

العنوان:	دور مهارات الاتصال في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسات الخدمية بالتطبيق على جهاز شؤون السودانيين العاملين بالخارج : (الفترة من 2013 إلى 2016)
المؤلف الرئيسي:	محمد زين، منصور عثمان(مشرف)
مؤلفين آخرين:	محمد زين، منصور عثمان(مشرف)
التاريخ الميلادي:	2016
موقع:	أم درمان
الصفحات:	1 - 228
رقم MD:	789272
نوع المحتوى:	رسائل جامعية
اللغة:	Arabic
الدرجة العلمية:	رسالة دكتوراه
الجامعة:	جامعة أم درمان الاسلامية
الكلية:	معهد بحوث ودراسات العالم الإسلامي
الدولة:	السودان
قواعد المعلومات:	Dissertations
مواضيع:	مهارات الاتصال
رابط:	<a href="http://search.mandumah.com/Record/789272">http://search.mandumah.com/Record/789272</a>



جمهورية السودان  
جامعة أم درمان الإسلامية  
معهد بحوث ودراسات العالم الإسلامي  
قسم الدراسات النظرية

بحث مقدم لنيل درجة الدكتوراه في الاعلام ( تخصص علاقات عامة وإعلان )

بعنوان:

دور مهارات الاتصال في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسات  
الخدمية بالتطبيق على جهاز شؤون السودانيين العاملين بالخارج

( الفترة من ٢٠١٣ إلى ٢٠١٦ )

إشراف

أ. د. منصور عثمان محمد زين

إعداد الباحث

عبد الوهاب يوسف محمدين

( قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ

يَعْلَمُونَ وَالَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ إِنَّمَا

يَتَذَكَّرُ أُولُو الْأَلْبَابِ )

[ الزمر: ٩ ]

## الإهداء

أهدي هذا الجهد المتواضع إلى أبي العزيز ... الذي كلله الله بالهيبه والوقار ...

إلى من علمني العطاء بدون انتظار ... إلى من أحمل أسمه بكل افتخار ...

أمي الحبيبة ... التي علمتني معنى الحياة ... التي فرحت في فرحي ...

وحزنت في حزني ... إلى رمز الحب والعطاء ...

زوجتي الحبيبة ... إلى من أنارت طريقي ... إلى من قدمت لي كل الدعم والمساعدة

...

إلى من عجز لساني عن وصفها ...

أخوتي ... أخواتي ... أبنائي " حمزة - ألق - عبق " فلذات كبدي

## الشكر والتقدير

بعد حمد الله سبحانه وتعالى على عونه في إنجاز هذا البحث المتواضع، يطيب لي أن أعترف بالفضل لأهله، فأقدم بخالص الشكر والتقدير والعرفان إلى البروفيسور منصور عثمان محمد زين لرعايته الكريمة للبحث والباحث، والذي لم يبخل علي بعلمه الوافر، والذي دفعني وساعدني في التغلب على كل العقبات من خلال التواصل الفعال، وإرشاداته وتوجيهاته القيمة التي شملت جميع جوانب البحث والتي أدت إلى تطويره إلى الأفضل وإخراجه في صورته الحالية.

كما أتقدم بالشكر والتقدير إلى جميع الأساتذة الذين حكموا الإستهنيان والى كل الذين تمت مقابلتهم شخصيا من مسؤولي الجهاز ، و الى كل المشاركين في لجنة المناقشة . على جهودهم القيمة والفعالة.

ولا أنسى أن أتوجه بالشكر والتقدير إلى والدي ووالدتي وزوجتي وأبنائي وبناتي وأخوتي وأخواتي وأصدقائي الذين مدوا لي يد العون والمساعدة والتشجيع وشاركوني الجهد.

وبعد، فإنني لا أدعي الكمال في هذا البحث المتواضع فالكمال لله وحده، وما توفيقي إلا بالله عليه توكلت وإليه أنيب والله ولي التوفيق.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> - سورة هود الآية (٨٨)

## ملخص البحث

يهدف البحث دور مهارات الاتصال بجهاز شؤون السودانين العاملين بالخارج ومدى أهميتها في المؤسسات الخدمية والتي مكنتي كباحث من الإجابة على تساؤلات الدراسة التي تم تحديدها والتي ركزت على:

1. التعرف على أبرز الإستراتيجيات التي تتبعها إدارات العلاقات العامة لبناء الصورة الذهنية عن منشئاتها والعوامل المؤثرة في ذلك.
2. كذلك طبيعة الجهود التي تقوم بها إدارات العلاقات العامة في هذا المجال.
3. إضافة إلى التعرف على مدى تأهيل مسؤلي العلاقات العامة في جهاز السودانين العاملين بالخارج ومدى التعاون بين تلك الإدارات والجمهور محور الدراسة نظرا إلى أن تلك الإدارات تعمل على إنجاح وتعزيز صورة الجهاز في المجتمع.
4. وكذلك محاولة معرفة مدى إدراك الإدارة العليا للجهاز لدور العلاقات العامة في بناء الصورة الذهنية والعوامل المؤثرة في ذلك.

ولقد استخدم الباحث عدد من وسائل جمع المعلومات التي تمثلت في الإستبانة والملاحظة والمقابلة الشخصية مع عدد من مسؤلي ومرتادي جهاز السودانين العاملين بالخارج وتم إتباع المنهج الوصفي التحليلي للمعلومات، ولمعالجة الدراسة استخدم الباحث برنامج SPSS.

وتوصل الباحث للنتائج الآتية:

1. يرجع ضعف التواصل لدى منسوبي المؤسسات إلى قلة الإلمام بمهارات الاتصال.
2. تحسين الصورة الذهنية لدى المؤسسات يتطلب كادر مؤهل ولديه خبرة كافية بمهارات الاتصال.

٣. توسيع دائرة الخدمات لدى مرتادي جهاز شئون السودانيين العاملين بالخارج.

ومن أهم التوصيات التي توصل إليها الباحث:

١. إدخال النظام الإلكتروني في جهاز السودانيين العاملين بالخارج لتسهيل الخدمات.
٢. إدخال مادة مهارات الاتصال في الحياة الجامعية لأهميتها.
٣. العمل على آلية لجذب أموال السودانيين العاملين بالخارج وإدخالها في الميزانية العامة للدولة لرفع الإقتصاد (تحويلات المغتربين).

## Abstract

The research aims to explore the views of officials of public relations to a Sudanese working abroad Affairs on a number of things represented in enabling a researcher of the study to answer the questions that have been identified , which focus on:

1. To identify the strategies used by the most prominent public relations departments to build a mental picture of institutions and the factors influencing it.
2. As well as to build the nature of the efforts made by the public relations departments in this field.
3. To recognize the extent of the rehabilitation of public relations officials in the Sudanese working abroad device and the extent of cooperation between those departments and the public focus of the study due to the fact that departments are working to ensure the success and enhance the image of the device in the community.
4. It also tries to figure out the extent of awareness of senior management of the device to the role of public relations in building a mental picture and the factors influencing it.

The researcher used a number of methods of data collections marked by the questionnaire and personal observation and interviews with a number of officials of the Sudanese working abroad device, followed by descriptive analytical method for information. To achieve the results of the collected data, the researcher used SPSS program.

The researcher achieved the following results:

1. Poor communication with the employees of the institutions affects the lack of familiarity with communication skills.
2. Improving the mental image of institutions requires qualified staff and has sufficient experience to communication skills.
3. Expanding department services for the clients who need some services to be done by Sudanese working abroad device.

The main recommendations accomplished by the researcher are:

1. Working on the ways to support the origination of science that make valuable advancement in services.
2. Introducing electronic system in a Sudanese working abroad to facilitate services.
3. Expanding services to the beneficiaries of the device services.
4. Introducing communication skills as a syllabus in universities of their importance.
5. Working on a mechanism to attract Sudanese workers abroad and obtain funds in the state budget to raise the economy (remittances).



## فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
أ	الآية
ب	الإهداء
ت	الشكر والتقدير
ث	الملخص باللغة العربية
ح	الملخص باللغة الإنجليزية
خ	فهرس المحتويات
ر	قائمة الجداول
س	قائمة الملاحق
	<b>الفصل الأول: الإطار المنهجي</b>
٢	المقدمة
٣	أهمية الدراسة
٤	الأهداف العلمية أو النظرية للدراسة
٤	الأهداف التطبيقية والعملية
٥	مشكلة الدراسة
٦	فروض الدراسة
٦	منهج الدراسة
٧	أدوات الدراسة
٨	الاتصال
١٠	المهارات
١٠	المؤسسات الخدمية
١١	بيئة العمل الداخلية
١١	الأداء الوظيفي

الصفحة	المحتوى
١٢	الصورة الذهنية
١٤	حدود الدراسة
١٤	الدراسات السابقة
٢٣	علاقة الدراسة بالدراسات السابقة
	<b>الفصل الثاني: الإطار النظري</b>
٢٦	المبحث الأول: الاتصال
٤٧	المبحث الثاني: أنواع الاتصال
٥٧	المبحث الثالث: وسائل الاتصال
٦٧	المبحث الرابع: مهارة الاتصال
١٠٧	المبحث الخامس: الإسلام والاتصال
	<b>الفصل الثالث: الصورة الذهنية</b>
١٢٠	المبحث الأول: مفهوم وتعريف الصورة الذهنية
١٣٤	المبحث الثاني: عوامل تكوين الصورة الذهنية
١٤٠	المبحث الثالث: العلاقات العامة والصورة الذهنية
١٥٨	المبحث الرابع: الاتصال والصورة الذهنية
	<b>الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية</b>
١٦٤	المبحث الأول: جهاز تنظيم شؤون السودانين العاملين بالخارج
١٧٤	المبحث الثاني: العلاقات العامة بجهاز السودانين العاملين بالخارج
١٨٣	المبحث الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة

الصفحة

المحتوى

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

٢٠٢

النتائج

٢٠٤

التوصيات

٢٠٥

المصادر والمراجع

٢٢١

الملاحق

## قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
١	معاملي ( ألفا كرونباخ - سييرمان ) لكل المجالات	١٨٥
٢	معامل ارتباط بيرسون للمجال الأول	١٨٦
٣	معامل ارتباط بيرسون للمجال الثاني	١٨٧
٤	معامل ارتباط بيرسون للمجال الثالث	١٨٨
٥	معامل ارتباط بيرسون للمجال الرابع	١٨٨
٦	معامل ارتباط بيرسون للمجال الخامس	١٨٩
٧	معامل ارتباط بيرسون للمجال السادس	١٩٠
٨	جدول ثبات الاستبيان	١٩١
٩	جدول يوضح نتيجة اختبار ( ت ) للعينة الواحدة	١٩٢
١٠	جدول يوضح نتيجة اختبار ( مان ويتي ) للفروق حسب النوع	١٩٣
١١	جدول يوضح نتيجة اختبار ( مان ويتي ) للفروق حسب الحالة الاجتماعية	١٩٤
١٢	جدول يوضح نتيجة اختبار ( ف ) لتحليل التباين الأحادي للفروق حسب سنوات الخبرة	١٩٥

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
١٣	جدول يوضح نتيجة اختبار ( ف ) لتحليل التباين الأحادي للفروق حسب المؤهل العلمي	١٩٧
١٤	جدول يوضح رقم كل بند لمقياس دور الاتصال في تحسين الصورة الذهنية ومعامل ارتباطه	١٩٩
١٥	جدول يوضح المجالات الستة وعدد الأسئلة التي يحتويها كل مجال وقيمة ألفا كرونباخ	٢٠٠

## قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرمز
٢٢١	أداة الدراسة بصورتها النهائية	أ
٢٢٧	أسماء المحكمين	ب

# الفصل الأول

الإطار

المنهجي

## المقدمة

يعتبر التواصل عملية مهمة للإنسان، و بها يعبر عن حاجاته، وميوله ورغباته، وما يحبه وما يكرهه، وبه يفهم ما يطلب منه، وقد برزت الحاجة لإيجاد أسس وقواعد تختصر على الفرد الجهد والوقت لنقل أفكاره وآرائه للآخرين دونما معوقات تحول بين طرفي التواصل وهذا لا يتم إلا بالتعليم والتدريب على مهارات الاتصال، وصقلها بالعلم والخبرة خاصة طلاب العلم وناشئة الدارسين وذلك بغرض إعدادهم للمساهمة في بناء المجتمع، وبناء العلاقات ذات الفائدة والجدوى مع محيطهم الذي أصبح كغيره من المجتمعات المحلية يعج بالعديد من المفاهيم والثقافات بسبب إفرزات النظام العالمي الجديد أو العولمة، سواء أكان ذلك على صعيد الثقافة، أو السياسة أو الاقتصاد.

وقد تزايد الإهتمام بالتواصل، وتعمق الإقتناع به وبالحوار في سبيل تحقيق وفاق ثابت بين أبناء الأمة الواحدة لخلق تفاهم مشترك بين الشعوب مبنياً أساساً على قاعدة الكرامة والعدالة والمساواة، حتى شاع استخدام التواصل على مختلف الصُّعد، وفي شتى الميادين، الثقافية والفكرية والحضارية، فأصبح أحد الظواهر المهمة للعصر الحالي عصر المعلوماتية والاتصال، التي هي إحدى ثمرات العلم المنفجرة عنه، والتي بها قوي التواصل بين بني البشر، واتسعت دائرته، وتتنوع موضوعاته بصورة لم تعرفها الإنسانية من قبل وازدادت أهميته في تأسيس صيغة معرفية متجددة تعتمد تزواج الأفكار، وتبادل الرؤى، وتداول الآراء والأفكار، من خلال سماع الرأي (الأخر) والإصغاء إليه والاهتمام به، تحقيقاً للتواصل العلمي والمعرفي، والناظر للتغيرات الهائلة في المجتمع الإنساني يعيش حقيقة أنّ العالم أصبح عبارة عن قرية يدور فلكها حول العولمة وقد أصبح الإنسان لا مكان له دون التواصل مع الآخرين. وفي المؤسسات تشكل عملية الاتصال جوهر وأساس العمليات والوظائف وعن طريقها ترتبط أجزاء وأقسام المؤسسة ببعضها ويتحقق التكامل في أعمالها إذ لا يمكن لجزء أن يعمل بمعزل عن بقية الأجزاء .

ويرجع أصل كلمة اتصال communication إلى الكلمة اللاتينية communes ومعناها common أي (مشترك) أو (عام) وبالتالي فإن الاتصال



كعملية يتضمن المشاركة أو التفاهم حول شيء أو فكرة أو إحساس أو اتجاه أو سلوك أو فعل ما.<sup>١</sup>

ويعد الاتصال أقدم أوجه النشاط الإنساني وتلعب أنواع الاتصال المختلفة دوراً كبيراً في حياة كل شخص مهما كانت الوظيفة التي يشغلها أو وقت الفراغ المتاح أمامه فالالاتصال يؤثر على كل فرد بشكل أو بآخر وإذا سألنا أي إنسان ليصف لنا سيرة حياته اليومية فإن الإجابة المؤكدة ستكون إما القيام بالاتصال (communicating) أو تلقي الاتصال.

وتعد الصورة الذهنية مهمة لدى المؤسسات والهيئات خاصة الخدمية منها لأن عملها مرتبط بالجمهور مباشرة مما يتطلب أن يكون لها سمعة ورضا لدى ذلك الجمهور ومن هنا إختار الباحث مجال دراسته في تحسين الصورة الذهنية لجهاز تنظيم شؤون السودانيين العاملين بالخارج عبر وظائف الاتصال وطرقه ومهاراته حتى تتحقق أهدافه.

ومن هنا تبرز أهمية هذا البحث الذي يستهدف دور مهارات الاتصال في تحسين الصورة الذهنية والتي قد يكون لها تأثير على أداء الجهاز. وتغطية مضامين متغيرات البحث نظرياً وتطبيقياً توزعت فقرات هيكل البحث في أربعة فصول تناول الفصل الأول الإطار المنهجي في حين عرض الفصل الثاني الجانب النظري بينما اختص الفصل الثالث بالصورة الذهنية ومكوناتها وجاء الفصل الرابع يحلل البيانات ويستنتج ويوصى.

## أهمية الدراسة

تكتسب الدراسة أهميتها من خلال:

١. بيان أهمية الاتصال في بناء وتحسين الصورة الذهنية للمؤسسات.
٢. بيان أهمية مهارات الاتصال.

<sup>١</sup> - صلاح الدين جوهر - علم الاتصال - مجالاته - مفاهيمه - مكتبة عين شمس - ١٩٧٩ - ص ٥٠.

٣. تقديم صيغة متوازنة من أشكال الاتصال التي تخدم الموظف في تعامله مع الآخرين شأنها إعلاء دور المؤسسات في تعاملاتها المختلفة.
٤. بيان أوجه الاتصال الجيد داخل المؤسسة التي من شأنها إعلاء دور المؤسسات في تعاملاتها المختلفة.
٥. بيان النواحي الإيجابية والسلبية للاتصال الفعال داخل المؤسسة والذي من شأنه الإرتقاء بمستواها أو تدنيها.

### الأهداف العلمية أو النظرية للدراسة

١. معرفة الدور الذي يقوم به الاتصال في بناء وتحسين الصورة الذهنية للمؤسسات.
٢. إثراء المكتبة بأحدث مجالات الاتصال الفعال داخل المؤسسات الخدمية.
٣. تعريف الآخرين بصور وأشكال الاتصال الفعال.

### الأهداف التطبيقية والعملية

١. معرفة الاتصال الفعال داخل المؤسسات.
٢. تسليط الضوء على صورة الجهاز التنظيمي لشؤون المغتربين.
٣. صور وأشكال الاتصال الفعال التي تخدم المؤسسة.
٤. تبصير أفراد المؤسسات إلى أوجه الاتصال الفعال في تعاملهم مع الآخرين عن طريق تدريبهم.
٥. إيجاد موظف ناجح له من المقومات ما يجعله متفاني في عمله.
٦. إيجاد آلية اتصال فعال تخدم العمل المؤسسي.
٧. إرساء دعائم ثقافة الاتصال لدى الأفراد داخل المؤسسة وخارجها.

٨. لفت نظر الساسة وصناع القرار حول بيان أهمية الاتصال الفعال حتى ترتقي المؤسسات.
٩. إرساء دعائم الاتصال داخل مؤسسات التعليم المختلفة.
١٠. إهتمام وسائل الإعلام المختلفة بأهمية الاتصال والعمل على نشره.
١١. تحسين أداء المؤسسات في تعاملاتها الاتصالية.
١٢. تنظيم عملية الاتصال داخل المؤسسات المختلفة من اتصالات نازلة وأخرى صاعدة بين منظومة المؤسسة.
١٣. بيان دواعي الحاجة لدراسة مهارات الاتصال.
١٤. الكشف عن مقومات الموظف الناجح.
١٥. تدريب أفراد المؤسسات على مهارات الاتصال.
١٦. العمل على تحسين الصورة الذهنية لدى المؤسسات.

### مشكلة الدراسة

تمثل عملية الاتصال آلية فاعلة في ترقية الأمة وتطورها لذا وجب علينا أن نوليها إعتباراً كبيراً واهتماماً بالغاً لنخرج بمفاهيم تقود إلى صيانة الشارع العام وإبداء تواملاً فعالاً يدعم عملية الاتصال ومما لا شك فيه وما له بالغ الأثر في حياتنا الإهتمام الكبير بمؤسساتنا الخدمية التي تقدم وبشكل يومي خدمات جلية لشعبنا وأمتنا الفتية.

والناظر لحال مؤسساتنا الخدمية بصورة خاصة ومؤسساتنا العامة بصورة عامة يجد ما لا يسره من أسلوب التعامل وذلك مرجعه إلى ندرة الإمام بمهارات الاتصال البسيطة منها وذلك يؤدي إلى تدهور البيئة العملية ويجعلها مكان تكهن وسخرية وتتلخص مشكلة البحث في التساؤلات الآتية:

١. ما صور وأشكال الاتصال داخل بيئة العمل؟
٢. ما دور الاتصال في بناء الصورة الذهنية؟

٣. ما مستوى الأداء الوظيفي داخل المؤسسات؟
٤. ما صور وأشكال المؤسسات الخدمية التي تدعم الاتصال داخل بيئة العمل؟
٥. ما هي الوسائل الاتصالية المناسبة لتحقيق أهداف المؤسسات؟

## فروض الدراسة

١. قلة النجاح في العمل الإداري يرجع لعدم التواصل بين أفراد المؤسسة.
٢. عدم وجود اتصال فعال داخل المؤسسات بصورة عامة وبصفة خاصة الخدمية منها.
٣. وجود صعوبة في التواصل بين الكوادر الإدارية أو الفنية أو بين الإثنين معاً وعدم الاستفادة من مفهوم الاتصالات الإدارية.
٤. ضعف وسائل الاتصال الإداري ضمن المستويات الإدارية على اختلاف تسمياتها.
٥. عدم وجود فهم واضح لأهمية الاتصالات الإدارية ودورها في سرعة الإنجاز واتخاذ القرارات الصحيحة.

## منهج الدراسة

استخدم الباحث المنهج الوصفي لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها حيث يعتمد هذا المنهج على دراسة الظاهرة كما توجد فعلاً بالواقع ، كما يهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كلفياً أو تعبيراً كمياً، بحيث يصف التعبير الكيفي الظاهرة ويوصف خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطي وصفاً رقمياً بحيث يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى، ولا يتوقف المنهج الوصفي عند وصف الظاهرة فقط بل يتعدى ذلك إلى التعرف على العلاقات بين المتغيرات التي تؤثر في الظاهرة والتنبؤ بقيامها.

وتعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي تهدف إلى جمع المعلومات اللازمة لوصف الدور الذي تلعبه مهارات الاتصال في تحسين الصورة الذهنية في المؤسسات الخدمية، وقد استخدم الباحث هذا المنهج الذي يهدف إلى جمع المعلومات عن متغيرات الدراسة من عينة عشوائية حيث عمل الباحث على تحديد مقياس تم من خلال جمع المعلومات المطلوبة عن دور مهارات الاتصال في تحسين الصورة الذهنية، ثم قام الباحث بتصنيف تلك المعلومات وتقسيمها إلى إستراتيجيات محددة من خلال إجراءات إحصائية مناسبة لذلك، بالإضافة إلى قياس الأنشطة التي قام بها، ورصد المؤهلات العامة للمفحوصين ثم تحليل النتائج ودراسة كل ما يتعلق بمشكلة الدراسة وتساؤلاتها من خلال الاختبارات الإحصائية المناسبة.<sup>1</sup>

## أدوات الدراسة

- أولاً: الاستبانة

استخدم الباحث بتصميم أداه الدراسة، وهي عبارة عن استبانة لقياس مدى وضوح صورة الجهاز للعاملين به وللسودان العاملين بالخارج للحصول على بيانات ومعلومات تساعد من فاعلية الجهاز وذلك بالاعتماد على الإطار النظري والدراسات السابقة.

- ثانياً: الملاحظة المباشرة.

- ثالثاً: المقابلة.

---

<sup>1</sup> إدارة الجودة والاعتماد الأكاديمي ٢٠٠٩ -ص٢٦

## مفاهيم ومصطلحات الدراسة

### الاتصال (Defining Communication)

يرجع أصل كلمة اتصال communication إلى الكلمة اللاتينية communis ومعناها common أي (مشترك) أو (عام) وبالتالي فإن الاتصال كعملية يتضمن المشاركة أو التفاهم حول شيء أو فكرة أو إحساس أو اتجاه أو سلوك أو فعل ما.<sup>١</sup> ويعد الاتصال من السمات الإنسانية الأساسية سواء أكان في شكل صور أو موسيقى وسواء أكان اتصالاً فعلياً أو مستتراً إعلامياً أو إقناعياً مخيفاً أم مسلياً واضحاً أم غامضاً مقصوداً أم عشوائياً داخلياً أم مع أشخاص آخرين، فالاتصال هو القناة التي تربطنا بالإنسانية وهو الذي يمهد لكل ما نقوم به من أفعال.<sup>٢</sup> وتوجد تعريفات عديدة لكلمة "الاتصال" منها تعريف "كار لهوفلاند": "إن الاتصال هو العملية التي يقدم خلالها القائم بالاتصال منبهات (عادة رموز لغوية) لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين (مستقبلي الرسالة).

ويرى تشارلس موريس أن مصطلح الاتصال حين نستخدمه بشكل واسع فإنه يتناول أي ظرف يتوافر فيه مشاركة عدد من الأفراد في أمر معين. ولكن "موريس" يقصر الاتصال على: "استخدام الرموز لكي تحقق شيوعاً ومشاركة لها مغزى

وتعرف جيهان رشتي، إن كلمة "اتصال" تستخدم لتشير إلى التفاعل بواسطة العلامات والرموز وتكون عبارة عن حركات أو صور أو لغة أو أي شيء آخر تعمل كمنبه للسلوك هو نوع من التفاعل الذي يحدث بواسطة الرموز.<sup>٣</sup>

ويذهب "سمير حسين" إلى أن الاتصال: "هو النشاط الذي يستهدف تحقيق العمومية أو الذبوع أو الانتشار أو الشبوع لفكرة موضوع أو منشأة أو قضية وذلك عن طريق انتقال المعلومات أو الأفكار أو الآراء أو الاتجاهات من شخص أو جماعة

<sup>١</sup> - صلاح الدين جوهر: علم الاتصال-مفاهيمه-مجالاته-مكتبة جامعة عين شمس ، ١٩٧٩، ٥٠.

(Bittner R.J, 1980, 8

<sup>٢</sup> - جيهان احمد رشتي، ١٩٧٨، ١٥٠ الاسهم العلمية لنظرية الاعلام - القاهرة - دار الفكر العربي، ١٩٧٨،

٥٠.

إلى أشخاص أو جماعات باستخدام رموز ذات معنى مفهوم بنفس الدرجة لدى الطرفين.<sup>١</sup>

يرى محمود عودة: "أن مفهوم الاتصال يشير إلى العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين يختلف من حيث الحجم ومن حيث العلاقات المتضمنة فيه بمعنى أن يكون هذا النسق الاجتماعي مجرد علاقة نمطية بين شخصين أو جماعة صغيرة أو مجتمع محلي أو مجتمع قومي أو حتى المجتمع الإنساني ككل."<sup>٢</sup>

ويعرف محمود عبد الحميد "الاتصال بأنه: "العملية الاجتماعية التي يتم بمقتضاها تبادل المعلومات والآراء والأفكار في رموز بين الأفراد أو الجماعات داخل المجتمع وبين الثقافات المختلفة لتحقيق أهداف معينة."<sup>٣</sup>

الاتصال هو العملية التي يتم بها نقل المعلومات والمعاني والأفكار من شخص إلى آخر أو أكثر من شخص بصورة تحقق الأهداف المنشودة في المنشأة أو في أي جماعة من الناس، وهو بمثابة خطوط تربط أوصال البناء أو الهيكل التنظيمي لأي منشأة ربطا ديناميكيا فليس من الممكن أن نتصور جماعة أياً كان نشاطها دون أن نتصور في نفس الوقت عملية الاتصال التي تحدث بين أقسامها وبين أفرادها وتجعل منهما وحدة عضوية لها درجة من التكامل تسمح بقيامهما بنشاطهما<sup>٤</sup>.

يرى الباحث أن هنالك تعريفات كثيرة للاتصال ولكن الاتصال من جهة نظره هو عملية تهدف لنقل المشاعر والمعاني والآراء والأفكار من شخص لآخر أو من شخص لآخرين باستخدام لغة معينة تسمى لغة الاتصال.

<sup>١</sup> - سمير حسين -العلاقات العامة -القاهرة - عالم الكتاب ٢١:١٩٨٤

<sup>٢</sup> - محمود عودة، أساليب الاتصال والتعليم الاجتماعي، دراسة ميدانية في قرية مصرية، القاهرة، دار المعارف، ١٩٧١.

<sup>٣</sup> - عبد الحميد طلعت اسعد - التسويق الفعال - القاهرة ٢١:١٩٩٧

<sup>٤</sup> - على عجوة ، الاتصال الفعال -القاهرة -١٩٧٢-٤٥٩.

## المهارات

المهارة هي: أداء مهمة ما أو نشاط معين بصورة مقنعة وبالأساليب والإجراءات الملائمة وبطريقة صحيحة و المهارة هي: التمكن من إنجاز مهمة معينة بكيفية محددة، وبدقة متناهية وسرعة في التنفيذ.

ويمكن تعريف المهارة بأنها نشاط عضوي إراديّ مرتبط باليد أو اللسان أو العين أو الأذن ويتوقف الاتصال الفعال على مدى إتقان مهاراته والتحكم فيها، ويكتسب أهميته من القدر الزمني المبذول في مزاولته كنشاط رئيسي من جهه ، وكظاهرة اجتماعية من جهة أخرى ، حيث نجد أن الإداري و التنفيذي والرئيس والمرؤوس والمعلم والمتعلم كل يقضي معظم وقته في الاتصال.

ويرى الباحث أن المهارة هي تحويل المعرفة الى سلوك وذلك يتم عن طريق التدريب.

## المؤسسات الخدمية

تعد المؤسسة الخدمية هيكلًا منظماً للقدرات و وسائل خاصة حيث يستفيد الزبون من خدماتها من مختلف الأشكال و الأنواع فهي تباع له الخدمة مباشرة مما يجعلها تضطر لتوسيع مجال علاقاتها مع الزبائن لتضم اكبر عدد ممكن منهم ، إن هذا التوسيع يسمح للمؤسسة الخدمية بالإطلاع السريع و المباشر على رغبات الزبائن و أدواقهم و هذا من اجل تحسين نوعية الخدمة المقدمة .

وتتميز المؤسسة الخدمية على قرار المؤسسات الصناعية و التجارية ببعض الخصائص التي تجعل منها أ أكثر أهمية عن هذه الأخيرة فالزبون عندما يتوجه إلى هذه المؤسسة فإنه سيتطلع على أحسن ما يمكن أن توفر له المؤسسة من نوعية و جودة الخدمة .

ومن وجهة نظر الباحث يرى أن المؤسسة الخدمية هي تلك التي تقدم الخدمات للزبائن بصورة مرضية وعادله وفق شروط وقوانين معينة.



## بيئة العمل الداخلية

يعرف (القريوتي) بيئة العمل الداخلية بأنها " إطار وعائي تمثل ما يحيط بالفرد في مجال عمله، ويؤثر في سلوكه وأدائه، وفي ميوله تجاه عمله، والمجموعة التي يعمل معها، والإدارة التي يتبعها، والمشروع الذي ينتمي إليه"<sup>١</sup>

تشير دراسة البلوى (٢٠٠٧م) نقلاً عن "توماس دافيد" إلى أن البيئة الداخلية هي: البيئة التي تتكون من متغيرات داخل المنشأة نفسها، ولا تكون عادةً ضمن مجال التحكم قصير المدى للإدارة العليا، وتشكل هذه المتغيرات المحيط الذي يتم فيه.<sup>٢</sup>

## الأداء الوظيفي

يقصد بمفهوم الأداء المخرجات والأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها عن طريق العاملين فيها، ولذا فهو مفهوم يعكس كلَّ من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها، أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها المنظمات عن طريق مهام وواجبات يقوم بها العاملين داخل تلك المنظمات.<sup>٣</sup>

ويعرف الأداء بأنه العملية التي يتعرف من خلالها على أداء الفرد لمهامه وقدراته على الأداء والخصائص اللازمة لتأدية العمل بنجاح.<sup>٤</sup>

بينما يعرف الأداء بأنه النتائج العملية التي تنتج من الفعاليات والإنجازات أو ما يقوم به الأفراد من أعمال داخل المنظمة.<sup>٥</sup>

و عرف الأداء بأنه المسؤوليات والواجبات والنشطة والمهام التي يتكون منها عمل الفرد الذي يجب عليه القيام به على الوجه المطلوب في ضوء معدلات في استطاعة العامل الكفاء المدرب القيام بها.

<sup>١</sup> - محمد سالم القريوتي ، ، نظم ومعايير التقنيات والترقيات والتنقلات في أجهزة الامن العربية . جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض ١٩٨٨.

<sup>٢</sup> - موسى محمد سعد البلوى ، ٢٠٠٧ دراسة مسحية ، بعنوان الخصائص الشخصية وعلاقتها بإتجاهات العاملين نحو بنية العمل الداخلية . جامع ناف الأمنية الرياض .

<sup>٣</sup> - جيهان احمد رشتي ، نظم الاتصال ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، ص ٧٢.

<sup>٤</sup> - وجيه المرسي ، مرجع سابق ، ١٩٨٧، ٢٣.

<sup>٥</sup> - عليوة السيد ، ٢٣، ١٩٨٨،

<sup>٥</sup> - حسين مرشيد، ١٩٨٧، ٢٣،