جامعة يحي فارس المدية

كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية

قسم العلوم الاعلام و الاتصال

فاعلية القائم بالاتصال في تكريس الثقافة الاتصالية في المؤسسة الاستشارية

دراسة حالة المجلس الاسلامي الأعلى

من 2019/01/01 الى 2019/05/29

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام و الاتصال

تخصص :اتصال و علاقات عامة

إعداد الطالبتين :

سارة ايمان بلحوة

دلال عبد الله

إشراف الأستاذ :

د/زهير بوسيالة

السنة الجامعية: 2019/2018

بطاقة الشكر

قال الله تعالى (وما بكم من نعمة فمن الله)فالشكر قبل كل شيء ل الله عو وجل فهو صاحب النعمة على عباده والحمد الله الذي اعطى لنا القدرة على الوصول ما نحن عليه الأن والحمد الله الذي برحمته تتم الصالحات فالله الحمد والشكر

والحمد الله الذي سخر لنا اناس قدمو لنا يد المساعدة لذا نتوجه بالشكر الى الدكتور زهير بوسيالة فلقد كان معنا طيلة مرحلة الدراسة كان حقا استاذ مشرف بمعنى الكلمة ولم يتوانى ولو للحضة عن اعطائنا النصائح التي تهمنا في مشروع بحثنا فله منا جزيل الشكر ونسال المولى عز وجل ان يوفقه لما يراه ويرضاه كما نتوجه بالشكر الى الدكتور محمد بغداد على سعة صدره وتقديمه المساعدة وتسهيل الأمور علينا ووفقه الله في مجال عمله

ونتوجه بالشكر ايضا الى الدكتور يوسف بلمهدي الذي قدم لنا يد المساعدة نسأل الله له التوفيق والسداد

والى كل من قدم لنا المساعدة من قريب او بعيد فله منا جزيل الشكر وفي النهاية الحمد الله رب العالمين





الى أصحاب الفضل بعد الله سبحانه وتعالى وسيدنا محمد صلى الله عليه وسلم الى الأحق بصحبتي امي ثم امي ثم امي حفظها الله واطال في عمرها

الى من كان لي درع امان احتمي به من نائبات الدهر والزمان والتحمل عبىء الحياة حتى لا احس بالحرمان الى ابي الغالي حفظه الله واطال بعمره

الى من انار لي دنياي وجعلني احس بالأمومة وحنانها امير محمد عبد العزيز حفظه الله والى رياحين حياتي مريم واسلام شهاب الدين حفظهم الله

الى من هم سند لي في الدنيا زهورو ليلى و الحاجةو ابراهيم و محمد حفظهم الله وابعد عنهم كل شيء يوذيهم

دلال عبد الله



إلى من كانت سر سعادتي ونجاحي إلى من أنبتني منبتا حسنا إلى من تدعوا لي بالنجاح سرا وعلأنية إلى التي غمرتني بالحبامي ثم امي ثم امي حفظها الله واطال في عمرها

إلى من علمني النجاح و الصبر الى من كان درع امان احتمي به من نائبات الدهر والزمان ... أبي حفظه الله واطال في عمره .

الى جدتي الغالية خديجة اطال الله في عمرها

الى اختي التي لم تنجبها أمي ورفيقة الدرب وسندي في الحياة سهير حفظها الله وابعد عنها كل شيء يوذيها

الى اختي الغالية والأحب الى قلبي نوال اطال الله بعمرها وحفظها ونور دربها

الى من هم سندي في الحياة اخوتي منير والياس وهشام

الى زوجة اخي الغالية ليلى حفظها الله وزوجة اخي فيفي وزوجة اخي سارة

الى من يدخل السرور والفرحة لقلبي الى من هي ضحكتي والأحب الى قلبي ياسمين حفظها الله ونور لها دربها

الى رياحين حياتي منصف –زينو-اسماء-رانية-شوقي –ايااد-دينة- حفظهم الله ونور الله طريقهم

سارة بلحوة

ملخص الدراسة:

عنوان هذه الدراسة هو (فاعلية القائم بالإتصال في تكريس الثقافة الاتصالية في المؤسسة الإستشارية)، تمثلت مشكلة الدراسة في :(كيف يساهم الأداء الوظيفي للقائم بالإتصال في تكريس الثقافة الاتصالية في المجلس الإسلامي الأعلى في الجزائر)، وقد تشكل مجتمع الدراسة من القائمين بالاتصال حيث تم حصر شامل لعينة الدراسة وقوامها اثنى عشر مفردات، ولقد استخدمنا في دراستنا المنهج المسحي بأسلوب دراسة حالةّ، كما اعتمدنا في دراستنا على دليل المقابلة وهي الأداة الرئيسية لجمع المعلومات والبيانات الضرورية لدراستنا، ولقد تم التوصل من خلال هذه الدراسة إلى عدة استنتاجات.

Résumé de l'étude:

Le titre de cette étude est l'efficacité de la communication dans l'instauration d'une culture de la communication au sein de l'institution consultative. Le problème de l'étude était: Comment la fonction de communication existante contribue-t-elle à l'instauration de la culture de la communication au sein du Conseil islamique suprême en Algérie? Dans notre étude, nous avons utilisé la méthode d'enquête dans une étude de cas et nous nous sommes appuyés sur le manuel d'entretien, principal outil de collecte des informations et données nécessaires à notre étude, qui a permis de tirer plusieurs conclusions

مقدمة

مقدمة عامة :

ينصب الإهتمام في العملية الإتصالية في الغالب على مضمون الرسالة بالرغم من الأهمية البالغة التي يشملها القائم بالإتصال في المؤسسات ،كما أنه لا توجد قضية إلا و كان للقائمون بالإتصال دورا أساسيا و مهما فيها لا يقل أهمية عن مضمون الرسالة ،فهو يمثل المفردة الرئيسية حيث كونه صانع لها إلا أنّ الوقوف فقط عند حدود القائم بالإتصال و تكوينه المهني و درجة إحترافيته و دافعيته أمرا قاصرا للغاية لا يتناسب مع دوره الحقيقي في المؤسسة ،حيث أصبح القائم بالإتصال ينظم مباشرة في الشبكة الأكبر للعلاقات من خلال التنظيم الذي يحدد الواجبات و المسؤوليات و الأدوار و المواقع الذي ترسمه المؤسسة في إطار أهدافها و سياستها مع المؤسسات الأخرى في المجتمع ،حيث أصبح من أهم ملامح الإدارة الحديثة و عنصرا هاما في تكوين و تسيير المؤسسة.

كما أن الثقافة الإتصالية هي بنية القيم و العادات و التقاليد ،حتى يستطيع القائم بالإتصال الإقناع و التأثير في الأخرين يجب أن يكون لديه ثقافة إتصالية و تكون لديه فاعلية في تكريسها و هذا ما نحاول تبيانه من خلال هذه الدراسة حيث ربطنا متغير القائم بالإتصال بمتغير الثقافة الإتصالية وتم إسقاطها على مؤسسة مجلس الإسلامي الأعلى و التي كانت بعنوان " فاعلية القائم بالإتصال في تكريس الثقافة الإتصالية في المؤسسة الإستشارية " ،و كان ذلك وفق إطار نظري و الأخر تطبيقي و لقد تناولنا في الجانب النظري الأداء الوظيفي – 2القائم بالإتصال– 3 الثقافة الإتصالية ،حيث تطرقنا إلى الأداء الوظيفي فكان أول ما بدأنا به مفهوم الأداء الوظيفي و ثانيا كان تحت محور عناصر و مؤشرات الأداء الوظيفي ،و ثالثا إستراتيجيات الأداء الوظيفي و رابعا العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي و خامسا تطرقنا إلى طرق تقويم الأداء الوظيفي.

و بخصوص الجزء الثاني من الإطار النظري و الذي يعتبر محور الدراسة فقد تم تناول القائم بالإتصال ،حيث كان الانطلاقة بتحليل مفهوم القائم بالإتصال ثم سقنا بعده العوامل التي تؤثر على فاعلية القائم بالإتصال ،أما ثالثا فتطرقنا إلى معايير التي تؤثر على أداء الوظيفي للقائم بالإتصال أما رابعا فقد ذكرنا خصائص القائم بالإتصال ثم يليه فاعلية الأداء الوظيفي للقائم بالإتصال ،أما بخصوص النقطة السادسة و الأخيرة من جانب النظري الخاص بالقائم بالإتصال فكان حول الدراسات العلمية للقائم بالاتصال .

أما الجزء الثالث من الإطار النظري و كان تحت عنوان الثقافة الإتصالية فهو أحد ركائز الدراسة لذا حاولنا الإجتهاد في هذا الموضوع فكان أول ما بدأنا به بخصوص هذا الجزء هو مفهوم الثقافة الإتصالية وبعد ذلك ذكرنا ابعاد الثقافة الاتصالية ثم سقنا بعده أسس الثقافة الإتصالية.

و فيما يتعلق بالإطار التطبيقي فكان المسح ميداني وتحليلي باختيار "حالة" مجلس الإسلامي الأعلى – الجزائر – فاعليه القائم بالإتصال في المجلس الإسلامي الأعلى في تكريس الثقافة الإتصالية و قد قمنا في هذا الجزء من الدراسة بإجراء المقابلة مع عينة مجتمع البحث و ترتيبها و في نهاية هذه الدراسة توصلنا إلى استنتاجات عامة للدراسة تتعلق بفاعلية القائم بالإتصال عامة و القائم بالإتصال في مجلس الإسلامي الأعلى الجزائر تطبيقيا في تكريس الثقافة الإتصالية ثم كانت خاتمة الدراسة.

الأطار المنهجي للدراسة

الإشكالية

تساؤلات الدراسة

أهداف الدراسة

أسباب الدراسة

أهمية الدراسة

منهج الدراسة

أدوات الدراسة

مجتمع الدراسة و عينتها

مفاهيم و المصطلحات الأساسية للدراسة

دراسات سابقة

الإشكالية :

يعد الإتصال ضرورة إنسانية لإرتباطه بمجمل الحاجات الأساسية للفرد فهو الذي يحدد خاصيته الأساسية المتمثلة فى كونه مدني بطبعه و بما أنه كذلك فهو فى أمس الحاجة الى بناء العلاقات الإتصالية تسهل له نشاطاته المختلفة ،ويصل الحد إلى موافقة هذا العنصر الحيوي «الإتصال»لحياة الإنسان وهنا نستحضر ما أكدته الدراسات الإجتماعية والانثروبولوجية المتمثلة فى أن الإنسان كائن متصل يستحيل له أن لا يتصل ولضرورة الإتصال أدرجت المؤسسات مع إختلاف تركيباتها ونشاطاتها تنظيما خاصا بها يأخذ بعين الإعتبار أهمية هذا الأخير فى التنظيم والإدارة وتحديد الأداء الوظيفي الفعال للمؤسسة،ولا يمكن لهذه العملية أن تستكملة دون تفعيل الإستراتيجية الإتصالية تأخذ بعين الإعتبار الأهمية الوظيفية لكل الفاعلين فيها .

ويسهر على تجسيدها القائم بالإتصال بإعتباره الوسيط بين الفاعلين فى هذه المؤسسة ويعمل بكفاءة على تجسيد أهدافهاالمختلفة والتي لا تختلف هي الأخرى عن الأهداف الإسترتيجية الإتصاليةالمتبناة بعناية فيها .

وحينما نعود إلى متغير الأداء الوظيفي نجد ان الإتصال لا يمكن أن يفعله دون تمكن القائم بالإتصال من خلق بيئة إتصالية كفيلة بغرس ثقافة إتصالية قادرة على خلق الرضا الوظيفي لدى العمال ومن ثم بناء صورة ذهنية إجابية للمؤسسة سواء لدى جمهورها الداخلي أو الخارجي وهو الرهان الأساسي الذي لابد من كسبه لتحقيق الجودة فى الأداء .

والجدير بالذكر أن المؤسسات الجزائرية على إختلافها تعمل بقدر المستطاع على مراعاة تفعيل الإتصال من خلال تخصيص هيئات خاصة به وتكليف مختصين بدراسته وتفعيله في المؤسسة ،لكن تبقى مسألة التعميم في هذه الإستراتيجية ناقصة ،تبقى هذه الأخيرة تعاني من المشاكل الداخلية وتفق حائلا أمام الصورة الذهنية الإجابية لها.

وحينما نحلل هذه النقطة نجد ان العديد من المؤسسات الجزائرية تعاني منها ،الشئ الذي يستدعي مراجعة وتحليل الفعالية الإتصالية لمعرفة جوانب النقص فيها ولعل اهم النقاط التي لابد أخذهابعين الإعتبار وظيفة القائم بالإتصال بإعتباره النواة الأولي التي تسهر على تحويل أدائه الى سيرورة مستمرة تولد الفاعلية في الأداء من ذلك لزاما علينا البحث عن فاعلية القائم بالإتصال وعلاقاته بالثقافة الإتصالية فى المؤسسة وإرتأينا دراسة حالة مجلس الإسلامي الأعلى بالجزائر للإجابة عن الإشكالية الجوهرية والتي تبلورت في سؤال الرئيسي :

كيف يساهم الأداء الوظيفي للقائم بالإتصال في تكريس الثقافة الإتصالية في مؤسسة مجلس الإسلامي الأعلى ؟.

و للإجابة على هذا التساؤل إخترنا الأسئلة الفرعية الأتي ذكرها :

– ما هي معايير التي يعتمد عليها القائم بالإتصال لنشر الوعي الثقافي في مؤسسة مجلس الإسلامي الأعلى ؟.

– ما هي معايير المهنية و الإجتماعية التي تؤثر على الأداء الوطني للقائم بالإتصال؟.

– ما هم الوسائل التي يعتمد عليها القائم بالإتصال للتكريس الثقافية الإتصالية في مؤسسة مجلس الإسلامي الأعلى ؟

– ما هي العراقيل التي تؤثر على الأداء الوظيفي للقائم بالإتصال في مؤسسة مجلس الإسلامي الأعلى ؟.

– ما أثر الأداء الوظيفي للقائم بالإتصال في بناء الصورة الذهنية لمؤسسة مجلس الإسلامي الأعلى؟.

أهداف الدراسة :

هناك عدة أهداف نسعى للوصول إليها من خلال هذه الدراسة و ندرجها في نقاط الأتي ذكرها منها:

–فاعلية القائم بالإتصال في المجلس الإسلامي الأعلى بإعتباره الهيئة الإستشارية الرسمية تقوم على مصالح المجتمع الجزائري .

–التعرف على طبيعة عمل مؤسسة مجلس الإسلامي الأعلى كإحدى أهم المؤسسات .

–تعد الثقافة الإتصالية أمر مهم بالنسبة لأي مؤسسة أيا كانت طبيعتها .

–المساهمة في تطوير الأداء الوظيفي للقائم بالإتصال في مؤسسة مجلس الإسلامي الأعلى .

– تبيان مدى أهمية القائم بالإتصال في مؤسسة مجلس الإسلامي الأعلى.

أسباب إختيار الموضوع :

تعود أسباب إختيار موضوع الدراسة إلى أسباب موضوعية و الأخرى شخصية و هذان سببان اللذان يدفاع الباحث لدراسة الموضوع و الوصول إلى نتائج حيث تنحصر الأسباب الموضوعية :

–تقديم لما يمكن أن يكون عليه القائم بالإتصال في مؤسسة مجلس الإسلامي الأعلى .

–إثراء البحث العلمي بدراسة حول مجلس الإسلامي الأعلى و تعرف على فاعلية القائم بالإتصال.

- **الأسباب الشخصية :**

-الرغبة الشخصية في دراسة الموضوع و ذلك لمدى أهميته بالإضافة إلى إعطاء تصور أو فكرة مغايرة بأن المؤسسات ليس لديها ثقافة بأهمية القائم بالإتصال ،و توضيح مدى أهمية هذه المؤسسة في مجتمع الجزائري .

أهمية الدراسة:

- تبدو الأهمية في أكثر من جانب ،فالموضوع هام في ذاته وطبيعته، تساهم أهمية الدراسة في إبراز قيمة الموضوع و ذلك من خلال تسليط الضوء على فاعلية القائم بالإتصال في مؤسسة مجلس الإسلامي الأعلى ،بالإضافة إلى جدية موضوع الثقافة الإتصالية كمفهوم أصبح متداول في مجال علوم الإعلام و الإتصال .

منهج الدراسة و أدواتها :

اعتمدنا في هذه المرحلة على المنهج المسحي بأسلوب دراسة حالة ،فالمنهج المسحي يعد إستقصاءعلى دراسة الظاهرة و الذي يعني الطريقة العلمية التي تمكن الباحث من التعرف على الظاهرة المدروسة من خلال العناصر المكونة لها و السائدة داخلها كما هي حيز الواقعي و ضمن ظروف غير مصطنعة من خلال جمع معلومات و البيانات المحققة.[1]

أسلوب دراسة حالة يقوم هذا الأسلوب على جمع بيانات و معلومات كثيرة و شاملة عن حالة فردية أو عدد محدود من الحالات و ذلك بهدف الوصول إلى فهم عمق للظاهرة المدروسة و كذلك عن ماضيها و علاقتها من أجل فهم أعمق و أفضل للمجتمع الذي تمثله.[2]

فلقد إعتمدنا على منهج مسحي لأن مجتمع الدراسة متمثل في القائمين بالاتصال والمتمثل في مديرية التوثيق والإعلام ،مديريةالفرعية لتوثيق و المتابعة و المديرية الفرعية للإعلام و

[1] أحمد بن مرسلي :**مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام و الإتصال** ،ط 2 ،الجزائر ،ديوان مطبوعات الجامعية ،2005 ،ص 286.

[2] ربحي مصطفى عليان :**أساليب البحث العلمي** ،ط 4 ،أردن ،دار الصفاء للنشر و التوزيع ،2010 ،ص 69.

النشر ،مديرية الدراسات والتعاون ،مديرية الفرعية للدراسات والإستشراف ،مديرية الفرعية للتعاون والتنسيق ،مديرية الموارد البشرية، المديرية الفرعية للوسائل العامة والمحاسبة ،المديرية الفرعية للتكوين والموظفين ،مكلفان بالدراسات والتلخيص ما يطلق عليهم بالمستشارين و اعتمدنا على أسلوب دراسة حالة لأن القائم بالإتصال عنصر حيوي يجب دراسته بشكل جيد.

أدوات جمع البيانات :

في هذه المرحلة اعتمدنا على دليل المقابلة هو الأداة التي ترتكز عليها المقابلة البحث يتضمن كل الأسئلة التي يحتمل طرحها أثناء المقابلة المستجوب ،انه يحتوي ايضا على كل ما نريد معرفته تماشيا مع تحديد مشكلة البحث[1]حيث تضمن دليل المقابلة على ثمانى أسئلة رئيسية والتي تم طرحها على كل من السيد محمد بغداد مدير التوثيق والإعلام ،السيدة راضية قداح المديرة للمديرية الفرعية لتوثيق والمتابعة ،السيد عبد الرزاق جلول مدير المديرية الفرعية لنشر والإعلام ،السيدة نيسة لوعيل سكرتيرة مهمتها التنسيق بين مديرية التوثيق والإعلام والمديريتين الفرعيتين.

وتم طرحها أيضا على السيد جمال راشدي مدير مديرية الدراسات والتعاون كما أجريت مع السيد مسعود بوجنون مدير المديرية الفرعية لدراسات والإستشراف،وتجدر الإشارة الى انه لم يتم إجراء المقابلة مع مدير المديرية الفرعية للتعاون والتنسيق .

أجريت المقابلة مع السيد كيسوار كمال مدير المديرية الفرعية للوسائل والمحاسبة ، ولم تجرى المقابلة مع مدير مديرية الموارد البشرية والوسائل ،مدير المديرية الفرعية لتكوين والموظفين

أجريت المقابلة مع المكلفان بالدراسات والتلخيص ما يسمى بالمستشارين السيد الحا الله مقشوش و السيد احمد سعايدي .

مجتمع الدراسة و عينتها :

يتكون مجتمع الدراسة من القائمين بالإتصال الذين يعملون في مجلس الإسلامي الأعلى والبالغ عددهم 12 مفردة مديرية التوثيق والإعلام ،المديرية الفرعية لتوثيق والمتابعة ، المديرية

[1]موريس انجرس ترجمة بوزبد صحراوي واخرون ،**منهجية البحث في علوم الانسانية** ،بدون طبعة ، الجزائر دار القصبة للنشر ،2004،ص263

الفرعية لنشر والإعلام ،مديرية الدراسات والتعاون ،المديرية الفرعية لدراسات والإستشراف ،المديرية الفرعية لتعاون والتنسيق ،مديرية الموارد البشرية والوسائل (لم يتم اجراء المقابلة مع المدير لهذه المديرية)،ومديرية الفرعية لتكوين والموظفين(لم يتم إجراء المقابلة مع مدير هذه المديرية) ،المديرية الفرعية للوسائل العامة والمحاسبة ،المكلفان بالدراسات والتلخيص .

ثانيا– العينة :حسب طبيعة الدراسة فقد إرتأينا إتباع أسلوب الحصر الشامل خاصة و أن المجتمع المبحوث قليل العدد و لذلك تم حصر شامل لمجتمع دراستنا ،و تم حصر العينة قوامها (12 مفردات) و تتمثل في القائمين بالإتصال في مؤسسة مجلس الإسلامي الأعلى (مدير التوثيق و الإعلام ،مديرية فرعية للتوثيق و المتابعة ،مدير الفرعي للنشر و الإعلام .....)

وتم إجراء المقابلة بالمجلس الإسلامي الأعلى بالجزائر خلال الفترة الممتدة من 2019\01\01 الى 2019\05\29 تم خلال هذه الفترة الزمنية جمع المعلومات النظرية الخاصة بالموضوع بلإضافة لجمع المعلومات عن المؤسسة محل الدراسة والتي تتمثل بالجانب التطبيقي لها .

المفاهيم و المصطلحات الأساسية للدراسة :

الفاعلية :في مجال الإتصال فإن الفاعلية تعني مدى نجاح القائم بالإتصال في ممارسته لمهنته وتقاس بمدى تأثيره في الجمهور الذي يتوجه إليهم ،و في أداء باقي عناصر تكون العملية الإتصالية بكفاءة عالية.

القائم بالإتصال : هو أي فرد أو فريق منظم يرتبط مباشرة بنقل المعلومات من فرد لأخر عبر وسيلة إعلامية ،أو له علاقة بتسيير أو مراقبة نشر الرسائل إلى الجمهور عبر الوسائل الإعلامية كذلك حددته الدراسات الأخرى بأنهم الذين يؤدون دورا فعالا و مباشرا في إنتاج الرسائل الإعلامية.

الأداء الوظيفي :

الأداء : إيصال الشيء إلى المرسل إليه ،و الأداء القضاء .

الوظيفة :ج وظائف و وظف ما يعين من عمل أو طعام و رزق و غير ذلك [1] و الأداء يعرفه مصطفى عشوي هو أي نشاط أو سلوك يؤدي إلى نتيجة و خاصة السلوك الذي يغير المحيط بأي شكل من الأشكال [2].

الأداء الوظيفي :

عرفه bakerjames 2001 الأداء الوظيفي بأنه أحد المحاور بل أهم المحاور دعم الأداء الكلي للمنظمة و ذلك يتطلب ضرورة إهتمام و الإعتناء كافة المديرين في جميع المستويات التنظيمية بتطوير و تنمية أداء المرؤوسين من حيث كمية و الجودة ،حيث ينعكس ذلك بالضرورة على أداء جماعات العمل و النتيجة أو محصلة النهائية هي فاعلية أداء المنظمة ككل .

[1] المنجد في اللغة و الإعلام ،بيروت ،دار المشرق ،ص ص 06-206.

[2] مصطفى عشوي :**أسس علم النفس الصناعي و تنظيمي** ،الجزائر ،المؤسسة الوطنية لكتاب ،1992 ،ص 244.

و بينما أشار كل من mathisajackson إلى أن الأداء الوظيفي عامل حاسم في تحقيق النجاح التنظيمي ،كما أن أداء الفرد و الدوافع و القدرة على الإحتفاظ بالموظفين تعتبر من الأسس الهامة لتعظيم فاعلية الموارد البشرية.

الثقافة الإتصالية :

الثقافة :يعرفها مالك بن نبي الثقافة التي تحدد سلوك الإجتماعي لدى الفرد بأسلوب الحياة في المجتمع ،كما عرفها محمد مبارك بأنها ما يتلقاه الإنسان من خبرات عملية و معلومات نظرية من جهة كونها تحدد أسلوب في التفكير و السلوك.

الإتصال :هو النشاط الذي يستهدف تحقيق العمومية أو الذيوع أو الإنتشار أو الشيوع أو مألوفية لفكرة أو موضوع أو منشأة أو قضية عن طريق انتقال المعلومات أو الأفكار أو الأراء والإتجاهات من شخص أو جماعة إلى الأشخاص أو جماعات باستخدام رموز ذات معنى موحد و مفهوم بنفس الدرجة لدى كل من الطرفين .[1]

الثقافة الإتصالية :أو تربية على وسائل الإتصال أو ما إصطلح على تسميته بالثقافة الإتصالية هي رؤية متجددة تواكب التحاولات الجذرية التي يشهدها وسائل الإعلام من أجهزة و المضامين وخدمات و مفاهيم تحاولات عقدت طبيعة العلاقات التي يقيمها الأفراد و الجماعات مع الثقافة والتربية و وسائل الترفيه أو هي عملية تربوية التي يفترض أن يتجسم تأثيرها في بناء تماثلات والمواقف و الممارسات السلوكية .[2]

الصورة الذهنية:يعرفها قاموس لي بريستول في طبعته الثانية كلمة IMAGEابانها تشير الى تقديم العقلي لأي شيء لا يمكن تقديمه للحواس بشكل مباشر والصورة الذهنية هي ناتج النهائي

[1] عبد الفتاح عبد النبي:**تكنولوجيا الإتصال و الثقافة** ،القاهرة ،العربي لنشر و التوزيع ،1990 ،ص 14.

[2]عبد القادر بن شيخ :**التربية على وسائل الإتصال و الإعلام** ،عدد 2 ،مجلة إتحاد الإذاعات الدول العربية..2005 ،ص ص 21-22.

للانطباعات الذاتية للأفراد والجماعات إزاء منظمة ما تتكون هذه الإنطباعات من خلال التجارب المباشرة والغير مباشرة وترتبط هذه التجارب بعواطف الأفراد وعقائدهم .

الدراسات السابقة :

1- **الدراسة الأولى** :و هي دراسة بعنوان " دور الصورة الذهنية للمنظمات الأهلية في بناء العلاقة الإستراتيجية مع الجمهور المستفيدين من إعداد الباحث عبد الله مصطفى عبد الله الفرا حيث إعتمد على منهج الوصفي التحليلي لأن الدراسة أجريت في المنظمات الأهلية لقطاع غزة وقد بلغ مجتمع الدراسة 106 منظمة و قد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الصورة الذهنية للمنظمات الأهلية لدى جمهور المستخدمين و التعرف على نوع و طبيعة العلاقة بين الصورة الذهنية للمنظمات الأهلية و بناء علاقة إستراتيجية مع جمهور مستخدمين .

2- **الدراسة الثانية** : هي الدراسة بعنوان " إستراتيجيات القائم بالإتصال في إختيار الأخبار الخارجية في الصحف الجزائرية " من إعداد الباحث عطاء الله طريف حيث إعتمد على المنهج المسح الوصفي ،و مجتمع دراسته من الصحفيين الذين يعملون في تحرير الأخبار في الصحافة المطبوعة الوطنية الجزائرية لكل من صحيفتي الشعب و الخبر الجزائريتين و البالغ عددهم 83 صحفيا .

حيث هدفت هذه الدراسة إلى تحديد الإستراتيجيات و المعايير و المتغيرات التي تحكم حراس البوابة الإعلامية عند إختيارهم للأخبار في الصحف الجزائرية و تعرف على أهم المصادر الأخبار العربية و الدولية التي يتم الإعتماد عليها لإستقاء الأنباء الخارجية في الصحف الجزائرية ،والتعرف على نوعيات و القيم الإخبارية الأكثر ظهورا في هذه الصحف .

3- **الدراسة الثالثة** : وهي الدراسة بعنوان " العادات و التقاليد الجزائرية في سينما المهجر من إعداد الطالبة عليش إكرام و إعتمدت في دراستها على مقارنة التحليل السيميولوجيا للكشف عن معاني و دلالات الصريحة و الضمنية لعينة من أفلام المهجر ،حيث هدفت هذه الدراسة إلى إبراز مختلف الدلالات و المعاني الخفية للأفلام و إبراز مختلف المحاور و المواضيع المتعلقة بالعادات و التقاليد في المجتمع الجزائري و الكشف عن الخلفيات الإيديولوجية التي يحملها الخطاب الفيلمي

للأفلام المهجر و معرفة الأبعاد الضمنية و معاني الرسائل الألسنية و البحرية لفيلمي عائشة ودبليسبالوما .

الإطار النظري

1 -الأداء الوظيفي

2 -القائم بالإتصال

3 -الثقافة الإتصالية

1 - الأداء الوظيفي

تمهيد

1 -1 -مفهوم الأداء الوظيفي

1 -2 -عناصر و مؤشرات الأداء الوظيفي

1 -3 -استراتجيات الأداء الوظيفي

1 -4 -العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي

1 -5 - طرق تقويم الأداء الوظيفي

الخلاصة

1-الأداء الوظيفي للقائم بالإتصال :

تمهيد :

الإدارة اليوم تسعى لتحقيق هدف مزدوج هو زيادة أداء العاملين و تحقيق الرضا الوظيفي ،حيث يعتبر الأداء الجيد هو وسيلة التقدم الإقتصادي و الإجتماعي ،لذا يعد الأداء الوظيفي من بين أكثر المجالات التي لاقت إهتمام الباحثين في مختلف التخصصات لذلك سنتطرق في هذا الفصل إلى الأداء الوظيفي .

1- 1مفهوم الأداء الوظيفي :

عرف baker –jamos الأداء الوظيفي بأنه أحد محاور ،بل هو أهم محاور دعم الأداء الكلي للمنظمة و ذلك يتطلب ضرورة إهتمام و إعتناء كافة المديرين في جميع المستويات التنظيمية بتطوير و تنمية أداء المرؤوسين من حيث كمية و الجودة ،حيث ينعكس ذلك بالضرورة على أداء جماعات العمل و النتيجة أو المحصلة هي فاعلية الأداء المنظمة ككل .

بينما عرفه doftanoe (2001) الأداء الوظيفي بأنه يعني قيام الفرد بإنجاز الأهداف التي تسعى إليها المنظمة بإستخدام الموارد المتاحة بكفاءة و فعالية.

و عرفه ponl.phlip بأنه قيام الفرد بالأنشطة و المهام المختلفة التي يتكون منها عمله إلى خدمة المنظمة بشكل فعال .[1]

[1] محمد رايس العامري :مرجع سبق ذكره،ص،ص51،44

كما أن هناك مفاهيم مرتبطة بالأداء الوظيفي نذكر منها :

1- **إدارة معرفة** : يرى (2008) tambert ,gilles أن إدارة المعرفة هي عملية التي بواسطتها تقوم المنظمات بالخلق و التحويل و الرفع و الإستغلال و الإستفادة الفعالة مما أدى أعضائها من معرفة لزيادة فاعلية أدائهم الوظيفي .

ولاء العميل :عرفه (1999) oliver بأنه الإلتزام بمعاودة الشراء أو إعادة الإلتزام تجاه منتج أو خدمة مفضلة بالإستمرار مستقبلا .

الإلتزام التنظيمي :

هو مدى إقتران أحد الأفراد و مشاركته في منظمة ما ،و يمكن توصيف الإلتزام التنظيمي بالتالي :

أ- إيمان عميق و قبول لأهداف و قيم إحدى المنظمات .

ب- الرغبة في بذل جهد ضخم من أجل المنظمة .

ت- رغبة قوية في أن يظل الفرد منتميا و عضوا في تلك المنظمة و يؤدي إلتزام التنظيمي إلى النهوض بالعدد من المخرجات التنظيمية مثل الرضا الوظيفي .

4) **المشاركة الوظيفية** :أحد جوانب المهمة في إدارة الجودة الشاملة هو تمكين العاملين لكي يكونوا أكثر إنخراطا في وظائفهم و للمشاركة في أنشطة صنع القرار و الممارسة التي تقوم عليها ممارسات إدارة الجودة الشاملة.[1]

[1] نفس المرجع،ص،ص52،51

1-2 عناصر و مؤشرات الأداء الوظيفي :

أوضح (2000) tangdon أن الأداء الوظيفي يتكون من ستة نذكر منها :

1- **المدخلات** :و تتمثل في المواد المالية المتاحة .

2- **عمليات التحويل** :أي القيام بتحويل المدخلات إلى مخرجات من خلال إستخدام تكنولوجيا حديثة.

3- **مخرجات** :الحصول على الناتج نهائي سواء في صورة السلعة أو الخدمة .

4- **شروط الإنتاج** :و تعني أن عملية إنتاج السلعة أو تقديم خدمة تحكمها مجموعة من الإجراءات و السياسات .

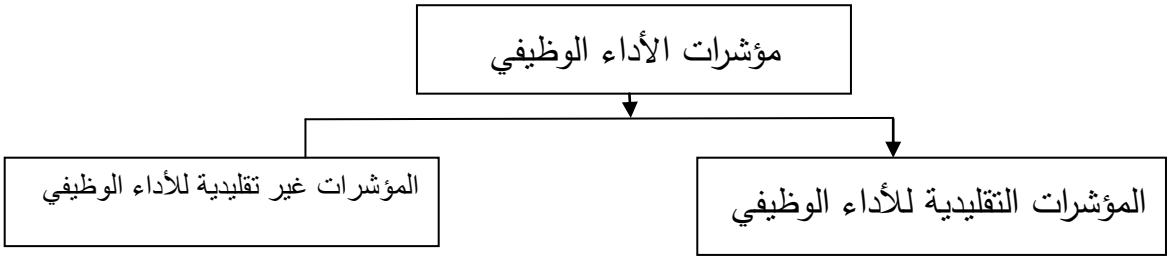
5- **النتائج** :أي المؤثرات الناتجة عن عمليات إنتاج سلعة أو تقديم خدمة سواء كانت سلبية أو إيجابية .

6- **تغذية العكسية** :أي ما يتم الحصول عليه من معلومات و ذلك لتحديد مدى الرضا عن السلعة أو الخدمة المقدمة .

مؤشرات الأداء الوظيفي:

تنقسم مؤشرات الأداء الوظيفي إلى مؤشرات تقليدية و مؤشرات غير تقليدية و يوضح الشكل التالي مؤشرات الأداء الوظيفي .[1]

[1] المرجع نفسه ص ،50



1- المؤشرات التقليدية للأداء الوظيفي :

يشير الكندري (2003) إلى بعض المؤشرات التقليدية للأداء الوظيفي نذكر منها: تتعلق المؤشرات التقليدية للأداء الوظيفي بالإنجاز الذي يحققه الفرد من خلال تعظيم كمية و جودة المخرجات الوظيفية ،حيث يؤكد هؤلاء الباحثين أن كمية و جودة المخرجات الوظيفية من أهم العوامل التي يجب أخذها في الإعتبار عند تقييم الأداء الوظيفي للفرد و إتخاذ القرارات المترتبة على ذلك.[1]

كالمكافأت و العلاوات و الترقيات ،لذلك يجب مراعاة الدقة و العدالة فيّ إجراء هذا التقييم .

و المؤشرات التقليدية للأداء الوظيفي و المتمثلة في تعظيم كمية و جودة المخرجات ،يسهل إستخدام في القطاع السلعي كعمال الإنتاج ،أو في وظيفة يمكن تقييم أداء من يؤديها بالإعتماد على وحدات معينة يمكن قياسها من حيث الكم و الكيف كوظيفة و جال البيع ،أما في قطاع الخدمي فيصعب استخدام هذه المؤشرات التقليدية ،لذا فإنه من الواجب إستخدام مؤشرات أخرى و هذه المؤشرات هي :

أ- توافر القدرة على الأداء الوظيفة .

ب- الدقة في الأداء الوظيفة .

ت- حسن إصدار الأحكام أو القرارات الوظيفية .

[1] مرجع نفسه ،ص ص 57-58.

ث- إلهام بكل جوانب الوظيفية .

ج- الإلتزام الوظيفي من حيث مواعيد.

ح- الإبداع أو الإبتكار في الأداء الوظيفي .

خ- الإبداع أو الإبتكار في الأداء الوظيفي .

2- المؤشرات الغير التقليدية في الأداء الوظيفي :

و تتمثل في أن يقوم الفرد بممارسة سلوكيات الدور الإضافي (سلوكيات المواطنة التنظيمية) و هذه المؤشرات عكس المؤشرات التقليدية التي تقوم على ممارسة سلوكيات الدور الأساسي .[1]

[1] مرجع نفسه ،ص ص 57-58.

1-3 إستراتيجيات الأداء الوظيفي :

يشير مصطفى إيمان محفوظ 2009 إلى مجموعة من الشروط نذكر منها :

أ- يجب أن يكون كل فرد على علم بأية معلومات جديدة تطرأ على الشركة حتى و إن كانت في أقسام أخرى .

ب- يجب أن يكون العاملون على دراية بالمهام التي يقومون بتنفيذها .

ت- العمل على تشجيع العاملين و خاصة الذين يتسمون بالرغبة في الإبتكار و التجديد عن طريق منحهم بعض المكافأة ،الإجازات أو ترقيتهم .

ث- خلق نوع من التعاون و الحب بين الأفراد و ذلك عن طريق عقد الندوات المفتوحة لمناقشة الموضوعات .

ج- إشعار الموظفين بالرضا عن العمل الذي يمارسونه حتى يقوموا بتطوير الأداء و تحمل المسؤولية و التطوير في مجال العمل.

ح- إشراك العاملين و الإتصال معهم يسهل من عملية التطوير و إدخال الأساليب التكنولوجية الحديثة.

خ- تدريب الموظفين المتميزين حتى يمكن الإستفادة من خبراتهم في الإرتقاء بمستوى العمل.

د-العمل من خلال فرق عمل ذاتية الإدارة .

ذ-إعادة تصميم عمليات الأداء أو إعادة صياغتها و التفكير فيها من زاوية جديدة ،و ذلك لتطوير مقاييس الأداء الأساسية و إضافة تقنيات جديدة.[1]

[1] المرجع نفسه،ص،ص58،59

- **إستراتيجيات إحداث تطوير الأداء الوظيفي :**

يوضح dowen port 1993 أن إستراتيجيات إحداث تطوير الأداء يتمثل في الأتي :

أ- **التحسين الموجه** :يتضمن هذا المدخل التحسينات المتراكمة فوق بعضها و يوفر حوالي 50 %من التكاليف أو الوقت و يطبق خلال فترة زمنية قصيرة نسبيا (أشهر) [1].

ب- **إعادة الهيكلة** :و هذا يتطلب دمج أو إضافة عناصر جديدة لخطوات أداء الأعمال أو حذف بعض الخطوات أو التعاقد مع الأطراف خارجية بهدف تطوير العمل .

ت- **التحسين المستمر** :و يتضمن تحقيق تغييرات متراكمة و متعاقبة تجري على العملية بصورتها الحالية و تحقيق النتائج يستغرق فترة زمنية طويلة و يوفر هذا المدخل حوالي 10 % من التكاليف و الوقت .

ث- **إعادة هندسة العمليات** :العمل على تصميم طرق جديدة للعمل تكون لها القدرة على تحقيق و فوراك أكبر.

		سرعة التغيير	
درجة التغيير	تكتيكي	تحسين موجه	تحسين مستمر
	إستراتيجي	إعادة هيكلة	تجديد العلميات إعادة الهندسة
		إدارة و قياس التغيير	

شكل (2) :يوضح الإستراتيجيات مستخدمة بتطوير الأداء الوظيفي .

[1] مرجع نفسه ،ص ص 58-59.

1-4 العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي :

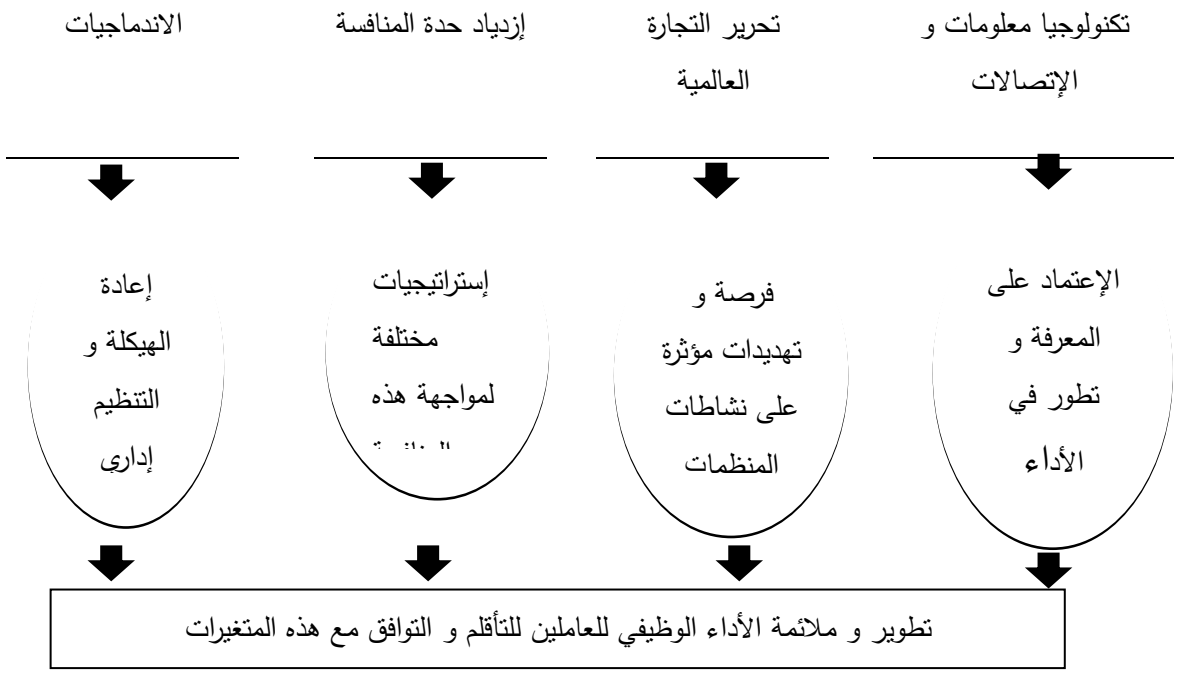
يشير الهواري (2000) إلى العوامل و المتغيرات الخارجية المؤثرة على الأداء فيما يلي :

1- **تكنولوجيا** :و هذا بدوره يؤدي إلى تطوير الأداء حتى يتفق و توجهات هذه تكنولوجيا.

2- **تحرير التجارة العالمية و ضرورة التوجه العالمي** :مما يجعل المنظمات تواجه سوقا عالمية و بالتالي منافسة شديدة و هذا يحتم على المنظمات أن تبذل قصارى جهدها لتوليد قدرات و طاقات العاملين بالإبداعية .

3- **المنافسة الشرسة المحلية و العالمية** :هذه المنافسة دفعت المنظمات إلى إتباع أنواع مختلفة من الإستراتيجيات (الهجومية – الدفاعية) التي تستوجب وجود نوع معين من الأداء الوظيفي لكي يتم تأقلم مع الإستراتيجيات المتبعة .

4- **إعادة هيكلة المنظمات و حدوث إندماجات بين المنظمات و بعضها البعض** :مما تطلب ضرورة أن تقوم المنظمات بتغيير طبيعة الأداء الوظيفي و المهام و الأهداف و حجم الإنجازات المطلوب تحقيقها .[1]



شكل (3) المتغيرات و العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي .

[1] مرجع نفسه ،ص54.

كما أشارت سيفر لاقي و والاس (1991) إلى وجود خمسة مؤشرات سلوكية فردية على الأداء و هي :

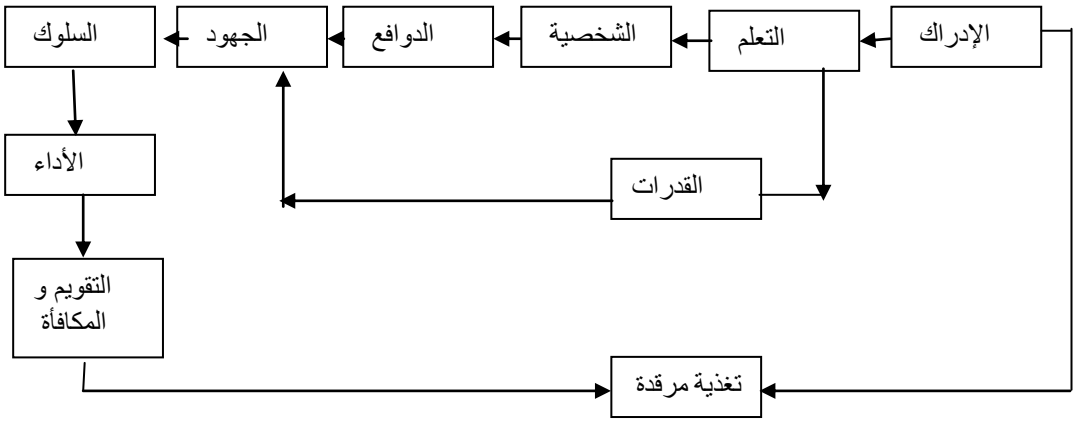
1- **الإدراك** :هو عملية الإستجابة الفردية للمثيرات المختلفة التي ترد إليها و ترجمتها إلى رسائل تفيد في تحديد الإستجابة المناسبة .

2- **التعليم** :هو تغيير ثابت نسبيا يحدث نتيجة للتجربة ،و لكن ينبغي التمييز و التفرقة بين التعلم و العوامل الأخرى التي تؤدي إلى إحداث تغييرات في سلوك مثل الإرهاق و النضج.

3- **الشخصية** :هي مجموعة العناصر البشرية أو الخصائص التي تميز أو تصنيف الشخص وتستقل عناصر الشخصية على الإهتمامات القيم و المعتقدات و الذكاء ،و القوة العقلية و تظهر فائدة تصنيف الشخصية فقط بالقدر الذي تستطيع به التنبؤ بالسلوك.

4- **الدوافع** : هي العوامل الداخلية التي تؤثر في التصرفات أو الأنماط السلوكية الملاحظة في مجال العمل ،و هذا و يلاحظ أن الدوافع تتخذ صيغا عديدة البعض منها مادي (مثل الحاجة إلى الطعام) و البعض الأخر ننسى (مثل الرغبة في الإنتماء أو لكن لا يمكن ملاحظة الدوافع بصورة مباشرة و إنما يتم الإستدلال على وجودها من أنماط السلوكية الملحوظة .

5- **القدرات** :هي إمكانيات المطلوبة للقيام بتصرفات أو أعمال معينة ،و هي ضرورية لإحداث السلوك و لكنها ليست شرطا كافيا لإحداثه و إنما يجب إتحاد القدرة مع الجهد لإحداث السلوك.[1]



شكل04 يوضح التأثيرات السلوكية الفردية على الأداء .

[1] مرجع نفسه ،ص 55.

1-5 طرق تقويم الأداء الوظيفي :

تعددت تسميات تقويم الأداء الوظيفي ،فيسمى تقدير الكفاية ،تقدير الجدارة أو الكفاية ،تقدير الأداء ،و تقدير الكفاية و من ناحية أخرى تعددت التعاريف تقويم الأداء الوظيفي ،فيرى البعض بأنه طريقة دورية يسجل بها المشرف حكمه على أداء موظف ما لعمله .و يراه البعض أنه يعني قياس أداء العامل بالنسبة لإنتاجه و سلوكه و معارفه و تقدير مدى توافر مهارات و صفات معينة لديه أو هو الإجراء الذي يتم تقييم كفاءة الموظف بصفة دورية ،و خلال فترة زمنية معينة هي السنة التي تسبق مباشرة وضع التقرير .

توجد طرق كثيرة لتقويم الأداء الوظيفي .

أ- **قوائم المراجعة** : و يتطلب الأمر هنا وضع قوائم تتضمن عبارات تصف سلوك الموظف ،ويتم ذلك إما بأسلوب قائمة المراجعة بالأوزان ،أو بأسلوب قائمة مراجعة الإختيار الإجباري .

ب- **المقارنة بين الموظفين** :على عكس الطرق التي تعتمد على المقاييس المطلقة في تقويم الأداء الموظف ،و يتم قياس أداء الموظفين بمقارنة أداء كل منهم بالأخر و من ثم تؤدي هذه الطريقة إلى تحديد أفضل الموظفين أداءا ،كما أنها تؤدي إلى تحديد أسوأ الموظفين أداءا ،و يمكن تمييز بين أسلوبين للمقارنة بين الموظفين أسلوب المقارنة الزوجية أو الثنائية pairedcomparison و أسلوب الترتيب .

ت- **التقدير البياني** :تعتبر طريقة التقدير البيان ratringscol[1] .

من أهم المقاييس المعيارية :تقيس أداء كل الموظفين وفقا لمقياس أو معيار عام ،قدم دونالد باترسونdonaldpaterson هذه الطريقة إلى إجتماع علماء النفس 1922 موضحا أنها تتميز بخاصتين تتمثل أولاهما في عدم حاجة المقوم لإصدار أحكام كمية و تتمثل الثانية في إتاحة الفرصة للمقوم لإجراء التمييز بالدقة التي يرغب بها .و يمكن تقوم الموظف ككل أي قياس الأداء

[1] أنور أحمد رسلان :**تقارير الكفاية** ،ط 3 ،القاهرة ،مطبعة كلية حقوق ،جامعة القاهرة ،2006 ،ص من 19 إلى 40.

الكلي أو الشامل للموظف بإعطاء نظرة عامة أو وصف شامل لأدائه ،كما يمكن تقويم كل عنصر من عناصر أداء الموظف العام ،و هذا أفضل واقعية و فاعلية .[1]

[1] مرجع نفسه ،ص 40.

الخلاصة :

يعتبر الأداء الوظيفي المكون الرئيسي للعملية الإدارية و التنظيمية للمنظمة ،كونه الجزء الحي منها لأنه مرتبط بالإنسان الذي يدير العملية الإدارية ،هناك عدة عناصر لأداء الوظيفي منها المدخلات و عمليات التحويل و مخرجات و شروط الإنتاج و النتائج و التغذية العكسية بالإضافة إلى أن هناك مؤثرات للأداء الوظيفي، و تنقسم إلى قسمين مؤشرات تقليدية و متمثلة في تعظيم كمية جودة المخرجات ،و المؤشرات غير تقليدية و تتمثل في أن يقوم الفرد بممارسة سلوكيات الدور المضافة كما أن هناك الإستراتيجيات لتطوير الأداء الوظيفي كما يوضحها daven .

و تتمثل كالأتي التحسين الموجة ،إعادة هيكلة ،تحسين مستمر ،إعادة هيكلة العمليات وهناك عوامل أو متغيرات تؤثر على الأداء الوظيفي تتمثل في الجهود المبذولة و متمثلة في الدوافع ،أخلاقيات العمل ،درجة الإتمام و الإلتزام ،تصميم العمل ،و كذلك المقدرة الفردية والمتمثلة في المواهب ،الإختصاصات ،العوامل الشخصية ،و الدعم التنظيمي و المتمثل في التدريب والتنمية – التجهيزات تكنولوجية ،معايير الأداء ،الإدارة و زملاء العمل ،و طرق قياس أو تقدم أداء الوظيفي.

2 - القائم بالإتصال

تمهيد

2 -1 -مفهوم القائم بالإتصال .

2 -2 - العوامل التي تؤثر على فاعلية للقائم على الإتصال .

2 -3 -المعايير التي تؤثر على الأداء الوظيفي للقائم بالإتصال

2 -4 -خصائص القائم بالإتصال .

2 -6 - فاعلية الاداء الوظيفي للقائم بالإتصال .

2 -6 - دراسات العلمية للقائم بالإتصال .

الخلاصة

2 القائم بالإتصال :

تمهيد :

القائم بالإتصال هو طرف من أطراف العملية الإتصالية و تكمن مهمة القائم بالإتصال في توصيل الرسالة الإتصالية إلى المستقبل حيث أن دافعيته نحو الإتصال الثقافي تحدد رغباته وسلوكياته التي تعمل في إطار موحد و متكامل سعيا نحو إنجاح العملية الإتصالية بأكثر فعاليه ممكنة .

2-1 مفهوم القائم بالإتصال :

هو شخص يستهدف التأثير في الناس بأفكار لديه خلفية واسعة عنها يؤمن بها و يصدر عنها في سلوكه و تصرفاته و يستخدم لذلك كافة إمكانيات وسائل الإعلام المتاحة و مختلف الأساليب الإقناعية لتحقيق التأثير المطلوب ،و ذلك وفق منهج علمي و فني مدروس و مخطط ومستمر .

و هو مصدر الرسالة الإتصالية أو الإعلامية ،و قد يكون شخصا يتحدث إليك حديثا مباشرا أثناء اليوم العادية ،و قد يكون المرسل متحدث في الإذاعة المسموعة ،أو كاتبا في صحيفة معينة ،في الإتصال الجماهيري و قد يكون فردا أو مؤسسة أو غيرها ،و لكنه يستخدم وسائل إتصال جماهيرية التي تتميز بقوة الإرسال و تكبير و تشحيم الرسالة و إيصالها إلى أكبر عدد من الجماهير أو المستقبلين .[1]

أما شروط القائم بالإتصال الواجب توفرها تحددها ديفيد برلو " فهي :

1) توافر مهارة الإتصال و هي خمس مهارة الكتابة ،مهارة التحدث ،و مهارة القراءة و مهارة الإنصات و القدرة على تفكير السليم لتحديد أهداف الإتصال .

[1] منير حجاب :**نظريات الإتصال** ،طبعة الأولى ،القاهرة ،دار الفجر للنشر و التوزيع ،2010 ،ص 168.

2) اتجاهات القائم بالإتصال نحو نفسه و نحو الموضوع و نحو المتلقي و كلما كانت هذه الإتجاهات إيجابية زادت فعالية القائم بالإتصال.

3) مستوى معرفة المصدر و تخصصه بالموضوع الذي يعالجه يؤثر في زيادة فعاليته.[1]

4) مركز القائم بالإتصال في إطار النظام الإجتماعي و الثقافي و طبيعة الأدوار التي يؤديها والوضع الذي يراه الناس فيه يؤثر على فعالية الإتصال.

[1] منال هلال مزاهر :مرجع سبق ذكره ،ص 252.

2-2 العوامل التي تؤثر على فاعلية القائم بالإتصال :

هناك مجموعة تؤثر على فاعلية القائم بالإتصال نذكر منها :

أ- **المركز الإجتماعي للقائم بالإتصال** :يميل الجمهور إلى الإستماع إلى نصائح الشخص الذي يتمتع بمكانة إجتماعية عالية ،و أن يكون قادرا على التأثير في الجمهور ،و يرجع الأثر الذي يحدثه المركز الإجتماعي للقائم بالإتصال على الجمهور ؟إلى الميل إلى المحاكاة و الثقة بمعنى أن الجمهور يميلون إلى محاكاة الأشخاص ذوي المكانة العالية و يثقون في قراراتهم .

ب- **إتجاهات القائم بالإتصال** :و تعنى مدى استعداد القائم بالإتصال لعملية الإتصال و مدى قبوله أو رفضه كموضوع الرسالة ،فكلما كانت إتجاهاته إيجابية حول نفسه و الموضوع و المستقبل ساعده ذلك على القيام بعملية اتصال فعالة.

ت- **مستوى معرفة القائم بالإتصال** :و يعني أن تتوافر لدى القائم بالإتصال كمية معقولة من معلومات عن الموضوع الذي سينقله إلى الجمهور و خصائصه و التعرف على الظروف المحيطة بعملية الإتصال.

ث- مجموعة من الصفات الأخرى :التي يجب أن تتوافر في القائم بالإتصال الناجح :

ث-1 أن يكون إجتماعيا محبا للناس قادرا على معاملة الناس من كافة المستويات .

ث-2 أن يكون متواضعا بسيطا لأن البساطة تجيب الناس في هذا الشخص .

ث-3 أن يكون مؤمنا بأن له دورا بارز في حياة المجتمع و شؤونه فعليه أن يتصرف على ذلك الأساس .

3 – أن يكون لديه قدرا كبيرا من الثقافة تؤهله في جميع الموضوعات.

4 – أن يكون لديه القدرة على مواجهة المشاكل التي تواجهه.[1]

[1] منير حجاب :**نظريات الإتصال** ،مرجع سبق ذكره ،ص ص 170-171.

5 –أن يكون صادقا ،يقول الصدق دائما و لا يخفي حقائق عليها عن الجمهور و أن يكون متمكنا من لغته ،قادرا على التحدث بها بأسلوب سلس و جذاب .

6 –الغيرة على المصلحة العامة و مصلحة الجمهور الذي يفترض أن يقوم بالدفاع عن مصلحته

7 –العدالة في أحكم على الأشياء و النزاهة في التفكير بالإضافة إلى إلتزام بمبادئ معينة إذ ينبغي أن يحس بأنه يعمل من أجل مبادئ معينة في ذهنه لا يحيد عنها هو ألا يكون ذا مبادئ متناقضة.

8 –المساعدة :إذ ينبغي أن يكون متمتعا يحب الناس و حب الخير لهم و الرغبة في مساعدتهم و تقديم الخدمات الجليلة لهم ،لأن ذلك يساعده في حصول على ما يريده من أنباء عندما يصعب الحصول عليها و أيضا ينبغي أن يكون على معرفة جيدة بالمجال الذي يعمل فيه ،بالإضافة إلى إلمام بعلوم العصر و ثقافات و تيارات المتعددة فضلا عن الإيمان الصادق الذي يمنعه من التذلل أو الزين و الإنحراف و النفاق و الفهم الصحيح لدوره و رسالته تجاه مجتمعه و دينه كرجل إتصال ،و أن يتسم بالإخلاص الصادق عن دوره في الأداء هذه الرسالة،و يعرف حدوده تماما و يلتزم بقوانين المجتمع ،و لا يجعل من وسيلة الإتصال سيفا مسلطا على العدالة .[1]

[1] مرجع نفسه ،ص ص ،171 –172.

2-3 المعايير التي تؤثر على الأداء الوظيفي للقائم بالإتصال في المؤسسة :

أ-خصائص القائم بالإتصال و الإحساس بالذات :

أجريت بعض الدراسات و بصفة خاصة على خصائص و السمات العامة للقائم بالإتصال مثل الدخل و النوع و الطبقة و غيرها ،و كذلك الخصائص أو السمات الفكرية أو العقائدية التي تؤثر على مصداقية القائم بالإتصال و ثقة المتلقي فيما يقوله أو ينشره القائم بالإتصال.

فالقائم بالإتصال بالدول الغربية ينتمي بصفة عامة إلى طبقة المتوسطة فمن الواضح أن الصحفيين هناك مهما كان دورهم هامشيا ،فهو ليسوا هامشيين في مصطلح الدخل ،حيث ينتمون إلى متوسط دخل الطبقة المتوسطة و يعتبر الإحساس بالذات الذي ينعكس على ثقة الفرد بنفسه وتقديره لذاته ،محصلة أو نتيجة لقدرة الفرد و المجتمع على تلبية حاجات عديدة يتصدرها إحساس الفرد بالأمن بأشكاله و وصوره المتعددة ،و التي تنتقل بالفرد إلى مناطق القدرة على التغيير والمشاركة في صنع القرار ،و قد أشارت هذه الدراسة إلى أنه على الرغم من أن متوسط العينة يقع في الطبقة المتوسطة ،ألا أن أقل المحترفين منهم يحصل على مرتبات أعلى من نظرتهم المحرفين من المهن الأخرى مثل المحامين و الأطباء و المحاسبين و إن كان الباحث جانس gans يرى أن موقع الطبقة المتوسطة للصحفيين المحترفين مضمون بولائهم للنظام ما داموا يتمسكون بالنظر إلى العالم و تفسير حقائقه بنفس الطريقة التي تسيطر فيها القوى ،و هي وجهة نظر مقنعة عن تلك التي كانت ترى أن الصحفيين يميلون إلى اليسار أو أن الشخصية الإعلامية التي تكتسب معظم إتجاهاتها أو ميولها نحو التنشئة الإجتماعية من بيئة الطبقة المتوسطة

2/ الضغوطات المهنية و علاقتها بالعمل :

يتعرض القائم بالإتصال إلى عدة ضغوطات خلال عمله [1]

[11] منال هلال مزاهر ،مرجع سبق ذكره ،ص من 212-244.

و من بين هذه الضغوطات خط العمل الذي تنتجه المؤسسة الإعلامية الذي قد يمثل ضغوط على القائم بالإتصال ،و يحتم عليه إنتهاج فكرة مهني معين و تتمثل هذه الضغوط في عوامل خارجية و داخلية ،و نعني بالعوامل الخارجية.[1]

موقع الوسيلة من النظام الإجتماعي القائم ،و مدى ارتباط المؤسسة بمصالح معينة .

أما العوامل الداخلية فتشمل نظام ملكية ،و أساليب السيطرة و النظم الإدارية و ضغوط الإنتاج ،و تلعب هذه العوامل دورا مهما في شكل المضمون المقدم للجمهور ،و تنتمي بالقائم بالإتصال إلى أن يصبح جزء من الكيان العام للمؤسسة .

لذا نجد أن الكثير من الصحفيين يعتبرون أنفسهم موظفين في بيروقراطيت جمع الأنباء ،فهم لا يعبرون عن أفكارهم ،بل يقومون بالتعبير عن أفكار صاحب المؤسسة ،و ينتهجون نهجه .

3/ العلاقات بمصادر الأنباء و المعلومات و مصادر الأخبار :

أشارت أغلب الدراسات إلى إمكانية إستغناء القائم بالإتصال عن جمهوره و صعوبة إستغنائه عن مصادره و يتمثل تأثير المصادر على القيم الإخبارية و المهنية فيما يلي :

1- تقوم وكالات الأنباء بتوجيه الإنتباه على الأخبار معينة بطرق عديدة.

2- تؤثر وكالات الأنباء على طريقة توزيع وسائل الإتصال لمراسيلها و تقييمهم .

3- تصدر وكالات الأنباء سجلا يوميا بالأحداث المتوقع حدوثها .

4- تقلد الصحف الصغرى الصحف الكبرى في أسلوب إختيار المضمون.

4/ تأثير السياسات الخارجية و الداخلية على القائم بالإتصال :

يتعرض القائم بالإتصال للعديد من الضغوطات المهنية التي تؤثر في عمله و تؤدي إلى توافقه مع سياسة المؤسسة الإعلامية التي ينتمي إليها و التوقعات التي تحدد دوره في نظام

[1] المرجع نفسه :ص ص 244-245.

الإتصال ،حيث تتعدد ضغوط المؤسسة و تتمثل في تأثيرات خارجية كوجود محطات منافسة وداخلية مثل نمط الملكية و النظم الإدارية ،فلكل مؤسسة وسيلة إعلامية سياساتها الخاصة و تظهر هذه السياسة في إهمال أو تحريف قصص معينة و يتعلم العاملون في الوسيلة الإعلامية السياسية التحريرية عن طريق الإستيعاب التدريجي بدون تعليمات مباشرة و يتم ذلك من خلال قراءة الجريدة ،و من أحاديث زملائه و عن طريق العاملين القدامى ،هناك العديد من الأسباب[1] التي تجعل الصحفي يخضع لسياسة الوسيلة الإعلامية منها ،تطلعات الصحفيين لتحقيق الأرباح أكبر عن طريق الوسيلة .

خامسا :التوقعات الخاصة بجمهور المتلقين :

يؤثر الجمهور على القائم بالإتصال مثلما يؤثر القائم بالإتصال على الجمهور ،فالرسالة التي يقدمها تحددها ،إلى خدمات توقعات من ردود فعل الجمهور ،و بالتالي يلعب الجمهور دوما دورا إيجابيا في عملية الإتصال ،كما أكد ريمو ند باور " أن نوع الجمهور التي يعتقد القائم بالإتصال أنه يخاطبه له تأثير كبير على طريقة الإختيار المحتوى و تنظيمه ،فوسائل الإعلام يجب أن ترضي جماهيرها ،و لكي يتحقق ذلك معرفة الجمهور معرفة دقيقة من خلال الدراسات العلمية .

و بالإضافة إلى الخصائص السابقة ركزت كثير من البحوث على عدد من خصائص المتعلقة بعملية الإقناع .

[1] مرجع نفسه ،ص ص 244-245.

2-4 خصائص القائم بالإتصال :

المصداقية crédibilité :

يعتمد قياس مصداقية القائم بالإتصال هي عنصرين أساسيين هما الخبرة expertise وزيادة الثقة في القائم بالإتصال و يفسر مفهوم الخبرة بمدركات المتلقي عن معرفة القائم بالإتصال للإجابة الصحيحة عن السؤال أو القضية المطروحة و موقفه السليم منها .و هذه تعتمد على التدريب ،و التجربة و القدرة و الذكاء ،و الإنجاز المهني ،و المركز الإجتماعي ،و الشخص الخبير هو الذي يملك المعلومات الصادقة و الحقيقة عن الموضوع و يشير عنصر الثقة إلى إدراك المتلقي عن القائم بالإتصال بأنه يشارك في الإتصال بشكل موضوعي و دون تحيز ،و هو في هذه الحالة لن يجني شيئا لقبول المتلقي توصيات الرسالة ،و المصدر الموثوق فيه يمل إلى تقديم إلى تقديم معلومات موضوعية عما يمكن أن يحدث في العالم الحقيقي ،و بالتالي فإن التوصيات التي تقوم عل هذه المعلومات يمكن تصديقها ،إلا أن المشكلة عادة ما تكمن في أن الشخص الخبير قد لا تكون موثوقا فيه ،و إنتهت دراسة هو فلاند وويس في عام 1951 hovland and weiss إلى أن إمكانية تغيير الإتجاهات ترتبط طرديا مع درجة المصداقية و أن التغيير في الإتفاق مع القائم بالإتصال عبر الزمن يميل إلى تزايد مع الدرجة العالية ،بينما لا تؤثر درجة المصداقية في القدرة على إستعادة الرسالة .

ب- الجاذبية attractweness :نظرا لصعوبة قياس هذه الخاصية موضوعيا ،فقد ركز كثير من الباحثين على محددات خاصة لهذا المفهوم تتمثل في التشابه و التماثل و المودة و كذلك الحب وذلك بناء على الغرض القائل بأن مصدر أو القائم بالإتصال ذو الجاذبية سيكون أكثر تأثيرا عن الشخص المحايد أو الذي ليس له الجاذبية في عملية الإقناع .[1]

يميل المتلقي إلى القائم بالإتصال الذي يشاركه في الأراء و الإتجاهات و يرى الباحثون أن عنصر الخصائص الفكرية أو العقائدية أكثر قوة من التشابه الديمغرافي .

[1] مي العبد الله :**نظريات الإتصال** ،طبعة الأولى ،بيروت ،دار النهضة العربية ،2006 ،ص من 132 إلى 134.

و كذلك تزيد المودة و تفاعل بين الأشخاص مما يدفعهم إلى أن ينجذبوا إلى بعضهم ،و من جانب أخر فإن تشابه و المودة يقودان إلى الحب و الحب يشير إلى التشابه مع القائم بالإتصال وقد انتهت دراسة تشايكنchaiken إلى أن الجاذبية القائم بالإتصال يمكن أن تكون أكثر تأثيرا من غيرهم الأقل جاذبية و وجدت الدراسة أن الأحكام بين الإثنين ارتبطت بالإحساس بالمصداقية والأكثر طلاقة في الحديث ،و إن لم يخلفوا في ثقتهم الصوتية أو نظراتهم أو إبتساماتهم و سجلت الدراسة رصدا لقدرة أصحاب الجاذبية العضوية على الإقناع ،ليس بسبب الجاذبية العضوية فقط و لكن جسما إفترضت الباحثة بسبب إمتلاكهم لخصائص و مهارات أخرى تسهل عملية الإقناع .

ج- قوة المصدر power :

قد لا يملك البعض المصداقية أو الجاذبية و لكن يظل لهم التأثير في تغيير إتجاهات الأفراد و سلوكهم ،هؤلاء يكون لهم قوة التي يمكن إدراكها من خلال سيطرة الفردة و ضبطه للأمور control و كذلك أهميته concers بالإضافة إلى قدرته على التدقيق و التمحيص scrutierity و إدراك المتلقي للضبط و السيطرة يظهر في قدرة المصدر أو القائم بالإتصال على تقديم الثواب أو العقاب و هذا يعادل تماما التأثير بالإذعان complionce و إدراكه للتدقيق يكون إمتداد لقدرة المصدر على ملاحظة تكيف أو رضا المتلقي و من خلال الدراسات السابقة إنتهىإليكسalex إلى عرض جوانب تأثير الخصائص القائم بالإتصال على عملية الإقناع فالأتي :[1]

- المصداقية العالية تؤثر في تغيير الأراء و التأثير الإقناعي يقل بمرور الزمن ما لم يتذكر المتلقي الرسالة و المصدر السابق للرأي الأجل .

- ليس هناك تأثير للمصداقية في تذكر الرسالة.

- عدم صحة الغرض الخاص بالتأثير الساكن sleepereffect فالموافقة مع المصدر الأقل المصداقية لا تتزايد بمرور الزمن.

[1] مرجع نفسه ،ص من 134 إلى 137.

– يضاف تأثير المحتوى أيضا على عملية الإقناع ،و يظهر التباين واضحا بين المصادر المتباينة المصداقية كلما قلت الأدلة التي تدعم الرسالة .

– الشخص المتحيز بصفة عامة أقل تأثير من غير المتحيز .و يمكن أن يكون المتحيز أكثر تأثيرا إذا أضيفت عناصر القوة و الجاذبية .

– تزيد الخبرة من التأثير للشخص المتحيز ،حيث لا يام الحكم على الشخص الخبير بالتحيز ولكن العكس من ذلك فالخبرة تضيف تأثير من الثقة.

– التغيير الذاتي للأراء يمكن أن يظل باقيا إذا ما تبع بالتوحد و الإذعان .

– الجاذبية لها تأثير أكبر و عناصر الحب و التشابه و المودة و الجاذبية العضوية لها علاقة إيجابية بتغيير الأراء .

– التأثير الإقناعي للقائم بالإتصال الخبير و الأكثر جاذبية يظهر أكثر عند ما يدافع عن مواقف غير متوقعة و غير مرغوبة ،الأقل جاذبية يمكن أن يكون له تأثير عندما يدافع عن المواقف مرغوبة غير موقعة .

– مصداقية المصدر أو القائم بالإتصال لها تأثير أكبر من الجاذبية فعادة ما تتأثر بالشخص الخبير أكثر من كونه نبيلا أو أستيرا .

إلى جانب العلاقة بين الخصائص السابقة و قدرة القائم بالإتصال على الإقناع فإن وفرة هذه الخصائص و إحساس بالأخرين بها يعكس تقديرهم للقائم بالإتصال الذي يعكس بالتالي الإحساس بالذات slfesteem فينمي قدراته و مهاراته بما يتفق مع هذا الإحساس الذي يتبلور في الناتج الإعلامي .[1]

[1] مرجع نفسه ،ص ص 137–138.

2-5 فاعلية الأداء الوظيفي للقائم بالإتصال :

يرتبط الأداء الوظيفي للقائم بالإتصال بالوظائف الإعلامية بإعتباره يمثل في صورته الكلية ،المخرج النهائي للوسيلة الإعلامية" ،و بالتالي فإن المخرج يعكس ما تبناه القائمون بالإتصال من وظائف إعلامية أثناء بناء المضمون الإعلامي بمراحله المختلفة .

و إذا كانت الوظائف الإعلامية تعكس الأهداف التي يسعى القائمون إلى تحقيقها من خلال مضمون الذي تنتجه المؤسسة التي يعملون بها فإن الأداء يرتبط بالأليات التي يتبعها القائمون بالإتصال من أجل تحقيق هذه الوظائف .

و يدعم ذلك التصور ما ذهب إليه ما كويل من أن الأداء الإعلامي هو الطريقة التي تنفذ وسائل الإعلام من خلال مهامها و وظائفها المعيارية أو الترفيهية المختارة أو محدد و يضاف إلى ذلك أن مفهوم الأداء في الأساس هو مفهوم إداري يقصد به المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام إلى تحقيقها و لذا فهو مفهوم يعكس كلا من الأهداف و الوسائل اللازمة لتحقيقها أي ربط بين أوجه النشاط و بين الأهداف التي تسعى الأنشطة إلى تحقيقها داخل المنظمة.[1]

[1] عطا الله طريف :**إستراتيجيات القائم بالإتصال** ،(شهادة ماجستير) ،جامعة الجزائر 3 ،2013-2014 ،ص 128.

2-6الدراسات العلمية للقائم بالإتصال :

- دراسة وارين بريد :

قام وارين بريد بدراسة حول القائمين بالإتصال و القوى الإجتماعية التي تؤثر على عملهم وقد استعمل في دراسته طريقة التحليل الوظيفي يظهر كيف تدفن أو تحذف الصحف التي تهدد النظام الإجتماعي و الثقافي و بنائه .

و قد اهتمت هذه الدراسة بتحليل وسائل الإعلام كمتغير من المتغيرات الإجتماعية و الثقافية ،و كذلك الحالات التي تواجه فيها وسائل الإعلام مشكلة نشر مضمون ما قد يؤثر على إتجاه المجتمع .

و تمكين يريد من خلال دراسته من إظهار العديد من الوسائل الخاصة التي يمكن عن طريقها كبت أو إخفاء المؤثرات التي قد تسبب تمزيقا للمجتمع ،و أعطى إفتراضات تقول :بأن وسائل الإعلام تساعد على تحقيق الإتفاق الثقافي و الإجتماعي عن طريق حذف أو دفن المواد التي يمكنها أن تتسبب في تمزيق المجتمع ،و توصل كذلك إلى أن أغلب الموضوعات المحذوفة تنتمي إلى مواضيع سياسيه و إقتصادية .

و قد توصل بريد من خلال نتائج دراسته الأولى إلى أن القائم بالإتصال يأخذ بعين الإعتبار النتائج الإجتماعية التي تترتب على نشر المواد الإعلامية .

أما الدراسة التي نشرها عام 1952 بعنوان صحف الصفوة فيفترض أن محرري الصحف ينتقدون من خلال مهنهم و وظائفهم فاعلية بعض المتغيرات ذات الطبيعة الإجتماعية لأعضاء الصفوة ،ففي هذه الدراسة ألقي بريد الضوء على الخصائص الإجتماعية الخاصة بالصحفيين وأنماط معيشتهم و توجيهاتهم و إنتماءاتهم الطبيعية ،و سلوكيات حياتهم اليومية [1].

[1] منال هلال المزاهر :مرجع سبق ذكره ،ص ص 252-253.

- نظرية الشفيع (المحامي) :

بينت هذه النظرية أن القائم بالإتصال يشارك في بناء المجتمع ،و ينتقد الأوضاع الإجتماعية و الإقتصادية حماية للجمهور و مصالحه ،و من هنا فإن المسؤولية المهنية للقائم بالإعلام هي أن يدافع عن مصالح الجماعات ،و هناك ثلاثة إتجاهات رئيسية تحدد فكرة المحامي أو الشفيع :

- يؤمن القائم بالإعلام عموما بضرورة الإحتفاظ بسرية مصادره في بعض الظروف .

- إن مهمة القائم بالإعلام المحامي في غالب الأحيان تسبق دوره كمواطنه فهو يؤمن بأنه حصل على معلومات قد تؤدي ‘إلى توجيه الإتهام إلى أحد المجرمين فإنه غير ملزم بمساعدة الدولة .

- يرى أن من حقه تقديم معلومات التي تعتبرها الوكالات الحكومية موضوعات سرية .

- دراسة تأثير الجمهور .

وجد العديد من الباحثين من خلال ما أجروه من بحوث ،أن القائم بالإتصال يخضع في المقام الأول لتأثير متلقى هادته الإعلاميه ،فمثل هذا ما أشار إليه تشارلز كولى منذ وقت بعيد عن الصعوبات التي يواجهها القائمون بالإعلام ،أما عن الدراسات الحديثة في تأثير الجمهور على الإعلاميين ،فقد لخص ريمون باور علاقة الجمهور بالإعلاميين في ثلاثة فروض :

أ) يؤثر الجمهور في طريقة تنظيم المعلومات الجديدة ،و بالتالي يؤثر فيما يتذكره القائم بالإعلام بعد ذلك نفسه.

ب) إن الرسالة التي تصدر عن كاتب معين تصبح مستقلة عن صاحبها ،مرغمة إياه على أداء سلوك إتصالي معين يتفق و يتوافق معها .

ت) إن الرسائل الإتصاليةناردا ما توجه إلى جمهور ظاهر وحيد منفرد ،و إنما توجه إلى جماعة مرجعية في نفس الوقت و تكون الجماعة بمثابة جمهور ثانوي .[1]

[1] نفس المرجع ،ص ص 253-254.

و قد أظهرت هذه الدراسة أن نوع الجمهور الذي يعتقد القائم بالإعلام أنه يوجه إليه الرسالة ،له تأثير كبير على الطريقة التي بمقتضاها يتم إختيار المادة و تنظيمها .

فهناك متطلبات الجمهور و خصائصها ،و ظروف السوق تتطلب أن تشبع وسائل الإعلام إحتياجات الجمهور و مطالبه بنفس الطريقة التي تؤثر بمقتضاها الطلب في النظام الإقتصادي .

أما دراسة اتيل دي سوبول و أرفيع شولمان فقد إهتمت بالإجابة عن التساؤل التالي :

– إلى أي مدى يؤثر الجمهور على دقة و صدق المادة الإعلامية التي يعدها القائم بالإتصال ؟ ووجدا من خلال دراستهما أن هناك فئتين من الصحفيين .

أ) الأولى تتخذ من الجمهور موقفا وديا ،حيث يعمل لكسب رضاه .

ب) أما الفئة الثانية فتتخذ من المقال الذي تكنيه سلاحا لمواجهة الجمهور خدمة لقضية ما . كما خرجت هذه الدراسة إلى أن الصحفي بمقدوره تقديم مقال أفضل إذا كان موضوعه يتفق مع توجهه الأساس مع موقف الجمهور المستهدف .كما أن درجة الدقة في عملية نقل المعلومات تعد مؤشرا دالا على طبيعة العلاقة بين تصور القائم بالإتصال عن جمهوره من ناحية ،و طبيعة الأحداث التي يتناولها من ناحية أخرى .

نظرية حارس البوابة :

نظرا لأهمية القائم بالإتصال و تطور المؤسسات الإعلامية في القرن الحادي و الشعرين التي أصبحت عبارة عن شبكات إتصال ضخمة تتصارع داخلها المصالح و أصبحت كل مؤسسة في حد ذاتها نظاما قائما بذاته :ففي داخل المؤسسات الإعلامية تتخذ يوميا بل و في كل دقيقة قرارات مهمة و خطيرة ،و نظرا تلك القرارات بالنسبة للجماهير يجب معرفة الأسلوب الذي يتم بمقتضاه إتخاذ هذه القرارات و معرفة من ينفذ فعلا لتلك القرارات و طبيعة القائم بالإتصال[1]

[1] المرجع نفسه :ص259،

و الأمور التي تؤثر على إختيار المواد الإعلامية و القيم و المستويات التي يعتنقها القائمون بالإتصال.

نظرية حارس البوابة يقصد بها :القائمون و المسؤولون على الوسيلة الإعلامية الذين يتحكمون بمضمون الرسالة ،فتمر الرسالة الإعلامية بعد مراحل و هي تنتقل من المصدر إلى المتلقي ليتم التقرير ما إذا كانت الرسالة التي تلقوها سوف ينقلونها أولن ينقلونها أو ستطرأ عليها بعض التغييرات و التعديلات ،فينشرون ما يريدون و يمنعون ما يريدون نشره حارس البوابة هو الشخص المخول أو صاحب الإمتياز و المتمتع بصلاحيات أو نفوذ يسمح بالتحكم في الرسالة الإعلامية ،و جميع منا هو صاحب القرار في تمريرها للمتلقي من عدمه ،و كذلك تعديلها أو حذف بعض مضامينها و حتى حذفها تماما ،حيث تمر الرسالة بمراحل عديدة و هي تنتقل من مصدر إلى المستقبل ،و تشبه هذه المراحل السلسلة المكونة من عدة حلقات .[1]

الأسس أو المبادئ التي تقوم عليها نظرية حارس البوابة :

تمر الرسالة بمراحل عديدة ،و هي تنتقل من المصدر حتى تصل إلى المتلقي ،و تشبه هذه المراحل السلسلة المكونة من عدة حلقات أي وفقا لإصطلاحات هذه النظرية فإن المعلومات في عملية الإتصال هي مجرد سلسلة تتصل حلقاتها .

و أبسط أنواع السلاسل الإتصال المباشر المواجهي من فرد إلى أخر و لكن هذه السلاسل في حالة الإتصال جماهيري تكون طويلة و معقدة جدا ،لأن معلومات التي تدخل شبكة اتصال معقدة مثل الصحيفة أو محطة أو الإذاعة أو التلفزيون ،عليها أن تمر بالعديد من حلقات أو الأنظمة المتصلة ،فالحدث الذي يحدث في العراق مثلا يمر بمراحل عديد قبل أن يصل إلى القارئ في أمريكا أو أروبا أو الشرق الأوسط.

من الأمور الجديرة بالذكر أنه في المجتمعات التي تخضع فيها وسائل الإعلام للسيطرة لحكومية يبدأ الأفراد في تشكيك في صدق ما تنشره وسائل الإتصال الجماهيرية ،لذلك تصبح

[1] مرجع نفسه ،ص 258.

سلاسل الإتصال الشخص المواجهي من فرد إلى أخر مهمة جدا و طويلة جدا ،و تتطور بجوار سلاسل وسائل الإعلام الجماهيرية و في هذه الحالة نجد أن سلاسل الإتصال الشخصي ،التي تنقل الإشاعات و الأقاويل و المعلومات الخفية بجميع أنواعها من فرد إلى أخر تقوم بالرقابة على وسائل الإعلام و تكملة نواع النقص و من مهم معرفة كيف تعمل سلاسل الإتصال ،و كيف تنقل المعلومات في جميع أنحاء المجتمع ،فمن الحقائق الأساسية التي أشار إليها العالم كرت لوين صاحب النظرية أن هناك في كل حلقة ضمن السلسلة فردا ما يتمتع بالحق في أن يقرر ما إذا كانت الرسالة التي تلقاها سينقلها أولن ينقلها ،و ما كانت تلك الرسالة ستصل إلى الحلقة التالية بنفس الشكل الذي جاءت به ،أم سيدخل عليها بعض تغييرات و تعديلات ،و حراسة البوابة تعني السيطرة على مكان استراتيجي في سلسلة الإتصال ،بحيث تصبح لحارس البوابة سلطة إتخاذ القرار فيما سيمد من خلال بوابته ،و كيف سيمر حتى يصل في النهاية إلى الوسيلة الإعلامية ومنها إلى الجمهور .[1]

- دراسات ما بعد نظرية حارس البوابة :

أجريت في الخمسينات من القرن العشرين الماضي سلسلة من الدراسات الهامة التي ركزت على الجوانب الأساسية في عملية حراسة البوابة ،بدون أن تستخدم بالضرورة هذا الإصلاح ،قدمت تلك الدراسات تحليلا وظيفيا لأساليب السيطرة أو التنظيم أو الإجتماع في حجرة الأخبار ،والإدراك المتناقض لدور العاملين بالصحف و مصادر أخبارهم و العوامل التي تؤثر على المحريين وعرضهم للأخبار .[2]

و من بين هذه الدراسات نجد دراسة الباحث الأمريكي واتر جبيبر التي قام بها عام 1956 حول محرري الأنباء الخارجية في 16 صحيفة يومية بولاية واسكونس و التي تستقبل وكالة إسوشيتيد برس فقط .

[1] مرجع نفسه :ص ص 266-267.

[2] نفس المرجع ،ص ص 254-267.

- دراسات المراقبة الإجتماعية :

تعرف المراقبة الإجتماعية بأنها مفهوم ينطوي على ذلك تأثير الحادث بين هيئة التحرير والصحيفة ،و يشتمل ذلك على الأليات تجعل المؤسسة مؤهلة للحفاظ على السياسة الإخبارية في غرفة الأخبار .

فإذا نظرنا إلى إدارة التحرير على أنها إنساق إجتماعية منظمة ،فسوف نجد أن الأطر المرجعية و المعايير و القيم و الجزاءات ،و غيرها من المفاهيم الدراسة العلمية للجماعات الصغيرة ،تلعب دورا محوريا في فهم سلوك أعضاء تلك الإدارات ،و من الأمور التي تحضىبالإهتمام في هذا الصدد ،تحليل و تفسير كيفية تحقيق إلتزام إدارة التحرير في إحدى الصحف بخط سياسي معين ،و المحافظة المستمرة على هذا الخط .

قام وارين بريد سنة 1955 بدراسة بعنوان المراقبة الإجتماعية في غرفة الأخبار و يقول بريد أن كل إخبارية تمتلك سياسة إخبارية إعترفت بذلك أو لم تعترف و يعرف السياسة على أنها توجه منسق بصفة أقل أو أكثر ،و يتضح ذلك من خلال مكونات الصحيفة ،ليس فقط في إفتتاحيتها ولكن أيضا في أعمدتها الإخبارية و عناوينها المتعلقة بالمسائل و الأحداث المختارة .

و قد أجرى بريد أحاديث مطوله مع (120) صحفيا من منطقة شمال شرق الولايات المتحدة الأمريكية ،و قد إستخدم عينة غير عشوائية ،و لا يدعى الباحث أنها تمثل الكل.[1]

و لكن من ناحية أخرى لم يتم إختيار صحيفة للدراسة أو أبعاد صحيفة أخرى عمدا ،و بلغ القدر المتوسط الذي إستغرقه في إجراء الحديث مع الصحفيين ساعة من الزمن .

و كان من نتائج الدراسة أن المحرر يتعلم سياسة الصحيفة مع الوقت [2]و أول وسيلة لزيادة الخضوع المهني هي التطبيع أو التنشئة الإجتماعية للعاملين لكي يستوعبوا تقاليد عملهم ،و حينما

[1] نفس المرجع ص 256

[2] نفس المرجع ،ص ص256،257

يبدأ المراسل الجديد عمله لكن يرشده أحد إلى سياسة الصحيفة و لن يقال له أبدا هذا هو الخط السياسي للصحيفة لأن هذا قد يبدو غريبا ؟.

و لكن تم تأكيد هذه الحقيقة في أحاديث كثيرة أجراها الباحث بريد مع العاملين في الصحف فقد لوحظ أن البعض قال لم يخبر في أحد على الإطلاق طوال المدة التي قضيتها عاملا بهذه الجريدة ،كيف أحرف قصة و قد تقوم بعض الصحف بإصدار كتاب عن الأسلوب الخاص بالتحرير ،و لكن ما من صحيفة تصدر تعليمات متصلة عن سياستها ،و حينما كان الصحفيين يسألون عن السياسة كانوا يجيبون بأنهم يعرفونها بالإستعاب التدريجي بدون تعليم مباشرة .

1)**الأليات الرسمية** :تتضمن أدوات الترغيب و الترهيب و يتضح هذا الطرح فيما يلي :

يتم الترقية ضمن هيئة التحريري كأن يصبح المحرر رئيس قسم و يختار المحرر المؤهل لأداء المهام وفقا لتوقعات الصحيفة ،و هذه الأليات لا تستعمل و إلا نادرا ،إذ أنم المحرر يمارس ذاتيا المراقبة و قلما يتناول ميادين تكون محل المعارضة مسبقا ،و يبدو أن الطرد من العمل ظاهرة شادة ترتبط بقضايا الإنضباط كالتغيب و ليست بالسياسة الإخبارية .

2)**الأليات غير رسمية** : تعتبر الأليات غير الرسمية أكثر فعالية من الأخرى ،إذ أن هذه الأليات تحافظ على السياسة الإخبارية دون أن تعرض الصحيفة للنقد المباشر.

3)**يتبع العامل الصحفي نظام التسلسل** : حيث يعمل كمحرر تحت إشراف مساعد التحرير ،الذي يعمل بدوره تحت وصاية رئيس التحرير الأخرى و يعتبر رئيس التحرير من جهته مسؤولا مباشرا إزاء الناشر تجاه السياسة الإخبارية ،بالإضافة إلى هذه الدراسة إهتم العديد من الباحثين بالضغوط التي يتعرض لها الصحفي داخل حجرة الأخبار مثل سارك سيحلمان و جبير .[1]

[1]نفس المرجع ،ص 257.

الخلاصة:

القائم بالإتصال محور إرتكاز في العملية الإتصالية لذا اهتمت العديد من الدراسات بالإهتمام بالقائم بالإتصال مثل دراسة ورين بريد ونظريةالشفيع ونظرية حارس البوابة ودراسة تأثير الجمهور لذا هناك عدة عوامل تؤثر على هذا العنصر الحيوي منها المركز الإجتماعي ،مستوى المعرفة

3 -الثقافة الإتصالية

3 -1 -مفهوم الثقافة الإتصالية

3 -2 - ابعاد الثقافة الإتصالية

3 -3 - أسس الثقافة الإتصالية

3/ الثقافة الإتصالية :

تمهيد :

إن طرح اليوم أكثر من الأمس بمسألة التكوين المبكر في مجال الإتصال بمفهومه الشامل ،فهذا يعني بداية وعي بحتمية إدراج مسألة الثقافة الإتصالية بمفهومها الأدواتي و العلائقي والفكري ضمن مخططات التو بوبة و العمل الثقافي من متخلف رؤية متجددة تواكب التحولات الجذرية.

3-1 مفهوم الثقافة الإتصالية :

ثقافة : فالثقافة هي أسلوب حياة ،الأسلوب المشترك بأكمله من علمائه إلى فلاحيه.[1]

الإتصال :هو النشاط الذي يستهدف تحقيق العمومية أو الذيوع أو الإنتشار أو الشيوع أو مألوفية لفكرة أو الموضوع أو منشأة أو قضية عن طريق إنتقال المعلومات أو الأفكار أو الأراء أو الإتجاهات من الشخص أو الجماعة إلى الأشخاص أو جماعات بإستخدام رمز ذا معنى موحد ومفهوم بنفس الدرجة لدى كل من الطرفين.[2]

الثقافة الإتصالية : هي رؤية متجددة تواكب التحولات الجذرية التي تشهدها وسائل الإعلام من الأجهزة و المضامين و خدمات و مفاهيم .[3]

---

[1] مالك بن نبي :**مشكلة الثقافة** ،ط 4 ،دمشق ،دار الفكر ،2000 م ،ص 138.

[2] عبد الفتاح عبد النبي :مرجع سبق ذكره ،ص 14.

[3] عبد القادر بن الشيخ :مرجع سبق ذكره ،ص 21-22.

3-2 أبعاد الثقافة الإتصالية :

على مستوى النظري تباينت الأراء و إختلفت التوجهات .

إن تعريف اليونسكو في مرحلة أولى (1974) أكد أساسا .

- **البعد التعليمي** :دراسة و تدريس وسائل الإتصال و الإعلام الحديثة بإعتبارها جزءا من حقل معرفي له خصوصية على المستوى النظري و الممارسة البيداغوجية خلافا لإستعمالها و توظيفه كوسيط مساعد في الرياضيات و العلوم و الجغرافيا .

مثل هذا التعريف يندرج ضمن رؤية تعليمية بالمفهوم التقليدي و هو بجزئ المفهوم الشامل للإتصال ،و قد يثمن الأدواتيl'instrumantal و المتطور منه خاصة مهمشا عن الوعي أولا وعي العلائقي و السلوكي و كلاهما في صلب مفهوم الثقافة الإتصالية و بالتالي في العملية التربوية التي يفترض أن يتجسم تأثيرها في بناء التمثلات و المواقف و الممارسة السلوكية .

إن مصطلح التملك l'oppropiation إلى محوري في عملية تكوين المتلقي فهو يتضمن اكتساب الثقافة الإتصالية المعاصرة ،ثقافة متجددة أرضيتها فلسفة التلقي و هدفها رأس مال معرفي و سلوكي يؤهل الفرد للتعامل الواعي الناقد و المتمتع مع المضامين النصية بمختلف أصنافها مكتوبة أو مسموعة و مرئية كما يؤهل لإكتساب الكفاءة و المقدرة على الإتصال المباشر و التعبير و الإبلاغ أن إتساع الحقل الإجتماعي للمشاهدة نتيجة للمنزلة التي يحتلها هذا الوسيط الذي هو جزء من كل إذ كلا من الصحافة مكتوبة ،و الراديو و الإعلامية ،إضافة إلى الكتاب يندرج ضمن مفهوم الثقافة الإتصالية و بالتالي ضمن التربية الإتصالية من منطلق المحصول المعرفي في مجال العلوم الإجتماعية و علوم الإتصال و الإعلام خاصة ،إن المعرفة و الممارسة الواعية كفيلة وحدها برفع مستوى المتلقي طفلا و شابا أو قائما بالإتصال.[1]

- **البعد الإمكاني** :الإيمان بالته ،أداء العبادات ،العمل الصالح ،الإخلاص في العمل ،النفقة.

[1] المرجع نفسه،ص 22.

- **البعد التواصلي** :تتمثل في حسن التواصل مع الأخرين إتباع سلوك الحوار ،ممارسة الإقناع بدل التسلط على الأخر ،توظيف في التفاوض ،الجدل بالتي هي أحسن التبسم إلى الأخر .
- **البعد الزمني** :إحترام الوقت ،أداء العبادات في وقتها ،أداء العمل في وقته ،إعادة الدين في وقته.
- **البعد المكاني** :العناية بالمكان الداخلي ،البيت ،العناية بالفضاء العام ،(المحيط الخارجي) ،حب المكان ،الوعي بأهمية البئة .
- **البعد اللساني** :إستخدام الكلمات الإيجابية القيمية في الحديث ،حفظ اللسان ،ستر الأخر.
- **البعد النفسي** :الرضا ،ضبط النفس ،الرجاء ،الصدق ،الأمانة ،و الحلم ،ترشيد الإستهلاك ،الوقار ،الإعتدال ،الصبر ،القناعة ،تقدير الذات ،الإستقامة ،الحياء ،الإحتشام ،الكرم ،الوفاء ،التوضح ،الزهد ،الثقة بالنفس ،كتم السر.
- **البعد الإجتماعي** : حسن الجوار ،التعاون ،الصداقة ،العمل التطوعي ،[1]مساعدة المحتاج ،محبة الناس ،التكافل الإجتماعي ،إحترام الأخرين ،الإيثار ،النصيحة ،توفير الكبير ،الرفق بالصغير ،بر الوالدين ،إحترام المرأة ،التسامح ،حسن الظن بالأخرين ،صلة الرحم ،حسن الجوار ،التراحم ،الصداقة ،رعاية الأبناء .
- **البعد الإقتصادي** :حب العمل ،إتقان العمل ،الإستثمار الحلال ،الكسب الحلال ،الإعتدال في الإنفاق ،الإدخار ،الوفاء بالدين ،الإنفاق في سبيل الله ،القناعة ،إحترام ملكية الأخرين.
- **البعد التربوي** :حب العمل ،طلب العلم ،تقدير العلماء ،الأمانة العلمية .
- **البعد السياسي** :العدل ،الشورى ،الحرية ،الأمر بالمعروف ،النهي عن المنكر .
- **البعد الجمالي** :الذوق ،الجمال .

[1]محمد فاتح حمدي :**أزمة القيم و مشكلات الشباب في زمن البث القضائي العربي** ،ط الأولى ،الأردن ،دار أسامة للنشر و التوزيع ،2017 ،ص 75.

- **البعد الإنساني** : إحترام الإنسان ،إحترام التنوع الثقافي و اللساني و السياسي و العرقي ،إحترام الأديان الأخرة .[1]

[1] مرجع نفسه ،ص 76.

3-3 أسس الثقافة الإتصالية :

فضاءات التنشئة الإجتماعية و مسألة تملك الثقافة الإتصالية سؤال يطرح نفسه سعيا إلى تحديد إتجاهات المعالجة و هي ذات أبعاد متنوعة و متداخلة تتمحور كما أسلفنا حول مفهوم التملك تكنولوجيا الإتصال و الذي لا يقتصر مضمونه على ملكية الأجهزة و إنتشارهاإجتماعيا إنما يتجاوز إقتناءالأدواتي ليمتد إلى ما هو أساسي أي إلى فلسفة و سياسة التوظيف الواعي و المنتج للتحول النوعي على المستويين الثقافي و التربوي و السلوكي ،أي إسهام لفضاءات التنشئة الإجتماعية الأسرية و المدرسة في خلق الظروف النفسية و الفكرية لمواكبة التحولات التكنولوجية أي إسهام دور المدرسة بصفة خاصة في تأهيل الناشئة لإكتساب رأسمال معرفي و سلوكي كفيل يتمكن الأطفال و الأحداث من التعامل الواعي مع كثافة الصور الوافدة و المحلية.[1]

الرسائل التي تبثها وسائل الإعلام المختلفة تحتوي على أهداف و كذلك تتضمن القيم و هذا الذي يعرف عنه بالتنشئة الإجتماعية فيعمل على تلقين المستقبل مجموعة من المعارف لتشكيل الهوية الثقافية ،فالقرض المستثمر للرسائل الإعلامية المشحونة بالقيم ،إذ تعرض بقوالب جذابة تسمح لها بالتسلل إلى اللاشعور لتشكل إتجاها معينا دون وعي كامل من المتلقي فليس هنالك أخبار محايدة و لا ترفيه برئ ؟ بل كل يحمل في طياته و بين سطوره كثيرا جدا من القيم الخفية التي يراد ترويجها ،إلا أنها لا تقبل في العلن كل تقابل بالرفض ،فيلجأ إلى هذا الأسلوب المغلق يظهر أثر هذه القيم على المتلقي عبر المدى البعيد.[2]

ت) **اللغة** :إن حديثنا عن دور اللغة في تحقيق التعارف و تفاهم العالمي و إرساء قيم السلام ودعم مبادئ التسامح بين الشعوب و الثقافات يستند إليه مجموعة من المنطلقات ،منها ما يخص النظرة إلى اللغة و دورها و منها ما يخص الثقافات و منها ما يخص ثقافاتنا و تراثنا و منها ما يخص غير ذلك من الأمور .

[1] عبد القادر بن شيخ :مرجع سبق ذكره ،ص 23.

[2] منال هلال مزاهر :مرجع سبق ذكره ،ص ص 65-66.

إن اللغة ليست شفاها تتحرك و لا أصواتا تلقى ،و إنما هي روح تصنع الأفكار و تصنع لها كذلك أوعيتها و تلوفها بها ،إن الجانب الفكري في اللغة هو جانبها المثمر ،فاللغة التي تشكل عقولنا و هي التي تشكل عندنا مفاهيمنا و هي التي صنع سلوكنا ،يخطئ من يظن أن اللغة مجرد وسيلة إتصال يتبادل الأفراد بواسطتها أفكارهم و يفضون من خلالها شئونهم و أنها مجرد رموز صوتية يتفق الناس على دلالاتها ،إنما بكل تأكيد أكبر من ذلك و أخطر ،إنما رابطة تشد أفراد المجتمع بعضهم إلى البعض توحد بين أفكارهم و تلون أحاسيسهم ،و تحدد رؤاهم ،و ندعم مالديهم من الإحساء بالإنتماء إلى ثقافة واحدة ،و تمثل العمود الفقري لما يطلق عليه ذاتية الثقافية ،توصل علماء اللغة المحدثون حول اللغة بشكل عام إلى أن اللغة إرث الإجتماعي ينهض كل جيل من أجيال الأمة المتكملة بها أو الكاتبة بها إلى إستكماله بما يتفق مع حاجات العصر .فاللغة موروث ثقافي إجتماعي و أنه ملك للفرد كما هو ملك للجماعه.[1]

– **القيم** :تقدر القيم عنصرا رئيسيا في تشكيل ثقافة المجتمع فالقيم هي مثاليات العليا للأفراد وللمجتمع كما أن القيم تقوم بدور كبير في الإدراك الأفراد للأمور من حولهم و تصورهم للعالم المحيط بهم فهي تعبر عن البيئة أحسن تعبير و لقد مرتكزات أساسية تقوم عليها عملية التفاعل الإجتماعي إذ أنها تعد القاعدة الأساسية التي يرتكز عليها أي مجتمع الحوار مع الثقافات الأخرى ،و لذلك نجد أنه مع كل تغيير في التركيب النباتي للمجتمع لابد أن تتغير القيم لتواكب التركيب النباتي الجديد للمجتمع .[2]

– **العادات و تقاليد** :العادات الشعبية ظاهرة تاريخية و معاصرة في أن واحد و في حقيقة من حقائق الوجود الإجتماعي التي تتعرض لتغير و تجدد دائمين تبعا لتجدد الحياة الإجتماعية و إستمرارها و يقول ريتشار خايس في موضوع العادات :هناك بعض الصور التعبير البسيطة أو وسائل العرض التي تتكرر دائما كعناصر عادة إحتفالية إبتداءا من أقدم الطقوس او تقديس الموتى

[1] رشدي أحمد طعمة و أخرون :**اللغة العربية و التفاهم العالمي** ،طبعة الأولى ،أردن ،دار المسيرة للنشر و توزيع ،2009 م ،ص ص 37–45.

[2] محمد فاتح حمدي :مرجع سبق ذكره ،ص 58.

حتى أحدث عادات الأعياد التي تعرفها ،فالممارسات السحرية الريفية القديمة و الإحتفالات المالية في المدن و المواكبات الدينية و الإجتماعات ،تستخدم الأشكال نفسها و عناصر العادات نفسها ،أما الفارق الوحيد و ذلك فهو المستوى الثقافي التي تظهر فيه العادة و المناسبة التي تستخدم فيه.[1]

[1] عليش إكرام :**العادات و تقاليد في سينما المهجر** ،مذكرة لنيل شهادة ماجستير 2013-2014 ،ص 36.

- **الخلاصة:**

من حيث المبدأ العام فالثقافة الإتصالية تحدث إنسجام بين ما هو مطلوب وبين المؤسسة ،حيث يتم الخلط بين التفاعلية كأداة نظرية وبين تجسيدها في الواقع ،فالثقافة الإتصالية هي بنية القيم والتنشئة الإجتماعية وثقافة عميقة من لغة وعادات وتقاليد.

فهي ليست مرتبطة بالشخص بحد ذاته ولكن مرتبطة بمحيطه .

الإطار التطبيقي

تمهيد

4 -القائم بالإتصال بالمؤسسة مجلس الإسلامي الأعلى .

4 -1 - عرض عام لمؤسسة مجلس الإسلامي الأعلى .

4 -2 مهام مؤسسة مجلس الأسلامي الأعلى .

4 -3 هيكل التنظيمي و دراسته.

4 -4 إنجازات الثقافية للمجلس الإسلامي الأعلى .

4 –القائم بالإتصال في مؤسسة المجلس الإسلامي الأعلى .

4-1 تقديم مؤسسة مجلس الإسلامي الأعلى :

المجلس الإسلامي الأعلى هيئة إستشارية لدى رئيس الجمهورية أنشأت بموجب المادة 171 من الدستور 1996.

بإعتباره مؤسسة وطنية مرجعية في كل المسائل المتصلة بالإسلام فإنه يعمل على تشجيع و ترقية كل مجهودات التفكير و الإجتهاد من أجل إبراز الأسس الحقيقية للإسلام و تسامح و تفتح على التقدم و الحداثة.

و بهذه الصفة يجتهد المجلس الإسلامي الأعلى المستويين الوطني و الخارجي في تصحيح الإدراكات الخاطئة و تبليغ الفهم الصحيح الإدراكات الخاطئة و تبليغ الفهم الصحيح و الوافي للإسلام كما يعمل على التوجيه الديني و نشر الثقافة الإسلامية و هو من المؤسسات العمومية التي ترافق المجتمع في قضية التنوير و تقديم صورة مشرفة للإسلام العقلاني الذي يراعي الزمان و المكان عند رسم معالم الحياة ،هذا و من الطبيعي أن يبذل القائمون على المجلس مساع حثيثة بنية تقييم تجربته قصد الإستفادة من الإيجابيات و النقائص ،و ليس هناك لتحقيق هذا المبتغى أفضل من توسيع الإستشارة في أوساط الباحثين و العلماء الذين يملكون رؤى تنويرية و ثاقبة في هذا المجال .و لقد إرتقى المجلس الإسلامي الأعلى في تشكيلته الجديدة إلى مصاف الهيئات الدستورية في الجزائر .

وطبعا للمادة 2 المجلس مؤسسة إستشارية لدى رئيس الجمهورية و يكون مقره في مدينة الجزائر.[1]

[1] الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ،العدد 25 ،مرسوم الرئاسي رقم 17-141 مؤرخ في 21 رجب عام 1438 الموافق ل 18 أفريل سنة 2017 ،ص 03.

ويتم تشكيل المجلس و كيفية تعيين أعضائه وفقا للمادة 08 طبقا من أحكام المادة 196 من الدستور يتشكل المجلس من خمس عشر 15 عضوا منهم الرئيس ،يعينون من بين الكفاءات الوطنية العليا في مختلف العلوم لمدة 05 سنوات قابلة للتجديد.

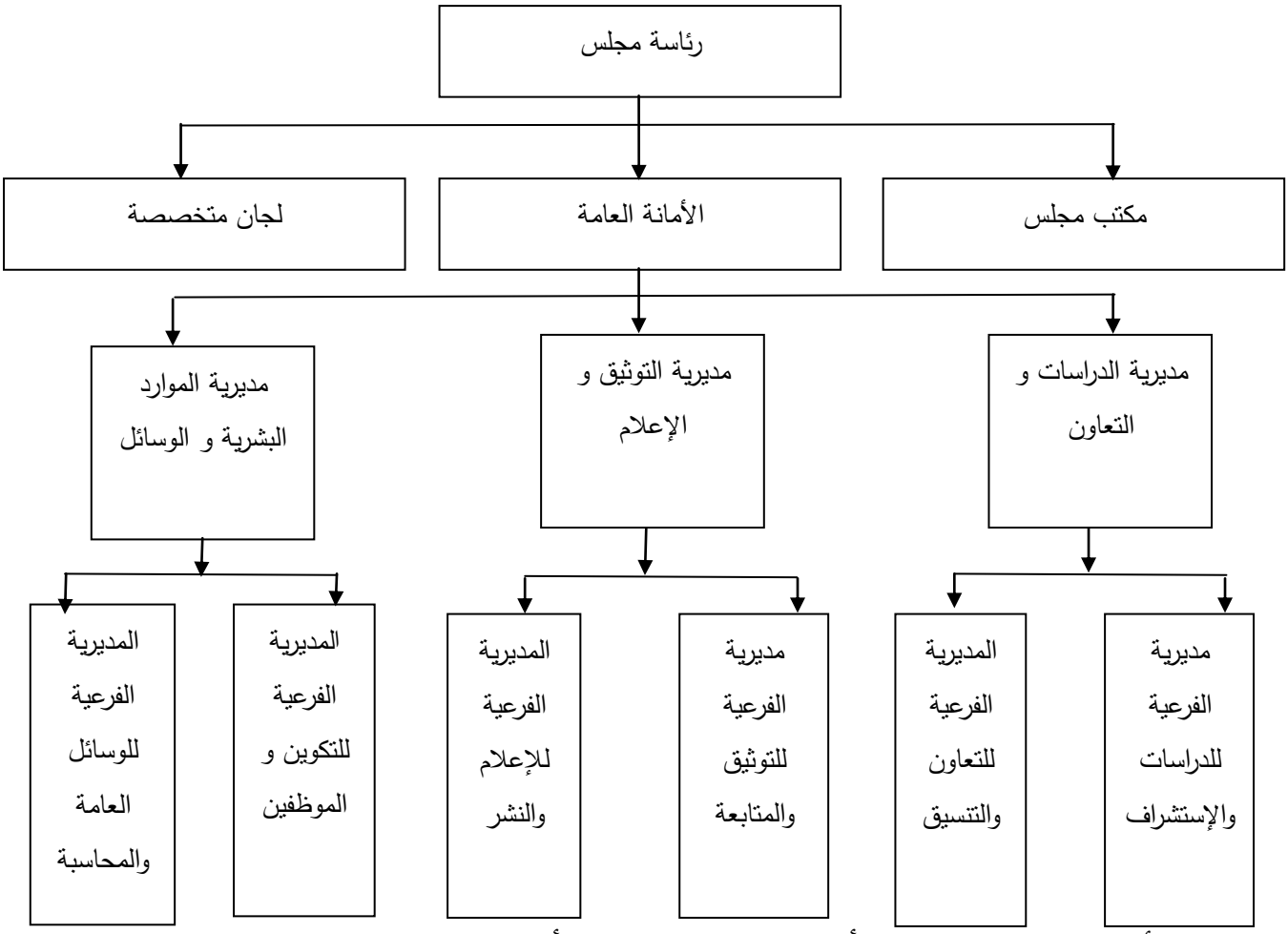
المادة 09 :يعين الرئيس و كذا الأعضاء بموجب مرسوم رئاسي و تنهي مهامهم حسب الأشكال نفسها .

المادة 10 :تفقد صفة العضوية في مجلس للأسباب الأتية الإستقالة المحددة كتابيا .

- العجز عن ممارسة المهام بسبب المرض أو لأي سبب أخر .
- الوفاة .
- سيتخلف الأعضاء حسب الأشكال نفسها المتبعة في تعيينهم .[1]

[1] المرجع نفسه: ص 04.

4-2 الهيكل التنظيمي للمؤسسة و دراسته :



ينشط الأمين العام يتابع و ينسق أعمال و هياكل المذكورة أعلاه .

- هيكل التنظيمي لمؤسسة مجلس الإ'سلامي الأعلى .
- ووفقا للمادة 11 بضم المجلس تحت سلطة الرئيس .
- مكتب المجلس .
- لجانا متخصصة .

يرأس مكتب المجلس رئيس المجلس و شرف على الأشغال ،و يساعد الرئيس مكلفان إثنان بالدراسات و التلخيص و يتكون مكتب من أربعة أعضاء ينتخبون من قبل نظراتهم .

و يمكن إحداث لجان متخصصة للتكفل بالمسائل المطروحة و تتشكل هذه اللجان من أعضاء المجلس ،كما يمكن للمجلس الإستعانة بأي شخص يراه مناسبا بسبب الكفاءات للتنويره في مسألة تهم نشاط المجلس .

و يجتمع المجلس في دوره مرة كل ثلاثة 03 أشهر .

و يمكن أن يجتمع في دورة غير عادية بناءا على الإستدعاء من رئيسه أو بطلب من ثلثي (3/2 أعضائه ،كما يحدد رئيس مجلس جدول أعمال و تاريخ إجتماعات المجلس .

ترسل الإستدعاءات فردية مرفقة بجدول الأعمال إلى كل عضو من أعضاء المجلس قبل 15 يوم على الأقل من تاريخ الإجتماع و يمكن أن يقلص هذا الأجل في الدورات غير العادية على أن لا يقل عن ثمانية (8) أيام .

و تدون مداولات المجلس في المحاضرة و تسجيل في سجل خاص مرقم و مؤشر عليه من رئيس المجلس ،و يعد المجلس نظامه الداخلي و يصادق عليه بعد التداول ،و يتسفيد أعضائه من تعويضات تحدد بموجب نص تنظيمي .

و يزود المجلس بأمانة العامة و الهياكل الأتية :

- **مديرية الدراسات و التعاون و تضم :**

- المديرية الفرعية للدراسات و الإستشراف .
- المديرية الفرعية للتعاون و التنسيق.

- **مديرية التوثيق و الإعلام و تضم :**

- المديرية الفرعية للتوثيق و المتابعة .
- المديرية الفرعية للإعلام و النشر.

- **مديرية الموارد البشرية و الوسائل و تضم :**

- المديرية الفرعية للتكوين و الموظفين.
- المديرية الفرعية للوسائل العامة و المحاسبة.

و ينشط الأمين العام و يتابع و ينسق أعمال الهياكل .

4-3 مهام مؤسسة المجلس الإسلامي الأعلى :

وفقا للمادة 04 من الدستور يتولى المجلس في إطار المهام المذكورة في المادة 195 من الدستور و أهم شيء هو :

أ) الحث على الإجتهاد و ترقيته و إبداء الحكم الشرعي فيما يعرض عليه.

ب) تطوير كل عمل من شأنه أن يشجع و يرقي مجهود التفكير و الإجتهاد من جعل الإسلام في مأمن من كل توظيف سياسي و ذلك بالتذكير بمهمته العالمية و التمسك بمبادئه الأصليه إذ تنسجم تماما مع مكونات الأساسية للهوية الوطنية و الطابع الديمقراطي و الجمهوري للدولةالتكفل بإعتباره مؤسسة وطنية مرجعية بكل المسائل المتصلة بالإسلام التي تمكن من تصحيح الإدراكات الخاطئة و إبراز أسس الحقيقية ،[1]

ت) و فهمه الصحيح و الوفي و التوجيه الديني و نشر الثقافة الإسلامية من أجل إشعاعها داخل البلاد و خارجها .

ث) تشجيع تبادل المعلومات المتعلقة بالدين الإسلامي و حوار الديانات بمختلف وسائل الإتصال مع المؤسسات و البلدان الأجنبية .

ج) توطيد العلاقات التعاونية مع المؤسسات و الهيئات المماثلة عبر العالم .

ح) تنظيم المؤتمرات و الموائد المستديرة على الصعيدين الوطني و المحلي حول الفكر الإسلامي و تاريخ الإسلام.

- فتح فضاءات للتواصل عبر شبكة الأنترنت من أجل التكفل بالمستجدات التي تهم الأمة عن طريق تسخير الوسائل المناسبة للمتابعة و التصحيح عند الإقتضاء .
- إعداد الدلائل و الكتيبات التي تسمح بفهم أفضل لممارسة المناسك الدينية.
- و إصدارها على مختلف الدعائم و توزيعها .

[1] مرجع نفسه ،ص 03

- تصور و القيام بإصدار دوريته عن فكر الإسلامي و الإجتهاد و توزيعها .
- المشاركة أو تشجيع إعداد المؤلفات في مجال الثقافة الإسلامية الأصلية و توجيهتها .[1]

[1] مرجع نفسه ،ص03-04.

4-4 إنجازات الثقافية للمجلس الإسلامي الأعلى :

شهر	نوع المشاركة	الإنجاز
25جانفي	مشاركة	المجلس الإسلامي الأعلى في معرض القاهرة الدولي للكتاب
14 فيفري	يوم دراسي	حول بالشباب و التدين بمقر مركز البحث في الأنترلوجياالإجتماعية و الثقافية بوهران
20 فيفري	إستقبال	رئيس المجلس الإسلامي الأعلى يستقبل سفير الولايات المتحدة الأمريكية بالجزائر جون ب ديروشر بمقر المجلس
01 مارس	توقيع	توقيع إتفاقية تعاون بين المجلس الأعلى و جامعة يحي فارس بالمدية
07 أفريل	مشاركة	مشاركة المجلس الإسلامي الأعلى في فعاليات معرض تونس الدولي للكتاب
25أفريل	إستقبال	إستقبال رئيس مجلس الإسلامي الأعلى وزير الأوقاف للجمهورية العربية السورية بمقر المجلس
07 ماي	إستقبال	رئيس المجلس يستقبل سعادة سفيرة أندونيسيا بالجزائر بمقر المجلس
22 ماي	إتصال	جلسة عمل بين وفد من المجلس الإسلامي الأعلى برئاسة المجلس مع وزير الإتصال بمقر وزارة
11 جوان	مشاركة	رئيس المجلس الأعلى في حفل توزيع جائزة الجزائر الدولية لحفظ القرأن الكريم و تجويده
جويلية	إجتماع	مشروع إنجاز المعجم الموحد للمصطلحات القانونية بالتعاون بين مجلس الإسلامي الأعلى و المجلس اللغة العربية و جامعة الجزائر بمقر المجلس
أوت	مشاركة توقيع	رئيس المجلس الإسلامي الأعلى في أشغال المنتدى العالمي السابع للسلم بالعاصمة جاكرتا إتفاقية شراكة و تعاون بين مجلس الإسلامي الأعلى و هيئة الحوار و التعاون بين الأديان و الحضارات الأندونسية بالعاصمة جاكرتا
سبتمبر	زيارة	وفد رابط العالم الإسلامي في زيارة إلى الجزائر برئاسة الأمين العام

		الدكتور محمد عبد الكريم العيسى
نوفمبر	مشاركة	المجلس في فعاليات الصالون الدولي للكتاب – قصر المعارض الصنوبر البحري العاصمة
ديسمبر	ندوة	تفاعلية الأبعاد الجمالية للزخرفة بمقر المجلس مشاركة الوفد مجلس الإسلامي الأعلى في أشغال المؤتمر الإسلامي لرابطة العالم الإسلامي بمكة المكرمة.

التحليل الكيفي للبيانات

5-التحليل الكيفي للبيانات

تمهيد :

بعد جمع المعلومات التي تم الحصول عليها عن طريق إجراء المقابلة مع القائمين بالإتصال في مجلس الإسلامي الأعلى و تحليلها و عزبلة هذه المعلومات و ترتيبها توصلنا إلى الإجابة عن التساؤلات و الإشكالية و التي تكون في نهاية الدراسة و لذلك أول شيء نتطرق إليه هو :التعريف بالقائم بالإتصال في مؤسسة المجلس الإسلامي الأعلى.

5-1- تقديم عام للقائم بالإتصال في مؤسسة مجلس الإسلامي الأعلى :

1- **مديرية التوثيق و الإعلام** :تحت إشراف دكتور محمد بغداد و هو مدير التوثيق و الإعلام و تعد هذه المديرية بمثابة العصبي المحرك للمؤسسة من ناحية الإعلامية ،و تتفرع هذه المديرية .

- مديرية التوثيق و المتابعة تحت إشراف المديرة فرعية لتوثيق و المتابعة راضية قداح .تعتبر هذه المديرية القلب النابض للمجلس فالتوثيق فيه جانبين الأرشيف و المكتبة فالتوثيق في المجلس الإسلامي الأعلى متمثل في المكتبة من مهام هذه المديرية :

- توفير كتب للأعضاء المجلس و الطلاب الجامعيين.
- تعمل على طبع المحاضرات و الندوات ،تبادل الكتب مع الجامعات و مكتبات وطن.[1]
- توزيع الكتب مجانا لمكتبات الجامعات و مراكز الثقافيه .

فهي تعمل على جمع و طبع المحاضرات و عندهم سياسة التبادل و الإهداء المسجلة الدراسات الإسلامية تبعت لمجلس الإسلامي تونس و هذا أخير لديه مجلة الهداية كذلك تبعث للمجلس الإسلامي الأعلى بالجزائر.المديرية الفرعية للنشر والاعلام تحت اشراف نائب المدير عبد الرزاق جلول حيث تعنى هذه المديرية بالجانب الاعلامي للمؤسسة كما تقوم هذه المديرية بالتعريف بنشاطات المديرية .

[1] راضية قداح ،مديرة الفرعية لتوثيق و المتابعة المجلس الإسلامي الأعلى بالجزائر ،2019/05/20.

مديرية الدراسات و التعاون : كانت تسمى سابقا مديرية الدراسات و العلاقات الخارجية وتم تغيير إسمها من طرف جمال راشدي مدير الدراسات و التعاون بمجلس الإسلامي الأعلى حيث كان هذا منصب شاغر لسنوات و كان من الضروري إسترجاع هذا الدور لهذه المديرية و الذي أساسا يقوم على :

1- تنظيم كل ما يتعلق بالندوات و المحاضرات و الملتقيات على مدار السنة و تنظيمها من حيث المادة العلمية و المحتوى و متابعتها من حيث إقامتها ،إختيار التوقيت المناسب و إختيار الموضوع المناسب و إختيار المحاضرين الذين يناقشون و كذا متابعة محتوى صادرات المجلس من مجلة ،كتب .....الخ.و هذا في شق الدراسات و هناك شق التعاون و نقصد به التعاون الدولي و كذا تعاون مع أي جهة خارج المجلس ،حيث تم عقد مع مخابر البحث العلمي في الجامعات و مع منظمات مشابهة لها في الخارج [1]،و تتفرع تحت هذه المديرية :

2- **مديرية الفرعية للدراسات و الإستشراف:** تحت إشراف أستاذ مسعود بوجنون مكلف بالدراسات و الإستشراف في مديرية.

حيث تعني المديرية بالدراسات الإسلامية كل ما هو متعلق بالبحوث و نشر كتب ،تنظيم ندوات ،ملتقيات ،محاضرات كل ما يصب في الثقافة الإسلامية ،المديرية المتكونة من مديريتين ،نيابة مديرية الدراسات و الإستشراف و نيابة مديرية العلاقات الخارجية تقوم بالتنسيق مع السفارات و مع الهيئات و مؤسسات و حتى مع الخارج من منظمات الإسلامية مثل رابطة العالم الإسلامي ،كلية الأزهر ،الزيتونة بالتونس ،القرويين بالمغرب ،نيابة المديرية العلاقات الخارجية تقوم في كثير من بلدان الإسلامية ،و حتى إتصالات مع مؤسسات غير إسلامية مع مؤسسات مسيحية مثلا في الجزائر كنيسة كاثوليكية ،هيئات مسيحية ندعوهم لنشاطاتنا و يدعوننا لنشاطاتهم .[2]

[1] مقابلة مع السيد جمال راشدي ،مدير الدراسات و التعاون ،مجلس الإسلامي الأعلى بالجزائر ،29-05-2019.

[2] مقابلة مع السيد مسعود بوجنون ،مكلف بالدراسات و الإستشراف بالمجلس الإسلامي الأعلى بالجزائر 2019/05/29.

- مديرية الموارد البشرية و الوسائل و تضم هذه المديرية :

المديرية الفرعية لتكوين الموظفين و المديرية الفرعية للوسائل العامة ،و المحاسبة و يشرف على هذه الأخيرة نائب مدير وسائل العامة و المحاسبة في مجلس الإسلامي الأعلى ،حيث تعمل هذه المديرية كل ما تيسر من وسائل عامة للمجلس و توفير الحاجيات خاصة بالمديريات و وضع سند تقني les supor technique كما يكون ملتقى أو محاضرات فهذه المديرية توفر الوسائل المطلوبة ،و تحضير ميزانية هذا أمر من المدير ،و شديد النفاقات ،ممولين ،أجور و أحيانا المؤتمرات و ندوات التي تجرى تكون خارج المجلس كملتقيات الدولية و تنظم خارج الولايات .بينما يتطلب التنقل خارج الولاية ميزانية و وسائل [1] مع تذاكر السفر للضيوف المدعوة محاضرين والأجانب المدعوين خاصة مع الرئيس الجديد غلام الله كثفت النشاطات .

لذلك من مهام هذه المديرية توفير و تسيير و متابعة مؤتمرات من ناحية توفير الوسائل ،نقل التذاكر ،عتاد ،أوراق ،طبع محاضرات ،إمكانيات و كذا محاسبة ،فواتير ،تسديد النفاقات و إعداد ميزانية حسب حاجيات كل مصلحة ،تدرس حاجيات و يجب أن نعلم مسبقا عن البرامج حتى يستطيع توفير إمكانيات و تحديد الميزانية حسب ما يتطلبه البرنامج.[2]

- **أحمد سعايدي** :مكلف بالدراسات و التخليص ما يسمى بالمستشار لدى رئيس مجلس الإسلامي الأعلى مهمتهم ربط الإتصال و تنظيم العلاقات بالمجلس مع مختلف الهيئات الأخرى بغيته تكوين صورة نموذجية لدور المجلس في تنوير الرأي العام في بعض المسائل ذات علاقة بالدين ،و في النظام السياسي في الجزائر تثمين دورنا كمستشارين يبقى دائما ترتيب العلاقات و تيسير السبل لتنظيم لقاءات ذات طابع علمي و ديني بغية إصدار أراء دينية و ثقافية التي يقتدي بها المجتمع حتى لا يقع في مطبات بعض التأويلات و بعض التصورات التي تسيء إلى سمعة المؤسسة.[3]

[1] مقابلة مع السيد كمال كبسوار :نائب مدير الوسائل العامة و المحاسبة بالمجلس الإسلامي الأعلى 2019/05/29.

[2] مقابلة مع السيد كمال كبسوار :المقابلة نفسها .

[3] أحمد سعايدي :مستشار بالمجلس الإسلامي الأعلى الجزائر 2019/05/29.

– لحاج عبد الله مقشوش مستشار الرئيس المجلس الإسلامي الأعلى و مهمته تنسيق مع الرئيس و مع مختلف دوائر الإدارية .

و تجدر الإشارة أنه لم يتم إجراء مقابلة مع مدير الموارد البشرية و الوسائل و ذلك راجع لإنشغاله خارج المؤسسة .و نصت مقابلة مع موظفين لديهم أقدمية في المؤسسة و تم إعطائها كافة المعلومات بخصوص المديرية و لإنشغالهم لم يتم طرح كامل الأسئلة عليهم ،بالإضافة أنه من خلال المقابلة أن كافة مديرية لديهم نفس الوظيفة و هي تحضير للملتقيات و ندوات والمحاضرات و المعارض ،لذلك فالمؤسسة من ناحية الإعلامية تهتم بإنجازات الرئيس و من الناحية العملية الإتصالية تهتم بالإتصال غير الرسمي ،و ذلك من خلال إجابات القائمين بالإتصال حول العلاقات الشخصية ،و ذلك من خلال ما قاله الحاج عبد الله مقشوش مستشار لدى رئيس مجلس الإسلامي الأعلى ،على القائم بالإتصال أن تكون له علاقات سلسلة مع الناس حتى من ناحية نقص الإمكانية ،الشخص الوحيد الذي لم يصرح بنقص الإمكانيات و أنه لا يؤمن بهذه الفكرة لأن الفرد هو الذي يوجد الإمكانيات و إذا كان لديهم مناسبة يتصلوا بأناس تحب أن توجد فائدة تواصل فإذا كانت مدة الزمنية شهر لتحضير لهذا المؤتمر فمن خلال العلاقات يقم التحضير في مدة لا تتجاوز 15 يوم .[1]

وعليه نستخلص الى الإستنتاج :أن القائم بالإتصال في المجلس الإسلامي الأعلى متمثل في مديريات ولا توجد خلية للإعلام والإتصال ،كما أن معظم مهامهم منحصرة في تحضير لندوات والملتقيات .....الخ .

[1] مقابلة مع السيد لحاج عبد الله مقشوش 2019/05/29.

5-2 الوسائل التي يعتمد عليها القائم بالإتصال لتجسيد الثقافة الإتصالية في مؤسسة مجلس الّإسلامي الأعلى :

الركود التام الذي عرفه المجلس لمدة 05 سنوات بسبب مرض الرئيس بوعمران [*] و بقائه على رأس المجلس قل نشاطه في المجتمع بمعنى الكلمة ،و بعد ترأس غلام الله بو عبد الله ،و تولى دكتور محمد بغداد مديرية التوثيق و الإعلام بذلا جهدا كبير و لذلك ما زاد المجلس تألقا الخطة التي انتهجها في الإنفتاح على وسائل الإعلام الكلاسيكية و المكتبة فبات يصنع الحدث ويشارك وطنيا و محليا لذلك سنتطرق إلى أهم الوسائل التي يعتمد عليها القائم بالإتصال لتكريس الثقافة الإتصالية في مؤسسة مجلس الإسلامي الأعلى .

يعتمد على الطريقة إلكترونية – الطريقة الكلاسيكية .

1)**الطريقة إلكترونية** :حيث تم إنشاء صفحة فايسبوك خاصة بالمجلس و كذا الإيميل ،و تساب وتم إنشاء قروب للمجلس الإسلامي الأعلى فيه كل الناس التي تتعامل معها كذلك أستاذ بغداد أنشأ صفحة فايسبوك لنفس الغرض.

2)طريقة الديبلوماسية :دعوات خاصة لمن يهمه الأمر و يشارك الفكرة.

إتفاقية :و التي تعتبر الشراكة بين طرفين أو بين مجموعة أو بين شخصين مثال لقد تم عقد إتفاقية تعاون و شركة بين مجلس الإسلامي الأعلى و رابطة العالم الإسلامي تتضمن نشر قيم الإعتدال و التسامح و الحوار ،كما أن المجلس عنده الكثير من الإتصالات مع مجالس الإسلامية و كذا مع كلية الأزهر ،زيتونة ،قرويين و حتى مع مؤسسات غير الإسلامية مع مؤسسات مسيحية ،كنيسة كاتوليكية.[1]

[*] بوعمران :الرئيس الأسبق للمجلس الإسلامي الاعلى

[1] مقابلة مع السيد محمد بغداد :مدير مديرية التوثيق والإعلام بالمجلس الإسلامي الأعلى، الجزائر ،19\05\2019.

3)الطريقة الكلاسيكية :

1.**فاكس:**حيث يعتمد قائم بالإتصال في المجلس الإسلامي الأعلى في الغالب على الفاكس خاصة لإرسال دعوة لمن يهمه الأمر إذا كانت هناك محاضرات و ندوات .

2_**المعارض** :تعتبر من أهم وسائل الإتصال حيث كان لمجلس تجربة في معرض الدولي لكتاب في العام و كان من أنجح الأجنحة في المعرض و كان هناك إتصال مباشرمع رئيس المجلس غلام الله و الجمهور الخارجي ،فهو يعتبر من الوسائل الفعالة لتقوية المؤسسة و جهودها ،وكذلك في 25 جانفي 2018 مشاركة مجلس في معرض القاهرة الدولي للكتاب.

2.**الزيارات** : تقوم المؤسسة بتنظيم زيارات وطنية و دولية و هناك أيام إتصالية لأعضاء المجلس كل يوم إتصال مع دكتور في الفقه ،علم الإجتماع ،الإقتصاد مثل الصيرفة الإسلامية.

3.**الإجتماعات:**هي الوسيلة الإتصالية المهمة في المؤسسة .

4.**المؤتمرات** :هي أداة فعالة للمناقشة و التبادل الفكري ،و المجلس الإسلامي الأعلى في كل سنة ينظم مؤتمر دولي مثلا خلال 24/23 أفريل 2018 نظم مؤتمر الدولي حول تدريس التربية الإسلامية في المؤسسات الرسمية نحو فاعلية في ظل التحولات العالمية بالجزائر.

5.**الندوات** :تقام هذه الندوات من طرف مديرية الدراسات و التعاون بالتنسيق مع مديرية الفرعية للدراسات و الإستشراف و المديرية الفرعية للتعاون و التنسيق، فهي وسيلة اتصال ذات اتجاهين بحيث تتيح فرصة للنقاش و تقام هذه الندوات داخل المجلس أو في مؤسسات أخرى تكون خارج الولاية.

مثال :ندوة علمية حول أفاق الصيرفة الإسلامية في الجزائر جامعة يحي فارس بالمدية ،و ندوة حول ليلة الإسراء و معراج التي أقيمت داخل المجلس .

- **محاضرات** :هي وسيلة الإتصالية ،حيث يعتمد عليها المجلس بشكل كبير.

- **النشرات الدورية** :هي عبارة عن نشرات خاصة تصدرها المؤسسة حيث يقوم المجلس بإصدار مجلة الدراسات الإسلامية هي مجلة دورية محكمة يصدرها المجلس ،بالإضافة إلى طبع نشاطات المؤسسة و تبادل الكتب و هذا مكلفة به مديرية الفرعية للتوثيق و المتابعة.

- **الفاكس و الرسائل** :و هي تمثل العمود الفقري للإتصال داخل و خارج المؤسسة.

- **الجرائد الداخلية** :كالجريدة الرسمية (أنظر للملاحق).

- **الملتقيات** :المجلس كل سنة عنده ملتقى دولي يطرح في موضوع و يتم دعوة أساتذة من الخارج ،مفكرين حيث يتم تنظيم لملتقيات لكي نصور الحقيقة للمسلمين و غير المسلمين مثلا ملتقى مصرفية الإسلامية هو موضوع جديد و غير معروف في بنوك الإسلامية .

ونخلص الى الإستنتاج :أنّ الوسائل التي يعتمد عليها القائم بالإتصال لممارسة مهنته تقليدية حيث يعتمد على طريقتين :

-الطريقة الديبلوماسية والمتمثلة في الدعوات .

-الطريقة الإلكترونية المتمثلة في موقع المجلس فايسبوك ،واتساب .

بالإضافة الى الطرق التقليدية مثل محاضرات ،معارض ،ملتقيات ،فاكس.

5-3 معايير المهنية و الإجتماعية المؤثرة على الأداء الوظيفي للقائم بالإتصال :

من حيث مبدأ النظري العملي أي مهمة في الإتصال مرتبطة بالظروف المحيطة و هذا حسب رأي محمد بغداد و هناك من يرجعها إلى شروط العمل و الشروط الذاتية و هذا حسب ما قاله جلول عبد الرزاق قبل ذكر المعايير أو قيم أو العوامل نتطرق إلى شيء مهم أ الذي يؤثر على القائم بالإتصال هو إدراك المؤسسة في حد ذاتها لقيمة الإتصال .فالإشكالية في المؤسسات الجزائرية الى أي درجة تهتم بقيمة الإتصال في حد ذاته؟ والى أي درجة مسار الإتصال سواء أفقي أو عمودي يسير بطريقة إيجابية ؟و لهذا فأول شيء يؤثر في القائم بالإتصال هو إدراك المؤسسة .

كلما كان إتصال بطريقة الإيجابية كلما كانت الظروف أحسن للقائم بالإتصال هذا من جهة من جهة أخرى فهم المؤسسات لقيمة الإتصال و فعاليته.

فالقائم بالإتصال يستعين في كثير من أحيان بتقنيات حديثة بعض المؤسسات تعيش في ذهنية قديمة بأن وسائل مجرد ترفيه و ليست واجبة إعلامية و واجبة إتصالية و لهذا أحيانا ظاهرة المواقع الإلكترونية أغلب المؤسسات الجزائرية مواقعها غير مخينة و ضعيفة و ليست بتقنيات حديثة إلا البعض و ذلك من خلال تعيين مختصين في إدارة المواقع.

و على فهم الإتصال هذا من جهة و من جهة أخرى الإشكالية في طريقة تمرير المعلومة مزال هناك خوف من شفافية المعلومة و هناك من يرى بأن مسؤولين يربطون قيمتهم بقيمة المعلومة ،كلما كانت المعلومة بشكل سري و الإتصال شخصي كلما يشعرون بقيمتهم ،فشففية المعلومة كأنها تقلل من قيمتهم و لهذا عدم حضور المعلومة و عدم شفافية المعلومة و عدم توصيل المعلومة مؤثر جدا على الأداء الوظيفي للقائم بالإتصال فأحيانا القائم بالإتصال لا يفهم دوره بشكل كبير .فمن خلال طرحنا لأسئلة المقابلة هناك من لم يستطيع الإجابة بإعتبارها ليست من تخصصه.

مجلس الإسلامي الأعلى لديهم التواصل على شطرين :

- **الإتصال الداخلي** :و هو كيف تستطيع أن تكون هناك معلومة خاصة بالإطارات و لها علاقة بالأعضاء ،و معلومة معممة على كل العمال على مستوى الهرمي .

من حيث المبدأ أي مهمة في الإتصال مرتبطة بالظروف المحيطة بها ومن أهم العوامل:

1. **العامل النفسي** : الحالة النفسية التي يكون عليها القائم بالإتصال أثناء إرسال رسالة أو تبليغ خطاب ما ،و هذه الحالة النفسية يفترض فيها أن يكون القائم بالإتصال على درجة عالية من الهدوء و الإنسجام و الإنضباط حتى لا تؤثر حالته النفسية على طبيعة الرسالة لأن الرسالة يراد منها ان تكون هادئة ،موزونة ،مستقيمة، واضحة توصل الهدف الذي من أجله حملت إليه ،فالحالة النفسية الغير طبيعية للقائم بالإتصال يمكن أن تؤثر على اللغة ،يمكن أن تؤثر على عدد مثلا الموعيد إذا كان القائم بالإتصال في حالة غير مستقر إن يخطئ القائم في قضية الرقم أو تحديد الإسم أو منصب و هذا ما يؤثر في نهاية على مستقبل الرسالة ،حيث يمكن أن يخطئ القائم بالإتصال في تحديد مكان أو تحديد عدد قتلي حادث مأسوي أو تحديد نسبة معينة وهذا نا يؤثر على الرسالة ،لذا على القائم بالإتصال ان يكون على درجة عالية من الهدوء .

2. **العامل الثقافي** : أو الإدراك الثقافي على القائم بالإتصال أن يكون هو الوسيط و المطالب أن يبلغ رسالته لمتلقين و ما يطلبه في كل لحظة من معلومات التي يريدها فالمستوى الثقافي يجمع بين مستويين الإداري و الإدراكي لطبيعة المؤسسة ،و مفهوم المؤسسة في حد ذاتها و إدراك أيضا الرأي العام ،أو مستهلك العام لخصائص هذا المجتمع الذي يشتغل فيه ،هل رسالته موجهة إلى المحيط خاص بذلك المجتمع أم أن العملية خارج عن نطاق محيطه؟.[1]

[1] مقابلة مع السيد محمد بغداد ،مقابلة سبق ذكرها .

بمعنى كل ما كان للقائم بالإتصال قدرة و مستوى في المستويات المهنية و الثقافية و الإدراكية سهل عليه إستخدام الأدوات سهلة لغة بسيطة ،عبارات أو إشارات أو وسائل مهمة يدرك بأن هذا المجتمع أحيانا ليس بالضرورة أن نكتب له صفحة كاملة، يمكن أن نختصر له في رمز، في [1]إشارة خاصة إذا كان الإتصال يصري ،كيف يمكن أن أبلغ رسالتي عن طريق لون عن طريق لغة ؟

كلما كانت المستويات الثقافية و النفسية و الإجتماعية و مكونات الذاتية للقائم بالإتصال راقية ارتقت الرسالة و كل ما كانت مستويات متدنية ضعفت الرسالة ،و ضعف الرسالة معناه صعوبة إستهلاكها بمعنى الخاص لا تفهم الرسالة و سوء إستقبالها وأثارها تكون سيئة، لذلك يجب أن يراعي الجانب الثقافي للمستقبل حتى يفهم الرسالة التي يريد إيصالها .

العامل الإجتماعي : القائم بالإتصال يجب أن يراعي البيئة التي يعيش فيها و المستوى الذي يخاطب به الناس في موقع ثقافي بسيط و لغة بسيطة بطريقة علميةومنهجية ثقافية اجتماعية بسيطةوتكون تكون على مستوى عال من من العلم المعرفة ،و لكن المستوى الثقافي الإجتماعي لديه غير مرافق لمراحل العمل الإعلامي الإتصالي،فالمستويات غير مقبولة عند الناس بالطريقة التي لازالت يدوية فعليه أن يراعي العامة ويتخلص من ذاتيته الإجتماعية الأسرية والفردية و يبين الوظيفة المعنية بالعمليه الإتصالية فأنا لا استطيع أن أناقش المستوى الشخصي للقائم بالإتصال فمهماتكون الظروف، إلتزامات شخصية لا يجب أن يلزم بها الأخرين و لا ان يأخذ موقف من الاشخاص والمؤسسات ولكن يتعامل مع الحدث و الموضوع الذي معه بعيدا عن الأمور الشخصية قد أكره فلان أو أحب فلان ،و لكن لا يجب أن تظهر هذه الأمور مؤثر في نهاية فليس هناك عامل محدد يؤثر في عملية القائم بالإتصال .

كل العوامل المحيطة به تؤثر فيه لكن من الأحسن أن يكون تأثيره إيجابيا نفعيا وليس سلبيا ولا يترك الظروف المحيطة به التي تؤثر فيه و بالتالي لا يكون للقائم بالإتصال مشكلة إتصالية.

[1] مقابلة مع محمد بغداد :مقابلة سبق ذكرها.

القيم التي يتحلى بها القائم بالإتصال أثناء تأدية مهامه:لما نتحدث عن القيم نتحدث عن المعاني العليا السامية في الإنسان و التي تحبذها كل نفس و ترغب في الوصول إليها ، و تحاول أن تتجنب أضدادها و ما يتصادم معها ويرى محمد بغداد أن هناك قيمتين :

أ-**القيمة الأولى** :القيم الإنسانية النظرية البشرية :هناك قيم إنسانية تحبذها الإنسانية ،الكذب و التلفيق و إختلاق الأحداث قيم تنفر منها النفس البشرية عادة،ولذلك الكثير من الفلاسفة يقولون(أن هناك قيم يرفضها الانسان بطبعه ، لأنه إنسان)قبل ما يكون عربي أو عجمي يرفضهاعادة بمعنى ترفضها النفس من بينهاالكذب، التلفيق،إختلاف الأحداث،من بينها تهديم الأخرين .لذلك هناك قيم يجب أن يلتزم بها القائم بالإتصال :

ب-قيم المتعارف عليها(مجتمعية):كل مجتمع عنده مجموعة من القيم خاصة به ،قد ينظر اليها في مجتمع اخر على أنها قيم منحطة و قد ينظر إليها على أنها قيم عليا خاصة بذلك المجتمع تناسبه و تفرقة عن غيره ، فمفهوم الشراهة في الإعلام تؤدي احيانا إلى الدوس على الاخرين مثلا تكذب من أجل الحصول على شهرة قد أحصل على مال أو موقع اجتماعي ،أمارس الإبتزاز ،نشر التضليل بأخبار مضللة او بعناوين مضللة و بالتالي أحقق مصالح الشخصية و كل ما يأتي لا يهم .

وهناك مسألة اخرى قضية مس بخصوصيات الأفراد و المجتمعات و العائلات قد يكون الإنسان مجرم أعلى درجات الجريمة ولكن يبقى إنسان له حرمته سواء إمرأة أو رجل و لو أنه زعيم الإجرام لكن يبقى كبشر لديه مجموعة من الحقوق فجرائمه لا تسلبه تلك الحقائق.وأيضا لا يمكننا المس ما يسمى بقضية محيطه، كل إنسان عنده محيطه العائلي،أصدقاء ،أسرى،إلى غير ذلك الأمر الثالث يجب أن نفرق بين الإتهام و الحكم قد يكون الفرد في نظر الناس مجرم ،و لكنه يبقى في مرحلة الإتهام .

الإنطباع الجماعي والانطباع النفسي للناس تسبق الأحكام القضائية فتجرمه أحيانا و يحدث العكس الإنسان يكون مجرم إجتماعيا بوسائل الإعلام فقط و لكن لما يصل إلى الحقيقة يصبح

صاحب حق و بالتالي فالقيم مربوطة بشيء أساسي وهي قضية شهوة الإنسان فالإعلام هو عملية تنافسية بالدرجة الأولى ،التنافس ممكن يكون بين المؤسسات بين مالكي رأسمال لكن لا يجب أن تتعارض قيم التنافس الليبيرالية الراسمالية ,هناك بعض الناس تريد أن تعيش في الرأسمالية بمعنى نعمل كل شيء حتى أحقق ذاتي و بعدي لا يهمني أحدا ،أنانية الشخص لما اتنافس معك نقيس سمعة نشوه صورة ،نبحث عن الاخطاء و نلفق التهم و نصنع حوله أخبار كاذبة و إلى غير ذلك .هذه العوامل لماذا؟ من أجل المنفعة الشخصية الذاتية الفردية قد تكون هذه المنفعة لفرد ،و قد تكون لمؤسسة مثال تدخل مؤسسة ضد مؤسسة لكي تسيء إلى صورتها و تحدث عادة في قطاع التجارة، مؤسسة تكسر مؤسسة ،مؤسسة تأخذ خدمات مستهلكين عملية التجارية مالية ،فالقائم بالإتصال من المفروض أن يقدم صورة المؤسسة و لكن لا يكذب على الناس لا يجعل هدفه تحطيم مؤسسة أخرى لا يحاول أن يجعل من منصبه وسيلة كي يضغط على الناس و يؤثر عليهم و يمس بشرفهم وبمكانتهم ،لذا يجب ان يفرق بين ما يسمى بالمنافسة الطبيعية عندها قواعد منطقية قبل أن تكون قواعد إقتصادية و بين الوحشية و خروج الإنسان عن إنسانيته لذلك فالقيم قضية مستوى إنساني.

الجوانب المهنية و الأخلاقية للقائم بالإتصال :العملية الإتصالية بحد ذاتها هي عملية توصيل او عملية نقل الخبر من جهة الى جهة فجانب المهارات و عملية الإعلامية مهم جدا لأن كلاهما متغير، المؤسسة متغيرة و الرأي العام أو المجتمع متغير و أدوات توصيل متغيرة مما يجعل القائم بالاتصال يوافق ما بين مستويين :

1-المستوى المهني و الجانب العلمي (فيه الخبرات و ما تنتجه النظريات و الدراسات والأبحاث) ومع مرور الايام تتطورهذه المستويات المعرفية من مرحلة طمطمية* كما يصفها علماء النفس والاجتماع اول اتصال يكون بين الرضيع وأمه بمعنى كيف يعرف الطفل انه يرضع من امه وليست امراة اخرى هذه المرحلة البيولوجية الطفل لا يملك حتى اداة اتصال معرفية من هذه

* طمطمية :هي مرحلة الجنينية للطفل

المرحلة الى مراحل اخرى، وصلنا الى الإشارة لذلك يجب على القائم بالإتصال أن يكون ملم بالجوانب المهنية على مستوى المهارة و الفنيات

مثلا مؤسسات كبرى و شركات الكبرى تختار القائم بالإتصال أو مكلف بالإتصال تختار فيه شرطين أساسيين الشرط المهارة و التجربة و الخبرة ،و أيضا أن يكون القائم بالإتصال دارس للإتصال أو انتقل في حقل الإتصال أو يفهم الإتصال ،القائم بالإتصال أن يكون ملم بشأن العام لأي معلومة .[1]

فالجانب المهني و الجانب الأخلاقي متلازمين لا تستطيع أن تكون كذاب و مقنع في نفس الوقت ،مثلا إسرائيل لم تستطيع إقناع العالم بالرغم من وجود عندها أرقى إمكانيات الإتصال والأسلحة ،لا يكون القائم بالإتصال ناجح إذا لم يملك رصيد معرفي + تجربة + مستوى إنسان أخلاقي قال الله تعالى في سورة يوسف ﴿قال اجعلني على خزائن الأرض إنّي حفيظ عليم ﴾الآية 55 فالأخلاق شرط مهم في العمل المهني [2]

نخلص الى الإستنتاج :أن هناك عدة معايير مهنية وإجتماعية ولا يتم الفصل بينهما لأن كلاهما مكمل للأخر فالجانب المهني امر مهم دا اذا ما ارتبط بالتجربة والخبرة والجانب الإجتماعي مرتكز على الأخلاق خاصة الأمانة في العمل لذا فالجانب المهني والإجتماعي متلازمين .

[1] جلول عبد الرزاق مقابلة سبق ذكرها .
[2] سورة يوسف الأية 55

5-4 العراقيل التي تؤثر على الأداء الوظيفي للقائم بالإتصال في مؤسسة مجلس الإسلامي الأعلى :

العديد من العقبات تقف هائلا بينه و بين الجمهور ،و تلك العراقيل إذا لم يتم التغلب عليها تفقد العملية الإتصالية معناها و لا يمكن تحقيق الأهداف و هذا ما يؤثر على الأداء الوظيفي للقائم بالإتصال و بصراحة هذا واقع القائم بالإتصال في المؤسسات الجزائرية فدائما تواجهه العراقيل في المؤسسة التي يعمل فيها و ليس من جهات أخرى ،و لقد توصلنا بعد تحليلنا للمقابلة إلا أن القائم بالإتصال في مجلس الإسلامي الأعلى تواجهه مجموعة من العراقيل نذكر منها على سبيل المثال و ليس حصر .

1- **طبيعة المؤسسة** :في حد ذاتها بإعتبار المؤسسة هيئة إستشارية دستورية تابعة لرئيس الجمهورية فالمعلومة دقيقة جدا فالقائم بالإتصال ليس لديه حق نفاذ المعلومة ،و هذا ما يجعلنا نستخلص عدم وجود شفافية المعلومة سواء داخل المجلس أو خارج المجلس لأن هناك معلومات تبقى بين الأعضاء 15 ،تجدر الإشارة أنه لا يمكن لمديرية أن تدخل في مديرية و لكن يجب أن تكون هنا ثقة بين موظفين من ناحية المعلومة.

2- **ثقافة المؤسسة** :التي لا زالت تنظر الى العملية الإتصالية على أنها هامشية زائدة و أنها عملية ترفيهية أو عملية إضافية فوق العمل الإداري ،و عدم إدراك المؤسسة لقيمة الإتصال و ذلك لعدم وجود مكتب خاص بخلية الإعلام و الإتصال.

- **العائق النفسي** :أحيانا يتحول القائم بالإتصال إلى حاجزا أمام سيرورة العملية الإتصالية في المؤسسة فيصبح هو الذي يعرقل العملية الإتصالية و ليس هو الذي يسهل العملية الإتصالية .

- **نقص الإمكانيات** :تعاني المؤسسة من نقص في إمكانيات خاصة في هذه الفترة حيث كثفت نشاطات المجلس مما أدى لعدم وجود تكافئ بين إمكانيات و نشاطات و لكن هناك من يرى مثل لحاج عبد الله مقشوش بأن إمكانيات متوفرة و أنه لا يؤمن بهذه فكرة فقد كان لديه رأي مختلف عن البقية لأن الفرد هو الذي يوجد الإمكانيات .

- **القائم بالإتصال:** يعمل ضمن خط معين و لذلك يقيد بالقوانين و هذا ما يجعله لا يؤدي مهامه بكل أريحية .

- **ضعف في ميزانية** :و هذا ما يؤثر على الأداء الوظيفي للقائم بالإتصال من ناحيتين :

الأولى :من ناحية تكوينه .

الثاني :من ناحية واجبه إتجاه مؤسسة .

ومن هنا نخلص الى الإستنتاج :هناك عراقيل تواجه القائم بالإتصال وهذا ما يؤثر على فاعليته من عدة جهات سواء الذاتية او المهنية

الذاتية والمتمثلة بالعائق النفسي

المهنية من ناحية الإمكانيات سياسة المؤسسة والميزانية القوانين....الخ

5-5 فاعلية الأداء الوظيفي للقائم بالإتصال في بناء الصورة الذهنية :

إن تراجع دور المجلس الإسلامي الأعلى عقب مرض الرئيس بوعمران رحمه الله، تلك الفترة كان لها تأثير سلبي على نشاط المجلس فقل دوره في المجتمع فأصبح مجرد جهاز شكلي لذلك فمن بين الإستراتيجيات تثمين المراحل السابقة و تكملة النقائص و نكثف من وجود المجلس ويكون تواجد المجلس في كل النشاطات التي تدار داخل المجتمع ،و للمجلس برنامج مكثف يتناول كل القضايا الإجتماعية و الفكرية و تفعيل الجانب الإجتماعي و المتمثل في تفعيل شعيرة الزكاة وتفعيل شعيرة الأوقاف بإعتبارها مرتبطة بالأمة.[1]

و لذلك هناك ثلاث مراحل في بناء الصورة الذهنية للمؤسسة حسب دكتور محمد بغداد مدير التوثيق و الإعلام .

1)المرحلة الأولى تثمين المرحلة السابقة و نضعها في مكانها .

2)محاولة غرس المؤسسة في الوسط الإعلامي و ليس الإجتماعي .

3)مرحلة التواصل الإجتماعي أين تنزل للمجتمع الجزائري بمختلف تيارته و أفكاره بمعنى أردنا أن لا نضيع الفترة السابقة و أن نكسب الإعلام عنه إلى مسألة الجانب الإجتماعي، في هذا السؤال هناك من لم يجب عليه بإعتباره أن هذا الموضوع مكلف به مدير مديرية التوثيق و الإعلام

محمد بغداد ،لذلك لم يتم الإجابة عليه لذلك فمن خلال الإجتهادات القائمتين بالإتصال فقد تم إعادة دمج مؤسس المجلس الإسلامي الأعلى في المجتمع إخراجه من مرحلة الركود التي عرفها في مرحلة السيد بوعمران خلال فترة مرضه و التي دامت 05 سنوات ،[2]

[1] مقابلة مع السيد احمد سعايدي ،مقابلة سبق ذكرها .
[2] مقابلة مع السيد محمد بغداد ،مقابلة سبق ذكرها .

لذلك كان لديهم دور في بناء الصورة الذهنية ثناية في مجتمع الجزائر ،خاصة في معرض الدولي للكتاب و الذي كان من أنجح الأجنحة في المعرض و ذلك من خلال التجربة التي خضها مجلس الإسلامي الأعلى في تفعيل الإتصال الخارجي مع الأفراد ،و هذا ما يفتقر إليه المجلس ومن أهم الرهانات التي سيخوضها المجلس مع الطبقة الشعبية و خاصة فئة الشباب و بالأخص طلاب الجامعة.

المجلس يحاور الطبقة المثقفة و العلاقات مع المؤسسات فقط كما أن المحاضرات أو ندوات أو ملتقيات المؤتمرات تكون مع بعضهم البعض فهم يحاورون أنفسهم بأنفسهم ضمن حلقة مفرغة لذلك من الضروري تفعيل الإتصال الخارجي مع جميع فئات المجتمع من أمي إلى المثقف .

ونخلص إلى الإستنتاج :بعد الركود الذي عرفه المجلس في مرحلة من المراحل

في المرحلة الأولى للمجلس كان تابع لوزارة الشؤون الدينية تليها فترة الركود الذي عرفها اثناء مرض الرئيس الاسبق بوعمران رحمه الله قل نشاطه فأصبح من الضروري اتباع استراتيجية تعيد اعباء نشاطه خاصة مع الدكتور بوعبد الله غلام الله فكثفت النشاطات خاصة مع المؤسسات

الإستنتاجات العامة للدراسة :

1- **الوسائل** : الوسائل التي يعتمد عليها القائم بالإتصال في مجلس الإسلامي الأعلى تقليدية لأنهم لا يملكون إمكانيات مالية و تكنولوجية ،فالميزانية ضعيفة لا يستطعون تكوين الموظفين بمهارات متجددة فالتكوين يحتاج إلى ميزانية و هذا غير وارد في الظروف الحالية للمؤسسة لأنها ما زالت هيكل و ليست مؤسسة.

2- **من ناحية القوانين و التشريعات** :القائم بالإتصال في مؤسسة مجلس الإسلامي الأعلى مقيد بالقوانين لا يستطيع التحرك بأريحية دائما يسير وفق خط مرسوم يجب أن يحترمه فهو مسير لا مخير .

3- **مؤسسة مجلس الإسلامي الأعلى** :تخاطب دائما الفئة المثقفة .

4- **طبيعة المؤسسة** :طبيعة المؤسسة في حد ذاتها باعتبارها هيئة دستورية تابعة لرئاسة الجمهورية ،وذلك بمرسوم رئاسي حيث تكون المعلومة فيها دقيقة و لذلك فالقائم بالإتصال لا يملك الحق في نفاذ المعلومة ،و لذلك نجد أن هناك نوعان من المعلومة تكون متداولة في المؤسسة.

أ- هناك معلومة خاصة بالإطارات و لها علاقة بالأعضاء و عددهم 14 بالإضافة إلى رئيس المجلس .

ب_ و هناك معلومة خاصة بالموظفين و تكون عامة داخل المؤسسة لذلك نلاحظ في المؤسسات الجزائر أن المعلومة في غالب أحيان تؤخذ من خارج المؤسسة.

5- هناك عدة عوامل تؤثر على الممارسة المهنية والاجتماعية للقائم بالإتصال.

فالعامل النفسي و الإدراك الثقافي و العامل الإجتماعي كلها لها دور في التأثير على الممارسة المهنية والإجتماعية للقائم بالإتصال خاصة إذا كان دارس للإتصال و بذلك هناك عدة معايير منها الفنية والإجتماعية و الثقافية ،بالإضافة إلى قيم الإنسانية والأخلاقية التي تعد أمر مهم .

6- **من ناحية القيم** : هناك قيم ذاتية و مهنية و هي قيمة الشعور بالدور المنوط به بالإضافة إلى القيمة الأخلاقية فهذا الجانب مهم جدا للقائم بالإتصال و خاصة و أن هذا الأخير يمثل المجلس الإسلامي الأعلى و التي تقوم على الإجتهاد و الفتوى فكل هذه الأمور ترتكز على الجانب الأخلاقي .

7- **نشاط المؤسسة** : من ناحية العملية الإتصالية يعتمد على المرونة و علاقات غير رسمية و من الناحية الإعلامية مرتبط بالإنجازات رئيس المجلس .

خاتمة

خاتمة :

ما يمكن قوله في نهاية هذه الدراسة المتواضعة أن الأداء الوظيفي هو المكون الرئيسي للعملية الإدارية و التنظيمية للمنظمة كونه جزء منها لأنه مرتبط بالإنسان الذي يدير العملية الإتصالية و على رغم من أن هذه الأخيرة تتكون من أبسط صورها من عناصر أساسية من مرسل و رسالة و الوسيلة و مستقبل و أن نجاح أي عملية يتطلب كل عنصر من عناصرها لأنها مكملة لبعضها البعض ،حيث كل عنصر يتأثر بالعنصر الأخر و يؤثر فيه إلا أن العنصر البشري في هذه العملية يعتبر محور الإرتكاز الذي يتوقف عليه نجاح العملية الإتصالية فالقائم بالإتصال في المؤسسة مطالب بتوسيع معارفه الفنية و العلمية و الإمتلاك للمعلومة في فنون الإتصال والإعلام و فهم الجمهور و تكريس الثقافة الإتصالية التي تعد محور من أهم محاور التي يرتكزهما القائم بالإتصال لفهم الجمهور ،و لأن معلومة لا تكفي وحدها لنجاح العملية الإتصالية ،لذا يجب أن يكون هناك ثقافة إتصالية ،ثقافة إنسجام و تحاور و صداقة ،و مرونة .....إلخ هذا من جهة من جهة أخرى أن يكون هناك تكوين جيد للموظفين حتى سيضعون أن يكرسوا الثقافة الإتصالية حتى يستطيعو أن يقنعوا جمهورهم .و إن لم يكون على درجة من الفهم و التكوين الجيد فلا يستطيع أن يقتنع بشيء و لا أن يقنع أحدا و لا يستطيع بناء صورة عن المؤسسة التي يعمل فيها

و لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة المتواضعة و التي هي خطوة تنتظرها خطوات أخرى في هذا المجال إلى فهم مكانة القائم بالإتصال و فاعليته في تكريس الثقافة الإتصالية و التي تحتاج إلى دراستها بشكل عميق و لقد تطرق إلى معايير و القيم سواء الذاتية أو موضوعية التي تؤثر على الممارسة مهنية و الإجتماعية للقائم بالإتصال لبناء جسر التفاعل بين القائم بالإتصال في المؤسسة و الجمهور بعيدا عن طرق البالية و الخالية من أي تفكير إتصالي علمي ،و لقد كان لنا قدوة في فنون الإتصال و هو أفضل قائم بالإتصال في الأمة محمد صلى الله عليه وسلم ،و كيف جسد لنا الثقافة الإتصالية بمعناها الحقيقي و نتمنى ان يحضى هذا الموضوع بإهتمام الدارسين للإعلام و الإتصال فهو قدوة في فنون الإتصال حتى تستطيع فهم واقعينا و الإختيار العناصر الإتصالية و الإعلامية .حتى نصل إلى نتائج المرجوة.

المصادر والمراجع

قائمة المصادرالمراجع :

القرآنالكريم :

1- الوثائق الرسمية :

جريدة الرسمية ،مرسوم رئاسي رقم 17-14 مؤرخ في 21 رجب عام 1438 الموافق 17 أفريل 2017.

2- الكتب :

1.مي العبد الله ،نظريات الإتصال ،طبعة الأولى ،بيروت ،دار النهضة العربية ،2006م.

2.منير حجاب ،نظريات الإتصال ،طبعة الأولى ،القاهرة ،دار الفجر للنشر و التوزيع ،2010م.

3.عبد الفتاح عبد النبي ،تكنولوجيا الإتصال و الثقافة ،القاهرة ،العربي للنشر و التوزيع .

4.رشدي أحمد طعيمة و أخرون ،اللغة العربية و التفاهم العالمي المبادئ و أليات ،طبعة الأولى ،عمان ،دار المسيرة للنشر و التوزيع ،2009 م.

5.منا هلال المزاهرة ،نظريات الإتصال ،طبعة الأولى ،عمان ،دار المسيرة للنشر و التوزيع ،2012 م.

6.مالك بن نبي ،مشكلة الثقافة ،طبعة 04 ،دمشق ،دار الفكر ،2000 م.

7.محمد الفاتح حمدي ،أزمة القيم و مشكلات الشباب في زمن البث الفضائي العربي ،طبعة الأولى ،عمان .،دار أسامة للنشر و التوزيع ،2017 م.

8.محمد الريس العامري ،نموذج مقترح لعلاقة إدارة الجودة الشاملة بتطوير الأداء الوظيفي للعاملين ،طبعة الأولى ،نشر مشترك بين دار الجزائرية و المنظمة العربية لتنمية الإدارية ،جامعة الدول العربية ،2015 م.

9.أحمد أنور أرسلان ،تقارير الكفاية ،طبعة الأولى ،القاهرة ،2006 م.

3- المجلات :

- عبد القادر بن شيخ ،التربية على وسائل الإتصال و الإعلام الثقافة الإتصالية ،مجلة اتحاد إذاعات الدول العربية ،العدد 2 ،2005 م.

4- الرسائل الجامعية :

عبد الله مصطفى الفرا :دور الصورة الذهنية للمنظمات الاهلية في بناء العلاقات الاستراتيجية مع جمهور المستفدين اطروحة الماجستير ،غزة ،2018.

-عطا الله طريف ّ،إستراتيجية القائم بالإتصال أطروحة ماجستير ،جامعة الجزائر 03 ،2013-2014

- إكرام عليش ،العادات و التقاليد الجزائرية في سينما المهجر تحليل سيميولوجي لفيلمي ديليس بالو ما و عائشة (أطروحة ما جستير) ،جامعة الجزائر 03 ،2013-2014.

المعاجم :

- المنجد في اللغة و الأعلام ،بيروت ،دار الشروق .

- منير حجاب :المعجم الإسلامي ،طبعة الأولى ،القاهرة ،دار الفجر للنشر و التوزيع.

5- المقابلات :

- مقابلة مع السيد محمد بغداد ،مدير التوثيق و الإعلام ،مجلس الإسلامي الأعلى بالجزائر 2019/05/19 م.

- مقابلة مع السيد راضية قداح ،مديرة فرعية للتوثيق و المتابعة ،مجلس الإسلامي الأعلى بالجزائر ،2019/05/20 م.

- مقابلة مع السيد جلول عبد الرواق مدير لمديرية الفرعية لنشر و الإعلام مجلس الإسلامي الأعلى بالجزائر 2019/05/20 م.

– مقابلة مع السيدة لوعيل نسيبة ،سكرتيرة مديرية التوثيق و الإعلام ،بالمجلس الإسلامي الأعلى بالجزائر 2019.1/09/28

– مقابلة مع السيد لحاج عبد الله مقشوش ،مستشار رئيس مجلس الإسلامي الأعلى ،مجلس الإسلامي الأعلى بالجزائر 2019/05/29 م.

– مقابلة مع السيد جمال راشدي ،مدير الدراسات و التعاون ،مجلس الإسلامي الأعلى ،مجلس الإسلامي الأعلى بالجزائر 2019/05/29 .

– مقابلة مع السيد أحمد سعايدي ،مكلف بالدراسات و تلخيص ما يسمى بالمستشار لدى الرئيس مجلس الإسلامي الأعلى ،مجلس الإسلامي الأعلى بالجزائر ،2019/05/29.

– مقابلة مع السيد مسعود بوجنون ،مكلف بالدراسات و الإستشراف في مديرية الدراسات الإسلامية بمجلس الإسلامي الأعلى ،مجلس الإسلامي الأعلى بالجزائر 2019/05/29.

– مقابلة مع السيد كمال كيسوار ،نائب مدير وسائل العامة و المحاسبة ،مجلس الإسلامي الأعلى ،المجلس الإسلامي الأعلى بالجزائر 2019/05/29 .

الملاحق

جامعة يحي فارس بالمدية

كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية

قسم علوم الإعلام والإتصال

دليل المقابلة

بعنوان فاعلية القائم بالإتصال في تكريس الثقافة الإتصالية في المؤسسة الإستشارية

دراسة حالة المجلس الإسلامي الأعلى

مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة ماستر علوم الإعلام والإتصال

من اعدادالطالبتين:

عبد الله دلال

بلحوة سارة ايمان

تحت اشراف الأستاذ

د/زهير بوسيالة

السنة الدراسية 2019/2018

دليل المقابلة

التاريخ / / **الساعة**من..إلى **اليوم**.....

المكان.....

1-ما هي العوامل التي تؤثر على الممارسة المهنيةو الاجتماعية > للقائم بالإتصال ؟

.....

.....

2-ما هي مجموعة القيم التي يجب ان يتحلى بها القائم بالإتصال أثناء تأديته لمهامه ؟

.....

.....

3- ما هي جوانب المهنية و الأخلاقية التي تفرض على القائم بالإتصال ؟

.....

.....

4- هل للقائم بالإتصال تأثير على الثقافة الإتصالية في مؤسسة ؟و ماهي المعايير التي يستند إليها ؟

.....

.....

5- هل الجوانب الذاتية للقائم بالإتصال دور في نشر الوعي الثقافي في مؤسستكم ؟

.....

.....

6- كيف يساهم القائم بالإتصال في بناء الصورة الذهنية لمؤسسة مجلس الإسلامي الأعلى ؟

.....

.....

7- ما هي الوسائل التي يعتمد عليها القائم بالاتصال لبناء العلاقات الداخلية و الخارجية؟

.....

.....

8- ما هي معايير التي تساهم في تحسين الأداء الوظيفي للقائم بالإتصال في مؤسسة مجلس الإسلامي الأعلى ؟

.....

.....

المحتوى

المحتوى

المحتوى	الصفحة
كلمة شكر وعرفان	
الإهداء	
ملخص الدراسة	
مقدمة	أ
الإطار المنهجي للدراسة	
إشكالية الدراسة	04
تساؤلات الدراسة	05
أهداف الدراسة	06
أسباب إختيار الموضوع	06
أهمية الدراسة	07
منهج الدراسةوادواتها	07
مجتمع الدراسة وعينتها	08
المفاهيم والمصطلحات الأساسية لدراسة	10
الدراسات السابقة	13
الإطار النظري	
1- الأداء الوظيفي	
تمهيد	14
1-1/مفهوم الأداء الوظيفي	14
1-2/عناصر ومؤشرات الأداء الوظيفي	16
1-3/إستراتيجيات الأداء الوظيفي	19

المحتوى

1-4/العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي	21
1-5/طرق تقديم الأداء الوظيفي	23
الخلاصة	25
2-القائم بالاتصال	
تمهيد	26
2-1/مفهوم القائم بالاتصال	26
2-2/العوامل التي تؤثر على فاعلية القائم بالاتصال	28
2-3/المعايير التي تؤثر على الأداء الوظيفي القائم بالاتصال	30
2-4/خصائص القائم بالاتصال	33
2-5/فاعلية الأداء الوظيفي للقائم بالاتصال	36
2-6/الدراسات العلمية للقائم بالاتصال	37
الخلاصة	44
3-الثقافة الإتصالية	
تمهيد	45
3-1/مفهوم الثقافة الاتصالية	45
3-2/أبعاد الثقافة الاتصالية	46
3-3/أسس الثقافة الاتصالية	49
خلاصة	52
الإطار التطبيقي	
4-القائم بالاتصال في مؤسسة مجلس الإسلامي الأعلى	
4-1/عرض لمؤسس المجلس الإسلامي الأعلى	54
4-2/الهيكل التنظيمي ودراسته	56
4-3/مهام مؤسسة المجلس الإسلامي الاعلى	59

المحتوى

4-5/الإنجازات الثقافية للمجلس الإسلامي الأعلى	61
5التحليل الكيفي للمقابلة	
تمهيد	63
5-1/تعريف القائم بالإتصال	63
5-2/لوسائل التي يعتمد عليها القائم بالاتصال لتجسيد الثقافة الإتصالية	67
5-3/المعايير المهنية والإجتماعية المؤثرة على الأداء الوظيفي القائم بالإتصال	70
5-4/العراقيل التي تؤثر على القائم بالإتصال	76
5-5/فاعلية الأداء الوظيفي القائم بالاتصال لبناء الصورة الذهنية	78
الإستنتاجات العامة للدراسة	80
خاتمة	
الخاتمة	83
قائمة المراجع	86
الملاحق	94