرأة عادة في تحسين المستوي المالي والوضع الاجتماعي لعائلتها، وخاصة عندما تستطيع تحقيق الموازنة بين العمل والأسرة، لذا تعمل أغلب النساء للحصول على أجر عادل مقابل ما يتم إنجازه من قبلهن، وتفضل المرأة غالبا البقاء في عملها إذا وجدته ممتعا، مما يوفر لها الشعور الإيجابي بالإنجاز .

---

[1] دليلة مومن، فاطمية صديق، **التحريش الجنسي ضد المرأة العاملة دراسة ميدانية لمستشفى خمس مليانة لعينة من عاملات النظافة**، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية ، تخصص سوسيولوجية العنف والعلم الجنائي، جامعة الجيلالي بونعامة ـ الجزائر، 2015- 2016، ص 72.

[2] زينب بن باء نوال فندو ،**انعكاسات الظروف الاجتماعية على أداء المرأة العاملة – دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية ابن سينا ادرار مصلحة الإمومة والطفولة**،مذكرة ماستر ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل، جامعة احمد دراية ادرار- الجزائر، 2019- 2020، ص36.

[3] دليلة مومن، فاطمية صديق، **التحريش الجنسي ضد المرأة العاملة دراسة ميدانية لمستشفى خمس مليانة لعينة من عاملات النظافة**، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية ، تخصص سوسيولوجية العنف والعلم الجنائي، جامعة الجيلالي بونعامة، الجزائر، 2015- 2016، ص 72.

[4] **ما أهمية عمل المرأة**، آخر تحديث فبراير 17-2021، (https://www.Sapermama.me/posts/) ، تم الولوج بتاريخ 20 افريل 2022، على الساعة 13:45

يوجد عدة ميزات لعمل المرأة واستقلاليتها لذاتها منها:
- إصرار المرأة والعمل بجد للوصول إلى ما تريد.
- حكم المجتمع على المرأة بناء على أدائها ، وقدراتها، ومهاراتها في التواصل مع الاخرين.
- قدرة المرأة المستقلة على تحقيق التوازن في علاقاتها مع الآخرين دون أن تضحي بحريتها الشخصية من أجل علاقة ما.
- المساعدة في التغلب على فكرة التمييز بين الرجل والمرأة من خلال تمسك المرأة بحقها في العمل[1].

لقد اشارت العديد من الإحصائيات والدراسات إلى أن عمل المرأة يجعلها أكثر ثقة بنفسها ويسهم في زيادة الإستقرار الأسري وجعل حياتها أكثر نظاما ، كما أن المرأة التي تعمل تساهم أيضا في تغيير حالة الأسرة الاقتصادية نحو الأفضل ويزيد من دخلها ودخل أبنائها ، وهذا يساعدها على توفير معيشة أفضل لهم، كما أن عمل المرأة يسهم في منح المرأة القدرة على التعبير عن نفسها بطريقة أفضل، وإثبات تميزها وإبداعها في مجال دراستها، ويساعدها على أن تكون عضوا فعالا في مجتمعها وعلى مستوي الدولة كاملة، بحيث تساهم في التطور ودفع عجلة الاقتصاد نحو الأمام، وتكمن الأهمية الكبرى للعمل أنه يتبع حاجة المرأة للنجاح ويشعرها بوجودها ويظهر قدراتها ويصقل مهاراتها، فالمرأة اليوم أصبحت مديرة وطبيبة ومعلمة وصيدلانية أي جميع الأعمال، بل أن تعمل ما تسطيعه ووفق قدرتها وألا تكلف نفسها فوق طاقتها، لأن هذا قد يسبب لها الضرر المادي والمعنوي ويصبح عملها مضرا لها، وهذا ليس من أهداف العمل التي تسعي المرأة إلى تحقيقها[2].

المطلب الثالث: مشكلات المرأة العاملة

هناك معيقات كثيرة تواجه قيام المرأة بدورها، منها معيقات خاصة بالمرأة وحدها ومنها معيقات مشتركة تواجهها الرجال والنساء على السواء، فمن المعيقات المشتركة بين الرجال والنساء ارتفاع نسبة الأمية وتدني المستوي التعليمي، أما عن المعوقات التي تواجه المرأة وحدها فمنها متاعب المرأة العاملة والتي تتمثل في تشعب دور المرأة بين الأعمال المنزلية وعملها خارج المنزل، كذلك من أهم المعوقات وجود تصورات غير حقيقية وغير واقعية تسود بين دوائر المثقفين ورجال السياسة عن أوضاع المرأة والأسلوب الأمثل نحو تغيير هذه الأوضاع، وهناك كذلك معيقات أخرى نذكر منها:

- المعيقات الاجتماعية:

المتمثلة في:

1- عدم وجود قطاع خدمات متطور لرعاية أبناء الأم العاملة.

2- ضعف التعاون بين الرجل والمرأة داخل الأسرة.

---

[1] **بحث عن عمل المرأة**، آخر تحديث 6 أغسطس 2020، علي الساعة 12: 40 مساءا، بحث عن عمل المرأة https://mawdoo.com/، تاريخ الولوج 20 افريل 2022، على الساعة 14:00.

[2] موقع السطور، **موضوع تعبير عن المرأة** ، آخر تحديث 4 فبراير 2021، Https://sotor.com، تاريخ الولوج 20 افريل 2022، على الساعة 14:16.

3- ضعف استيعاب بعض الرجال لدور المرأة في العمل، ومعارضة بعض الأسر لمشاركة المرأة في العمل [1].

- المعيقات الشخصية:

وتتمثل في:

1- عدم إقبال بعض النساء على العمل في مجال الخدمات الفنية.

2- إحجام بعض النساء المتعلمات عن العمل.

3- اشتراط بعض الشباب المتقدمين للزواج بترك الفتاة للعمل.

4- ربط العمل بالحاجة المادية.

- المعيقات الثقافية:

تضم :

1- عدم اهتمام المرأة بأهمية العمل.

2- وسائل الإعلام ودورها في إبراز أهمية عمل المرأة.

3- عدم اهتمام بعض المجلات بالقضايا المتعلقة بعمل المرأة.

- المعيقات الاقتصادية والإدارية:

1- عدم وجود حوافز مادية لبعض المهن.

2- عدم حصول المرأة على فرص العمل في بعض القطاعات.

3- التمييز بين الرجل والمرأة في الترشيح للترقيات.

4- قلة فرص التطوير التدريب للمرأة.

- المعيقات التخطيطية والتنظيمية:

1- غياب خطة تنمية شاملة القوى العاملة تساعد المرأة على المشاركة الفعالة في بناء المجتمع.

2- عدم وجود جهة مسؤولة للإهتمام بمناقشة المعيقات التي تواجه المرأة العاملة.

3- عدم وجود مراكز إرشاد وتوعية للخريجات الجدد.

4- عدم وجود خطة التنسيق بين تخصصات الجامعة واحتياجات المجتمع الفعلية.

- المعيقات القانونية والدستورية:

1- قصور اللوائح التنظيمية لعمل المرأة والتي تسير لها المزايا التي تستطيع الإستفادة منها في الظروف الطارئة (إجازة الوضع المناسبة - إجازة أمومة وطفولة).

2- ضعف المجال أمام المرأة للقيام بمشروعات خاصة [2].

---

[1] حيدر إبراهيم علي، **المرأة السودانية في الحياة العامة، واقع ندوة مهرجان المرأة الأولى**، ط1،الخرطوم - سودان، 2003،ص 63،

[2] مشاعر عبد المنعم عباس أحمد، **مشكلات خروج المرأة للعمل دراسة تطبيقية للمرأة العاملة المتزوجة بجامعة شاندي**، دراسة مقدمة لنيل درجة الماجستير في علم الاجتماع، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، تخصص علي الاجتماع، جامعة شاندي - السودان، ص(98-99).

المطلب الرابع: مجالات عمل المرأة

العمل النسائي ذات أهمية كبيرة في إطار بناء المجتمع للنهوض بالنساء في شتى المجالات، وما نلاحظه أن الميدان التعليمي والصحي سيطرت عليه المرأة العاملة بشكل كبير ولم تترك للرجل إلا القليل، وينقسم عمل المرأة إلى نوعين هما:

العمل داخل المنزل: أي أن العمل يكون ضمن أسرتها من حيث شؤون المنزل ومتطلبات وتربية الأبناء والعناية بالزوج وكل ما يتطلب من رعاية لشؤون الأسرة، ومن الجدير بالذكر أن عمل المرأة في هذه الحالة يتم من دون أجر مادي .

العمل خارج المنزل: ويقصد به العمل الذي تقوم به المرأة خارج المنزل ويكون مقابل أجر تتقاضاه نتيجة عملها خارج البيت [1].

من مجالات عملها كذلك نذكر منها:

- العمل في مجال السياسة والوزارة.
- التعليم.
- الطب والتمريض.
- القانون كالمحاماة ونحوها.
- مجالات التجارة.
- العمل في مجال الفن بأنواعه كالرسم أو الكتابة أو التصوير وما هو مختص بهذا المجال.
- العمل لحسابها الخاص وابتكار مشروعها.
- العمل في الخدمات الاجتماعية والإنسانية.
- ويمكن للمرأة في ظل التطورات التقنية الحديثة أن تزاول العديد من الأعمال وهي على مكتبها أو في بيتها، فهي تستطيع أن تقدم خدماتها عن طريق الإنترنت مثلا وأن تعقد من خلاله الصفقات وتفتح الاعتمادات، وأن تبلغ تعليماتها إلى موظفيها[2].

وتعود أهمية عمل على نفسها وعلى المجتمع بأسره، إذ يمكنها العمل في عدة مجالات تتناسب مع طبيعتها الأنثوية، وفيما يأتي أبرز هذه المجالات كذلك نذكر منها:

التعليم في الحضانات ورياض الأطفال: فتشكل النساء العاملات في مجال التعليم ما قبل المدرسة وما نسبته 97.6% من المجموع الكلي للعاملين وفقا لدراسات أجريت، ولابد من حصول المرأة على الشهادة الجامعية حتى تتمكن من خوض هذا المجال.

إختصاص أمراض النطق واللغة: تشكل النساء ما نسبة 96% من المجموع الكلي للعاملين في هذا المجال، ويتمثل هذا العمل في علاج أمراض النطق واللغة لدى الأطفال والأشخاص البالغين.

---

[1] رجاء عنابي طبي، **مرجع سبق ذكره** ،ص 45.

[2] حنان الحديد، **مجالات عمل المرأة**، آخر تحديث يوم 29 مارس 2022، على الساعة 11:52، https://mawdoo3.com/، تم الولوج إلى هذا الموقع يوم 02/ماي/2022، على الساعة 13:00 .

رعاية الأطفال: يمثل هذا العمل في دور رعاية الأطفال وفي بعض الأحيان يجلب الأهل أطفالهم لمنزل المربية، ويجدر بالمرأة في هذا العمل رعاية الأطفال بما يشمل الطعام والنظافة والراحة.

أخصائية التغذية: إذ تتمثل طبيعة هذا العمل بمساعدة الناس على اتباع نظام غذائي صحي وسليم، كما يمكن للمرأة الحصول على وظائف التغذية في دور الرعاية والمستشفيات وغيرها .

قسم التجميل وتصفيف الشعر: هذا العمل لا يتطلب درجات علمية متقدمة، بل تكتفي المرأة بالحصول على شهادة الثانوية العامة للعمل في هذا المجال، وأهم ما يتميز به هذا المجال القدرة على العمل داخل المنزل وخارجه بناءا على رغبة المرأة.

الخدمة الاجتماعية: يتضمن مجال العمل فيه زيادة المرأة للمنازل لتوعية الأشخاص اجتماعيا بالعديد من شؤون حياتهم مثل: التسهيلات التي يمكنهم الحصول عليها من بعض المؤسسات وتقديم الاستشارات الاجتماعية.

التسويق عبر الهاتف: وأكثر ما يميز هذا المجال من العمل كذلك أنه يمكنها العمل من المنزل ومراعاة شؤون أسرتها في الوقت ذاته، وقد لوحظ في الآونة الأخيرة بأن وظائف التسويق عبر الهاتف ومندوبي المبيعات باتت وظائف تناسب المرأة أكثر من الرجل[1].

[1] موسوعة عريق، **مجالات عمل المراة في عهد النبوة**، https://areq.net/m/، تم الولوج إلى هذا الموقع يوم 2/ماي/2022، على الساعة 14:14.

المبحث الثاني: العلاقات العامة والأداء الوظيفي للأستاذة الجامعية

إن مهنة الأستاذ الجامعي تكتسب أهمية كبيرة وتحتل مكانة عالية في المجتمع، حيث يعتمد نجاح العملية في أي نظام تعليمي على مدى توفر صفات وخصائص الأستاذ وذلك باعتباره المنشط والمحرك الأساس للعملية التعليمية وكذلك تعتبر عملية الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي سياسة من السياسات الإدارية الهامة للقيام بوظيفة على أكمل وجه .

المطلب الأول: الأستاذ الجامعي

كان الاهتمام بالأستاذ الجامعي وحرص الجامعة على أن تضم داخل سوارها أفضل الأساتذة، ذلك أن الجامعات تتوقع من أساتذتها أن يكونوا ذو قدرات وخصائص مميزة بيداغوجيا، علميا شخصيا ومهنيا، ماهرين في التدريس والتقويم، باحثين متابعين لكل جديد في ميدان المعرفة، متحمسين لمهنتهم ومشاركين في حل مشكلات مجتمعهم، بالإضافة إلى ما يتسمون به من خصائص إنسانية وعلاقات اجتماعية سليمة مع طلابهم وبين أفراد مجتمعهم [1] .

أولا: التعريف بالأستاذ الجامعي

فالأستاذ الجامعي لغويا: حسب ما جاء في معجم الوسيط : الأستاذ، المعلم، الأستاذ الماهر في الصناعة يعلمها غيرها، الأستاذ لقب علمي عال في الجامعة، وجمع أساتذة وأستاذ[2].

اصطلاحا: يعرف عضو هيئة التدريس في الجامعة بأنه كل من يقوم بالتدريس في الجامعة من حملة شهادة الدكتوراه أو الماجيستر ويساهم في تحقيق أهداف الجامعة [3].

وعرف أيضا على أنه هو الذي يدرب طلابه على استخدام الآلة العلمية وليس الذي يتعلم بالنيابة عنهم، وهو الذي يشترك مع طلابه في تحقيق نمو ذاتي، يصل إلى أعماق الشخصية و يمر إلى أسلوب الحياة.

وهو أيضا الركيزة الأساسية في إعداد وتكوين الإطارات المتخصصة، بالإضافة إلى إسهامه في حل بعض المشكلات التي تواجه المجتمع من خلال ما يقوم به من جهد ونشاط لتحقيق الأهداف المرسومة لذلك[4].

---

[1] ام هاني خالدي، صباح الواليش، **مساهمة الاعلام الجامعي عبر المواقع الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي: دراسة تحليلية للموقع الالكتروني الرسمي لجامعة المدية من نوفمبر 2019- جانفي 2020**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم الإعلام والاتصال، تخصص سمعي بصري، جامعة الدكتور يحي فارس بالمدية ـ الجزائر، 2019، ص 55.

[2] مجمع اللغة العربية، **معجم الوسيط**، ط4، مكتبة الشروق الدولية، مصر، 2008،ص17.

[3] سامي احمد، **الارتقاء بفعالية هيئة التدريس: تقويم الإعداد التدريسي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعة وانعكاساته في جودة التعليم العالي**، الطبعة العربية، دار أمجد للنشر والتوزيع، عمان ـ الأردن، ص 11.

[4] سبرينة مانع، **ضغوط العمل وأثارها على الأداء الأساتذة الجامعين : دراسة حالة أساتذة كلية الاقتصاد والتسيير بجامعة الحاج لخضر -باتنة**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص تنظيم الموارد البشرية، جامعة الحاج لخضر- باتنة، الجزائر 2007-2008، ص30.

وهو كذلك كل شخص يحمل درجة الدكتوراه أو الماجيستر في حقل من حقول المعرفة ويقوم بتدريس مادة أو أكثر من المواد المقررة في برامج أي جامعة من جامعات الوطن بإحدى الرتب التالية: أستاذ، أستاذ مشترك ، أستاذ مساعد، مدرس، مدرس مساعد .

والأستاذ الجامعي هو من يعمل بالتدريس بغض النظر عن درجته العلمية بعد الدكتوراه من أساتذة وأستاذات.

ثانيا: صفاتها

ومن بين أهم الصفات الواجب توفرها في الأستاذة ما يلي:

ـ التمتع بالقدرة على تقييم الأطر التدريسية والتقنية وتطويرها وفقا الاستراتيجية الجامعة والدول ويستعمل كافة الوسائل لذلك.

ـ إمتلاك القدرة على إجراء البحوث التطبيقية التي تواكب التغيير السريع في التكنولوجيا

ـ الاهتمام ببيئة العمل والعمل الجماعي.

ـ المعرفة الواسعة في مجال التخصص كما المداومة على الاطلاع لمستجدات من دراسات وبحوث ومراجع ونظريات في مجال تخصصه أمر شديد الأهمية له.

ـ التمتع بروح البحث العلمي المستمرة ومحاولة تطوير قدرته وكفاءاته العلمية عن طريق المطالعة والاطلاع على أحداث الإصدارات سواء ما يخص محتوى المادة التي يدرسها أو طريقة تقديمها، من خلال الإحتكاك والتعامل مع باقي الأساتذة والمهتمين بنفس المجال العلمي، وقدرته على إعداد أجيال قادرة على تطوير مجتمعه وإعداده بشكل متكامل في ثلاثة جوانب أساسية هي : الإعداد التقاني – الإعداد الأكاديمي- الإهداء التربوي.

ـ الشعور بأهمية المشاركة في تطوير الكفاءات الجديدة في المجتمع.

ـ أن يتمتع بالصحة النفسية والاتزان الإنفعالي والضمير الحي [1].

ثالثا: أدوار ومهام الأستاذ الجامعي

يتفق الباحثون أن هناك ثلاث مهام أو وظائف أساسية يؤديها الأستاذ الجامعي، وأطلقوا عليها " التاج المثلث للأكاديمية " وهي:

ـ نقل المعرفة والمحافظة عليها (التدريس).

ـ إثراء المعرفة وتنميتها (البحث العلمي).

ـ الاستفادة من المعرفة (تنمية المجتمع وتطويره)[2].

التدريس: بحيث يجب ان يتكون لديه القدرة على:

ـ التحكم الجيد في مجال من مجالات المعرفة والقدرة على أداءها.

---

[1] حنان فايزي، خديجة حليلو، **رسم ملمح الأستاذ الجامعي وفق المهم المسنحة إليه من خلال القانون التوجيهي لسنة 2008، دراسة وصفية تحليلية**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستير في علوم التربية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم التربية ، تخصص إرشاد وتوجيه، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي ـ الجزائر، 2014/ 2015، ص ص (30-31).

[2] دلال سلامي، إيمان غري، **تكوين الأستاذ الجامعي الواقع والآفاق، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية**، العدد 03، جامعة الوادي، الجزائر، ديسمبر 2013،ص 152.

ـ تثبيت أهداف التكوين والإطاحة بها.
ـ التعرف على معيقات التعلم وتذليلها.
ـ تنمية وتطوير الأداء البيداغوجي.
ـ اختيار الوسائل الأكثر ملاءمة والقدرة على استعمالها بفعالية للبحوث العلمية[1].

البحث العلمي: ويتم ذلك عن طريق:
ـ الإشراف على بحوث الماجيستر والدكتوراه التي تستهدف إعداد الأستاذة والباحثين.
ـ إصدار نشرات ومجلات علمية دورية تعرض كل جديد في مجال العلوم المختلفة.
ـ الإشتراك في أعمال المؤتمرات العلمية محليا وعربيا وعالميا.
ـ إجراء البحوث والدراسات مع الأساتذة في الجامعات العربية والعالمية.
ـ إنشاء خطوط اتصال مفتوحة بين الجامعات والمراكز العلمية الأجنبية.
ـ ربط البحوث والدراسات باحتياجات ومشكلات المجتمع المحلي .

المجتمع: ويتم في:
ـ حل المشكلات التي تواجه البيئة المحلية.
ـ توجيه البحوث العلمية والتطبيقية لحل مشكلات المجتمع.
ـ نقل بعض الصور والمشكلات التي تواجه المجتمع المحلي ومناقشتها مع الطلاب.
ـ الإشتراك في معسكرات العمل والإنتاج التي تنظمها الجامعة[2].

وهناك مهم أخرى للأستاذ الجامعي نذكر منها:
ـ إدارة التدريس و البحث و المنشورات في أقسامهم.
ـ تقديم المحضرات و الندوات في تخصصاتهم .
ـ إرشاد طلاب الدراسات العليا في تدريبهم الأكاديمي.
ـ إجراء وظائف إدارية أو تنظيمية.
ـ تقييم الطلاب في مجالات خبراتهم[3].

المطلب الثاني: الأداء التدريسي للأستاذة الجامعية

إن كلمة تدريس بكل ما تحمله من معنى في بناء المعارف وتوجيه العقول وإثارة التفكير بما يقدمه الأستاذ الجامعي، فهي الوظيفة الأساسية بين كل ما يؤديه من وظائف أخرى، بها يرتقي الطالب درجة درجة في سلم المعرفة، فالأستاذ الجيد هو القادر على إحداث تغيير في سلوك طلابه بما يحقق لهم تحسين الإستيعاب لديهم وطريقة تفكيرهم وأدائهم المعرفي، وحتى يكون ذلك لابد أن يكون الأستاذ ذا مهارات عالية ومؤهلات مشروطة.

---

[1] بسمة بن صالح، **مدى تكيف الأستاذ الجامعي مع أهداف نظام LMD من خلال عملية التريس والتقييم**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه،ل.م.د في العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي- أم البواقي- الجزائر، 2016-2017، ص 39.

[2] حنان فايزي، خديجة حليلو، **نفس المرجع السابق**، ص 33.

[3] What exactly is a professor these days?". Times Higher Education (THE). 13 November 2015. Retrieved 30 May 2022

أولا: تعريف الأداء التدريسي

نظرا لما يظهر من أهمية للأداء التدريسي للأستاذ الجامعي فقد أحيط بالعديد من التعاريف أهمها عرف الأداء التدريسي على أنه:

" الأداء الظاهر الذي يؤديه المعلم أثناء الموقف التعليمي، والذي يقوم على التفاعل بين كل من المعلم والطلاب بالقدر الذي يستثير تفكير الطلاب ودافعيتهم نحو التعلم ".

أي هي : "مجموعة الممارسات التي تؤدى أثناء الموقف التعليمي بقصد التأثير المباشر على أداء الطالب لتعديله وتيسير عملية التعلم ".

والأداء التدريسي يقتضي وجود تفاعلين مباشرين بين الأستاذ والطالب بما يؤثر على القدرة الاستيعابية له إيجابا وأسلوب تفكيره، وأيضا حسن سير الأبحاث والرسائل من خلال تقديم النصح والتوجيه للطالب الذي يكون بصدد إعداد بحث أو رسالة تخرج.

ويحرص الأستاذ الجامعي الجيد على التهيؤ لإلقاء درسه وأن يلقي هذا الدرس بلغة واضحة وسليمة يفهمها الجميع، والأخذ بعين الاعتبار المستويات المختلفة لكافة الطلبة مع استخدام الأمثلة والنماذج والتأكيد على المحاور الأساسية للمحاضرات، ويسمح للحوار ومناقشة الجوانب الغامضة فيها.

ويتوجب عليه الابتعاد عن الأساليب التقليدية في التعليم التي تركز على الحفظ والتلقين والإملاء، والمعرفة الجيدة بالأساليب الحديثة على وفق الرؤية العصرية التي تؤكد على:

- تبني نهج التعليم القائم على الأساليب الديمقراطية وليس التسلطية.
- اعتماد نهج التعليم القائم على القدرات والمهارات وليس القولبة والنمطية.
- توفي نهج التعليم على التفكير النقدي، وتهيئة الطالب للتعامل مع معطيات عصر العولمة والمعلوماتية[1].

ثانيا: طرق التدريس في الجامعة

إن أداء التدريس للأستاذ الجامعي يتم وفق طرق عدة تختلف باختلاف نوعية المادة المدرسة، فمنها ما يتطلب الحفظ ومنها ما يتطلب التفكير العميق وتحريك القدرات الإبداعية ومنها أيضا ما يتطلب الممارسة والتجربة الميدانية، وقد تم تقسيم هذه الطرق إلى مدخلين هما:

1- مدخل التعليم (التدريس) التقليدي:

يعتبر هذا المدخل الأكثر استخداما من طرف جامعات الدول النامية، وتعتمد على التلقين الكلامي أين يتم نشر المعرفة بين صفوف الطلاب عن طريق المحاضرات بأسلوب كلامي مباشر، فيعتاد الطلاب على حشو أذهانهم بالمعارف دون تنمية مهارات التحصيل والاستنباط والإنتاج الفكري، فيتوهون بذلك نحو السلبية وتدني مستوى الإحساس بالمسؤولية

[1] صبرينة مانع، **مرجع سبق ذكره**، ص. 37

أثناء الموقف التدريسي، فتموت روح المشاركة مما يحول الطالب إلى أداة استقبال للمعلومة وحسب، وأهم هذه الطرق وأكثرها انتشارا كما أشرنا طريقة المحاضرة.
وقد أشار أحد الباحثين إلى أهمية هذه الطريقة رغم قدمها وأن الجامعة لا يمكنها التخلي عنها وذلك للأسباب التالية:

- كون المادة التعليمية المدرسة نظرية.
- كثرة أعداد الطلبة في المدرجات.
- مساعدة الطلاب في الربط بين جوانب المقرر المختلفة.
- تقديم بعض الموضوعات الحديثة التي لم تتطرق إليها المراجع.

2- مدخل التعليم (التدريس) الحديث:

ويشمل طرق حديثة للتدريس جاءت لتغطية العجز في الطرق التقليدية، ومن أهم هذه الطرق هي:

2- أ - طريقة المشروع:

أين يكلف الأستاذ طلبته بإعداد مشاريع تمكنهم من اكتساب قدرات ومهارات ابتكارية وإبداعية يحصلون عليها من خلال اندماجهم مع الواقع المعاش.

2 - ب - طريقة التعلم المبرمج:

تتطلب جهاز تدريس آلة تعليم أوكتاب ذا تصميم خاص ويتم من خلالها عرض أجزاء المعلومات عند كل مرحلة من مراحل التعلم،عن طريق إعطاء سؤال في كل مرحلة ويكون الجواب اختياريا، ثم تأتي مرحلة الإستمرارية في التعلم إذا كان الجواب صحيحا بالضغط علي زر الآلة أو بقلب الصفحة إن كان كتابا، أما إذا كان الجواب خاطئا فتقدم الإجابة الصحيحة مع الشرح المفصل.

2 - ج - طريقة حل المشكلات:

أين يضع الأستاذ طلابه أمام مشكلات معينة ويطلب منهم البحث عن حلول مثلي لها مما يجعل الطالب يستعمل كل قواه الفكرية باحثا عن الحل[1].

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في أداء الأستاذة الجامعية

يتعرض الأستاذ الجامعي لجملة من المؤثرات والضغوطات والمعوقات التي تحول دون تحقيقه لما يصبو إليه من أداء مهامه وأدواره على أكمل وجه، وقد تم تقسيمها إلى عوامل داخلية وأخرى خارجية تتمثل فيما يلي:

[1] مانع سبرينة، **مرجع سبق ذكره**، ص 38.

أ- العوامل الداخلية (داخل الجامعة):

و تتمثل هذه العوامل في ما يلي :

1- تكوين الأستاذ الجامعي:

وهو كل ما يجري من عمليات الإعداد قبل الخدمة من أجل تمهين الأستاذ، لأن التكوين المستمر أثناء الخدمة ضروري، إذ ليس هناك مهنة تتطلب الاستمرار في النمو المهني لممارسيها مثل مهنة الأستاذ، لأن الكفاءة تتطلب النمو وتطوير مستمرين[1]، وتشمل هذه العملية التكوينية ما يلي:

الإعداد: يسمى بالتكوين الأولي يتلقاه الأستاذ قبل التحاقه بالمهنة، حيث يهدف الإعداد الأكاديمي العلمي إلى تزويد الطالب بالمواد الدراسية التي تعمق فهمه للمادة التعليمية التي يتخصص فيها، ومساعدته على السيطرة والتمكن من مهارتها والقدرة على توظيفها في المواقف التعليمية .

في الواقع يعد الإعداد في وضع سيء، إذ يعاني من قصور في جوانب عديدة، سواء تعلق الأمر بالمشرفين على إعداد الطلبة أثناء مرحلة التدرج ليكونوا أساتذة، أو تعلق الأمر ببرامج ووسائل التقويم، كون أن أغلب البرامج الإعداد تقدم في شكل محاضرات تقلل من حظ الدارس في الإستفادة منها مستقبلا في مستواه المهني كأستاذ، وهذا التأزم يشمل أيضا الأداء البحث نظرا لسوء الإعداد[2].

التدريب: يطلق مفهوم التدريب على تلك العمليات التكوينية المستمرة التي يتلقاها الأستاذ أثناء الخدمة لضمان مواكبة التطور الذي يطرأ على البرامج الدراسية والمناهج وطرق التدريس وتقنياته والبحث العلمي، نتيجة للتطور الاجتماعي والتقني المستمر، رغم أن التدريب هو العامل المهم لاستمرار النمو المهني والرفع من الكفاءة، فإن التدريب الأستاذ الجامعي لم يحض باهتمام كبير، فالتدريب يفتقد إلى الدعم الإداري والسياسي وغياب ميزانية خاصة به وانعدام الموضوعية في الترشيح له، وهذا يؤثر سلبا علي الأداء التدريسي والبحثي للأستاذ الجامعي[3].

2- المؤهل العلمي:

إن واقع المؤهل العلمي لأستاذ الجامعة الجزائرية لا يخضع للمعايير العلمية، حيث نجد أن غالبية بلدان العالم تهتم بالمؤهل العلمي للأستاذ، إذ تشترط الحصول على درجة الماجيستر لتعيين الأساتذة في الجامعة، وهذا بعكس الجامعة الجزائرية التي وظفت في

---

[1] محمد متولي غنيمة، **سياسات وبرامج إعداد المعلم العربي**، ط2، الدار المصرية اللبنانية للنشر، القاهرة ـ مصر، 1998، ص 53.

[2] بشير معمرية، **مجالات وأساليب تكوين المعلم الجامعي**، مداخلة مقدمة الي الملتقي الدولي الأول حول أساليب التكوين والتعليم في افريقيا والوطن العربي، جامعة فرحات عباس- سطيف، 28.29.30 افريل (2001)، ص9

[3] محمد بدان حمدان، **تصميم وتنفيذ برامج التدريب: بأسلوبيه رقمية سلوكية لتحسين الموظف والمؤسسة والوظيفة**، ط1، دار التربية الحديثة للنشر، عمان ـ الأردن، 1990،ص04.

سنوات سابقة أساتذة بشهادة الليسانس، ومازالو إلى اليوم يدرسون بهذه الشهادة وهذا الوضع يوجد في الجامعة الجزائرية فقط[1].

3-الوسائل العلمية:

إن الوسائل العلمية والبحثية ليست مجرد أدوات وهياكل بل أنها ذات وظيفة ثلاثية الأبعاد والتأثير، فهي تؤثر على أداء الأستاذ لمهامه وأداء الطالب مثلما تؤثر على أهداف الجامعة[2].

ب/ العوامل الخارجية:

إن المجتمع الذي يعيش فيه الأستاذ الجامعي خارج حدود الجامعة له دور لا يمكن تجاهله في عرقلة أدائه وجعله يعيش تحت طائلة من الضغوط التي تسبب له القلق وفقدان الثقة بالنفس والراحة أثناء العمل، ومن بين هذه العوامل هي:

1- الأجر: إن الأستاذ شأنه شأن أي عامل في أي منظمة يسعى من عمله إلى إشباع حاجاته المادية والاجتماعية، حيث أن توفر الأجر المناسب يشعر الفرد بالرضا عن عمله وبالتالي التمسك به والسعي منه إلى تقديم أعلى أداء، في حين الأجر المنخفض يشعره بعدم قدرته على إشباع حاجاته وعجزه على الوفاء بمتطلبات أسرته، مما يشعره بالضغط وعدم الأمان والاستقرار والخوف إزاء المستقبل خاصة بعد التقاعد، أين يصبح أجره أقل بكثير لأنه منزوع العلاوات مما يؤثر سلبا على عطائه، ونحن في عصر يحكمه مقياس المادة أي مكانة الشخص في مجتمعه تحكمها المادة، وأن الأجر المنخفض يؤدي إلى ولادة مشاكل أخرى تؤثر بدورها على عطاء الأستاذ وتشكل عائقا أمامه في تحقيق أهداف الجامعة عموما وأهدافه على وجه الخصوص.

2- السكن: إن انخفاض الأجر يحرم الأستاذ من أن يكون له بيتا تتوفر فيه كل وسائل الراحة العصرية التي تزوده بجو القدرة على العمل أكثر، وخلق راحة أو خلق السكن هو المقر الذي يلجأ الإنسان ليقضي فيه جزءا معتبرا من يومه لينعم بالسكينة والإستقرار، باعتبارها شروط ضرورية للإنسان من أجل تجديد نشاطه وبالتالي القدرة على مجابهة أعباء الحياة، فالأجر المنخفض يحرم الأستاذ من امتلاك سكن يوفر له ما ذكرناه سلفا، وهذا بالتأكيد له تأثيراته السلبية على أدائه[3].

3- النقل: إن بعد مقر العمل عن السكن وعدم توفر وسيلة نقل خاصة بالأستاذ لعدم قدرته على اقتنائها نتيجة انخفاض أجره وسوء ظروفه المادية، أو قلة وسائل النقل الجماعية تؤثر على الأستاذ وأدائه لمختلف مهامه الملزم بها، إذ يضيع وقته وجهده في الإنتقال من وسيلة لأخرى في الوقت الذي من المفروض بالأستاذ فيه أن يكون منشغلا بأبحاثه وطلبته، كما أن

---

[1] بشير معمرية، **مرجع سبق ذكره**، ص 04.

[2] عبد اللطيف الفارابي، عبد العزيز العرضاف، **كيف تدرس بواسطة الأهداف التربوية**، ط3، دار الخطابي للنشر، الرباط-المغرب،ص116،

[3] الصادق مزهور، **أزمة السكن في ضوء المجال الحضري**، د.ط، دار النور الهادف للنشر، الجزائر،1995، ص5.

هذه الوضعية وتزاحم الأستاذ على وسائل النقل في واقع الأمر تحط من مكانتهم الاجتماعية التي من المفروض أن يحضوا بها[1].

إن أنماط الاتصالات السائدة في مختلف المؤسسات من بينها مؤسسة التعليم العالي تؤثر بشكل مباشر على الأداء الوظيفي للأستاذة الجامعية، فمن خلال الاتصال القائم داخل الجامعة تستطيع من خلاله الإبداع والإبتكار وخلق جو مناسب للتواصل مع الغير، سواء من خلال تعاملها بطريقة مباشرة مع الإدارة أو من خلال الأداء التدريسي لها، باستخدام أنماط ووسائل اتصالية سواء في التعليم التقليدي مثل إلقاء محاضرات بأسلوب كلامي مباشر أي اتصال مباشر مع الطلبة، أو في التعليم الحديث عن طريق استخدام الأجهزة الحديثة وخلق تفاعل بين الأستاذة وطلابها .

المطلب الرابع: تأثير الاتصال على الأداء الوظيفي للأستاذة الجامعية

تلعب الاتصالات دورا هاما داخل المؤسسة وخارجها ويمكن تشبهها بالدم الذي يجري في عروق الإنسان في كافة أنحاء الجسم، أما بالنسبة للمؤسسة فالاتصال له دور هام جدا في المحافظة على تدفق وانسياب المعلومات المنظمة، وترتفع كفاءة العمل والأداء كلما كانت هناك أنظمة جيدة في الاتصالات وكانت كفاءة القائد عالية في الاتصالات[2].

يساعد الاتصال العاملين على مواكبة ما يستجد من تطورات تمس المنظمة وتنعكس على بيئة العمل، كما يساهم على امتصاص حالات عدم الرضا، حيث يعمل كصمام أمان يمكن من خلاله أن يعبر العاملين عن تجاهلهم حول قضايا مختلفة وإيصال مطالبهم لصانعي القرار، وكذا بقائه على اطلاع على النشاطات وتوفير المعلومات التي يمكنهم من اتخاذ القرارات السليمة[3].

إن أنماط الاتصالات السائدة في المؤسسة من شأنها التأثير في المناخ الموجود بالمؤسسة الملائم للإبداع والابتكار والمساهمة في اتخاذ القرارات، حيث أن الاتصال وسيلة اجتماعية يتم من خلالها التفاهم بين الأفراد وخلق حركية الجماعة والتفاعل المستمر بين الفرد والجماعة على حد سواء، إذ يتم من خلالها نقل المعلومات والبيانات والآراء والأفكار لغرض تحسين الأداء المستهدف للمؤسسة، وتعتمد كفاءة الاتصال عادة على طبيعة العمل والمناخ السائد إذ تؤثر وتتأثر به عادة، فهو الموقع المادي للأفراد وما ترتبط بذلك من جماعات العمل الرسمية وجلب مناخ تنظيمي بالمؤسسة ملائم في خلق التفاعلات الاجتماعية الهادفة بين الأفراد وتنشيط دورهم وأدائهم.

---

[1] وريدة براهيمي، **المعوقات الاجتماعية للأستاذ الجامعي وأثارها على أهداف المؤسسة الجامعية: دراسة ميدانية بجامعة باتنة**، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير في علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإسلامية، قسم العلوم الاجتماعية، تخصص تنظيم وعمل، جامعة الحاج لخضر- باتنة، الجزائر، 2004-2005، ص ص (121-122).

[2] عمر صخري، **اقتصاد المؤسسة**، ط5، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون – الجزائر، 2007، ص32.

[3] محمد الصرفي ،**الموسوعة العلمية للسلوك التنظيمي: التحليل على مستوى المنظمات**، د.ط، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية -مصر، 2009، ص19.

فالاتصال الفعال يؤدي إلى تحسين أداء العامل وحصوله على رضا أكبر بالعمل، فالفرد يستطيع أن يتفهم عمله بصورة أفضل ويشعر بمشاركة الغير، كما أنه يتفهم أدوار الآخرين مما يشجع على التعاون والتنسيق، وقد أثبت بعض الدراسات أن الاتصال الفعال علاقة مباشرة بالرضا عن العمل والأداء، ويرى بعض الكتاب أن الاتصال يساعد على تقييم الأداء وإنتاجية العمل وتحديد معايير ومؤشرات الأداء، وكذا تحفيز وزيادة حماس العاملين للعمل[1].

[1] صليحة شامي، **المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على القطاع النهائي في عمليات المشتركةالخفجي المشتركة**، ملتقى البحث العلمي جامعة الملك عبد العزيز، كلية الاقتصاد والإدارة، جدة، د- ت، ص 200.

خلاصة الفصل:

اكتسبت المرأة من خلال التعليم وإدراك حقوقها وواجباتها وما يمكنها أن تقدمه لنفسها وأسرتها وبلدها، تمكنت أن تبني مكانة إلى جانب الرجل والقيام بمعظم أدواره، وخروجها للعمل كان له دوافع عديدة من بينها الدوافع النفسية كإثبات الذات والشعور بالرضا لتدخل عدة مجالات في عالم الشغل، منها مجال التدريس في مختلف الأطوار والمستويات منها مستوى التعليم العالي، لتصبح أستاذة جامعية تتسم بالعديد من الخصائص الأكاديمية والمهنية تجعلها قادرة على أداء مهامها وأدوارها المتعددة في التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع وكذلك الإدارة الجامعية، فالأداء الوظيفي للأستاذة يعني قيامها في الجامعة بالواجبات الموكلة إليها بموجب الأنظمة والتعليمات المعمول به في الجامعة التي تعمل بها بكفاءة عالية وفعالية.

الإطار التطبيقي

الفصل الثالث:

دور العلاقات العامة في تحسين الأداء الوظيفي للأستاذات بجامعة المدية

تمهيد:

بعد ما تناولنا في الإطار المنهجي معلومات أولية عن المشكلة وطرحنا التساؤل الذي هو محور بحثنا، وبعد ما تطرقنا في الإطار النظري للجوانب النظرية للبحث والتي يجب معرفتها قبل الغوص في أعماق البحث وكانت المعلومات متسلسلة ومتدرجة، يأتي بعدها الجانب التطبيقي للدراسة الذي يخص الموضوع الذي بين أيدينا الموسوم ب: دور العلاقات العامة في تحسين الأداء الوظيفي للمرأة العاملة، طبقت الدراسة على عينة من أستاذات جامعة المدية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، وسنتناول في هذا الجانب نبذة عن جامعة الدكتور يحيى فارس بالمدية، إضافة إلى التعريف بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، والتطرق إلى نشاطات واستراتيجيات العلاقات العامة بالجامعة، يأتي بعدها مباشرة تحليل وعرض لبيانات الإستمارة الموزعة على عينة الدراسة.

المبحث الأول: العلاقات العامة في جامعة الدكتور يحيى فارس بالمدية

أصبحت العلاقات العامة ضرورية في كل المؤسسات و المنظمات على اختلاف أنواعها منها مؤسسة التعليم العالي، و خاصة بجامعة المدية فهي تلعب دورا هاما داخل الجامعة، و لهذا سنتطرق في هذا المبحث إلى التعرف على جامعة الدكتور يحيى فارس و كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، و أنشطة العلاقات العامة و الإستراتيجيات الاتصالية بجامعة المدية .

المطلب 01: نبذة عن جامعة الدكتور يحيى فارس بالمدية

للتعرف عن جامعة المدية ونشأتها يجب التعرف أولا عن الشخصية التي تحمل الجامعة إسمها، وهو الشهيد يحيى فارس ابن مقران بن مولود ومسعودة ناصر العكري، من مواليد 14 سبتمبر 1929 بلدية مجانة ولاية برج بوعريريج، بدء تعليمه الإبتدائي بمدرسة الأهالي الواقعة في مدينة مجانة و واصل تعليمه الثانوي ببرج بوعريريج، ثم انتقل إلى فرنسا ليواصل تعليمة العالي في الطب بمونبيلبي (Montpellier)، بعدها توقف عن الدراسة ليلتحق بجبهة التحرير بالولاية الرابعة كطبيب، وفي سنة 1960 حل بالمنطقة الثانية للولاية الرابعة وألقي عليه القبض وهو جريح و تعرض للتعذيب، حيث استشهد في 11 جويلية 1960 [1].

لم تكن جامعة يحيى فارس بالمدية في بدايتها جامعة كما هو الحال اليوم، وإنما كانت عبارة عن معهد وطني ذات تخصص واحد بحيث كان اسمه المعهد الوطني لعلوم المهندس، وكان عدد الطلبة الوافدين إليه في العام الأول لا يتجاوز 200 طالب، وعدد الأساتذة الدائمين فيه لا يتعدى العشرة، ونظرا للظروف الصعبة التي املتها الزيادة المرتفعة في عدد الناجحين في شهادة البكالوريا مقارنة بنقص الهياكل والإمكانيات لاستقبال الكم الهائل من الطلبة في المقاعد البيداغوجية، وكذا مشكل الإقامة بالنسبة للطلبة البعيدين عن مقر سكناتهم، إضافة إلى تزايد نسبة المتحصلين على شهادات الدراسات العليا، كل هذا دفع بالمسؤولين إلى ضرورة احتواء هذه المشاكل وذلك بتوفير عدد من المقاعد البيداغوجية الإضافية للقضاء علي الاكتظاظ الذي تعاني منه الجامعات، وكذا توفير مناصب شغل جديدة لذوي الشهادات العليا للاستفادة من مستواهم وخبرتهم[2] . بدأ التعليم العالي بولاية المدية خلال السنة الجامعية 1988- 1989 وذلك عن طريق إنشاء المعهد العالي في الإلكترو تقني INES، وقد نتج عنه فتح تخصصات جديدة في العلوم الاقتصادية والعلوم الإنسانية مما سمح بإنشاء مركز جامعي وذلك بموجب المرسوم الرئاسي المؤرخ 25- 07- 2000، وبعد بضع

[1] مطوية جامعة صادرة عن جامعة الدكتور يحيى فارس بالمدية، بتاريخ 19 ماي 2022 للإطلاع عليها أنظر المحلق رقم 8 ص ص (126 - 127)

[2] نبذة تاريخية، الموقع الرسمي لجامعة يحيى فارس بالمدية، آخر تحديث في 24 ديسمبر 2021، www .univ-media-dz/ الرئيسية /نبذة- تاريخية ،بتاريخ 26 ماي 2022،على الساعة 14:00.

سنوات ازدهر التعليم العالي بولاية المدية وتم ترقية المركز الجامعي بموجب المرسوم التنفيذي 09- 11- 2009 إلى جامعة، والتي أصبحت تضم أربع كليات هي:

- كلية العلوم والتكنولوجيا.
- كلية الحقوق.
- كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.
- كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية والإنسانية.

وقد تم تقسيم هذه الأخيرة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 13- 403 المؤرخ في 1 ديسمبر 2013 إلى كليتين هما:

- كلية الآداب واللغات .
- كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية.

وبذلك هي تضم حاليا خمس كليات [1]

- وبموجب المرسوم التنفيذي رقم 16- 74 المؤرخ في 13 جمادي الأول 1437 الموافق ل 22 فيفري 2016، المعدل والمتمم للمرسوم رقم 09- 11 المؤرخ في 7 محرم 1430 الموافق 4 جانفي 2009، تم تحديد عدد الكليات المكونة لجامعة المدية واختصاصاتها كما يلي:

- كلية الآداب واللغات.
- كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- كلية التكنولوجيا.
- كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.
- كلية الحقوق والعلوم السياسية.
- كلية العلوم.[2]

ويمكن الاطلاع على الهيكل التنظيمي لجامعة المدية في الملحق (60) بصفحة 124

المطلب الثاني: نبذة عن كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المدية

أولا: نشأة الكلية.

بتاريخ الفاتح من ديسمبر عام 2013م تم إنشاء كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بمقتضي المرسوم التنفيذي المعدل والمتمم لرقم 13-403 الموافق(2013/12/01) متفرغا عن كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية والإنسانية (سابقا)، والمنشاة بمقتضي المرسوم التنفيذي رقم 09- 11 الموافق(2009/01/04) الذي يتضمن استحداث جامعة المدية والكليات التابعة لها.

[1] مطوية صادرة عن جامعة الدكتور يحيى فارس بالمدية ، بتاريخ 19 ماي 2022 ،للإطلاع عليها انظر الملحق رقم 7 ص 125

[2] نبذة تاريخية، الموقع الرسمي لجامعة يحيى فارس بالمدية، مرجع سبق ذكره، بتاريخ 26 ماي 2022، على الساعة 14:30.

وتعد كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية واحدة من ست كليات تابعة لجامعة المدية، إذ تضم طاقما إداريا وبيداغوجيا متكاملا يكفل تكوينا عالي المستوى في أطواره الثلاث : ليسانس، ماستر، دكتوراه لضمان تخرج الدفعات المتتالية في أحسن الظروف[1].

ثانيا: هياكل ومنشآت التدريس والتكوين التابعة للكلية وعمادتها.

تضم الكلية مخابر في الإعلام الآلي تضمن للطلبة تكوينا في هذا المجال، واستديو للسمعي بصري تسمح بتكوين وتطبيق ميداني لمختلف المعارف العلمية الخاصة في مجال علوم الإعلام والاتصال، والجدول التالي يحدد الهياكل البيداغوجية المتوفرة.[2]

قاعات التدريس	قاعات المحضرات	مخابر الإعلام الآلي	استديو الإذاعة التلفزيون	قاعات الإنترنت	قاعات المطالعة في المكتبة	المجموع
60	06	04	01	02	03	76

المطلب الثالث: أنشطة العلاقات العامة في جامعة المدية

قبل الإشارة إلى أنشطة العلاقات العامة التي تعتمد عليها جامعة المدية لابد من الإشارة إلى العملية الاتصالية، وهي عملية حيوية تقوم بها جامعة المدية يتم في اتصال يومي أو اتصالي إداري، اتصال بيداغوجي رسمي أو غير رسمي، ويمكن إدراج أنشطة العلاقات العامة في جامعة المدية بشكل رسمي وغير رسمي مباشر مصرح بها أو غير مباشر غير مصرح به لتحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الجامعية، من بين هذه الأنشطة الملتقيات العلمية تقدمه كل الكليات والأقسام بالجامعة بصفة دورية تكون وطنية ودولية على شكل أيام دراسية، ندوات علمية ملتقيات وطنية ودولية، دورات تكوينية غايتها الأساسية مناقشة موضوع من الموضوعات وإشكالات علمية في مختلف التخصصات مثل علم النفس وعلم الإجتماع، تجمع الباحثين داخل الوطن لاحتكاك بمختلف الكليات للإفادة والإستفادة وتحسين العلاقات بين الجامعة والجامعات المختلفة في الوطن، لتنقل صورة ذهنية لتدعم نشاط علمي ومناقشة البحث وتحفيز الأستاذ الباحث وطالب الدكتوراه لتبادل علمي ومعرفي وتفعيله في الجامعة، وغير هذه الأنشطة كذلك تشترك الشريك الاقتصادي وبين المؤسسات الاستشفائية عبر الإحتاك بها لخلق آفاق تشغيل وعقد اتفاقيات معهم، مثل ماتم مؤخرا اتفاقية مع مؤسسة سونلغاز وهذا شكل من أشكال أنشطة العلاقات العامة، لتقوم بندوات وأيام تكوينية مع الشريك الاقتصادي لتحسين الصورة الذهنية للمؤسسة وتسهيل عمليات البحث العلمي بين الصلة ومختلف المؤسسات، ودعم النوادي العلمية والمعرفية على مستوى جامعة المدية،

[1] مطوية صادرة عن جامعة الدكتور يحيى فارس بتاريخ 19 ماي 2022 ، للإطلاع عليها أنظر الملحق رقم (3-4) ص 121 122

[2] مطوية صادرة عن جامعة الدكتور يحيى فارس بتاريخ 19 ماي 2022 ، للإطلاع عليها أنظر الملحق رقم 5 ص 123

فهي تنشط بكثافة في الآونة التالية لتفعيل صورة ذهنية داخلية، وخلق ربط بين الطلبة والأساتذة والإدارة وبين المحيط الخارجي للجامعة، وحتي الموقع الرسمي وموقع الجامعة على الفيسبوك يتم نشر فيها أنشطة العلاقات العامة وبرامجها كالمسابقات العلمية، ندوات، ملتقيات علمية وأنشطة أخرى، وهذا الشكل لتقرير أنشطة العلاقات العامة بالجامعة، عقد معارض دولية وسنوية خاصة بالجامعة، ونترك دور النشر المحلية والوطنية وفي فترة الكوفيد تعرت الخارجية.

حيث أن أبواب الجامعة مفتوحة في بداية ومنتصف ونهاية السنة على تلاميذ الثانويات للتعرف على الجامعة وفضائها ومختلف التخصصات فيها، حيث يتنقل الأساتذة لمختلف الثانويات كذلك والعديد من البلديات للتعريف بالجامعة أكثر وأهم أنشطتها وتخصصاتها، حتى يسهل الأمر على المقبلين في اجتياز شهادة البكالوريا باختيار التخصص المناسب لهم، ومن أنشطة العلاقات العامة كذلك بجامعة المدية بعقد اتفاقية مع جامعة تيزي وزو والجزائر03 وعين الدفلى، تساعد هذه الإتفاقيات على التبادل العلمي والمعرفي بين الطلبة والأساتذة وحتى المسؤولين فيما بينهم، حيث تهتم كذلك جامعة المدية بوسائل الإعلام وعلاقتها بهم، مثل إذاعة المدية يتم بث فيها مختلف أنشطة العلاقات العامة تبث مباشرة من الجامعة، وكذلك حصص في فترة الكوفيد بالتعريف بتسيير جامعة المدية وكيفية تفادي انتشاره والتعريف بالتدريس عن بعد ما يخلق صورة ذهنية حسنة .

وأنشطة العلاقات العامة بجامعة المدية كذلك يخلق أنشطة تحفيزية للتكوين بالخارج، وتربص قصير المدى لتحسين صورة الذهنية للمؤسسة، وهناك أنشطة غير مباشرة مثل الإعلانات والتوجيهات[1].

المطلب الرابع: الاستراتيجيات الاتصالية بجامعة المدية

باعتبار الأستاذ ركن أساسي ومحور فعال في الجامعة في العملية العلمية وأنشطة البحث العلمي لا نركز على الطالب ونهمل الأستاذ، بل بالعكس يجب اتخاذ كل الإجراءات وتقديم الحوافز المناسبة للأستاذ لتقديم أداء وظيفي جيد له والإصغاء إليه، وتسهيل عملية تنقله للمشاركة مثلا في مختلف الجامعات في المتلقيات والنوادي ومختلف الأيام الدراسية حتى يعزز هذا الاحتاك الحوافز النفسية للأساتذة بالجامعة، ومن الاستراتيجيات الاتصالية كذلك بجامعة المدية إقتراح أنشطة علمية كالملتقيات والندوات والسماح للأساتذة والأستاذات بتقديم اقتراحاتهم وآرائهم وتشجيعهم وتحسين وضعيتهم، فهو عنصر فعال ومهم في الجامعة، فإدراجه كذلك ضمن الهياكل العلمية وحتى في الإدارة، ليفتح المجال للإبداع ويحفز الاستراتيجية الأساسية الاتصالية للأستاذ ليشعر بالانتماء للجامعة وقيمته الفعالة بها، ومن خلال مرافقة الأستاذ في انشغالاته مثل التدريس واستقباله اليومي والإصغاء إليه في إشكالاته الاستراتيجيات الاتصالية، إذ جامعة المدية تركز على الأستاذ وتسعى إلى تفعيل

[1] مقابلة مع الدكتورة راشدي وردية، نائبة رئيس قسم علوم الإعلام والاتصال، بإدارة قسم علوم الإعلام والاتصال بجامعة الدكتور يحيى فارس بعين ذهب – المدية، 22 ماي 2022، على الساعة 14:00.

مواقع التواصل مثل تفعيل منصة التعليم عن بعد، لتسهيل نشاط الأستاذ داخل الجامعة وتسهيل عملية التدريس للطالب وتعزيز العلاقة بينه وبين الأستاذ، ما فتح أفاق البحث العلمي للابداع فيه لتحسين صورة وأداء الجامعة، حيث تستعمل الجامعة وسائل اتصالية مختلفة، فالاتصال ممارسة يومية وعلاقة عامة بين مختلف الأطراف الإدارة والأستاذ، أو الإدارة والطالب مع الأستاذ وغيرها ـ ومن بين هذه الوسائل الاتصالية، الاتصال الشفوي الذي يتم بشكل يومي مثل بين الإدارة والأستاذ وقنوات تقليدية، أو مثل لوحة الإعلانات و التعليمات، ولقد تم تفعيل في فترة الكوفيد استخدام التكنولوجيا الحديثة نتيجة اضطرار جامعة المدية على استخدامها ، وتعتبر هذه من إيجابيات الكوفيد حيث أصبحت جامعة المدية تعتمد علي البريد الإلكتروني لإرسال المعلومات أو المستجدات في الجامعة، ماقلص المسافة بين الإدارة والأستاذ وربح الوقت وساعد في مواكبة العصر[1].

المبحث الثاني : تحليل البيانات

بعد استرجاع الإستمارة الخاصة بعينة الدراسة تم تفريغها ب SPSS في 19 جدول وصنف في 4 مطالب، ففي المطلب الأول تم تناول صعوبات التي تواجه أستاذات جامعة المدية أثناء أداء وظائفهن، و المطلب الثاني نشاطات العلاقات العامة التي تستفيد منها الأستاذات لأداء وظائفهن بجامعة المدية، أما المطلب الثالث سنتطرق فيه إلى الإستراتيجيات الاتصالية لتحسين الأداء الوظيفي للأستاذات بجامعة المدية، وأخيرا في المطلب الرابع تناولنا فيه تقييم أستاذات جامعة المدية لنشاطات العلاقات العامة في تحسين أدائهن الوظيفي في الجامعة، حيث تم تفريغ البيانات الشخصية في محور مستقل عنون بالبيانات الشخصية تضمن جدولين، ففي الجدول الأول يمثل سنوات الخبرة لأفراد عينة البحث، و الجدول الثاني يمثل حالة التوظيف لأفراد عينة البحث، وتم عرضها كما يلي :

محور البيانات الشخصية:

الجدول رقم (01): يمثل سنوات الخبرة لأفراد عينة البحث

سنوات الخبرة	التكرارات	النسبة٪
أقل من 5 سنوات	23	34.5
من5 إلى 10 سنوات	19	28.8
أكثر من 10 سنوات	24	36.4
المجموع	66	100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (01) الذي يمثل سنوات الخبرة للأستاذات الجامعيات أفراد عينة البحث، أن أعلى نسبة سنوات الخبرة هي أكثر من 10 سنوات والتي قدرت ب

[1]مقابلة مع الدكتورة راشدي وردية، رئيس قسم علوم الإعلام والاتصال، بإدارة قسم علوم الإعلام والاتصال بجامعة الدكتور يحيى فارس بعين ذهب – المدية، 22 ماي 2022، علي الساعة 14:00.

36.4٪، تليها أقل من 5 سنوات والتي قدرت ب 34.5٪، وأخيرا من 5 إلى 10 سنوات المقدرة ب 28.8٪.

مما يدل على أنه من بين نصف مجتمع بحث كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، نرى أنه تتواجد الأستاذات ذوات أكثر من 10 سنوات خبرة، أي ما بين رتبتي الدكتوراه والتعليم العالي، أي أن هناك العديد من نخبة الأستاذات بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

بينما أقل نسبة من سنوات الخبرة للأستاذات بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية هي من 5 إلى 10 سنوات، أي ما بين الأستاذات ذوات رتبة الدكتوراه والأستاذات المؤقتات، مما يدل على تنوع في نسبة رتب التوظيف للأستاذات بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المدية.

الجدول رقم (02): يمثل حالة التوظيف لأفراد عينة البحث:

حالة التوظيف	التكرارات	النسبة٪
دائمة	45	68.2
مؤقتة	21	31.8
المجموع	66	100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (02) الذي يمثل حالة التوظيف للأستاذات الجامعيات أفراد عينة البحث، أن أعلى نسبة لتوظيف الأستاذات تكمن في الأستاذات الدائمات والتي قدرت ب 68.2٪، على عكس الأستاذات المؤقتات التي قدرت ب 31.8٪.

وهذا يدل على أن أكثرمن نسبة الأستاذات بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المدية دائمات ذوات منصب عمل مستقر، وهذا راجع إلى أن جامعة المدية من الجامعات العريقة في الجزائر، فكانت بداياتها عبارة عن معهد وطني ذات تخصص واحد لا يتجاوز عدد الطلاب فيها 200 طالب، لتتوسع بعد ذلك وتتطور لتبدأ في عام 1988 - 1989 للتعليم العالي، هذا ما جعلها تملك أساتذة وأستاذات ذوات خبرة و دائمات في جامعة المدية.

المطلب الأول: الصعوبات التي تواجه أستاذات جامعة المدية أثناء أدائهن لوظائفهن

الجدول رقم (03): يمثل صعوبات الاتصال بإدارة الكلية حسب سنوات الخبرة وحالة التوظيف:

الإجابة / المتغيرات		نعم		لا		المجموع	
		التكرارات	النسبة٪	التكرارات	النسبة٪	التكرارات	النسبة٪
سنوات الخبرة	أقل من 5سنوات	3	4.55	20	30.30	23	34.85
	من 5 إلى 10 سنوات	3	4.55	16	24.24	19	28.79
	أكثر من 10 سنوات	0	0	24	36.36	24	36.36
	المجموع	6	9.09	60	90.09	66	100
حالة التوظيف	دائمة	2	3.03	43	65.25	45	68.28
	مؤقتة	4	6.06	17	25.75	21	31.82
	المجموع	6	9.09	60	90.00	66	100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (03) الذي يمثل صعوبات الاتصال بإدارة الكلية حسب سنوات الخبرة وحالة التوظيف، أنه حسب سنوات الخبرة، نرى تساوي نسب الأستاذات اللواتي أقرن بأنهن يعانين من صعوبات في الاتصال بإدارة الكلية بين الأستاذات أقل خبرة من 5 سنوات ومن 5 إلى 10 سنوات، والتي قدرت ب 4.55٪، بينما لا توجد أستاذات أكثر خبرة من 10 سنوات يعتبرن أنه هناك صعوبات في الاتصال بإدارة الكلية.

وفي المقابل نرى أن أعلى نسبة من الأستاذات اللواتي أجبن أنه لا توجد صعوبات بالاتصال بإدارة الكلية هن ذوات خبرة أ كثر من 10 سنوات، حيث قدرن ب 36.36٪، تليها أقل خبرة من 5سنوات، قدرت ب 30.30٪، وآخر نسبة هن الأستاذات ذوات خبرة من 5 إلى 10 سنوات، واللواتي قدرن ب 24.24٪.

أما حسب حالة التوظيف، فنلاحظ أن أعلى نسبة الأستاذات اللواتي أجبن بنعم، هن الأستاذات المؤقتات، واللواتي قدرت نسبتهن ب 6.06٪، على عكس الأستاذات الدائمات اللواتي قدرن ب 3.03٪، وفي المقابل نري أن أعلى نسبة من الأستاذات اللواتي أجبن بلا هن الدائمات، وقدرت نسبتهن ب 65.25٪، على غرار المؤقتات اللواتي قدرت نسبهن ب 25.75٪.

وهذا راجع حسب إجابات المبحوثات أن الأستاذات الدائمات ذوات خبرة أكثر من 10 سنوات وخاصة أستاذات التعليم العالي اللواتي يعملن بإدارة الكلية لا يواجهن صعوبات في الاتصال بإدارة الكلية، عكس المؤقتات اللواتي تتراوح خبرتهن من 5 إلى 10 سنوات وأقل من 5سنوات تواجهن صعوبات اتصالية بإدارة الكلية، فحسبهن تتمثل هذه الصعوبات في أنه لا يوجد العدد الكافي من الموظفين والموظفات في الإدارة لاستقبالهن ودراسة انشغالاتهن وتلبية طلباتهن، بالإضافة أن مواعيد العمل الخاصة بالأستاذات غير متوافقة مع توقيت الإدارة، وإن كانت متوافقة نجد أن عمال الإدارة يتغيبون من حين إلى آخر، وصعوبة الحصول على المعلومات من الإدارة في إطار عملهن، بالإضافة إلى عدم الرد السريع والمباشر على اتصالاتهن أو عدم الرد على بعض اتصالاتهن، مما شكل لهن عائق في تأدية أدائهن الوظيفي و واجباتهن على أكمل وجه.

الجدول رقم(04): يمثل مشاكل في أداء الواجبات المهنية حسب سنوات الخبرة وحالة التوظيف:

الإجابة / المتغيرات		نعم		لا		المجموع	
		التكرارات	النسبة٪	التكرارات	النسبة٪	التكرارات	النسبة٪
سنوات الخبرة	أقل من 5سنوات	0	0	23	34.85	23	34.85
	من 5 إلى 10 سنوات	1	1.51	17	25.76	19	28.79
	أكثر من 10 سنوات	04	6.06	19	28.79	24	36.36
	المجموع	5	7.76	59	89.38	66	100
حالة التوظيف	دائمة	5	7.76	38	57.56	45	68.18
	مؤقتة	0	0	21	31.82	21	31.82
	المجموع	5	7.76	59	89.38	66	100

نلاحظ ان من خلال الجدول رقم (04) الذي يمثل مشكال في أداء الواجبات المهنية للأستاذات بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية حسب سنوات الخبرة وحالة التوظيف، أنه حسب سنوات الخبرة أعلى نسبة الأستاذات اللواتي أجبن بنعم هن الأستاذات ذوات خبرة

أكثر من 10 سنوات، وقدرت نسبتهن ب 6.06٪، تليها من 5 إلى 10 سنوات خبرة ب 1.51٪، بينما لا توجد أستاذات أقل من 5 سنوات خبرة يعانون من مشاكل في أداء واجباتهن المهنية.

وفي المقابل نرى أن أعلى نسبة من الأستاذات اللواتي لا يواجهن مشاكل في أداء واجباتهن المهنية هن ذوات خبرة أقل من 5 سنوات، قدرت ب 34.85٪، تليها أكثر من 10 سنوات خبرة بنسبة 28.79٪، على عكس الأستاذات ذوات خبرة من 5 إلى 10 سنوات، واللواتي سجلن أقل نسبة قدرت ب 25.76٪.

أما حسب حالة التوظيف، فنلاحظ أن أعلى نسبة للأستاذات اللواتي أجبن بأنهن يواجهن مشاكل في أداء واجباتهن المهنية تكمن في الأستاذات الدائمات، والتي قدرت نسبتهن ب 7.76٪، أما الأستاذات المؤقتات، فلا يواجهن بتاتا مشاكل في أداء واجباتهن المهنية.

وفي المقابل نرى أن أعلى نسبة من الأستاذات اللواتي أجبن بلا هن الأستاذات الدائمات، وقدرت نسبتهن ب 57.56٪، على عكس المؤقتات والتي قدرت نسبتهن 31.82٪، وهذا راجع حسب إجابات المبحوثات أن الأستاذات الدائمات ذوات خبرة أكثر من 10 سنوات ومن 5 سنوات إلى 10 يواجهنا مشاكل في أداء واجباتهن المهنية، عكس المؤقتات اللواتي تتروح خبرتهن أقل من 5 سنوات لا يواجهن مشاكل في أداء واجباتهن المهنية. فحسبهن غالبية الأستاذات يرون أن هذه المشاكل تتمثل في أن توقيت العمل غير مناسب في نظرهن، تليها مشاكل نتجت عن المعاملات السيئة وظروف العمال داخل عملهم الكارثية، أما باقي الأستاذات فكانت وجهات نظرهن متفاوتة تمثلت في عدة مشاكل أهمها عدم المساواة في المعاملة بين الجنسين، أي بينها وبين الأستاذ الجامعي، بالإضافة إلى أن تكثيف البرامج يشكل عائق في أداء واجباتهن المهنية، حيث أنها تؤدي إلى نشوب مشاكل تتعلق بالمقاييس وطريقة التسيير، كإسناد مقايس لا تتناسب مع تخصص الأستاذة، فينتج لها صعوبة إيصال المعلومات والأفكار إلى الطلبة، فهذا شكل لها عائق في أدائها الوظيفي التعليمي مما خلق كسل وإهمال من طرف الطلبة وعدم انظباطهم، كما نري أن عدم مراعاة ظروف الأستاذة الخاصة المؤقتة شكل لها الشعور بالنقص وعدم تأدية أدائها التدريسي وواجباتها نحو الإدارة بكفاءة، بالإضافة إلى عدم الاهتمام بالحالة الاجتماعية الخاصة بالأستاذات الجامعيات المرتبطة بالبيت والأطفال والاستقرار الأسري، مما خلق لها ضغوطات نفسية نتجت عنها مشاكل أسرية ومشاكل في أداء واجباتها المهنية.

الجدول رقم (05): يوضح تقديم شكاوي للإدارة عند مواجهة مشاكل بالعمل حسب سنوات الخبرة وحالة التوظيف:

الإجابة / المتغيرات		نعم		لا		المجموع	
		التكرارات	النسبة٪	التكرارات	النسبة٪	التكرارات	النسبة٪
سنوات الخبرة	أقل من 5سنوات	22	33.33	1	1.52	23	34.85
	من 5 إلى 10 سنوات	18	27.27	1	1.52	19	28.79
	أكثر من 10 سنوات	13	19.70	11	16.67	24	36.36
	المجموع	53	80.3	13	19،71	66	100
حالة التوظيف	دائمة	34	51.52	11	16.67	45	68.18
	مؤقتة	19	28.79	02	3.03	21	31.82
	المجموع	53	80.31	13	19.7	66	100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (05) والذي يوضح تقديم الأستاذات للشكاوي للإدارة في حالة ما إذا واجهن مشاكل بالعمل حسب سنوات الخبرة وحالة التوظيف .

حسب سنوات الخبرة نلاحظ أن أعلى نسبة من اللواتي أجبن بنعم تتمثل في الأستاذات ذوات خبرة أقل من 5 سنوات بنسبة 33.33٪، تليها ذوات خبرة من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 27.27٪، وأخيرا نرى أن الأستاذات ذوات خبرة أكثر من 10 سنوات سجلن أدنى نسبة من اللواتي أجبن بنعم، قدرت ب 19.70٪.

وفي المقابل نرى أن هناك مجموعة من الأستاذات اللواتي لا يقدمن شكاوي للإدارة عند مواجهتهن لمشاكل بالعمل، أعلى نسبتهن الأستاذات ذوات خبرة أكثر من 10 سنوات، عكس باقي الأستاذات ذوات خبرة أقل من 5 سنوات، ومن 5 إلى 10 سنوات واللواتي سجلن نسب ضئيلة متساوية قدرت ب 1.52٪ .

أما في حالة التوظيف، فنري أن الأستاذات الدائمات هن الأكثر نسبة من اللواتي يقدمن شكاوي للإدارة عند مواجهتهن لمشاكل بالعمل و قدرت ب 51.52٪، عكس الأستاذات المؤقتات واللواتي قدرن ب 28.79٪.

أما عن اللواتي اجبن ب لا، فسجلت الأستاذات الدائمات أعلى نسبة اللواتي أجبن بأنهن لا يقدمن شكاوي للإدارة عند مواجهتهن لمشاكل بالعمل، قدرت نسبتهن ب16.67 ٪، علي

عكس الأستاذات المؤقتات واللواتي تنخفض نسبتهن بشكل عن الدائمات، حيث قدرت نسبتهن ب 3.03٪.

ومن هنا نرى أن الأستاذات الأقل خبرة من 10 سنوات، واللواتي تتراوحن ما بين الأستاذات الدائمات والمؤقتات، هن الأكثر تقديما للشكاوي للإدارة عند مواجهتهن لمشاكل بالعمل، لأنهن الأكثر عرضة للمشاكل بالعمل، كعدم أخذ قراراتهن على محمل الجد، أومشاكل تتعلق بتواقيت العمل أو مع الطلبة، أومشاكل تتعلق بالخلافات أثناء حراسة الإختبارات، سواءا كانت الخلافات بين الأستاذات والطلبة، أو الأساتذة أو الإدارة فيما بينهم.

على عكس الأستاذات الدائمات ذوات خبرة أكثر من 10 سنوات، واللواتي تتراوح خبرتهن ما بين الدكتوراه وأستاذات التعليم العالي، حيث أجبن بأكبر نسبة بأنهن لا يقدمن شكاوي للإدارة عند مواجهتهن مشاكل بالعمل، وهذا راجع إلى انخراطهن بالإدارة بشكل كبير ونشاطاتها، فلا يحتجن إلى توجيه الشكاوي لأنهن يحلو مشاكلهن بأيديهن.

ومن الطرق الأكثر اعتمادا في تقديم الشكاوي، وحسب إجابة المبحوثات، نجد الاتصال المباشر برئيس القسم أو أحد نوابه، وهذا احتراما للسلم الإداري، ولأن رئيس القسم هو الأكثر دراية بإجراءات الوجبة اتخاذها عند تقديم الشكوى، ولأن رئيس القسم له علاقة مباشرة بالأستاذة من جهة والطلبة من جهة أخرى، تليها الاتصال المباشر بعميد الكلية أوأحد نوابه، والتي ترتفع رتبته في السلم الإداري، إذ تبقي الأستاذات الاحترام للسلم الإداري ولكن يتوجهن إلى العميد أو أحد نوابه في حالة ما اذا كانت تلك المشاكل أكثر تعقيدا، وهناك مجموعة من الأستاذات اللواتي يتخطين السلم الإداري ويتوجهن مباشرة إلى المدير، وهذا لتسريع الإجراءات اللازمة لحل مشاكلهن، ولأن له نفوذ أكثر في المجال الإداري، وهناك القليل من الأستاذات اللواتي يتوجهن إلى خلية الإعلام والاتصال، فحسب إجابة المبحوثات لوحظ أن العديد منهن لسن على دراية بوجود مكتب العلاقات العامة، والذي يدعى في جامعة المدية بخلية الإعلام والاتصال، ولوحظ وحسب إجابة المبحوثات أنهن نادرا يتوجهن إلى الأمانة العامة، وخاصة أنه يوجد العديد من الجهات المعنية في جامعة المدية لحل مشاكلهن.

الجدول رقم (06): يمثل الصعوبات عند تقديم الشكاوي للإدارة الجامعية حسب سنوات الخبرة وحالة التوظيف.

الإجابة / المتغيرات		نعم		لا		المجموع	
		التكرارات	النسبة٪	التكرارات	النسبة٪	التكرارات	النسبة٪
سنوات الخبرة	أقل من 5سنوات	6	9.09	17	٪25.76	23	٪34.85
	من 5 إلى 10 سنوات	9	13.64	7	10.61	16	24.24
	أكثر من 10 سنوات	0	0	24	36.36	24	36.36
	المجموع	15	22.73	48	72.7	63	100
حالة التوظيف	دائمة	9	13.64	33	50	42	63.64
	مؤقتة	6	9.09	15	22.73	21	31.82
	المجموع	15	22.73	48	72.73	63	100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (06) الذي يمثل نسبة مواجهة الأستاذات الجامعيات صعوبات عند تقديم الشكاوي للإدارة الجامعية، أجبن عن هذا السؤال 63 أستاذة من 66 أفراد العينة بنسبة 95.45٪، وحسب سنوات الخبرة نلاحظ أن الأستاذات ذوات خبرة من 5 إلى 10 سنوات سجلنا أعلى نسبة قدرت ب 13.64٪، تليها الأستاذات أقل من 5 سنوات خبرة بنسبة 9.09٪، بينما الأستاذات ذوات خبرة أكثر من 10 سنوات أجبن أنهن لا يعانون من صعوبات عند تقديم الشكاوي للإدارة الجامعية.

أما عن الأستاذات اللواتي يرون أنهن لا يواجهن صعوبات عند تقديم الشكاوي للإدارة، فنرى أن الأستاذات أكثر خبرة من 10 سنوات سجلن أعلى نسبة إجابة قدرت ب 13.64٪، على عكس الأستاذات المؤقتات اللواتي أجبن كذلك بنعم نسبة 9.09٪.

وفي المقابل نجد أن هناك أستاذات أجبن بأنهن لا يواجهن صعوبات عند تقديم الشكاوي للإدارة، وخاصة الأستاذات الدائمات اللواتي أجبن ب لا بنسبة قدرت ب 50٪، وعكس المؤقتات اللواتي أجبن بنسبة 22.73٪.

وهذا إن دل فإنما يدل على أن الأستاذات ذوات خبرة أكثر من 10 سنوات لا يعانون من صعوبات عند تقديم الشكاوي للإدارة الجامعية، وغالبا تكون هذه الأستاذات ذوات رتبة أستاذة التعليم العالي، أو عاملات في مجال الإدارة، فلديهن نوعا من الهيبة والنفوذ تسمح

لهن بحل مشاكلهن بأنفسهن، على عكس الأستاذات ذوات خبرة من 10 سنوات وأقل، واللواتي تتراوحن ما بين الأستاذات الدائمات المستقرات والمؤقتات، أي الأستاذات ذوات رتبة الدكتوراه أو الحديثات في العمل، حيث أن غالبيتهن يعانين من صعوبات نتجت عن عدم ثقتهن بإمكانية النظر لمشاكلهن أو عدم ثقتهن بقدرة إدارة الجامعة على حلها، تليها الصعوبات الناتجة إما عن عدم المعرفة بالجهة المعنية لتقديم الشكاوي أو عدم معرفة الوسيلة المناسبة لإيصال تلك الشكاوي للإدارة، أما باقي الأستاذات اللواتي يواجهن صعوبات عند تقديم الشكاوي للإدارة الجامعية، فكانت إجابتهن متفاوتة ما بين صعوبات نتجت عن نقص الاتصال وعدم إمكانية توصيل القضايا بالأساليب المناسبة، وما بين عدم التعاون الإداري مع الاستاذات وعدم سماعهن لانشغالاتهن.

الجدول رقم (07): يمثل طريقة تلقي الرد في حالة توجيه الشكوى حسب سنوات الخبرة وحالة التوظيف.

الإجابة / المتغيرات		استدعاء الحضور		رد كتابي		رد إلكتروني		عدم تلقي رد		المجموع	
		التكرار	النسبة٪	التكرار	النسبة٪	التكرار	النسبة٪	التكرار	النسبة٪	التكرار	النسبة٪
سنوات الخبرة	أقل من 5سنوات	16	24.62	0	0	0	0	7	10.77	23	35.38
	من 5 إلى 10 سنوات	13	20	3	4.62	1	1.54	1	1.54	18	27.69
	أكثر من 10 سنوات	8	12.31	6	9.23	0	0	10	15.38	24	26.92
	المجموع	37	56.93	9	13.85	1	1.54	18	27.69	65	100
حالة التوظيف	دائمة	23	35.38	9	13.85	1	1.54	11	16.92	44	67.69
	مؤقتة	14	21.54	0	0	0	0	7	10.77	21	32.30
	المجموع	37	56.92	9	13.85	1	1.54	18	27.69	65	100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (07) والذي يمثل طريقة تلقي الرد في حالة توجيه الأستاذات للشكوى حسب سنوات الخبرة وحالة التوظيف، ولقد أجبن على هذا السؤال 65 أستاذات من 66 أفراد العينة بنسبة 99.99٪، حيث أن هناك أستاذات اخترن استدعاء الحضور كطريقة تلقي الرد على الشكوى، فكانت أعلى نسبة اختيارها 24.62٪ من قبل الأستاذات ذوات خبرة أقل من 5 سنوات، تليها نسبة 20٪ من قبل الأستاذات ذوات خبرة

من 5 إلى 10 سنوات، وأخيرا اختير هذا الرد من قبل الأستاذات أكثر من 10 سنوات خبرة بنسبة 12.31٪.

وهناك أستاذات ترين أنهن يتلقين الرد على شكاويهن عن طريق الكتابة أو الرد الكتابي، فسجلت الأستاذات ذوات خبرة أكثر من 10 سنوات أعلى نسبة اختيار هذه الإجابة بمقدار 9.23٪، تليها الأستاذات من 5 إلى 10 سنوات بمقدار 4.62٪، أما الأستاذات ذوات خبرة أقل من 5 سنوات، فلا ترين أنهن يتلقون الرد على شكاويهن كتابة.

أما عن الرد الإلكتروني، فسجلت الأستاذات ذوات خبرة من 5 إلى 10 سنوات أعلى نسبة بمقدار 1.54٪، بينما ترى الأستاذات ذوات خبرة أقل من 5 سنوات وأكثر من 10 سنوات أنهن لا يتلقين الرد على شكاويهن إلكترونيا.

بينما هناك أستاذات أجبن أنهن لا يتلقين الرد على شكاويهن بتاتا، حيث أجابت الأستاذات ذوات خبرة أكثر من 10 سنوات بأعلى نسبة قدرت ب 15.38٪، تليها الأستاذات ذوات خبرة أقل من 5 سنوات، بينما سجلت الأستاذات ذوات خبرة من 5 إلى 10 سنوات أقل نسبة في اختيار هذا الرد، قدرت نسبتهن ب 1،54٪.

أما بالنسبة لحالة التوظيف، فنلاحظ أن الأستاذات المؤقتات سجلنا أعلى نسبة اختيار إجابة استدعاء الحضور كطريقة تلقيهن الرد في حالة توجيه الشكوى قدرت ب 35.38٪، أما عن الأستاذات المؤقتات فكانت نسبتهن أقل من الدائمات بمقدار 21.54٪.

أما عن الرد الكتابي، فاختارت الأستاذات الدائمات هذه الإجابة بمقدار 13.85٪، عكس الأستاذات المؤقتات اللواتي لا ترين أنهن يتلقون الرد على شكاويهن كتابيا.

أما الرد الإلكتروني فكانت إجابات كلا الأستاذات الدائمات والمؤقتات منخفضة جدا، حيث اختارت الأستاذات الدائمات هذه الإجابة بنسبة 1.54٪ فقط، عكس الأستاذات المؤقتات اللواتي لا يرين أنهن يتلقين الرد على شكاويهن إلكترونيا.

وأخيرا نلاحظ أن هناك أستاذات أجبن أنهن لا يتلقين الرد على شكاويهن بتاتا، حيث اختارت الأستاذات الدائمات هذه الإجابة بنسبة قدرت ب 16.92٪، بينما سجلت الأستاذات المؤقتات نسبة أقل منها بقليل بمقدار 10.77٪.

كل هذا يدل على أن طريقة الرد على شكاوي الأستاذات الجامعيات الغالبة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المدية حسب إجابات المبحوثات تمكن إما عن طريق الرد المباشر الشخصي أو إما يدعين باستدعاء الحضور، أو أنهن لا يتلقين الرد بتاتا، وغالبية الأستاذات اللواتي أقرن بهذه الإجابة كن مزيج ما بين الأستاذات المؤقتات والدائمات على اختلاف سنوات خبراتهن، تليها الرد الكتابي والتي اختارتها الأستاذات الدائمات ذوات خبرة من 5 إلى 10 سنوات فأكثر، أي ما تتراوح رتبتهن ما بين الدكتوراه وأستاذات التعليم العالي، في حين لم تسجل أي إجابة من قبل الأستاذات المؤقتات ذوات خبرة أقل من 5

سنوات، عكس الرد الإلكتروني سجلت إجابتها بنسبة ضئيلة جدا من قبل الأستاذات الدائمات ما بين 5 إلى 10 سنوات خبرة.

وبالتالي فإننا نلاحظ أن الإدارة أو الجهة المعنية بالرد على الشكوات غالبا ما تستعمل الأسلوب المباشر الشخصي للرد على شكوى الأستاذات الجامعيات، بينما تستعين بالرد الكتابي كالبيانات الرسمية والإعلانات مع الأستاذات الدائمات كالأستاذات ذوات رتبة الدكتوراه، بينما تقتصر على أسلوب الرد الإلكتروني عن طريق البريد الإلكتروني أو عبر مواقع التواصل الاجتماعي.

ومع التطور الحاصل في مختلف المجالات والقطاعات الخاصة والعامة خاصة قطاع التعليم العالي، كان لابد من استخدام وسائل التكنولوجيا في التواصل، لما لها أهمية وقيمة في تسير الأمور وتسهيلها وخاصة في ربح الوقت والرد السريع في أمر طارئ أو عند تقديم الشكاوى، فلابد من الجامعات وخاصة جامعة المدية استخدام وسائل اتصالية متطورة مواكبة للعصر حتى تسطيع الجامعة أن تكون من بين أولى الجامعات في الجزائر عامة وفي العالم خاصة، فوسائل الاتصال الحالية المستخدمة في جامعة المدية غير ملائمة ولا مساعدة لتسهيل مهام الأستاذات وحل مختلف مشاكلها، فحسبهن يعتبرن أن هذه الوسائل هي وسائل تقليدية تعرقل في بعض الأحيان عملهن مثلا في إتمام برنامجهن الدراسي أو تحدث سوء تفاهم بينهن وبين الإدارة ما يخلق مشاكل بعد ذلك.

بينما يوجد عدد معتبر من الأستاذات بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة المدية أجبن بأنهن لا يتلقين الرد بتاتا عند توجيههن للشكوى للجهات المعنية ويجب أخذهن بعين الاعتبار.

المطلب الثاني : نشاطات العلاقات العامة التي تستفيد منها الأستاذات لأداء وظائفهن بجامعة المدية

- الجدول رقم (08): يمثل اهتمام جامعة المدية بأنشطة العلاقات العامة حسب سنوات الخبرة وحالة التوظيف.

الإجابة / المتغيرات		نعم		لا		المجموع	
		التكرارات	النسبة٪	التكرارات	النسبة٪	التكرارات	النسبة٪
سنوات الخبرة	أقل من 5سنوات	13	19.70	10	15.15	23	34.85
	من 5 إلى 10 سنوات	6	9.09	10	15.15	16	24.24
	أكثر من 10 سنوات	18	27.27	6	9.09	24	36.36
	المجموع	37	56.06	26	39.39	63	100
حالة التوظيف	دائمة	26	39.39	16	24.24	42	63.64
	مؤقتة	11	16.67	10	15.15	21	31.82
	المجموع	37	56.06	26	39.39	63	100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (08) الذي يمثل اهتمام جامعة المدية بأنشطة العلاقات العامة حسب سنوات الخبرة وحالة التوظيف، وأجبن عن هذا السؤال 63 أستاذات من 66 أفراد العينة، أي ما يقارب نسبة 95.45٪، فحسب سنوات الخبرة نرى أن أعلى نسبة من الأستاذات اللواتي أجبن بنعم تهتم جامعة المدية بأنشطة العلاقات العامة هن ذوات خبرة أكثر من 10 سنوات بنسبة 27.27٪، تليها الأستاذات أقل خبرة من 5 سنوات بنسبة 19.70٪، وأخيرا الأستاذات الأقل نسبة من الذين أجابوا بنعم تمثلن في الأستاذات ذوات خبرة من 5 إلى 10 سنوات قدرت نسبتهن ب 9.09٪.

وفي المقابل نجد أن هناك أستاذات أجبن بأن جامعة المدية لا تهتم بأنشطة العلاقات العامة، سجلت أعلى نسبة تعادل ما بين الأستاذات أقل من 5 سنوات ،ومن 5 إلى 10 سنوات خبرة، قدرت نسبتهن ب 15.15٪، على عكس الأستاذات ذوات أكثر من 10 سنوات خبرة واللواتي قدرت نسبتهن ب 9.09٪.

أما حسب حالة التوظيف، فنلاحظ أن أعلى نسبة للأستاذات اللواتي أجبن بأن جامعة المدية تهتم بأنشطة العلاقات العامة كانت من قبل الأستاذات الدائمات، واللواتي قدرت نسبتهن ب 39.39٪، عكس الأستاذات المؤقتات اللواتي أجبن بنعم بنسبة مقدارها 16.67٪.

أما اللواتي أجبن بأنه لا يوجد اهتمام من قبل جامعة المدية بأنشطة العلاقات، فكانت أعلى نسبتهن الأستاذات الدائمات أيضا، حيث قدرت نسبتهن ب 24.24٪، عكس الأستاذات المؤقتات اللواتي قدرت نسبتهن ب 15.15٪.

كل هذا راجع إلا أن الأستاذات الدائمات، وغالبا ما تكون رتبتهن ما بين الدكتوراه وأستاذة التعليم العالي، ومن بينهن أستاذات عاملات في المجال الإداري بجامعة المدية، مايدل على أن هؤلاء الأستاذات هن الأكثر تفاعلا مع نشاطات العلاقات العامة، وأحيانا يساهمن في تنظيم هذه النشاطات.

مثل إصدار المطبوعات، إدارة الأحداث الخاصة مثل الملتقيات والاجتماعات أو الإحتفالات في مختلف المناسبات، وهذا ما أكده الباحث ياسين خضير البياني وآخرون في كتابه مقدمة في العلاقات العامة والإعلان[1]: أن من بين أنشطة العلاقات العامة ذات الأهمية الكبيرة هم المطبوعات وإدارة الأحداث الخاصة وغيرها من الأنشطة التي تعتمد عليها العلاقات العامة.

على عكس الأستاذات المؤقتات اللواتي يشعرن بأنهن لا يتم إشراكهن بمثل هذه النشاطات، كما لوحظ أن بعض من هؤلاء الأستاذات المؤقتات لسن على دراية بوجود مكتب مختص بالعلاقات العامة كخلية الإعلام والاتصال المتواجدة بعمادة الجامعة.

[1] ياسين خضير وأخرون، **مقدمة في العلاقات العامة والاعلان**، د،ط، دار الآفاق المشرقة ناشرون، الشارقة ـ الامارات، 2012، ص28.

الجدول رقم (09): يمثل أهم نشاطات العلاقات العامة التي تقوم بها خلية الإعلام والاتصال لتحسين الأداء الوظيفي للأستاذات الجامعيات حسب سنوات الخبرة وحالة التوظيف.

الإجابة / المتغيرات		الإشراف على الدورات التدريبية		الاستماع إلى انشغالات الأستاذات		إقامة المؤتمرات والمعارض		تنظيم الندوات والورشات		المجموع	
		التكرار	النسبة٪	التكرار	النسبة٪	التكرار	النسبة٪	التكرار	النسبة٪	التكرار	النسبة٪
سنوات الخبرة	أقل من 5سنوات	9	13.64	2	3.03	0	0	4	6.06	15	73،22
	من 5 إلى 10 سنوات	2	3.03	4	6.06	8	12.12	1	1.52	15	22.73
	أكثر من 10 سنوات	1	1.52	9	13.64	7	10.61	3	4.55	20	30.30
	المجموع	12	18.18	15	22.73	15	22.73	8	12.12	50	75.76
حالة التوظيف	دائمة	8	12.12	13	19.70	15	22.73	4	6.06	40	60.60
	مؤقتة	4	6.06	2	3.03	0	0	4	6.06	10	15.15
	المجموع	12	18.18	915	22.73	15	22.73	8	12.12	50	75.75

نلاحظ من خلال الجدول رقم (09) والذي يمثل أهم نشاطات العلاقات العامة التي تقوم بها خلية الإعلام والاتصال لتحسين الأداء الوظيفي للأستاذات الجامعيات بجامعة المدية حسب سنوات الخبرة وحالة التوظيف، فأجابت 52 أستاذة عن هذا السؤال من بين 66 أستاذة عينة الدراسة، أي ما يقارب ب 75.75٪.

حيث أجابت وحسب سنوات خبرة 12 أستاذة، أن أهم نشاطات العلاقات العامة بجامعة المدية تمثلت في الإشراف على الدورات التدريبية، كانت أعلى نسبتهن من قبل الأستاذات أقل خبرة من 5 سنوات قدرت نسبتهن ب 13.64٪، تليها من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 3.03٪، ثم الاستاذات ذوات خبرة أكثر من 10 سنوات بنسبة 1.52٪.

أما عن اللواتي أجبن بأن من أهم النشاطات تمثلت في الاستماع إلى انشغالات الأستاذات، قدرت ب 15 أستاذة، أعلى نسبتهن الأستاذات ذوات الخبرة أكثر من 10 سنوات، قدرت نسبتهن ب 13.64٪، تليها الأستاذات ذوات خبرة من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 6.06٪، ثم الأستاذات ذوات خبرة أقل من 5 سنوات بنسبة 3.03٪.

أما اللواتي أجبن بأن من أهم نشاطات العلاقات العامة تمثلت في إقامة المؤتمرات والمعارض، إذ قدرت ب 15 أستاذة، كانت أعلى نسبتهن ذوات خبرة من 5 إلى 10 سنوات، قدرت نسبتهن ب 12.12٪، تليها الأستاذات ذوات خبرة أكثر من 10 سنوات، قدرت نسبتهن ب 10.61٪، أما الأستاذات أقل خبرة من 5 سنوات، فلا يرون أن إقامة المؤتمرات والمعارض هي من ضمن نشاطات العلاقات التي تقوم بها خلية الإعلام والاتصال.

وأخيرا نرى أن هناك 8 أستاذات من اللواتي، أجبن بأن تنظيم الندوات والورشات هي من أهم نشاطات العلاقات العامة التي تقوم بها خلية الإعلام والاتصال، كانت أعلى نسبتهن

الأستاذات ذوات خبرة أقل من 5 سنوات، قدرت نسبتهن ب 6.06٪، تليها الأستاذات ذوات خبرة أكثر من 10 سنوات بنسبة 4.55٪، ثم الأستاذات ذوات خبرة من 5 إلى 10 سنوات، بنسبة 1.52٪.

أما عن حالة التوظيف، فنلاحظ أن أعلى نسبة من اللواتي أجبن بأن الإشراف على الدورات التدريبية من أهم نشاطات العامة التي تقوم بها خلية الإعلام والاتصال، هي الأستاذات الدائمات، قدرت نسبتهن ب 12.12٪، تليها الأستاذات المؤقتات بنسبة 6.06٪.

ثم نرى أن أعلى نسبة من اللواتي أجبن بأن الاستماع إلى انشغالات الأستاذات هي من أهم نشاطات العلاقات العامة، هن الأستاذات الدائمات بنسبة 19.70٪، تليها الأستاذات المؤقتات بفارغ كبير، حيث قدرت نسبتهن ب 3.03٪.

أما عن اللواتي أجبن بأن إقامة المؤتمرات والمعارض هي من أهم نشاطات العلاقات العامة، فنجد أن الأستاذات الدائمات سجلنا أعلى نسبة بمقدار 22.73٪، على عكس الأستاذات المؤقتات واللواتي لا يعتبرون أن إقامة المؤتمرات والمعارض هي من ضمن نشاطات العلاقات العامة التي تقوم بها خلية الإعلام والاتصال.

وأخيرا نجد أن اللواتي أجبن أن تنظيم الندوات والورشات هي من بين أهم النشاطات العلاقات العامة التي تقوم بها خلية الإعلام والاتصال، كانت متساوية مابين الأستاذات الدائمات والمؤقتات، إذ قدرت نسبة كلاهن ب 6.06٪.

كل هذا يدل على أن خلية الإعلام والاتصال تقوم بالعديد من نشاطات العلاقات العامة المتنوعة، بالإضافة إلى أن الأستاذات الدائمات سجلن أعلى نسبة من الإجابات، مما يدل على انخراطهن وتفاعلهن في هذه النشاطات، عكس الأستاذات المؤقتات واللواتي يعانين من نوع من التهميش من قبل الإدارة الجامعية وخاصة خلية الإعلام والاتصال في ضمهن في مثل هذه النشاطات .

كما نرى أن باقي الأستاذات، والبالغ عددهن 16 أستاذة، كانت إجابتهن متفاوفة، تمثلت في أن غالبية الأستاذات يرين أن إقامة الاجتماعات الدورية تعتبر من أهم نشاطات العلاقات العامة التي تقوم بها خلية الإعلام والاتصال من أجل تحسين أدائهن الوظيفي، تليها القيام بصبر آراء الأستاذات حول القضايا التي تهمهن، ثم القيام بحملات إعلامية وحملات إعلانية للتعريف بمختلف النشاطات الاتصالاية المتوفرة، وأخيرا القيام بأيام دراسية بعيد الطلاب وعيد العلم واليوم العالمي للصحافة.

كما نرى أن هناك مجموعة قليلة من الأستاذات اللواتي يعتبرن أن خلية الإعلام والاتصال لا تقوم بأي نشاطات العلاقات العامة، وهذا من أجل تحسين أدائهن الوظيفي.

الجدول رقم (10): يوضح ما اذا كانت النشاطات كافية حسب سنوات الخبرة وحالة التوظيف.

الإجابة / المتغيرات		نعم		لا		المجموع	
		التكرارات	النسبة٪	التكرارات	النسبة٪	التكرارات	النسبة٪
سنوات الخبرة	أقل من 5سنوات	3	4.55	20	30.30	23	34.85
	من 5 إلى 10 سنوات	2	3.03	17	25.76	19	28.79
	أكثر من 10 سنوات	2	3.03	22	33.33	24	36.36
	المجموع	7	10.60	59	89.4	66	100
حالة التوظيف	دائمة	5	7.58	40	60.61	45	68.18
	مؤقتة	2	3.03	19	28.79	21	31.82
	المجموع	7	10.61	59	89.4	66	100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (10) والذي يمثل أراء الأستاذات حول ما إذا كانت نشاطات العلاقة العامة كافية حسب سنوات الخبرة وحالة التوظيف، فحسب سنوات الخبرة هناك مجموعة من الأستاذات اللواتي يرين أن هذه النشاطات كافية، أعلى نسبتهن هن الأستاذات ذوات خبرة أقل من 5 سنوات بنسبة 4.55٪، تليها الأستاذات اللواتي تتراوح خبرتهن ما بين 5 إلى 10 سنوات، وأكثر من 10 سنوات بنسب متساوي قدرت ب 3.03٪.
وفي المقابل نجد أن هناك أستاذات عكس ذلك، حيث حسبهن فإن هذه النشاطات غير كافية، إذ سجلت أعلى نسبة اللواتي أجبن ب لا من قبل الأستاذات أكثر خبرة من 10 سنوات، قدرت نسبتهن ب 33.33٪، تليها الأستاذات ذوات خبرة أقل من 5 سنوات بنسبة 30.30٪، وأخيرا الأستاذات ذوات خبرة من 5 إلى 10 سنوات، بمقدار قدر ب 25.75٪.
أما عن حالة التوظيف، فنرى أن الاستاذات الدائمات هن الأعلى نسبة من اللواتي أجبن بأن هذه النشاطات كافية، حيث قدرت نسبتهن ب 7.58٪، ثم تأتي الأستاذات الدائمات بنسبة 3.03٪.
وفي المقابل فإن الأستاذات الدائمات أيضا هن الأعلى نسبة من اللواتي أجبن أن هذه النشاطات غير كافية، إذ قدرت نسبتهن ب 60.61٪، تليها الأستاذات المؤقتات بنسبة 28.79٪.
وهذا يدل على أن الأستاذات الدائمات وخاصة ذوات خبرة أكثر من 10 سنوات، أي تتراوح خبراتهن ما بين الدكتوراه وأستاذات التعليم العالي هن الأكثر دراية بأنشطة العلاقات العامة، نظرا لأنهن غالبا ما ينظمن ويشرفن على هذه الأنشطة، حيث أنهن يعتبرن

أن هذه النشاطات كافية نظرا لأن هذه النشاطات بنيت ونظمت وفق دراسات وأبحاث قاموا بها أساتذة وإداريين مختصون في هذه المجالات.
عكس الأستاذات المؤقتات واللواتي تتراوح خبراتهن ما بين أقل من 5 سنوات و5 إلى 10 سنوات، فحسبهن فإن هذه النشاطات ينقصها التنظيم الجيد والإشراف، وخاصة الإشراف على دورات تدريبية وتنظيم الحملات، كما ترى بعض المبحوثات أنه ينقص الكثير من النشاطات كالملتقيات والمؤتمرات، خاصة أثناء فترة كورونا، فلم يشاهد الكثير من ملتقيات نظمت عن بعد كملتقيات عبر منصة ال zoom، وهناك من تعتبر أن هذه النشاطات كافية من الجانب الاكاديمي الخاص بالطلبة، ولكن ليست كافية بالنسبة للأساتذة من ناحية التكوين- الترفيه..... الخ.
بالإضافة إلى أنه يجب تكثيف النشاطات في آن واحد، بل يجب التركيز على الأولوية في تقديم النشاطات، إذ يجب استشارة الأستاذات من العنصر النسائي في اتخاذ بعض القرارات وأخذ اقتراحاتهن وتوصياتهن وآرائهن بعين الاعتبار، إذ تري غالبية الأستاذات المؤقتات أنهن مهمشات، لا تؤخذ آرائهن واقتراحاتهن بعين الاعتبار، بل تفرض عليهن أغلب النشاطات الخاصة بالإدارة، كتوقيت العمل وتوقيت دراسة الاختبارات وبعض القرارات الخاصة بالملتقيات والمنتديات، حيث حسبهن لا يوجد تواصل فعال يسمح بالاستماع لانشغالاتهن حول نشاطات العلاقات العامة، وأحيانا يلاحظ عدم التناسق بين الأستاذات والطلبة أو الأستاذات والإدارة الجامعية، وحتى بين الأستاذات فيما بينهن، كالتناسق بين الأستاذة المحاضرة وأستاذة الأعمال الموجهة في البرنامج الأكاديمي الذي يقدم أو يلقى إلى الطلبة، كما نلاحظ أن غالبية الأستاذات المبحوثات يرين أن تسيير الإدارة يتم بشكل روتيني جاف، عن طريق التعليمات الإدارية الفوقية بعيدا عن التشاور.

الجدول رقم (11): يوضع ما إذا تم عقد اجتماعات دورية بين الأستاذات الجامعيات وإدارة الجامعة لمناقشة قضاياهن حسب سنوات الخبرة وحالة التوظيف.

الإجابة / المتغيرات		نعم		لا		المجموع	
		التكرارات	النسبة٪	التكرارات	النسبة٪	التكرارات	النسبة٪
سنوات الخبرة	أقل من 5سنوات	19	28.79	4	6.06	23	34.85
	من 5 إلى 10 سنوات	2	3.03	17	25.76	19	28.79
	أكثر من 10 سنوات	5	7.58	19	28.79	24	36.36
	المجموع	26	39.4	40	60.61	66	100
حالة التوظيف	دائمة	12	18.18	33	50	45	68.18
	مؤقتة	14	21.21	7	10.61	21	31.82
	المجموع	26	39.39	40	60.61	66	100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (11) والذي يمثل عقد اجتماعات دورية بين الأستاذات الجامعيات وإدارة الجامعة لمناقشة قضاياهن حسب سنوات الخبرة وحالة التوظيف، أنه حسب سنوات الخبرة سجلت أعلى نسبة الإجابة بنعم كانت من قبل الأستاذات ذوات خبرة أقل من 5 سنوات بنسبة 28.79٪، تليها ذوات الخبرة أكثر من 10 سنوات بنسبة 7.58٪، وأخيرا ذوات الخبرة من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 3.03٪.

وفي المقابل نجد أن هناك مجموعة من الأستاذات اللواتي يرين أنه لا يتم عقد اجتماعات دورية بينهن وبين الإدارة الجامعية، قدرت أعلى نسبتهن ب 28.79٪ من قبل الأستاذات ذوات خبرة أكثر من 10 سنوات، تليها ذوات خبرة من 5 إلى 10 سنوات قدرت نسبتهن ب 25.76٪، على عكس الأستاذات ذوات خبرة أقل من 5 سنوات، واللواتي قدرت نسبتهن 6.06٪.

أما عن حيث حالة التوظيف، فنرى أن الأستاذات المؤقتات سجلن أعلى نسبة من اللواتي أجبن أنه يتم عقد اجتماعات دورية بين الأستاذات الجامعيات وإدارة الجامعة، وهذا بنسبة 21.21٪، على عكس الدائمات اللواتي قدرن ب 18.18٪.

أما عن اللواتي أجبن أنه لا يتم عقد إجتماعات دورية بين الأستاذات الجامعيات وإدارة الجامعة لمناقشة قضاياهن، فكانت أعلى نسبتهن هن الأستاذات الدائمات اللواتي سجلنا نصف الإجابات بمقدار 50٪، عكس الأستاذات المؤقتات اللواتي سجلنا نسبة قدرها 10.61٪.

ومن هنا نرى أن الأستاذات المؤقتات وخاصة ذوات خبرة أقل من 5 سنوات يوافقن على أن إدارة جامعة المدية تعقد اجتماعات دورية بين الأستاذات الجامعيات وإدارة الجامعة

لمناقشة قضاياهن، ولكن حسب إجابة المبحوثات نرى أنه لا يتم إشراكهن في اتخاذ القرارات التي تخصهن، ولا تؤخذ اقتراحاتهن وآرائهن بعين الاعتبار، بينما الأستاذات الدائمات وخاصة ذوات خبرة أكثر من 10 سنوات، أي ما تتراوح رتبتهن بين الدكتوراه وأستاذات التعليم العالي، فلا ينكرن عقد إدارة الجامعة اجتماعات دورية بينهم وبين الأستاذات الجامعيات، بل بنكران أن هذه الاجتماعات عقدت من أجل مناقشة انشغالاتهن وقضاياهن، وخاصة القضايا التي تخص الأستاذات بحد ذاتهن كعنصر نسوي.

المطلب الثالث : الاستراتيجيات الاتصالية لتحسين الأداء الوظيفي للأستاذات بجامعة المدية

الجدول رقم (12): يمثل مساهمة العلاقات العامة بجامعة المدية في تحقيق التقارب بين الإدارة والأستاذات بالجامعة حسب سنوات الخبرة وحالة التوظيف.

المتغيرات / الإجابة		نعم		لا		المجموع	
		التكرارات	النسبة٪	التكرارات	النسبة٪	التكرارات	النسبة٪
سنوات الخبرة	أقل من 5سنوات	13	19.70	10	15.15	23	34.85
	من 5 إلى 10 سنوات	16	24.24	3	4.55	19	28.79
	أكثر من 10 سنوات	6	9.09	18	27.27	24	36.36
	المجموع	35	53.03	31	46.97	66	100
حالة التوظيف	دائمة	24	36.36	21	31.82	45	68.18
	مؤقتة	11	16.67	10	15.15	21	31.82
	المجموع	35	53.03	31	46.97	66	100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (12) والذي يمثل مساهمة العلاقات العامة بجامعة المدية في تحقيق التقارب بين الإدارة والأستاذات بالجامعة، حسب سنوات الخبرة وحالة التوظيف.

فحسب سنوات الخبرة نجد أن الأستاذات ذوات الخبرة بين 5 إلى 10 سنوات أجبن أن العلاقات العامة بجامعة المدية تساهم في تحقيق هذا التقارب بنسبة 24.24٪، تليها الأستاذات أقل خبرة من 5 سنوات بنسبة 19.70٪، وأخيرا الأستاذات ذوات خبرة أكثر من 10 سنوات بنسبة قدرت 9.09٪.

أما عن اللواتي أجبن أن العلاقات العامة لا تساهم في تحقيق التقارب بين الإدارة والأستاذات الجامعيات، فسجلت الأستاذات ذوات خبرة من 10 سنوات أكبر نسبة الإجابة بمقدار 27.27٪، تليها الأستاذات أقل خبرة من 5 سنوات بنسبة 15.15٪، على عكس الأستاذات ذوات خبرة من 5 إلى 10 سنوات، حيث قدرت نسبتهن ب 4.55٪.

أما عن حالة التوظيف، فنرى أن الأستاذات الدائمات سجلن أعلى نسبة من اللواتي أجبن بأن العلاقات العامة بالجامعة تساهم في تحقيق التقارب بين الإدارة والأستاذات الجامعيات، بمقدار 36.36٪، تليها الأستاذات المؤقتات بنسبة 16.67٪.

وفي المقابل نرى أن الأستاذات الدائمات يرين عكس ذلك، حيث أقرن بأن العلاقات العامة لا تساهم في تحقيق التقارب بين الإدارة والأستاذات بالجامعة، إذ قدرت نسبتهن ب 31.83٪، تليها الأستاذات المؤقتات واللواتي قدرن ب 15.15٪.

ومن هنا نجد أن الأستاذات الأكثر خبرة من 10 سنوات، وخاصة ذوات رتبة الدكتوراه إلى أستاذات التعليم العالي، لا يعتبرن أن العلاقات العامة بجامعة المدية تساهم في تحقيق التقارب بين الإدارة الجامعية والأستاذات بالجامعة، فحسبهن فإن العلاقات العامة بالجامعة غير كافية لفهم الأساتذة من جهة، وخاصة العنصر النسوي، فالعلاقات العامة لا تهتم بانشغالات ومشاكل الأستاذات وخاصة من الجانب الاجتماعي.

أما الأستاذات ذوات خبرة أقل من 10 سنوات، سواء الدائمات أو المؤقتات، فإنهن على قناعة بأن العلاقات العامة حقا تساهم في تحقيق التقارب بين الإدارة الجامعية والأستاذات بالجامعة، فحسبهن فإن الاحتفالات الدورية والتكريميات المناسباتية التي تنظمها الجامعة يؤدي إلى بناء جسر التواصل الفعال والعلاقة الطيبة بين الإدارة والأستاذات الجامعيات عن طريق تقديم الهدايا وتقدير جهد الاستاذات، فيشعرن بأن لديهن قيمة وهدف بالجامعة، كما تساهم الفعاليات والنشاطات العلمية كذلك في تحقيق التقارب وتحسين علاقات الموظفين والموظفات والأساتذة والإداريين بين بعضهم البعض. بالإضافة إلى أن إقامة المعارض والورشات والملتقيات والمنتديات... إلخ تساعد على كسب الأساتذة والعمال بالإدارة خبرة الآخر، وهذا يزيد من ثقافتهن ويقوي الثقة والعمل المشترك فيما بينهن، كما أن التواصل وترقية أسلوب الحوار وفتح باب النقاش بين الأساتذة والإدارة الجامعية يلعب دورا في علاقات طيبة بين الأساتذة وخاصة الأستاذات وبين الإدارة من أجل حل مشاكلهن، ولا ننسى ضرورة عقد الاجتماعات الدورية التي تقوم بها إدارة الجامعة بين رؤساء القسم للطلبة من جهة والأساتذة من جهة أخرى، وبين الأساتذة من جهة والإدارة الجامعية من جهة أخرى.

الجدول رقم (13): يمثل شكل الاتصال الغالب في الجامعة حسب سنوات الخبرة وحالة التوظيف.

الإجابة / المتغيرات		اتصال رسمي		اتصال غير رسمي		المجموع	
		التكرارات	النسبة٪	التكرارات	النسبة٪	التكرارات	النسبة٪
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	18	27.27	1	1.52	19	28.79
	من 5 إلى 10 سنوات	16	24.24	3	4.55	19	28.79
	أكثر من 10 سنوات	18	27.27	8	12.12	23	34.85
	المجموع	49	74.24	12	18.19	61	92.43
حالة التوظيف	دائمة	29	43.94	11	16.67	40	60.61
	مؤقتة	20	30.30	1	1.52	21	31.82
	المجموع	49	74.24	12	18.19	61	92.43

نلاحظ من خلال الجدول رقم (13) والذي يمثل شكل الاتصال الغالب في الجامعة حسب سنوات الخبرة وحالة التوظيف، حيث أجابت عن هذا السؤال 61 أستاذة من 66 أفراد عينة البحث، أي 92.43٪ من أفراد عينة البحث.

فحسب سنوات خبرة الأستاذات الجامعيات، نرى أن الأستاذات أقل خبرة من 5 سنوات سجلن أعلى نسبة الإجابة بأن الاتصال في الجامعة هو الرسمي، قدرت ب 27.27٪، تليها من 5 إلى 10 سنوات بمقدار متقارب، أي بنسبة 24.24٪، وأخيرا الأستاذات ذوات خبرة أكثر من 10 سنوات بمقدار 22.73٪.

على عكس الاتصال الغير رسمي والتي أختيرت من قبل الأستاذات المبحوثات بنسبة قليلة جدا مقارنة بالاتصال الرسمي، حيث سجلت أعلى نسبة الإجابة بالاتصال الغير رسمي بمقدار 12.12٪ فقط من قبل الأستاذات ذوات خبرة من 5 إلى10 سنوات، تليها نسبة 4.55٪ من الأستاذات ذوات خبرة من 5 إلى 10 سنوات، وفي الأخير سجلت نسبة الإجابة 1.52٪ من قبل الأستاذات أقل خبرة من 5 سنوات.

أما عن حالة التوظيف، فلوحظ أن الأستاذات الدائمات هن الأعلى نسبة من الذين أجابوا أن الاتصال الرسمي هو الغالب في الجامعة بنسبة 43.94٪، ثم تأتي الأستاذات المؤقتات اللواتي أجبن بنسب متقاربة عن الدائمات، قدرت ب 30.30٪.

أما عن اللواتي أجبن بأن الاتصال الغير رسمي هو الغالب في الجامعة، فنرى أن الأستاذات الدائمات أجبن هنا بأعلى نسبة قدرت ب16.67 ٪، ثم الأستاذات المؤقتات بنسبة قليلة جدا قدرت ب 1.52٪.

ومن هنا نرى أن غالبية الأستاذات باختلاف سنوات خبراتهن، سواء دائمات أو مؤقتات، يرون أن الاتصال الرسمي القائم على الاتصال بالطرق الرسمية، والمرتبط بالهيكل التنظيمي وقوانين المؤسسة، هو الاتصال الغالب في الجامعة، كالإعلانات والتقارير الرسمية والاجتماعات الدورية والأوامر وخاصة عن طريق الاتصال النازل، أي من أعلى مرتبة في السلم الإداري إلى الأدنى المرتبة، إلى الأستاذات الجامعيات، بينما لوحظ أن الأستاذات الدائمات ذوات الخبرة أكثر من 10 سنوات هن اللواتي أجبن على أن الاتصال الغير رسمي هو الغالب على الجامعة، كالحوارات التي تقام بين الأساتذة والطلبة من جهة، والأساتذة والإدارة من جهة أخرى، والمناقشات والتواصل بينهم، ومختلف النشاطات الاتصالية كإقامة أو تنظيم الندوات والملتقيات والمعارض والورشات....إلخ.

وهذا يدل على أن الاتصال غير الرسمي غالبا ما يتم مع الأستاذات ذوات خبرة كبيرة أو في مجال الإدارة، أي أن كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية تفتقر نوعا ما على أساليب الحوار والمناقشة والسماح بتبادل الأفكار والآراء بين الأستاذات فيما بينهن أو بين الأستاذات والطلبة، أو بين الأستاذات والإدارة الجامعية.

الجدول رقم (14): يمثل أهم الوسائل الاتصالية المعتمدة داخل الجامعة حسب سنوات الخبرة وحالة التوظيف.

الإجابة / المتغيرات		ملصقات		تقارير		لوحة الإعلانات		الاجتماعات		الوسائل الإلكترونية		المجموع	
		التكرار	النسبة٪	التكرار	النسبة٪	التكرار	النسبة٪	التكرار	النسبة٪	التكرار	النسبة٪	التكرار	النسبة٪
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	10	15.15	1	1.52	6	9.09	0	0	2	3.03	19	28.78
	من 5 إلى 10 سنوات	0	0	0	0	8	12.12	8	12.12	0	0	16	24.24
	أكثر من 10 سنوات	0	0	13	13.70	9	13.64	0	0	0	0	22	33.33
	المجموع	10	15.15	14	21.21	23	34.85	8	12.12	2	3.03	57	86.36
حالة التوظيف	دائمة	4	6.06	13	13.70	14	21.21	8	12.12	0	0	39	59.09
	مؤقتة	6	9.09	1	1.52	9	13.64	0	0	2	3.03	18	27.27
	المجموع	10	15.15	14	21.21	23	34.85	8	12.12	2	3.03	57	86.36

نلاحظ من خلال الجدول رقم (14) والذي يمثل أهم الوسائل الاتصالية المعتمدة داخل الجامعة، وهذا حسب سنوات الخبرة وحالة التوظيف، حيث أجابت 57 أستاذة عن هذا السؤال من بين 66 أستاذة عينة الدراسة، أي ما يقارب ب 86.36٪.

حيث أجابت وحسب سنوات الخبرة 10 أستاذات أقل من 5 سنوات، بأن من أهم الوسائل الاتصالية المعتمدة داخل الجامعة هي الملصقات، قدرت نسبتهن ب 15،15٪، أما الأستاذات ذوات خبرة من 5 إلى 10 سنوات، وأكثر من 10سنوات، فلا يعتبرن أن الملصقات هي من أهم الوسائل الاتصالية المعتمدة داخل الجامعة.

أما عن اللواتي أجبن بأن من أهم الوسائل الاتصالية تمثلت في التقارير قدرت ب 14 أستاذة، حيث سجلت الأستاذات ذوات خبرة أكثر من 10 سنوات أعلى نسبة، قدرت ب 13.70٪، تليها الأستاذات أقل خبرة من 5 سنوات، فلا يعتبرن أن التقارير هي من أهم الوسائل الاتصالية المعتمدة داخل الجامعة.

أما اللواتي أجبن بأن من أهم الوسائل الاتصال المعتمدة داخل الجامعة هي لوحة الإعلانات قدرن ب 23 أستاذة، فكانت أعلى نسبتهن ذوات خبرة أكثر من 10 سنوات، قدرت نسبتهن ب 64،13٪، تليها الأستاذات ذوات خبرة من 5 إلى 10 سنوات، واللواتي قدرت نسبتهن ب 12،12٪و ثم الأستاذات ذوات خبرة أقل من 5 سنوات، قدرت نسبتهن ب 09.09٪.

وأخيرا نرى أن هناك 8 أستاذات ذوات خبرة من 5 إلى 10 سنوات، واللواتي تعتبرن أن الاجتماعات من أهم الوسائل المعتمدة داخل الجامعة، حيث قدرت نسبتهن ب 12.12٪، أما الأستاذات ذوات خبرة أقل من 5 سنوات، وأكثر من 10 سنوات، فلا يعتبرن أن الاجتماعات من ضمن الوسائل الاتصالية المعتمدة داخل الجامعة.

أما اللواتي أجبن بأن من أهم الوسائل الاتصالية المعتمدة داخل الجامعة، تمثلت في الوسائل الإلكترونية، فنجد أن أعلى نسبتهن الأستاذات ذوات الخبرة أقل من 5 سنوات، بنسبة 3.03٪، على عكس الأستاذات ذوات خبرة من 5 إلى 10 سنوات، وأكثر من 10 سنوات، فلا يعتبرن أن الوسائل الإلكترونية ضمن الوسائل الاتصالية المعتمدة داخل الجامعة.

أما عن حالة التوظيف، فنلاحظ أن أعلى نسبة من اللواتي أجبن بأن الملصقات هي من أهم الوسائل الاتصالية المعتمدة داخل الجامعة، كانت من قبل الاستاذات المؤقتات، حيث قدرت نسبتهن ب 9.09٪، تليها الأستاذات الدائمات بنسبة 6.06٪.

ثم نرى أن أعلى نسبة من اللواتي أجبن بأن التقارير هي من أهم الوسائل الاتصالية المعتمدة داخل الجامعة من الأستاذات الدائمات، قدرت نسبتهن ب 70،13٪، تليها الأستاذات المؤقتات بنسبة 1.52٪.

أما عن اللواتي أجبن بأن لوحة الإعلانات هي من أهم الوسائل الاتصالية المعتمدة داخل الجامعة، فنجد أن الأستاذات الدائمات سجلن أعلى نسبة بمقدار 21.21٪، تليها المؤقتات بمقدار 13.64٪.

ونرى أن اللواتي أجبن أن الاجتماعات هي من أهم الوسائل الاتصالية المعتمدة داخل الجامعة، فنجد أن الأستاذات المؤقتات واللواتي لا يعتبرن أن الاجتماعات هي من بين الوسائل الاتصالية المعتمدة داخل الجامعة.

وأخيرا نرى أن أعلى نسبة من اللواتي يعتبرن بأن الوسائل الإلكترونية هي من أهم الوسائل الاتصالية المعتمدة داخل الجامعة كانت من قبل الأستاذات المؤقتات، والتي قدرت نسبتهن ب 3.03٪، على عكس الدائمات اللواتي يعتبر أن الوسائل الإلكترونية هي ضمن الوسائل الاتصالية المعتمدة داخل الجامعة.

وهذا إن دل فإنما يدل على أن جامعة المدية تعتمد على العديد من الوسائل الاتصالية المتنوعة، وهناك أستاذات من يعتبرن أن هناك وسائل أخرى إتصالية داخل الجامعة، فغالبيتهن يرون أن الاتصال الشخصي المباشر هو من أهم الوسائل الاتصالية المعتمدة، تليها البريد الإلكتروني وخاصة في فترة أزمة كورونا، ثم الهاتف المتواجد بالإدارات الجامعية، ثم المذكرات البحثية سواء المتعلقة بشهادة الليسانس أو الماجستير أو الماستر أو

أطروحة الدكتوراه، التعليمات المتواجدة أثناء الاتصال الرسمي، ولا ننسي المقابلات التي تجرى سواءا خلال القيام ببحث علمي، أو من أجل تحسين وتطوير الأداء، وكذلك الشكاوي التي تقدم من قبل الأستاذات إلى الإدارة الجامعية لحل مشاكلهم وانشغالاتهم، وأخيرا مواقع التواصل الاجتماعي التي أصبحت الجامعة تعتمد عليها وخاصة أثناء أزمة كورونا ولكن بنسبة قليلة جديدة، وينقص بعض الوسائل كالفاكس الذي يعتبر وسيلة مهمة من أجل إرسال وطباعة الأوراق المهمة بين المؤسسات المختلفة والجامعة، وهذا لتجنب السفر مساحات طويلة من أجل إستلام أوراق قد تعد مهمة.

الجدول رقم (15): يوضح ما إذا كانت وسائل الاتصال المستخدمة مناسبة لتحسين الأداء حسب سنوات الخبرة وحالة التوظيف.

الإجابة / المتغيرات		نعم		لا		المجموع	
		التكرارات	النسبة٪	التكرارات	النسبة٪	التكرارات	النسبة٪
سنوات الخبرة	أقل من 5سنوات	12	18.18	11	16.67	23	34.85
	من 5 إلى 10 سنوات	18	27.27	1	1.52	19	28.79
	أكثر من 10 سنوات	8	12.12	16	24.24	24	36.36
	المجموع	38	57.57	28	42.43	66	100
حالة التوظيف	دائمة	28	42.42	17	25.76	45	68.18
	مؤقتة	10	15.15	11	16.67	21	31.82
	المجموع	38	57.57	28	42.43	66	100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (15) الذي يمثل ما إذا كانت وسائل الاتصال المستخدمة مناسبة لتحسين الأداء حسب سنوات الخبرة وحالة التوظيف، أنه حسب سنوات الخبرة أعلى نسبة للأستاذات اللواتي أجبن بنعم هن الأستاذات ذوات خبرة من 5 إلى 10 سنوات بنسبة قدرت ب 27.27٪ ثم تليها أقل من 5 سنوات بنسبة 18.18٪، أما الأستاذات ذوات الخبرة أكثر من 10 سنوات هن من تحصلن على أقل نسبة فقدرت نسبتهن ب 12.12٪ وفي المقابل نجد أن إجابة للأستاذات ب لا فيما إذا كانت وسائل الاتصال المستخدمة مناسبة لتحسين الأداء هن ذوات الخبرة أكثر من 10 سنوات وقدرت نسبتهن 24.24٪، تليها أقل من 5 سنوات بنسبة 16.67٪، ثم من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 1.52٪.

أما بخصوص حالة التوظيف فنجد أن أعلى نسبة الأستاذات اللواتي أجبن أن الوسائل الاتصالية المستخدمة مناسبة لتحسين الأداء تكمن في الأستاذات الدائمات والتي قدرت نسبتهن ب 42.42٪، أما الأستاذات المؤقتات فقد قدرت نسبتهن ب 15.15٪.

وفي مقابل ذلك نرى أن أعلى نسبة الإجابة بأن هذه الوسائل الاتصالية المستخدمة غير مناسبة لتحسين الأداء هن الأستاذات الدائمات وقدرت نسبتهن 25.76٪ أما المؤقتات فقد قدرت نسبتهن 16.67٪.

ومن هنا نرى أن الأستاذات الدائمات خاصة التي تقل خبرتهن عن أقل من 5 إلى10 سنوات يرون أن الوسائل الاتصالية المستخدمة مناسبة لتحسين أدائهن، وهذا راجع حسبهن إلى أن هناك تواصل إلكتروني يسهل عليهن كثيرا المعاملات بينهم وبين الإدارة بحيث يكون في ذلك ربح للوقت، فوساءل الاتصال متنوعة ما تجعلها تنتج لهن الحصول على المعلومات وسهولة التواصل، فالإدارة حسبهن تستخدم وسائل اتصالية قديمة وحديثة سهلت لهن مهامهن كأستاذات بشكل عام وقربت المسافة بينهن وبين الطلبة في الجامعة، فهذه الوسائل المستخدمة إذا ما قدمت حسبهن التجاوب والتفاعل وإن حققت الاتصال فعلا سيكون ذلك مناسب لتحسين أدائهن ومهامهن الموكلة إليهن في جامعة المدية.

أما بالنسبة للأستاذات اللواتي أجبن أن وسائل الاتصال المستخدمة ليست مناسبة لتحسين ادائهن هن الأستاذات الدائمات ذوات الخبرة أكثر من 10 سنوات، فحسبهن هذه الوسائل الاتصالية المستخدمة هي وسائل غير متطورة لا تناسبهم في تحسين أدائهن، واعتبرن أنه من الضروري والإيجاب تخصيص فضاء خاص بالجامعة للأستاذات كنادي أو مكتب خاص بالأستاذات، ويكون الاستعمال خاص بالمرأة فقط والاهتمام بها أكثر فهي الجنس اللطيف تحتاج إلى الرعاية والاهتمام أكثر، فهن يعتبرون أنهن يملكن أكثر مسؤوليات من الأستاذ الجامعي أو من الرجل بصفة عامة لذا يجب تخصيص أهمية ورعاية أكثر لهن، وهناك أستاذات يرين أنهن لم يجدن التأطير المناسب في بداية مشواريهن لأداء مهامهن، ما جعلهن يجتهدن أكثر لإيجاد طرق و وسائل يرونها مناسبة لتقييم الطلبة مثلا، والاعتماد على المعايير الشخصية والمكتسبات القبلية لهن.

الجدول رقم (16): يمثل تحفيز جامعة المدية للأستاذات حسب سنوات الخبرة وحالة التوظيف.

الإجابة / المتغيرات		نعم		لا		المجموع	
		التكرارات	النسبة٪	التكرارات	النسبة٪	التكرارات	النسبة٪
سنوات الخبرة	أقل من 5سنوات	16	24.24	7	10.60	23	34.85
	من 5 إلى 10 سنوات	12	18.18	7	10.60	19	28.79
	أكثر من 10 سنوات	2	3.03	15	22.73	17	25.76
	المجموع	30	45.45	19	43.94	59	57.76
حالة التوظيف	دائمة	20	30.30	18	27.27	38	68.18
	مؤقتة	10	15.25	11	16.67	21	31.82
	المجموع	30	٪45.45	19	٪43.94	59	٪89.4

نلاحظ من خلال الجدول رقم (16) الذي يمثل تحفيز جامعة المدية للأستاذات حسب سنوات الخبرة، أن أعلى نسبة للأستاذات اللواتي أجبن بأن نعم هناك تحفيز في جامعة المدية للأستاذات هن الأستاذات ذوات الخبرة أقل من 5 سنوات، وقدرت نسبتهن 24.24٪، تليها من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 18.18٪، بينما الأستاذات ذوات الخبرة أكثر من 10 سنوات فقد قدرت نسبتهن 3.03٪.

أما اللواتي أجبن بأنه لا يوجد تحفيز بجامعة المدية للأستاذات هن الأكثر من 10 سنوات خبرة وقدرت نسبتهن 22.73٪، وقد تساوى نسبة الأستاذات اللواتي أجبن ب لا بين الأستاذات أقل من 5 سنوات ومن 5 إلى 10 سنوات بنسبة قدرت 10.60٪.

أما في حالة التوظيف نرى أن أعلى نسبة من الأستاذات اللواتي أجبن بنعم يوجد تحفيز بجامعة المدية للأستاذات هن الأستاذات الدائمات قدرت نسبتهن 27.27٪، عكس المؤقتات فقد قدرت نسبتهن 16.67٪، أما الأستاذات اللواتي أجبن بأن ليس هناك تحفيز بجامعة المدية للأستاذات هن الأستاذات الدائمات وقدرت نسبتهن 27.27٪، تقابلها الأستاذات المؤقتات بنسبة 16.67٪.

نرى من خلال هذا الجدول أن الأستاذات اللواتي أجبن بنعم بأن هناك تحفيز بجامعة المدية للأستاذات هن الأستاذات الدائمات التي تقل خبرتهن عن 5 سنوات، وتكمن هذه التحفيزات حسبهن في التكريمات في المناسبات الخاصة كعيد العمال وعيد المرأة و غيرها من المناسبات، لتتفاوت النسب بين مختلف الحوافز ليحصد الحافز المعنوي الأغلبية، فيرون أن الحوافز المعنوية ذات أهمية كبيرة لتشجيعهن في أدائهن ومهامهن ليشعرن بأكثر أريحية وثقة بأنفسهن، ما يساعدهن بعد ذلك في مثلا أدائهن التدريسي، فيكون التواصل مع الطلبة

بشكل حسن وتسيير جيد وملائم، فالحافز المعنوي يترك انطباع وحس جميل وجيد في نفوسهن، كا يجعلهن كذلك يشعرن أن ما يقدمنه ذات قيمة ومنفعة سواء كان اتجاه الطلبة أو الإدارة، فيخلق هذا الشعور لهن أنهن ذوات قيمة في الجامعة ومكانة تلعب دورا هاما وتخلق الفارق في الجامعة، ثم تليها الدورات التكوينية بأقل نسبة من نسبة الحوافز المعنوية، فاعتبرن أن الدورات التكوينية هي كذلك حوافز تقدمها جامعة المدية لهن، ثم تليها أقل نسبة الحوافز المادية.

وبخصوص الأستاذات اللواتي لا يرين أن جامعة المدية تقدم لهن حوافز هن الأستاذات الدائمات ذوات خبرة أكثر من 10 سنوات، فاعتبرن أن حتى وإن قدمت مثلا تحفيزات كالتكريميات في عيد المرأة وعيد العمال، لا يكون التكريم مناسب لهن ولا الهدية المقدمة لهن ذات قيمة، بل اعتبرن أن أحيانا كثيرة تقلل من شأنهن وقيمتهن مقارنة مع أستاذات بقطاعات أخرى، وهذا لا يحفزهن في تحسين أدائهن الوظيفي، فيترك انطباع لهن أنهن مهمشات وأقلن قيمة من قيمتهن الحقيقية، فالأستاذات ذوات خبرة أكثر من 10 سنوات يملكن رصيد قيم من المعلومات والأفكار والتعاملات ساعدت الجامعة في تحسينها وتطويرها وخلق صورة ذهنية داخلية وخارجية سواء للجمهور الداخلي أو الخارجي.

المطلب الرابع : تقييم أستاذات جامعة المدية لنشاطات العلاقات العامة في تحسين ادائهن الوظيفي في الجامعة

الجدول رقم (17): يمثل تقديم اقتراحات للإدارة حسب سنوات الخبرة وحالة التوظيف .

الإجابة / المتغيرات		نعم		لا		المجموع	
		التكرارات	النسبة٪	التكرارات	النسبة٪	التكرارات	النسبة٪
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	0	0	23	34.85	23	34.85
	من 5 إلى 10 سنوات	10	15.15	9	13.64	19	28.79
	أكثر من 10 سنوات	20	30.30	4	6.06	24	36.36
	المجموع	30	45.45	36	54.55	66	100
حالة التوظيف	دائمة	30	45.45	15	22.73	45	68.18
	مؤقتة	0	0	21	31.82	21	31.82
	المجموع	30	45.45	36	54.55	66	100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (17) الذي يمثل تقديم اقتراحات للإدارة حسب سنوات الخبرة وحالة التوظيف، فحسب سنوات الخبرة أعلى نسبة للأستاذات اللواتي أجبن أنهن نعم يقدمن إقتراحات للإدارة هن أكثر من 10 سنوات خبرة، فقدرت نسبتهن 30.30٪، لتليها

من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 15.15٪، بينما لا توجد أستاذات أقل من 5 سنوات خبرة يقدمن إقتراحات للإدارة.

وفي المقابل نرى أن أعلى نسبة من الأستاذات اللواتي أجبن أنهن لا يقدمن اقتراحات للإدارة هن الأستاذات أقل من 5 سنوات خبرة بنسبة قدرت ب 34.85٪، ثم تليها من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 13.64٪، وآخر نسبة للأستاذات ذوات الخبرة أكثر من 10 سنوات قدرت نسبتهن 6.06٪.

أما حسب حالة التوظيف فنجد أعلى نسبة للأستاذات اللواتي أجبن بأنهن يقدمن اقتراحات للإدارة هن الأستاذات الدائمات بنسبة قدرت ب 45.45٪، أما المؤقتات فانعدمت الإجابة عندهن.

وفي مقابل ذلك نرى إجابة الأستاذات بأنهن لا يقدمن اقتراحات للإدارة هن الأستاذات المؤقتات بنسبة قدرت ب 31.82٪، أما الأستاذات الدائمات فقد قدرت نسبتهن ب 22.73٪.

ومن خلال هذا الجدول نرى أن الأستاذات اللواتي يقدمن اقتراحات للإدارة هن الأستاذات الدائمات ذوات خبرة أكثر من 10 سنوات، فيرين أن هذه الاقتراحات من أجل إرساء ثقافة الحوار و الاحترام المتبادل وترقية العمل البيداغوجي لتحسين البحث العلمي وتطوير الجامعة، وخلق فضاء للابتكارات وطرح حلول لمختلف المشاكل والعراقيل التي تصب نحو الجامعة بفروعها وأقسامها، وتحسين صورتها والرفع بيها نحو الازدهار والتطور وتحسين في مستواها، واعتبرن أن نيتهن للتعامل والتفاعل لكن يبقى السير العام أولى، وكذلك حسبهن أن الاقتراحات المقدمة للإدارة تكون كذلك حسب أهمية الموضوع وأن تكون هذه الاقتراحات ذات جدوى فعلية وتخلق الفارق في طرحها، لأنها اقتراحات مستوحاة من الواقع التعليمي في الجامعة وهدفها تسهيل العمل داخل الجامعة وخارجها، إلا أن الأستاذات اللواتي لا يقدمن اقتراحات هن الأستاذات المؤقتات ذوات الخبرة أقل من 5 سنوات، فحسب رأيهن بصفتهن أستاذات مؤقتات هناك حقوق متهاون عليها نوعا ما وليس هنالك تدابير فعلية لتحسين الأداء الوظيفي لهن، واعتبرن أن الأولوية للتعليمات والمذكرات الإدارية، ولا يعتبرن أن اقتراحاتهن إن طرحت ستأخذ بعين الاعتبار باعتبارهن مؤقتات فقط.

حيث يمكن للأستاذات تقديم بعض الاقتراحات المفيدة للممارسة المهنية والنشاطات العلمية مثل:

- ضرورة مشاركة الأستاذات المؤقتات في الاجتماعات الدورية للأعمال البيداغوجية مثل التدريس في المحاضرات.
- ضرورة التنسيق بين الأستاذ المطبق والأستاذ المحاضر.
- ضرورة مشاركة الأستاذات المؤقتات في اللجنة العلمية للملتقيات والأيام الدراسية المتعلقة بالتخصص مع القضاء على الجهوية والحساسية الموجودة بين الأستاذ المؤقت والأستاذ الدائم.
- منح حرية للأستاذات المؤقتات في اختيار المقاييس المراد تدريسها والتي تواكب تخصصاتهن.

الجدول رقم (18): يمثل اشتراك الأستاذات في اتخاذ بعض القرارات الخاصة بالجامعة حسب سنوات الخبرة وحالة التوظيف.

الإجابة / المتغيرات		نعم		لا		المجموع	
		التكرارات	النسبة٪	التكرارات	النسبة٪	التكرارات	النسبة٪
سنوات الخبرة	أقل من 5سنوات	14	21.21	9	13.64	23	34.85
	من 5 إلى 10 سنوات	15	22.73	4	6.06	19	28.79
	أكثر من 10 سنوات	5	7.58	19	28.79	24	36.36
	المجموع	34	51.51	32	48.49	66	100
حالة التوظيف	دائمة	18	27.27	27	40.91	45	68.18
	مؤقتة	16	24.24	5	7.58	21	31.82
	المجموع	34	51.51	32	48.49	66	100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (18) الذي يمثل اشتراك الأستاذات في اتخاذ بعض القرارات الخاصة بالجامعة حسب سنوات الخبرة وحالة التوظيف، أنه حسب سنوات الخبرة، فلقد سجلت الأستاذات ذوات الخبرة من 5 إلى 10 سنوات أعلى نسبة من اللواتي أجبن أنه يتم اشتراك الأستاذات اتخاذ بعض القرارات الجامعية، والتي قدرت ب 22.73٪، تليها الأستاذات الأقل خبرة من 5 سنوات بنسبة متقاربة قدرت ب 21.21٪، عكس الأستاذات أكثر خبرة من 10 سنوات، واللواتي قدرن ب 7.58٪.

وفي المقابل نجد أن الأستاذات أكثر من 10 سنوات خبرة هن الأعلى نسبة من اللواتي أجبن بأنه يتم اشتراك الأستاذات في اتخاذ القرارات الخاصة بالجامعة، بمقدار نسبة 79،28٪، تليها الأستاذات ذوات خبرة من 5 إلى 10 سنوات بنسبة قليلة قدرت ب 6.06٪.

أما عن حالة التوظيف، فلوحظ أن الأستاذات الدائمات هن أعلى نسبة من اللواتي أجبن بأنه يتم إشتراك الأستاذات في اتخاذ القرارات الخاصة بالجامعة بنسبة 27.27٪، تليها المؤقتات بنسبة متقاربة قدرت ب 24.24٪.

وفي المقابل نجد أن الأستاذات الدائمات كذلك هن الأعلى نسبة من اللواتي أجبن بأنه لا يتم اشتراك الأستاذات في اتخاذ بعض القرارات الخاصة بالجامعة، على عكس المؤقتات واللواتي قدرن بنسبة 7.58٪.

وهذا إن دل فإنما يدل على أن الأستاذات الأقل خبرة من 10 سنوات سواءا الدائمات أو المؤقتات، فإنهن يرون أنه يتم اشتراكهن في اتخاذ بعض القرارات الخاصة بالجامعة، فحسبهن فإن غالبيتهن ترى أن هذه القرارات تتمثل في المشاركة في التخطيط، سواءا كانت التخطيط للملتقيات أو المنتديات أو المعارض أو الورشات، تليها اللواتي يرون أنه يتم

اشتراكهن في المساعدة على حل بعض المشاكل والأزمات الخاصة بالعمل والجامعة، وبعدها نرى تفاوت في أرائهن، حيث منهن من يرين أنه يتم اشتراكهن في القرارات الإدارية، كتوقيت العمل أو توقيت الاختبارات، أو المسائل المتعلقة بالطلبة، أو مشاركة الخطط التي تسمح بتحسين وتطوير العمل، مثلما شوهد خلال أزمة كورونا، إشتركت الأستاذات في اتخاذ قرار التدريس عبر الدفعات والتدريس عن بعد عبر منصة moodle، وحتى المشاركة في صنع وتنظيم بعض القرارات الخاصة بالجامعة، كالقرارات المتعلقة بالمنح إلى الخارج أو القرارات المتعلقة بالتضامن مع المؤسسات الأخرى، كالأيام المفتوحة لطلبة البكالوريا الجدد والذين سيجتازون الاختبارات للدخول إلى الجامعة، والمشاركة في الحملات التحسيسية والتوعوية.

الجدول رقم (19): يمثل ممارسة إدارة العلاقات العامة بجامعة المدية نشاطاتها على أكمل وجه حسب سنوات الخبرة وحالة التوظيف.

المتغيرات / الإجابة		نعم		لا		المجموع	
		التكرارات	النسبة٪	التكرارات	النسبة٪	التكرارات	النسبة٪
سنوات الخبرة	أقل من 5سنوات	8	12.12	15	22.73	23	34.85
	من 5 إلى 10 سنوات	2	3.03	17	25.76	19	28.79
	أكثر من 10 سنوات	4	6.06	20	30.30	24	36.36
	المجموع	14	21.21	52	78.79	66	100
حالة التوظيف	دائمة	8	12.12	37	56.06	45	68.18
	مؤقتة	6	9.09	15	22.73	21	31.82
	المجموع	14	21.21	52	78.79	66	100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (19) والذي يمثل ممارسة إدارة العلاقات العامة بجامعة المدية نشاطاتها على أكمل وجه حسب سنوات الخبرة وحالة التوظيف، حيث أنه حسب سنوات الخبرة يلاحظ أن الأستاذات أقل من 5 سنوات خبرة هن الأعلى إجابة بأن إدارة العلاقات العامة بجامعة المدية تمارس نشاطاتها على أكمل وجه، إذ قدرت نسبتهن ب 12.12٪، تليها الأستاذات ذوات خبرة أكثر من 10 سنوات بفارق معتبر، حيث قدرت نسبتهن ب 6.06٪، وأخيرا ذوات من 5 إلى 10 سنوات.

على عكس اللواتي أجبن ب لا، لا تمارس إدارة العلاقات العامة بجامعة المدية نشاطاتها على أكمل وجه، حيث يتضح أن الفارق بين اللواتي أجبن بنعم واللواتي ب لا كبير جدا، إذ قدرت نسبة اللواتي أجبن ب لا ب 30.30٪، من قبل الأستاذات ذوات خبرة أكثر من 10

سنوات، تليها ذوات خبرة من 5 إلى 10 سنوات بفارق بسيط، إذ قدرت نسبتهن ب 25.76٪، وأخير ذوات خبرة أقل من 5 سنوات، بنسبة قدرت ب 22.73٪.
أما عن حالة التوظيف، فنلاحظ أيضا أن هناك فارق كبير بين اللواتي أجبن بنعم واللواتي أجبن ب لا، حيث اللواتي أجبن بنعم تمارس العلاقات العامة بجامعة المدية ونشاطاتها على أكمل وجه قليل جدا، قدرت أعلى نسبتهن ب 12.12٪، وكانت من قبل الأستاذات الدائمات، أما المؤقتات فقدرت نسبتهن ب 9.09٪.
على عكس اللواتي أجبن بأن إدارة العلاقات العامة بجامعة المدية لا تمارس نشاطاتها على أكمل وجه، إذ قدرت أعلى نسبتهن من قبل الأستاذات الدائمات بنسبة 56.06٪، أما عن الأستاذات المؤقتات فقدرت نسبتهن ب 22.73٪.
ومنه نرى أن اللواتي أجبن بأن إدارة العلاقات العامة بجامعة المدية تمارس نشاطاتها على أكمل كانوا قليل جدا مقارنة باللواتي يرون أن إدارة العلاقات العامة بجامعة المدية لا تمارس نشاطاتها على أكمل، وغالبية من أجابوا بنعم هن الأستاذات ذوات خبرة أقل من 5 سنوات، سواءا الدائمات أو المؤقتات، أي ذوات خبرة محدودة بجامعة المدية، حيث أنه حسبهن يرون أن القائم بالإتصال بالإدارات الجامعية بصفة عامة يمارس عمله بشكل جيد، حيث أن معاملة الإدارة ليست مؤسسة على التمييز الجنسي، وهوأمر إيجابي ولكن الأخذ بعين الاعتبار شؤون المرأة الخاصة لا يعد تمييزا لها وإنما أمر ضروري لتحسين مردوديتها بالعمل وأدائها الوظيفي، ثم إن الإدارة حسبهن تراعي كل المشاكل وتحاول إيجاد الحلول المناسبة، وأن الجامعة سباقة في الرقمنة مقارنة بجامعات أخرى، حيث تأخذ بعين الاعتبار كل حقوق وواجبات المهنية لكل الأستاذات، حيث يتم كذلك إبلاغهن بكل القرارات والتعليمات في الوقت المناسب لا سيما عند استخدامهمن لوسائل الاتصال الحديثة مثل عن طريق البريد الالكتروني، ومن بين أنشطة العلاقات العامة بجامعة المدية التي تعتبر حسبهن أنها تقوم وتعد على أكمل وجه هي الأيام الدراسية والملتقيات العلمية وإحياء أيام وطنية وندوات وغيرها من النشاطات المختلفة، فهي بدورها تقوم هذه النشاطات بتنمية العلاقة مع الجمهور الداخلي وهذا ما أكده الكاتب "ياسين خضير البياتي" وآخرون في كتابه مقدمة في العلاقات العامة والإعلان [1]: أن من بين أنشطة العلاقات العامة إدارة الأحداث الخاصة كالملتقيات والاجتماعات وكذلك تنمية العلاقة مع الجمهور الداخلي عن طريق الاهتمام بالموظفين وإعلامهم بمختلف الأنشطة والاستراتيجيات التي تقوم بها المؤسسة.
وفي مقابل ذلك نجد أن الأستاذات اللواتي أجبن أن ممارسة إدارة العلاقات العامة بجامعة المدية لا تقوم بنشاطاتها على أكمل وجه هن الأستاذات الدائمات ذوات خبرة أكثر من 10 سنوات، فحسبهن أن هذه الأنشطة الخاصة بالعلاقات العامة إن كان نشاطها غير مرضي ولا يؤدى بالشكل الصحيح فهذا يؤثر بالسلب على العلاقات العامة التي هي بمثابة همزة وصل بين الأستاذ والإدارة والطالب، وبعض الخدمات تأخذ وقت طويل في الإنجاز أو الرد عليها، وهنالك من اعتبرن أنها تقتصر على الدور التقليدي لها دون البحث عن تحسينها ومواكبة جديدها، وأن هناك إتصالات شخصية ومشخصة وليست اتصالات رسمية علمية، فينقص الجامعة الجزائرية ككل بصفة عامة وجامعة المدية بصفة خاصة الحوار الفعال

[1] ياسين خضير البياني وأخرون، **مقدمة في العلاقات العامة والإعلان**، د.ط، دار الآفاق الشرقة ناشرون، الشارقة ـ إمارات، 2012، ص 28.

والاعتماد على طريقة ومنهج عمل موحد، لأن الطلبة في كثير من الأحيان يكونون ضائعين وسط الاختلافات المنهجية، وفي اعتقادهن أنه لا يزال هناك عوائق في الأداء وعدم الاهتمام بمشاكل الأستاذات وغيابهن عن أنشطة العلاقات العامة الممارسة في الجامعة إلا في حالات نادرة، في حين بعض الأستاذات بجامعة المدية كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لا يعلمن أساسا بوجود إدارة العلاقات العامة، أو أنها لا تمارس أصلا في غياب تفعيل وسائل اتصالية أخرى.

النتائج العامة للدراسة:

1- تواجه أستاذات جامعة المدية بعض الصعوبات تحول دون الأداء الجيد لوظائفهن وتختلف هذه الصعوبات حسب حالة التوظيف، فالأستاذات الدائمات اعتبرن أنهن لا يملكن ثقة بإمكانية النظر لمشاكلهن أو معرفة الجهة المعنية لتقديمها أو الوسيلة المناسبة لها، وإن تم الرد على مشاكلهن يتم عن طريق الاتصال المباشر الشخصي أو الرد الكتابي، و نادرا ما يتم الرد إلكترونيا عبر البريد الإلكتروني أو مواقع التواصل الاجتماعي، أما حسب الأستاذات المؤقتات فتمثلت هذه الصعوبات في الاتصال بإدارة الكلية أو أنهن لا يتلقين الرد بتاتا على مشاكلهن، و هذا ما يستوجب على الإدارة الاهتمام بالأستاذات المؤقتات مثلهن مثل الدائمات لأنهن يقدمن أداء مثلهن مثل الأستاذات الدائمات .

2- تتمثل نشاطات العلاقات العامة التي تساهم في الأداء الوظيفي الجيد للأستاذات حسب حالة التوظيف فيما يلي: فالأستاذات الدائمات ذوات الخبرة وخاصة العاملات في المجال الإداري هن الأكثر مشاركة لهذه النشاطات عكس الأستاذات المؤقتات اللواتي يشعرن بالتهميش و أنهن لا يتم إشراكهن بهذه النشاطات، في حين بعض الأستاذات لا يدركن بوجود مكتب مختص بالعلاقات العامة بجامعة المدية تسمى خلية الإعلام والاتصال بعمادة الجامعة، إذ تقوم هذه الخلية بالعديد من نشاطات العلاقات العامة كإقامة الاجتماعات الدورية أوحملات إعلامية، إلا أن هذه النشاطات غير كافية وينقصها الترويج في حالة التنظيم .

3- لا تساهم العلاقات العامة بجامعة المدية في تحقيق التقارب بين الإدارة والأستاذات حسب الأستاذات المؤقتات، فهي لا تهتم بانشغالاتهن و مشاكلهن عكس الأستاذات الدائمات اللواتي اعتبرن أن هناك استراتيجيات اتصالية كتنظيم الاجتماعات الدورية والورشات، والملتقيات، والمنتديات تساهم في تحقيق هذا التقارب، كما أن شكل الاتصال له دور في تحسين الأداء الوظيفي للأستاذات، فتعتمد جامعة المدية كثيرا على الاتصال الرسمي في حين الاتصال غير الرسمي نادرا ما يوظف، ولتحسين الأداء الوظيفي للأستاذات تقدم جامعة المدية تحفيزات لهن تتمثل في التكريمات في المناسابات والحوافز المعنوية والدورات التكوينية.

4- تقدم عادة الأستاذات الدائمات ذوات خبرة عالية مجموعة من الاقتراحات لإدارة الجامعة في غالب الأحيان ،عكس المؤقتات اللواتي اعتبرن أن حقوقهن متهاون عليها نوعا ما، و أن اقتراحاتهن لا تؤخذ بعين الاعتبار أو أنهن لا يتم إشراكهن في الاجتماعات الدورية البيداغوجية أو في اللجنة العلمية للملتقيات والأيام الدراسية، ولا يمنح لهن الحرية في اختيار المقاييس حسب تخصصهن، لهذا نجد نوع من الحساسية بين الأستاذات المؤقتات والدائمات، وما يستوجب على الإدارة الاهتمام بالأستاذات المؤقتات مثلهن مثل الدائمات .

الاقتراحات:

نستنتج من فحوى دراستنا جملة من الإقتراحات ، تمثلت في:

1- ضرورة الإستماع لشكاوي وانشغالات ومشكلات الأستاذات، وأخذ بعين الاعتبار اقتراحاتهن سواء البيداغوجية أو المهنية، وإشراك الأستاذات في مناقشة القرارات الهامة كالقرارات الخاصة بالطلبة، ومنح الأستاذات فرص التعبير عن وجهت نظرهن.

2- ضرورة إشراك الأستاذات سواء الدائمات أو المؤقتات في مختلف أنشطة العلاقات العامة.

3- يجب احترام وتقدير و تشجيع الأستاذات و تحفيزهن باستمرار.

4- ضرورة الإستماع للأستاذات في طرح انشغالاتهن خاصة الأمهات والمتزوجات و وضع جداول عمل تناسب حالاتهن الاجتماعية.

5- عدم إقصاء الأستاذات سواء الدائمات أو المؤقتات وإشراكهن في وضع البرامج الدراسية والإستماع إلى اقتراحاتهن وأخذها بعين الاعتبار.

6- فتح المجال أمام الأستاذات لمشاريع البحث العلمي وتخصيص فضاء خاص بهن كمجلة أو إذاعة خاصة.

الخاتمة

الخاتمة:

تعتبر العلاقات العامة نشاطا اتصاليا تقوم به إدارة العلاقات العامة بالمؤسسة ، فهي ضرورية في كل المؤسسات خاصة المؤسسات الخدماتية إذ تساهم في تحسين صورة وسمعة المؤسسة، لما لها قدرة على التأثير في الجماهير و تعديل إتجاهاتهم و تحسين أدائهم و تعزيز علاقاتهم، وتعتبر همزة وصل ما بين المؤسسة ومؤسسات أخرى، فهي تلعب دورا هاما في إدارة الأزمات وحل المشكلات داخلها، وقد اتضحت الحاجة إلى العلاقات العامة على أثر التطورات التي شهدتها المجتمعات بصفة عامة و المؤسسات بصفة خاصة، والتي أسهمت في تطور هذه الوظيفة وزادت من أهميتها نتيجة المسؤوليات الكبيرة التي تؤديها، فهي دعامة أساسية من دعائم الإدارة في أي منظمة و مؤسسة .

نجد منها مؤسسات التعليم العالي كجامعة المدية التي هي من بين المؤسسات التي تحتوي على إدارة العلاقات العامة تتمثل في خلية الإعلام والاتصال، حيث أنها تتبنى نشاطات اتصالية بشكل رسمي وغير رسمي، ومن بين هذه الأنشطة الملتقيات العلمية تكون بصفة دورية في كليات وأقسام الجامعة و إقامة الندوات العلمية و الدورات التكوينية، وكل هذا لمناقشة الأفكار والمواضيع والإشكالات العلمية، كما أن جامعة المدية تعتمد وتساهم في توظيف استراتيجيات اتصالية متعددة كالتكريمات في المناسبات والحوافز المعنوية، والمشاركة في مختلف الجامعات في ملتقيات وطنية ودولية وأيام دراسية، أو تفعيل مواقع التواصل الاجتماعي كمنصة التعليم عن بعد لتسهيل سير النشاطات بالجامعة، كل هذا يساهم في تحسين الأداء الوظيفي للأساتذة وخاصة الأستاذات بجامعة المدية باعتبارهن جزء ومحور مهم بالجامعة، فمن خلال الحوافز منها الحوافز المعنوية والمادية والتكريمات في المناسبات ساهمت في تحسين الأداء الوظيفي للأستاذات، فأثرت نشاطات العلاقات العامة والاستراتيجيات الاتصالية على أدائهن الوظيفي .

فتبين من دراستنا أن هناك مساهمة نسبية متواضعة نوعا ما في تحسين الأداء الوظيفي للأستاذات بجامعة المدية، هذا لأنها لا تكثف من نشاطات العلاقات العامة ولا تخصص نشاطات واستراتيجيات اتصالية خاصة بالأستاذات.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

1- القواميس:

1. ابن منظورجمال الدين محمد بن مكرم، **لسان العرب**، المجلد14، دار صادر، بيروت،د.ت .
2. بدوي زكي أحمد، **معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية**، ط1، مكتبة لبنان للنشر، بيروت ـ لبنان، 1993.
3. بدوي زكي أحمد، محمد كمال مصطفي، **معجم المصطلحات القوى العاملة**، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية ـ مصر، 2011.
4. جبران مسعود، **رائد الطلاب**، ط5، دار العلم، بيروت ـ لبنان ، 1998.
5. حجاب منير محمد، **المرسومة الإعلامية**، المجلد الثالث، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة ـ مصر، 2003.
6. صالح العلي صالح، أمينة الشيخ سليمان الأحمد، **المعجم الصافي في اللغة العربية**، ج1، ط1، دار الشرق الأوسط للنشر، الرياض- السعودية، 1989.
7. مجمع اللغة العربية، **معجم الوسيط**، ط4، مكتبة الشروق الدولية، مصر، 2008.
8. محمد الصرفي، **الموسوعة العلمية للسلوك التنظيمي: التحليل على مستوى المنظمات**، د.ط، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية -مصر، 2009.
9. معلوف لويس، **المنجد في اللغة، الاداب ،** طبعة الكاثوليكية، بيروت – لبنان، 2009.
10. معين العمرخليل، **معجم علم الاجتماع المعاصر**، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2006.

2- الكتب:

1. أبو بكرأميمة، شكريشيرين، **المرأة والجندر: إلغاء التمييز الثقافي والاجتماعي بين الجنسين**، ط1، دار الفكر المعاصر، بيروت- لبنان، 2006.
2. أحمد سامي، **الإرتقاء بفعالية هيئة التدريس: تقويم الأعداد التدريسي لأعضاء هيئة التدريس في الجامعة وانعكاساته في جودة التعليم العالي**، الطبعة العربية، دار أمجد للنشر والتوزيع، عمان ـ الأردن، د.ت.
3. انجرس موريس، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، **منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية تدريبات علمية**، ط2، دار القصبة للنشر، الجزائر، 2006.
4. بربر كامل، **الإدارة وعملية ونظام**، ط1، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر، لبنان، 1996.
5. بوحوش عمار، **دليل الباحث في المنهجية و كتابة الرسائل الجامعية**، ط2، المؤسسة الوطنية للكتاب، شارع بيروت يوسف ـ الجزائر، 2016 .
6. البياني ياسين خضير وآخرون، **مقدمة في العلاقات العامة والإعلان**، د.ط، دار الآفاق المشرقة ناشرون، الشارقة ـ الامارات، 2012.
7. جابر عبد الحميد، كاظم أحمد خيري، **مناهج البحث في التربية وعلم النفس**، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 1990.

8. الجحني علي بن فايز، **مدخل الى العلاقات العامة والإنسانية**، ط1، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض ـ السعودية، 2006،.
9. جرادات عبد الناصر أحمد، لبنان هاتف الشامي، **أسس العلاقات العامة : بين النظرية والتطبيق**، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان ـ الأردن، 2009.
10. الجوهر محمد ناجي، **وسائل الاتصال في العلاقات العامة**، ط1، مكتبة الرائد للنشر والتوزيع، عمان ـ الأردن، 2000.
11. حسن محمد راوية، **إدارة الموارد البشرية رؤية مستقبلية**، د.ط، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة ـ مصر،2004.
12. حمدان محمد بدان، **تصميم وتنفيذ برامج التدريب: بأسلوبيه رقمية سلوكية لتحسين الموظف والمؤسسة والوظيفة**، ط1، دار التربية الحديثة للنشر، عمان -الأردن، 1990.
13. حيدر إبراهيم علي، **المرأة السودانية في الحياة العامة، واقع ندوة مهرجان المرأة الاولي**، ط1، الخرطوم ـ سودان، 2003.
14. خضر جميل أحمد، **العلاقات العامة**، د.ط، المسيرة للنشر والتوزيع، عمان ـ الأردن، 1998.
15. خير الدين حسن محمد، **العلاقات العامة المبادئ والتطبيق**، د.ط، مكتبة عين الشمس، القاهرة ـ مصر ،1973.
16. الدلمي عبد الرزاق محمد، **العلاقات العامة، رؤية معاصرة**، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان ـ الأردن، 2005.
17. دليو فضيل، **اتصال المؤسسة : إشهار علاقات عامة علاقات مع الصحافة**، ط1، دار الفجر للطباعة والنشر والتوزيع القاهرة، مصر، 2003.
18. ربحي مصطفي عليان، وعثمان محمد غنيم، **مناهج وأساليب البحث العلمي: النظرية والتطبيق**، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2000.
19. سرحان عبد الكريم، عائدة فخر الدين، **مدخل إلى العلاقات العامة والاتصال**، ط1، دار الشامل للنشر والتوزيع، فلسطين، 2022
20. السلمي علي ، **السلوك التنظيمي**، ط1، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة،ـ مصر، 2007.
21. شعبان خضير، **مصطلحات في الإعلام والاتصال**، ط1، دار اللسان العربي، الجزائر، 2001.
22. الشمري محمد مرضي، **المدخل إلى دراسات العلاقات العامة والإعلان**، ط1، دار العربي للنشر والتوزيع، القاهرة- مصر، 2016.
23. الشمري محمد مرضي، **المدخل الى دراسة العلاقات العامة والإعلام**، ط1، دار العربي للنشر والتوزيع، القاهرة ـ مصر، 2016.
24. صخري عمر، **اقتصاد المؤسسة**، ط5، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون ـ الجزائر، 2007.
25. الطاهات زهير ياسين، **سيكولوجية العلاقات العامة والاعلان**، ط1، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، عمان ـ الأردن، 2011.

26. عبد الباري إبراهيم درة، **تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات**، الأسس النظرية ودلالتها في البيئة العربية المعاصرة، د.ط ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة ـ مصر، 2015.
27. عبد العزيز صالح، **التربية وطرق التدريس**، ج3، دار المعارض، مصر، د. سنة.
28. عبد الفتاح كاميليا إبراهيم، **سيكولوجية المرأة العاملة**، د، ط، دار النهضة العربية للنشر والطباعة، بيروت ـ لبنان، 1984.
29. عبيدات ذوقان وآخرون، **البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه**، د.ط، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، 1984.
30. عبيدات محمد وآخرون، **منهجية البحث العلمي: القواعد والمراحل والتطبيقات**، ط2، دار وائل للطباعة والنشر، 1999.
31. عجوة علي السيد إبراهيم، **العلاقات العامة في المجال التطبيقي**، د.ط، التعليم المفتوح كلية الإعلام، جامعة القاهرة، مصر، 2005،.
32. عقيلان عبد الله أحمد، **إدارة العلاقات العامة**، ط1، دار معتز للنشر والتوزيع، عمان ـ الأردن، 2015.
33. غنيمة محمد متولي، **سياسات وبرامج إعداد المعلم العربي**، ط2، الدار المصرية اللبنانية للنشر، القاهرة ـ مصر، 1998.
34. الفارابي عبد اللطيف، عبد العزيز العرضاف، **كيف تدرس بواسطة الأهداف التربوية**، ط3، دار الخطابي للنشر، الرباط- المغرب، د.ت.
35. فرجان علي، **العلاقات العامة واستراتيجيات الاتصال**، ط1، دار مجد للنشر والتوزيع، عمان ـ الأردن، 2018.
36. كامل أسامة، الصيرفي محمد، **إدارة العلاقات العامة**، د.ط، مؤسسة لورد العالمية للشؤون الجامعية للنشر، بحرين،2006.
37. كروا الغزاوي رحيم يونس، **مقدمة في منهج البحث العلمي** ، د.ط ، درا دجلة ، عمان، 2008.
38. مزاهرة منال هلال، **بحوث الاعلام: الأسس والمبادئ**، ط1، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان ـ الأردن، 2011.
39. مزهور الصادق، **أزمة السكن في ضوء المجال الحضري**، د.ط، دار النور الهادف للنشر، الجزائر، 1995.
40. معني عمر خليل، **علم اجتماع الأسرة**، دار الشروق للنشر، الأردن، 2002.
41. ناجي معلا، **العلاقات العامة ودورها في المصرف الحديث**، د.ط، إتحاد المصاريف العربية، بيروت، 1922.
42. الهادي خالد، **المرشد المفيد في المنهجية وتقنيات البحث العلمي**، دار هومة للطباعة والنشر، الجزائر، 1996.
43. هيتمي حسين محمود، **العلاقات العامة وشبكات التواصل الاجتماعي**، ط1، دار أسامة للنشر وتوزيع، عمان ـ الأردن، 2015.

3- الرسائل الجامعية:

1. بالعقاب رؤوف، **عمل المرأة واثره على العلاقة الزوجية**، أطروحة مقدمة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لنيل شهادة دكتوراه العلوم في علم النفس العيادي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، علم النفس العيادي، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف2 ـ الجزائر، 2016- 2017.
2. بن صالح بسمة، **مدى تكيف الأستاذ الجامعي مع اهداف نظام LMD من خلال عملية التريس والتقييم**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، ل.م.د في العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي- ام البواقي- الجزائر، 2016-2017.
3. براهيمي وريدة، **المعوقات الاجتماعية للأستاذ الجامعي واثارها على أهداف المؤسسة الجامعية: دراسة ميدانية بجامعة باتنة**، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير في علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإسلامية، قسم العلوم الاجتماعية، تخصص تنظيم وعمل، جامعة الحاج لخضر- باتنة، الجزائر، 2004-2005.
4. بن اوصف مريم، **علاقات العمل وأثرها على الأداء الوظيفي في المؤسسة الصناعية الجزائرية دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز الطاهير ولاية جيجل**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستر في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة محمد لمين دباعين، سطيف 02، الجزائر، 2014-2015.
5. بو عطيط جلال الدين، **الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز عنابة**، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، قسم علم النفس والعلوم التربوية والأرطفونيا، شعبة علم النفس وعمل وتنظيم، تخصص السلوك التنظيمي وتسيير الموارد البشرية، جامعة منتوريمحمود، قسنطينة ـ الجزائر، 2008- 2009.
6. بوقطف محمود، **التكوين أثناء الخدمة ودوره في تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الجامعية ـ دراسة ميدانية بجامعةعباس لغرور- خنشلة**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، تخصص تنظيم وعمل جامعة محمد خيضر- بسكرة، الجزائر، 2013 - 2014.
7. سعيد بنات عبد القادر، **ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة**، بحث مكمل لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الاعمال/ موارد بشرية، عمادة الدراسات العليا، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، جامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2009.
8. الطائش منير عبد الله عثمان، **علاقة الإدارة الإلكترونية والثقافة التنظيمية بالأداء الوظيفي دراسة وصفية تحليلية**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، كلية الدراسات العليا، قسم الإدارة الإسلامية، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية جملانج، إندونيسيا، 2016.

9. عباس أحمد مشاعر عبد المنعم، **مشكلات خروج المرأة للعمل ـ دراسة تطبيقية للمرأة العاملة المتزوجة بجامعة شاندي**، دراسة مقدمة لنيل درجة الماجستير في علم الاجتماع، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، تخصص علم الاجتماع، جامعة شاندي، السودان، 2016.
10. لقصير رزيقة، **دور العلاقات العامة في تحسين صورة المؤسسة الاقتصادية ـ دراسة ميدانية بمؤسسة الأملاح بقسنطينة**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، قسم علوم الإعلام والاتصال، تخصص وسائل الإعلام والمجتمع، جامعة منتوري، قسنطينة ـ الجزائر، 2006- 2007.
11. مانع سبرينة، **ضغوط العمل وأثارها على الأداء الأساتذة الجامعين : دراسة حالة أساتذة كلية الاقتصاد والتسيير بجامعة الحاج لخضر ـ باتنة**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص تنظيم الموارد البشرية، جامعة الحاج لخضر- باتنة، الجزائر، 2007-2008.
12. بن بوزيد خولة نسرين، **مشكلات المرأة العاملة وتأثيرها على الأداء الوظيفي ـ دراسة ميدانية بجامعة العربي بنمهيدي ـ ام البواقي ـ**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاجتماعية، فرع" تنمية وتسيير الموارد البشرية"، جامعة العربي بن مهيدي- أم البواقي، الجزائر، 2014-2015.
13. بن زواد شهر زاد، **واقع العلاقات العامة في المؤسسة الصحية الجزائرية ـ دراسة ميدانية للجمهور الداخلي بالمستشفى العمومي الزهراوي المسيلة ـ انموذجا**، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة محمد بوضياف المسلة، الجزائر، 2015 - 2016.
14. بو شقيق زينب، بو طريق حنان، **أثر اخلاقيات العمل على الأداء الوظيفي**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية، جامعة بلحاج بوشعيب -عين تموشنت- ، الجزائر، 2019 - 2020.
15. بودويرة يلسينة، بوزردوم مريم ، **الاتصال الداخلي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي لدى العمال: دراسة ميدانية بمؤسسة ـ الخزف الصحي ـ المسيلة**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل - الجزائر، 2016-2017.

16. خالدي أم هاني، الواليش صباح، **مساهمة الاعلام الجامعي عبر المواقع الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي: دراسة تحليلية للموقع الالكتروني الرسمي لجامعة المدية من نوفمبر 2019 - جانفي 2020**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم الاعلام والاتصال، تخصص سمعي بصري، جامعة الدكتور يحي فارس بالمدية، الجزائر، 2019.

17. الخذاري شريهان، **دور الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي - دراسة حالة : مؤسسة اتصالات الجزائرفرع بسكرة**، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، فرع تسيير المنظمات، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر - بسكرة- الجزائر، 2015- 2016.

18. عنابي رجاء طبي، **مصادر الضغط النفسي لدى المرأة المتزوجة العاملة في مصنع التمور: دراسة عيادة لأربعة حالات - طولقة -**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، شعبة علم النفس، تخصص علم النفس العيادي، جامعة محمد خيضر- بسكرة -، الجزائر، 2017- 2018.

19. فارس وردة، جباري يمينة، **دور العلاقات العامة في الترويج السياحي فندق" موريس تاغا " انموذجا**، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الاجتماعية، قسم علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال سياحي، جامعة مستغانم - عبدالحميد ابن باديس، الجزائر، 2017- 2018.

20. فايزي حنان، حليلو خديجة، **رسم ملمح الأستاذ الجامعي وفق المهم المسنحة إليه من خلال القانون التوجيهي لسنة 2008 - دراسة وصفية تحليلية**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستير في علوم التربية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم التربية، تخصص إرشاد وتوجيه، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر، 2014/ 2015.

21. قصبي نسرين، أمير بوردة ، بن عمارة خولة ، **دور العلاقات العامة في تحفيز الموظفين في المؤسسة : دراسة ميدانية بغرفة التجارة والصناعة مرمورة قالمة**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في شعبة علوم الإعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة 8 ماي 1945، قالمة - الجزائر، 2016-2017.

22. مومن دليلة، صديق فاطمية، **التحريش الجنسي ضد المرأة العاملة دراسة ميدانية لمستشفى خمس مليانة لعينة من عاملات النظافة**، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، تخصص سوسيولوجية العنف والعلم الجنائي، جامعة الجيلالي بونعامة، الجزائر، 2015- 2016.

23. نوال فندو زينب بن باء، **انعكاسات الظروف الاجتماعية على أداء المرأة العاملة ـ دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية ابن سينا أدرار مصلحة الامومة والطفولة**، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل، جامعة أحمد دراية أدرار، الجزائر، 2019- 2020.
24. يحياوي هاجر، لعقون سميرة، **إنعكاسات عمل المرأة الجزائرية على مسؤوليات الاسرية ـ دراسة ميدانية على عينة من الأمهات العاملات بكليتا العلوم الإنسانية والاجتماعية والآداب واللغات بجامعة جيجل**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر ل.م.د في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل ـ الجزائر، 2018، 2019.
25. أبو مقدم عزة وآخرون، **أثر التنمية الإدارية على الأداء الوظيفي في الوزارات الحكومية العاملة في محافظة نابلسي**، استكملا لمتطلبات الحصول علي مساق مشروع تخرج، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، قسم إدارة الأعمال، جامعة النجاح الوطنية، قسنطينة ـ الجزائر ، 2010-2011.
26. برمو وائل صادق، **دور العلاقات العامة في تحفيز العلاقات الكامنة لدى العاملين في المؤسسات بعض المصانع والمستشفيات في منظمة التل" انموذجا"**، بحث مقدم لنيل درجة الدبلوم في العلاقات العامة، الجمعية الدولية للعلاقات العامة، الأكاديمية السورية الدولية، سوريا، 2009.

4- المجلات:

1. اسعيداني سلامي، **استراتيجيات العلاقات العامة في إدارة الأزمات: دراسة حالة اصطدام الطريق السيار بالحضيرة الوطنية القالة**، مجلة الحكمة الدراسات الإعلامية والاتصالية، المجلد1، العدد 1، الجزائر، 2013.
2. بواب رضوان، **الأداء الوظيفي الاجتماعي للأستاذ الجامعي في نظام الأكاديمي**، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 21، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل (الجزائر)، ديسمبر، 2015.
3. سلامي دلال، غري إيمان، **تكوين الأستاذ الجامعي الواقع والآفاق، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية**، العدد 03، جامعة الوادي، الجزائر، ديسمبر 2013.
4. عبد باقر ندي، **المسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية التربية الأساسية**، مجلة كلية التربية الأساسية، العدد الثالث والسبعون، الجامعة المستنصرية ـ العراق، 2012.
5. النسور مروان محمد، **دور الثقافة في تحسين أداء العاملين في القطاع المصرفي الأردني**، مجلة جامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، مجلد 20، العدد2، الأردن 2012.

5- الملتقيات:

1. شامي صليحة، **المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على القطاع النهائي في عمليات المشتركة الخفجي المشتركة**، ملتقى البحث العلمي جامعة الملك عبد العزيز كلية الإقتصاد والإدارة، جدة ـ السعودية، د.ت.
2. معمرية بشير، **مجالات وأساليب تكوين المعلم الجامعي**، مداخلة مقدمة إلى الملتقي الدولي الأول حول أساليب التكوين والتعليم في افريقيا والوطن العربي، جامعة فرحات عباس - سطيف، 28.29.30 أفريل (2001).

6- المقابلات :

1. مقابلة مع الدكتورة راشدي وردية، نائبة رئيس قسم علوم الإعلام والاتصال، بإدارة قسم علوم الإعلام والاتصال بجامعة الدكتور يحي فارس بعين ذهب – المدية، 22 ماي 2022، على الساعة 14:00.
2. مقابلة مع السيد بو هراوة كمال، رئيس مصلحة الإعلام والإحصاء والتوجيه ، بمكتب مصلحة الإعلام والإحصاء والتوجيه بجامعة الدكتور يحي فارس بعين الذهب بولاية المدية، 2022/03/29، علي الساعة 14:30.
3. مقابلة مع السيد جكونرياض ، المدير الفرعي للمستخدمين والتكوين ، مكتب مصلحة المستخدمين للأساتذة بالقطب الجامعي لجامعة الدكتور يحي فارس بالمدية 2022/02/15، على الساعة 14:05.

7- المواقع الإلكترونية :

1. **بحث عن عمل المرأة**، آخر تحديث 6 أغسطس 2020، على الساعة 12:40، بحث عن عمل المرأة(https://mawdoo.com/)، بتاريخ 20 افريل 2022، على الساعة 14:00.
2. الحديد حنان ، **مجالات عمل المرأة**، آخر تحديث يوم 29 مارس 2022، على الساعة 11:52، (https://mawdoo3.com/)، تم الولوج إلى هذا الموقع يوم 02/ماي/2022، علي الساعة 13:00 .
3. **ما أهمية عمل المرأة**، آخر تحديث فبراير 17-2021 ، (https://www Sapermama.me/post/) ، تم الولوج إلى هذا الموقع بتاريخ 20 أفريل 2022، على الساعة 13:45
4. موسوعة عريق، **مجالات عمل المراة في عهد النبوة**، (https://areq.net/m/)، تم الولوج إلى هذا الموقع يوم 2/ماي/2022، على الساعة 14:14.
5. موقع السطور، **موضوع تعبير عن المرأة**، آخر تحديث 4 فبراير 2021، (Https://sotor.com)، تم الولوج إلى هذا الموقع في 20 أفريل 2022، على الساعة 14:16.

6. نبذة تاريخية، الموقع الرسمي لجامعة يحي فارس بالمدية، آخر تحديث في 24 ديسمبر 2021، (www .univ-media-dz/) ، تم الولوج إلى هذا الموقع بتاريخ 26 ماي 2022،علي الساعة 14:00.

8- المراجع الأجنبية:

1- What exactly is a professor these days?". Times Higher Education (THE). 13 November 2015. Retrieved 30 May 2022.

2- Harper , Douglas. Professor . Online Etymology Dictionary. Retreived 28 July 2007.

3- Breakenridge, Deirdre (26 March 2008). PR 2.0:New Media, New Tools , New Audiences. FT Press.

الملاحق

الملحق رقم (01)

قائمة الأساتذة المحكمين

الرقم	إسم المحكم	الرتبة العلمية	التخصص	الجامعة
01	الدكتور بسام أحمد شريف	أستاذ محاضر"أ"	اتصال وعلاقات عامة	جامعة المدية
02	الدكتور كيموش مختار	أستاذ محاضر"أ"	اتصال وعلاقات عامة	جامعة المدية
03	الدكتورة موفق دهية	أستاذة محاضرة "أ"	علم النفس العيادي	جامعة المدية
04	الدكتورة بن مزيان	أستاذة محاضرة "ب"	علم الاجتماع	جامعة المدية

الملحق رقم (02)

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة يحي فارس بالمدية
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال

ـ إستمارة استبيانية خاصة بموضوع :

مساهمة العلاقات العامة في تحسين الآداء الوظيفي لدى المرأة العاملة

- في إطار إعداد مذكرة تخرج لمستوى الماستر في تخصص اتصال وعلاقات عامة حول " دور العلاقات العامة في تحسين الأداء الوظيفي للمرأة العاملة ـ دراسة استطلاعية لأستاذات كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة الدكتور يحيى فارس بالمدية ".
- يشرفنا أن نتقدم إليكن بهذه الإستمارة بغرض ملئها، وذلك بوضع العلامة (x) في الخانة المناسبة، ونحيطكن علما أن المعلومات المقدمة من طرفكن لا تستخدم إلا لأغراض علمية، ولكن منا جزيل الشكر والاحترام لحسن تعاونكن.

ـ إعداد الطالبتين :
ـ غدير حليمة
ـ كحول النوية

ـ تحت إشراف :
ـ أ.د/ فندوشي ربيعة

الموسم الجامعي: 2021 / 2022.

المحور الأول: البيانات الشخصية :

1 ـ سنوات الخبرة:

أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات ☐

2 ـحالة التوظيف :

دائمة ☐ مؤقتة ☐

المحور الثاني : الصعوبات التي تواجه أستاذات جامعة المدية أثناء أدائهن لوظائفهن:

3 ـ هل تواجهين صعوبات في الاتصال بإدارة الكلية ؟

نعم ☐ لا ☐

ـ إذا كانت الإجابة نعم، ماهي هذه الصعوبات الاتصالية ؟

.....

.....

4 ـ هل تواجهين مشاكل في أداء واجباتك المهنية ؟

نعم ☐ لا ☐

ـ في حالة الإجابة بنعم، فيما تتمثل هذه المشاكل ؟

عدم المساواة في المعاملة بين الجنسين ☐ توقيت العمل غير مناسب ☐

معاملات سيئة داخل العمل ☐

أسباب أخرى تذكر .....

.....

5 ـ عندما تواجهين مشاكل بالعمل ، هل تقدمين شكاوي للإدارة؟

نعم ☐ لا ☐

ـ في حالة الإجابة بنعم، بأي طريقة تقدمين شكاويك ؟

الاتصال المباشربمديرالجامعة ☐ الاتصال المباشر برئيس خلية الإعلام والاتصال ☐ الاتصال المباشربعميد الكلية أو أحد نوابه ☐ الاتصال المباشر برئيس القسم أو أحد نوابه ☐ الاتصال بالأمانة ☐

6ـ هل تواجهين صعوبات عند تقديم الشكاوي للإدارة الجامعية ؟

نعم ☐ لا ☐

ـ وضحي لماذا وفق الإقتراحات التالية:
لعدم معرفتك بالجهة المعنية بمشكلتك ☐ لعدم معرفتك بالوسيلة الممكنة لتبليغها ☐
لعدم ثقتك بإمكانية النظر في الشكوى ☐
أسباب أخرى تذكر.....
.....

7 ـ في حالة توجيهك للشكوى، كيف تتلقين الرد ؟
إستدعاء الحضور ☐ رد كتابي ☐ رد إلكتروني ☐ لا أتلقي الرد ☐

المحور الثالث: نشاطات العلاقات العامة التي تستفيد منها الأستاذات لأداء وظائفهن بجامعة المدية:

8 ـ في رأيك هل تهتم جامعة المدية بأنشطة العلاقات العامة ؟
نعم ☐ لا ☐

9 ـ في رأيك ، ماهي أهم نشاطات العلاقات العامة التي تقوم بها خلية الإعلام والاتصال لتحسين الأداء الوظيفي للأستاذات الجامعيات ؟
الإشراف على دورات تدريبية ☐ الإستماع إلى انشغالات الأستاذات ☐
تنظيم الندوات والورشات ☐ إقامة المؤتمرات والمعارض ☐
نشاطات أخرى تذكر .....
.....

10 ـ هل تعتقدين أن هذه النشاطات كافية ؟
نعم ☐ لا ☐
ـ لماذا في كل حالة ؟
.....
.....

11 ـ هل يتم عقد إجتماعات دورية بين الأستاذات الجامعيات وإدارة الجامعة لمناقشة قضاياهن ؟
نعم ☐ لا ☐

المحور الرابع : الإستراتيجيات الاتصالية لتحسين الأداء الوظيفي للأستاذات بجامعة المدية :

12 ـ في رأيك هل تساهم العلاقات العامة بجامعة المدية في تحقيق التقارب بين الإدارة والأستاذات بالجامعة ؟

نعم ☐ لا ☐

ـ إذا كانت الإجابة بنعم، كيف ذلك ؟ .....

.....

.....

13 ـ ما هو شكل الاتصال الغالب في الجامعة ؟

إتصال رسمي ☐ إتصال غير رسمي ☐

14ـ ما هي أهم الوسائل الاتصالية المعتمدة داخل الجامعة ؟

ملصقات ☐ تقارير ☐ لوحة الإعلانات ☐ الاجتماعات ☐ الوسائل الإلكترونية ☐

وسائل أخرى تذكر.....

.....

15 ـ هل تجدين أن وسائل الاتصال المستخدمة مناسبة لتحسين أدائك ؟

نعم ☐ لا ☐

ـ كيف ذلك؟.....

.....

.....

16 ـ هل تقوم جامعة المدية بتحفيز الأستاذات؟

نعم ☐ لا ☐

ـ إذا كانت الإجابة بنعم، ما نوع هذه التحفيزات ؟

الحوافزالمعنوية ☐ الحوافز المادية ☐ التدعيم بالدورات التكوينية ☐

التكريمات في المناسبات الخاصة (كعيد العمال أو عيد المرأة) ☐

حوافز أخرى تذكر.....

.....

المحور الخامس: تقييم أستاذات جامعة المدية لنشاطات العلاقات العامة في تحسين أدائهن الوظيفي في الجامعة:

17 ـ هل تقدمين إقتراحات للإدارة ؟

نعم ☐ لا ☐

ـ إذا كانت الإجابة بنعم، هل ترين أن اقتراحاتك تؤخذ بعين الاعتبار؟

نعم ☐ لا ☐

ـ لماذا؟.....

.....

18 ـ هل يتم إشراك الأستاذات في اتخاذ بعض القرارات الخاصة بالجامعة ؟

نعم ☐ لا ☐

ـ إذا كانت الإجابة بنعم، فيما تتمثل المشاركة في اتخاذ القارارات ؟

المشاركة في مشكلات العمل ☐ المشاركة في تخطيط الملتقيات و المنتديات و الندوات ☐ المشاركة في بناء الخطط التطويرية للعمل ☐ المشاركة في القارارات الإدارية ☐ المشاركة في صنع القرارات ☐

19 ـ في رأيك، هل تمارس إدارة العلاقات العامة بجامعة المدية نشاطاتها على أكمل وجه ؟

نعم ☐ لا ☐

ـ في كلا الحالتين، لماذا ؟ .....

.....

.....

20 ـ ماهي أهم الاقتراحات التي تقدمينها لتفعيل دور العلاقات العامة في تحسين الأداء الوظيفي للأستاذات الجامعيات ؟

.....

.....

.....

الملحق رقم (03)

بتاريخ الفاتح من ديسمبر عام 2013 تم إنشاء كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، بمقتضى المرسوم التنفيذي المعدل و المتمم رقم 403.13 ،الموافق ل 01/12/2013،منقرعا عن كلية الاداب و اللغات و العلوم الاجتماعية و الانسانية (سابقا)،و المنشأة بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 11.09 ،الموافق ل 04/01/2009 الذي يتضمن استحداث جامعة المدية و الكليات التابعة لها .
و تعد كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية واحدة من ست كليات تابعة لجامعة المدية ، اذ تضم طاقما إداريا و بيداغوجيا متكاملا يكفل تكوينا عاليا المستوى في أطواره الثلاث : ليسانس، ماستر، دكتوراه .لضمان تخرج الدفعات المتتالية في أحسن الظروف

تضم الكلية مخابر في الإعلام الآلي ، تضمن للطلبة تكوينا في هذا المجال و استوديو السمعي البصري سمح بتكوين و تطبيق ميداني لمختلف المعارف العلمية المحصلة في مجال علوم الإعلام و الإتصال و الجدول التالي يحدد الهياكل البيداغوجية المتوفرة

76	03	02	01	04	06	60

التخصص	الطور	الفرع
الدراسات التاريخية المتوسطية في العصور الوسطى و الحديثة	- الدكتوراه	علوم انسانية
علوم التربية،ارشاد و توجيه	- الدكتوراه	علوم اجتماعية

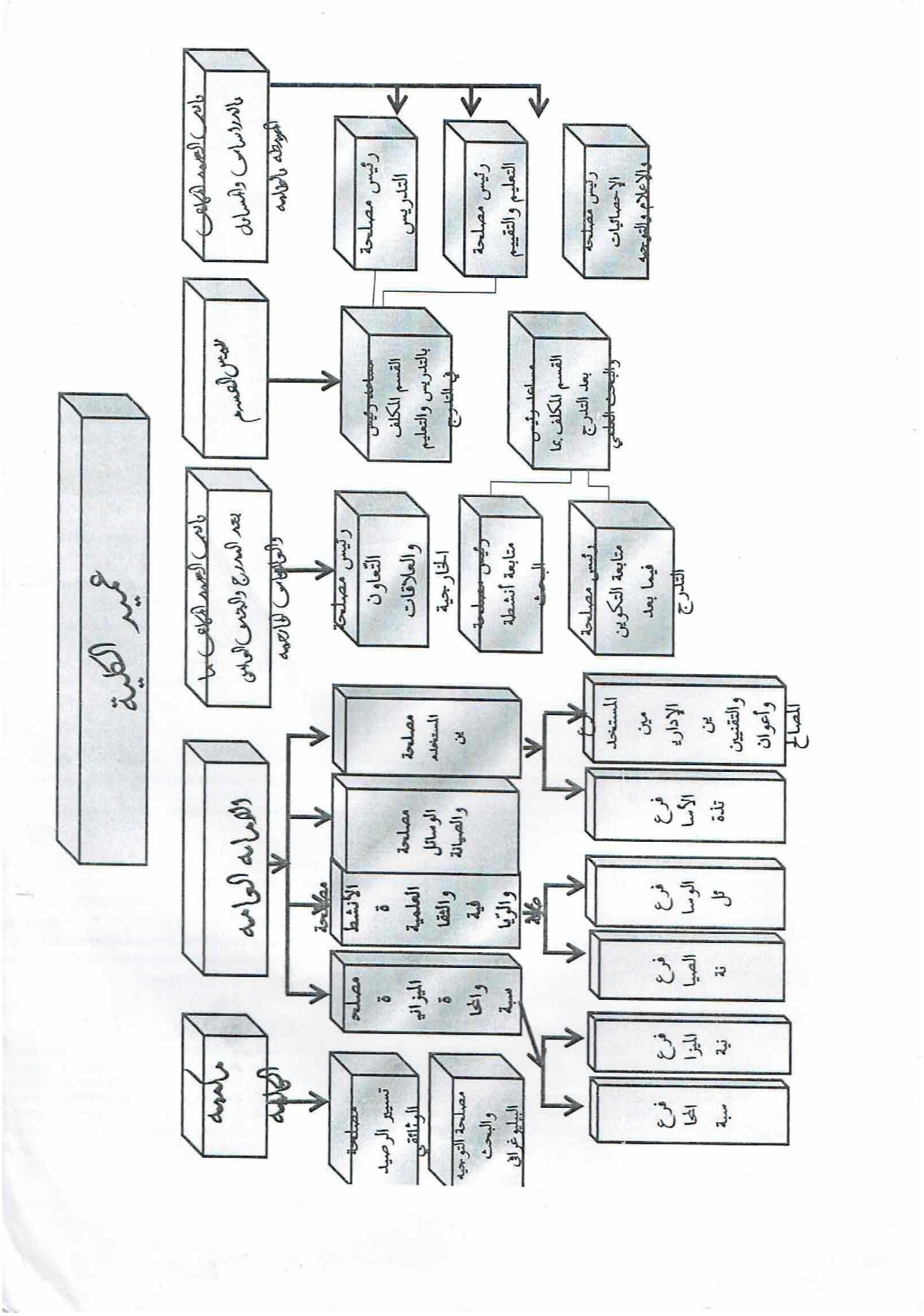
التخصص	الفرع	الميدان
تاريخ المقاومة و الحركة الوطنية الجزائرية	علوم انسانية	علوم انسانية و اجتماعية
أمراض اللغة و التواصل	علوم اجتماعية	علوم انسانية و اجتماعية

التخصصات المقترحة للسنة الجامعية 2021-2022
طور ماستر

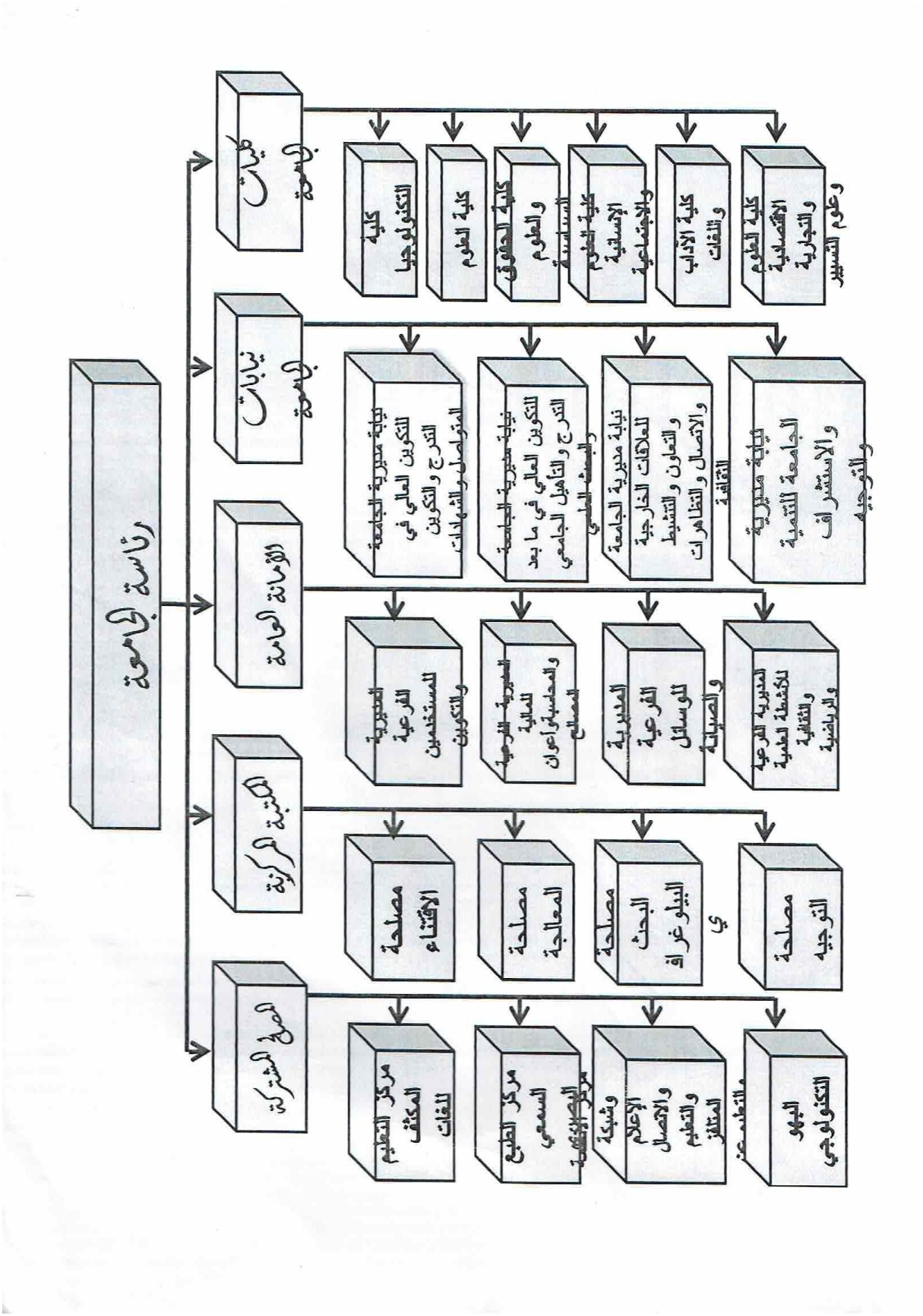
التخصص طور الماستر	الفرع	التخصص طور الليسانس	الفرع	الميدان
التاريخ تاريخ العرب الإسلامي في العصر الوسيط تاريخ : تاريخ الدولة العثمانية (1453-1924) تاريخ المقاومة و الحركة الوطنية		تاريخ : تاريخ علم		
-علوم الإعلام و الإتصال -علوم الإعلام و الإتصال: السمعي البصري		إعلام		
علم النفس العيادي		-علم النفس العيادي		
- علوم التربية: الإرشاد و التوجيه		- علوم التربية: الإرشاد و التوجيه		
أمراض اللغة و التواصل		-أمراض اللغة و التواصل		
علم الاجتماع: علم اجتماع التنظيم و العمل -علم الاجتماع: الانحراف و الجريمة		-علم الاجتماع		

الملحق رقم (04)

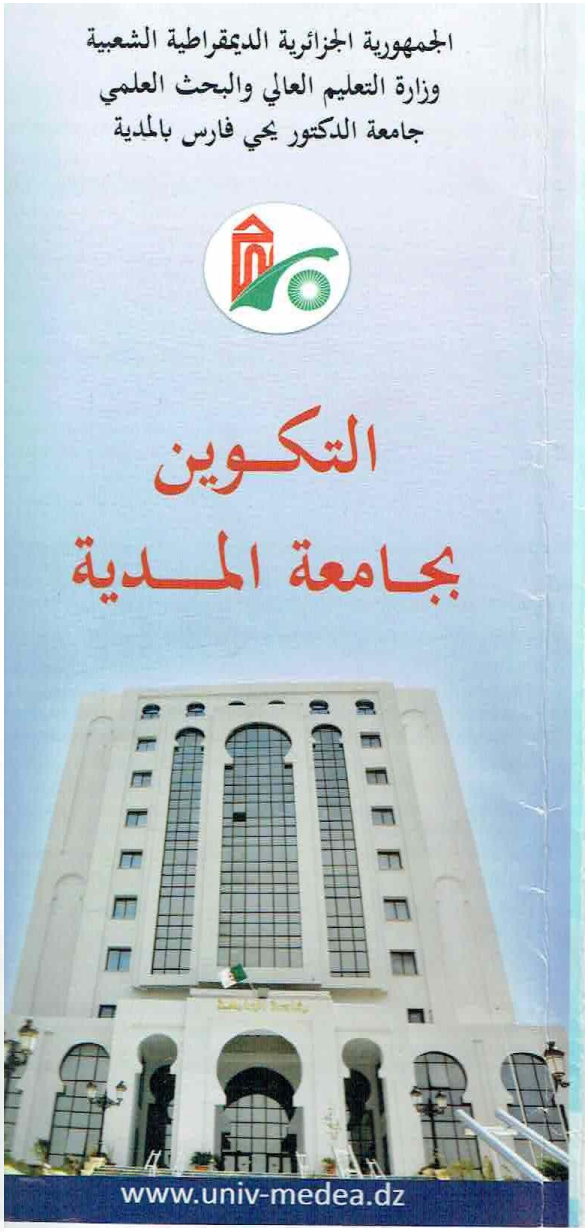
الملحق رقم (05)



الملحق رقم (06)



الملحق رقم (07)



تقديم جامعة يحي فارس بالمدية

لمحة تاريخية عن الجامعة

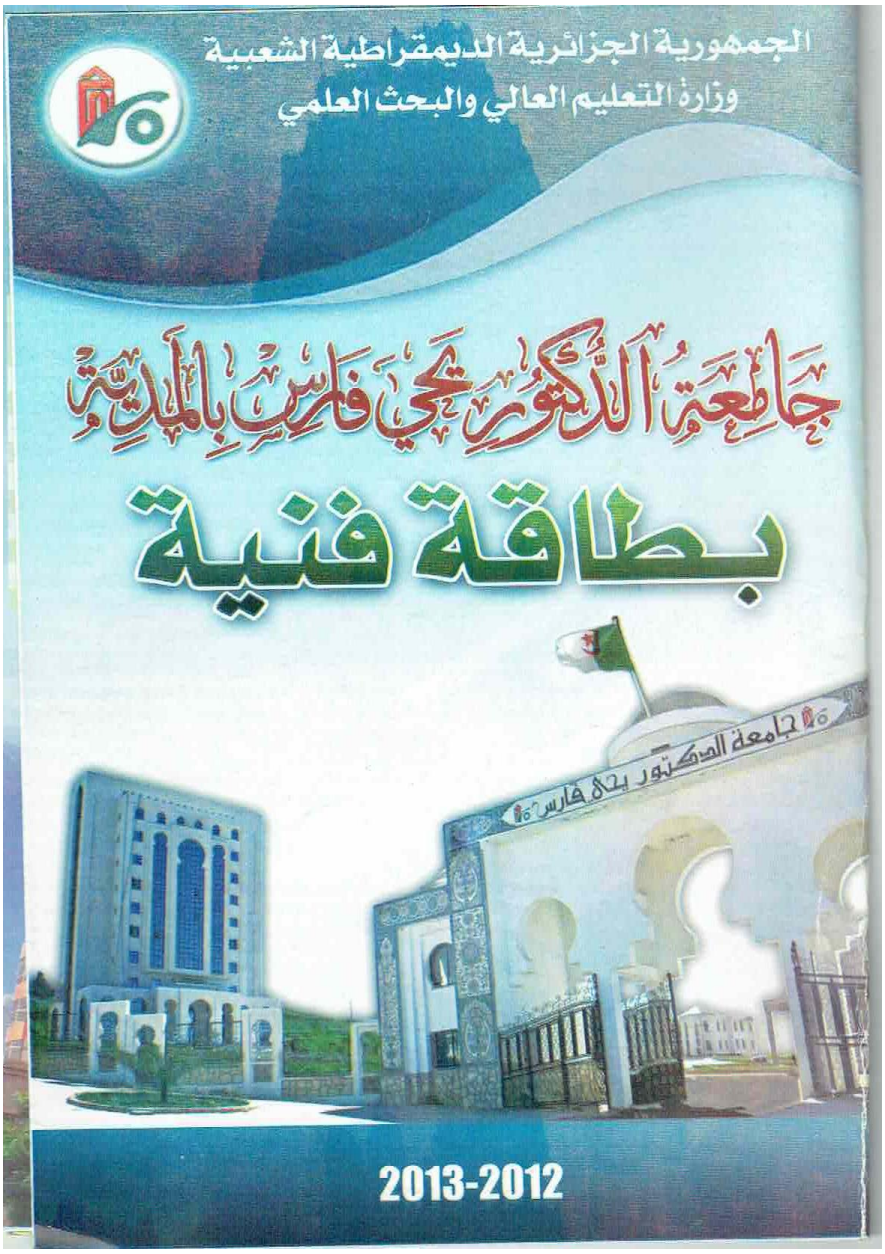
بدأ التعليم العالي بولاية المدية خلال السنة الجامعية 1988-1989 وذلك عن طريق إنشاء المعهد العالي في الإلكترو تقني "INES" وقد نتج عنه فتح تخصصات جديدة في العلوم الاقتصادية والعلوم الإنسانية مما سمح بإنشاء مركز جامعي وذلك بموجب المرسوم الرئاسي المؤرخ في 25-07-2000، وبعد بضع سنوات ازدهر التعليم العالي بولاية المدية وتم ترقية المركز الجامعي بموجب المرسوم التنفيذي: 09-11-2009 إلى جامعة والتي أصبحت تضم أربع كليات هي: كلية العلوم والتكنلوجيا، كلية الحقوق، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، كلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية والإنسانية، وقد تم تقسيم هذه الأخيرة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 13-403 المؤرخ في 01 ديسمبر 2013 إلى كلّيتين هما: كلية الآداب واللغات وكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، وبموجب المرسوم التنفيذي رقم 74-16 تم تقسيم كلية العلوم والتكنولوجيا إلى كليتين هما: كلية العلوم وكلية التكنولوجيا، وبذلك فالجامعة تضم حاليا ست كلّيات.

التكوين في الليسانس

كلية التكنولوجيا

الميدان	الفرع	التخصص	الطبيعة
علوم وتكنولوجيا	هندسة الطرائق	هندسة الطرائق	أ
		هندسة الطرائق الصيدلانية (ماستر ذو مسار مدمج للبسانس)	أ
	هندسة التكييف	هندسة التكييف	أ
	هندسة ميكانيكية	انشاء ميكانيكي	أ
		طاقوية	أ
		هندسة المواد	أ
	كهرو تقني	كهرو تقني	أ
		شبكات كهربائية	م
	آلية	آلية	أ
	هندسة مدنية	هندسة مدنية	أ
	نظافة و أمن صناعي	نظافة و أمن صناعي	أ
	اتصالات سلكية و لا سلكية	اتصالات سلكية و لا سلكية	أ
	إلكترونيك	إلكترونيك	أ
	كهرو ميكانيك	كهروميكانيك	أ

الملحق رقم (08)

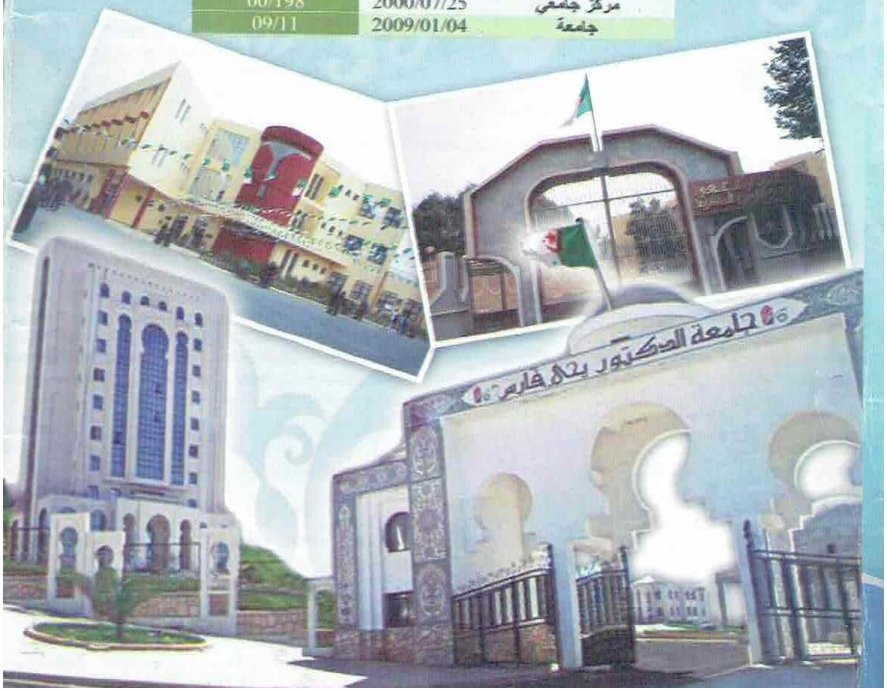


تقديم المؤسسة و تسميتها:

اسم المؤسسة	تقديم المؤسسة	
	لمحة عن الشخصية التي تحمل المؤسسة اسمها	صورة لحامل اسم المؤسسة
جامعة الدكتور "يحي فارس" بالمدية	الشهيد يحي فارس، ابن مقران بن مولود و مسعودة ناصر العكري،من مواليد 14 سبتمبر 1929 ببلدية مجانة ولاية برج بوعريريج.بدء تعليمه الابتدائي بمدرسة الأهالي الواقعة في مدينة مجانة، وواصل تعليمه الثانوي ببرج بوعريريج. ثم انتقل إلى فرنسا ليواصل تعليمه العالي في الطب بمونبيلي (Montpellier) بعدها توقف عن الدراسة ليلتحق بجبهة التحرير بالولاية الرابعة كطبيب .و في سنة 1960 حل بالمنطقة الثانية للولاية الرابعة و القي عليه القبض و هو جريح و تعرض للتعذيب حيث استشهد في 11 جويلية 1960.	

نبذة تاريخية عن المؤسسة

تطور المؤسسة	تاريخ الإفتتاح	رقم المرسوم
معهد وطني للتعليم العالي	1989/04/11	89/48
مركز جامعي	2000/07/25	00/198
جامعة	2009/01/04	09/11



فهرس المحتويات

فهرس الجداول

رقم الجدول	إسم الجدول	الصفحة
01	يمثل سنوات الخبرة لأفراد عينة البحث	69
02	يمثل حالة التوظيف لأفراد عينة البحث	70
03	يمثل صعوبات الاتصال بإدارة الكلية حسب سنوات الخبرة وحالة التوظيف	71
04	يمثل مشاكل في أداء الواجبات المهنية حسب سنوات الخبرة وحالة التوظيف	72
05	يوضح تقديم شكاوي للإدارة عند مواجهة مشاكل بالعمل حسب سنوات الخبرة وحالة التوظيف	74
06	يمثل الصعوبات عند تقديم الشكاوي للإدارة الجامعية حسب سنوات الخبرة وحالة التوظيف	76
07	يمثل طريقة تلقي الرد في حالة توجيه الشكوى حسب سنوات الخبرة وحالة التوظيف	77
08	يمثل اهتمام جامعة المدية بأنشطة العلاقات العامة حسب سنوات الخبرة وحالة التوظيف	80
09	يمثل أهم نشاطات العلاقات العامة التي تقوم بها خلية الإعلام والاتصال لتحسين الأداء الوظيفي للأستاذات الجامعيات حسب سنوات الخبرة وحالة التوظيف	82
10	يوضح ما إذا كانت النشاطات كافية حسب سنوات الخبرة وحالة التوظيف	84
11	يوضح ما إذا تم عقد اجتماعات دورية بين الأستاذات الجامعيات وإدارة الجامعة لمناقشة قضاياهن حسب سنوات الخبرة وحالة التوظيف	86
12	يمثل مساهمة العلاقات العامة بجامعة المدية في تحقيق التقارب بين الإدارة والأستاذات بالجامعة حسب سنوات الخبرة وحالة التوظيف	87
13	يمثل شكل الاتصال الغالب في الجامعة حسب سنوات الخبرة وحالة التوظيف	89

14	يمثل أهم الوسائل الاتصالية المعتمدة داخل الجامعة حسب سنوات الخبرة وحالة التوظيف	90
15	يوضح ما اذا كانت وسائل الاتصال المستخدمة مناسبة لتحسبن الأداء حسب سنوات الخبرة وحالة التوظيف	92
16	يمثل تحفيز جامعة المدية للأستاذات حسب سنوات الخبرة وحالة التوظيف	93
17	يمثل تقديم اقتراحات للإدارة حسب سنوات الخبرة وحالة التوظيف	95
18	يمثل اشتراك الاستاذات في اتخاذ القرارات الخاصة بالجامعة حسب سنوات الخبرة وحالة التوظيف	96
19	يمثل اشتراك ممارسة إدارة العلاقات العامة بجامعة المدية نشاطاتها على أكمل وجه حسب سنوات الخبرة وحالة التوظيف	98

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
الشكر والعرفان	
الإهداء	
ملخص الدراسة	
مقدمة	أ- ب
الاطار المنهجي	
1- إشكالية الدراسة وتساؤلاتها	2 - 3
2- تحديد المصطلحات	3- 6
3- أسباب اختيار الموضوع	7
4- أهداف الدراسة	7
5- أهمية الدراسة	7
6- المنهج الدراسة وأدوات البحث	8 - 10
7- مجتمع البحث وعينة الدراسة	10 - 11
8- حدود الدراسة	11
9- الدراسات السابقة	11- 18
الإطار النظري	
الفصل الأول:العلاقات العامة والأداء الوظيفي	
تمهيد	21
المبحث الأول: ماهية العلاقات العامة	22- 33
المطلب الأول: مدخل إلى العلاقات العامة	22 - 26
المطلب الثاني: وظائف العلاقات العامة	26 - 27
المطلب الثالث: استراتيجيات العلاقات العامة	27 - 29
المطلب الرابع: وسائل وأنشطة العلاقات العامة	29 - 33

المبحث الثاني:ماهية الأداء الوظيفي	**42 - 33**
المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي	**35 - 33**
المطلب الثاني: عناصر وأبعاد الأداء الوظيفي	**37 - 35**
المطلب الثالث: محددات ومعايير الأداء الوظيفي	**40 - 37**
المطلب الرابع: دور العلاقات العامة في تحسين الأداء الوظيفي	**41 - 40**
خلاصة الفصل	**42**
الفصل الثاني: المرأة العاملة في قطاع التعليم العالي	
تمهيد	**44**
المبحث الأول: ماهية المرأة	**51 - 45**
المطلب الأول: مفهوم عمل المرأة	**48 - 45**
المطلب الثاني: أهمية عمل المرأة	**49 - 48**
المطلب الثالث: مشكلات المرأة العاملة	**50 - 49**
المطلب الرابع: مجالات عمل المرأة	**51**
المبحث الثاني: العلاقات العامة والأداء الوظيفي للأستاذة الجامعية	**61 - 52**
المطلب الأول: التعريف بالأستاذ الجامعي	**55 - 52**
المطلب الثاني: الأداء التدريسي للأستاذة الجامعية	**57 - 55**
المطلب الثالث: العوامل المؤثرة على أداء الأستاذة الجامعية	**59 - 57**
المطلب الرابع: تأثير الاتصال على الأداء الوظيفي للأستاذة الجامعية	**60 - 59**
خلاصة الفصل	**61**
الإطار التطبيقي **الفصل الثالث : دور العلاقات العامة في تحسين الأداء الوظيفي للأستاذات بجامعة المدية**	
تمهيد	**64**
المبحث الأول: العلاقات العامة في جامعة الدكتور يحيى فارس بالمدية	**69 - 65**
المطلب الاول: نبذة عن جامعة الدكتور يحيى فارس بالمدية	**66 - 65**

المطلب الثاني: نبذة عن كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة يحيى فارس بالمدية	**67 - 66**
المطلب الثالث: أنشطة العلاقات العامة في جامعة المدية	**68 - 67**
المطلب الرابع: الاستراتيجيات الاتصالية في جامعة المدية	**69 - 68**
المبحث الثاني: تحليل البيانات	**99 -69**
المطلب الأول: الصعوبات التي تواجه أستاذات جامعة المدية أثناء أدائهن لوظائفهن	**79 - 71**
المطلب الثاني: نشاطات العلاقات التي تستفيد منها الأستاذات لأداء وظائفهن بجامعة المدية	**87 - 80**
المطلب الثالث: الاستراتيجيات الاتصالية لتحسين الأداء الوظيفي للاستاذات بجامعة المدية	**94 - 87**
المطلب الرابع: تقييم أستاذات جامعة المدية لنشاطات العلاقات العامة في تحسين أدائهن الوظيفي في الجامعة	**99 - 95**
نتائج الدراسة	**100**
الاقتراحات	**101**
الخاتمة	**103**
قائمة المصادر والمراجع	**113 -105**
قائمة الملاحق	**127 -115**
فهرس الجداول	**130 -129**
فهرس المحتويات	**133 -131**