

## الفصل الرابع:

# الجانب التطبيقي

تمهيد

اولا: عرض النتائج وتفسيرها

ثانيا: النتائج العامة للدراسة في ضوء الفرضيات.

ثالثا: النتائج العامة للدراسة

خلاصة الفصل

تمهيد:

تعد مرحلة تحليل وتفسير البيانات واحدة من أهم أساسيات البحث العلمي ومقتضياته خلال التطرق إلى الجانب الميداني للدراسة، وهذا نظرا لأهمية البيانات المتحصل عليها وعلاقتها بمشكلة البحث وأهدافه وفروضه. وقد حاولنا في دراستنا هذه التحصل على بيانات كمية وأخرى كيفية، فأما الكمية فكانت في شكل جداول تضمنت مجموعة من التكرارات والنسب المئوية، وأما الكيفية فتتعلق بوصف الجداول وتحليل بياناتها وتفسيرها والتعليق عليها، ومحاولة ربطها مع ما جاء في الإطار النظري للدراسة واستخلاص النتائج.

وقد احتوى هذا الفصل على مجموعة من العناصر، وهي كالآتي:

- تفريغ البيانات وتبويبها والتعليق عليها.
- النتائج العامة للدراسة في ضوء الفرضيات.

اولا: عرض النتائج وتفسيرها

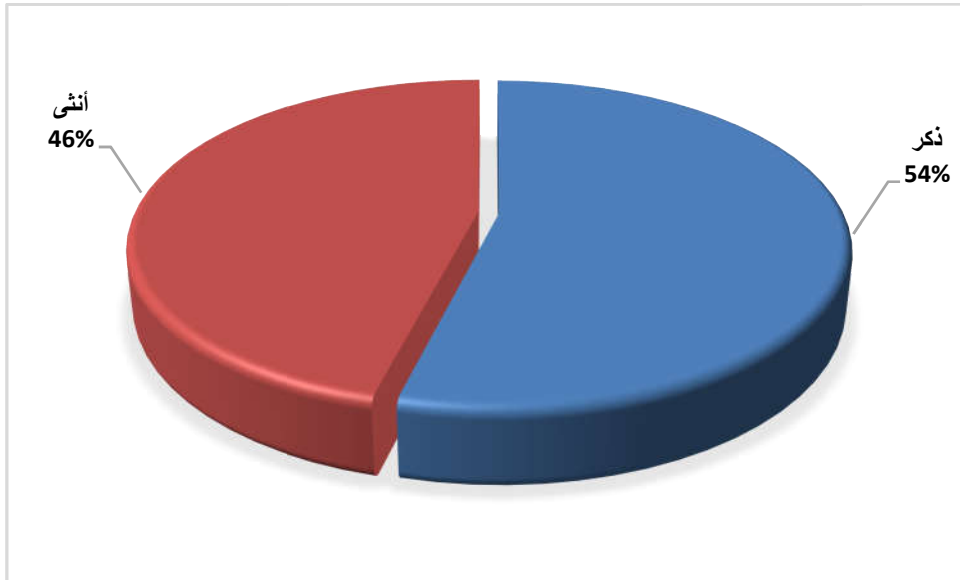
المحور الأول: البيانات الشخصية.

1-الجنس:

الجدول رقم (01) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس
90,0	27	ذكر
10,0	3	أنثى
100	30	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 30 فرداً، نلاحظ أن 27 فرداً يمثلون حجم الذكور بنسبة بلغت 90%، أما حجم الإناث فقد بلغ 3 أنثى بنسبة قدرت بـ 10%، وهذا ما هو موضح من خلال الشكل رقم (01).



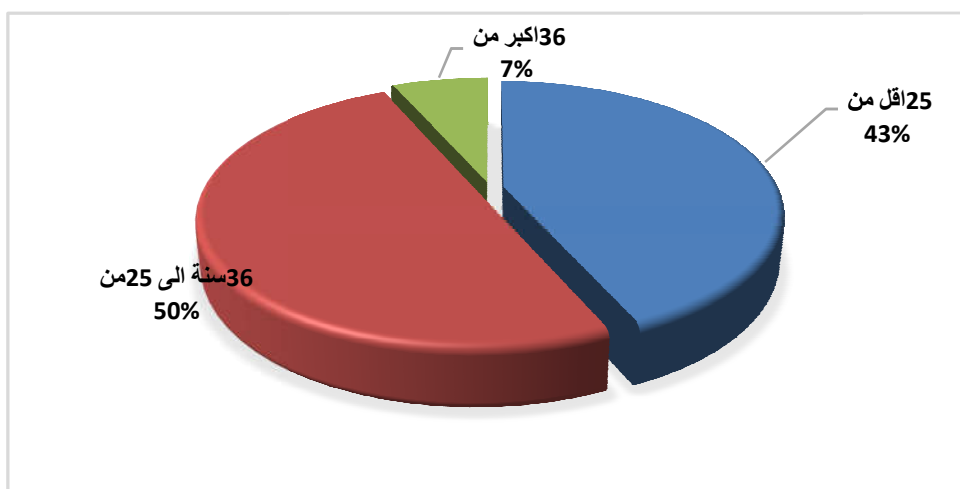
الشكل رقم (01) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

2- السن:

الجدول رقم (02) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن

النسبة المئوية	التكرارات	السن
43,3	13	اقل من 25
50,0	15	من 25 سنة الى 36
6,7	2	اكبر من 36
100	30	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 30 فرداً، نلاحظ أن عدد الذين بلغت أعمارهم ما بين 25 إلى 36 سنة يقدر بـ 15 فرداً بنسبة بلغت 50 %، أما حجم الذين أعمارهم أقل من 25 سنة فيقدر بـ 13 فرداً بنسبة 43.30 %، وأما الذين أعمارهم أكبر من 36 سنة فقدر تكرارهم بـ 2 ونسبة 6.70 %، وهذا ما هو موضح من خلال الشكل رقم (02).



الشكل رقم (02) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن

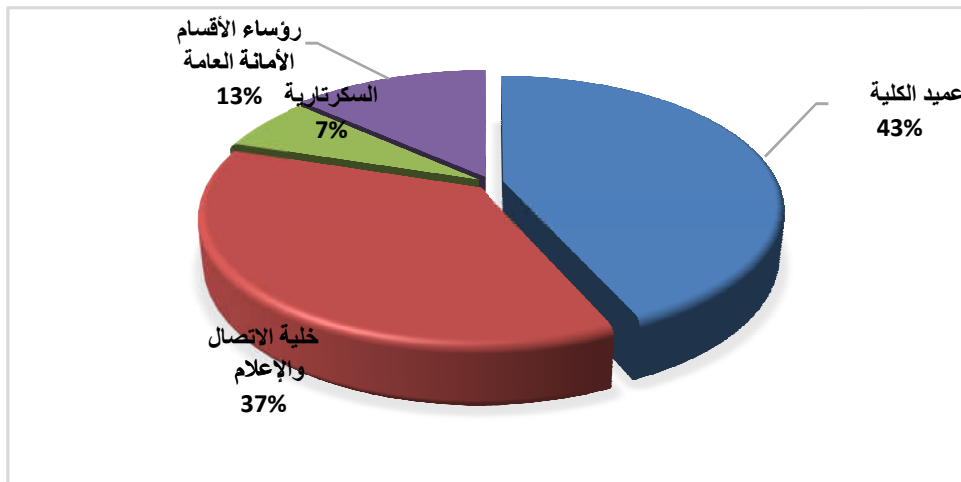
المحور الثاني: واقع العملية الاتصالية في مؤسسة اتصالات الجزائر

تحليل نص السؤال رقم: ما هي الجهة المكلفة بأعمال الاتصال والعلاقات العامة في مؤسسة اتصالات الجزائر؟

الجدول رقم (03) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير ما هي الجهة المكلفة بأعمال الاتصال والعلاقات العامة في مؤسسة اتصالات الجزائر؟

النسبة المئوية	التكرارات	
43,3	13	عميد الكلية
36.7	11	خلية الاتصال والإعلام
6,7	2	السكرتارية
13.3	04	رؤساء الأقسام الأمانة العامة
100	30	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالا 30 فردا، نلاحظ أن عدد الذين اجابو على السؤال بالبديل عميد مؤسسة اتصالات الجزائر " يقدر بـ 13 فردا بنسبة بلغت 43.3 %، أما حجم الذين اجابو بالبديل " خلية الاتصال والإعلام " فيقدر بـ 11 فردا بنسبة 36.7 %، وأما الذين أجبو بالبديل " السكرتارية " فقدر تكرارهم بـ 2 ونسبة 6.70 %، في حين ان ما نسبته 13.3 % فتمثل اجبات افراد العينة على السؤال بالبديل « رؤساء الأقسام الأمانة العامة » بتكرار قدره 04 فردا، وهذا ما هو موضح من خلال الشكل رقم (03).



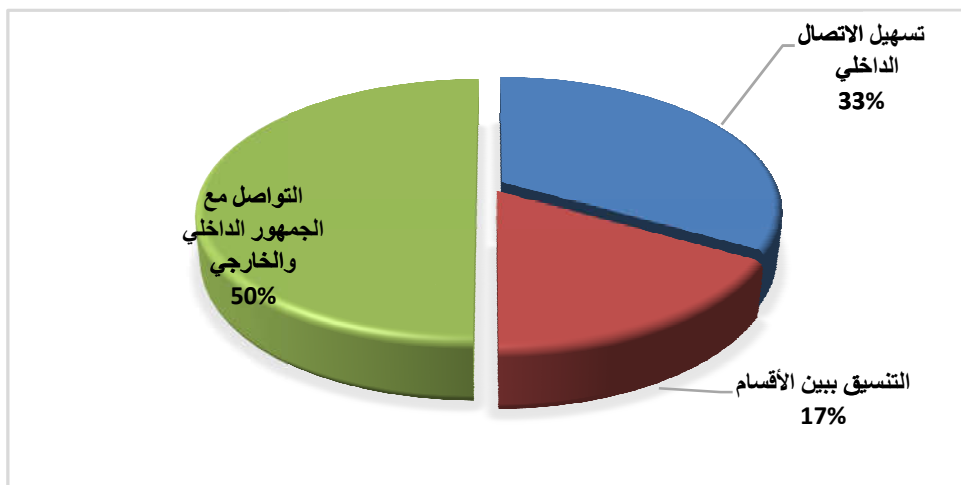
الشكل رقم (03) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة متغير

تحليل نص السؤال رقم:4- ما هي وظائف المكلف بالاتصال؟

الجدول رقم (04) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير ما هي وظائف المكلف بالاتصال؟

النسبة المئوية	التكرارات	
33.3	10	تسهيل الاتصال الداخلي
16.7	05	التنسيق بين الأقسام
50,0	15	التواصل مع الجمهور الداخلي والخارجي
100	30	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 30 فرداً، نلاحظ أن عدد الذين اجابوا على السؤال بالبديل "التواصل مع الجمهور الداخلي والخارجي" يقدر بـ 15 فرداً بنسبة بلغت 50 %، وأما الذين أجبو بالبديل "تسهيل الاتصال الداخلي" فقدر تكرارهم بـ 10 ونسبة 33.3%، في حين ان ما نسبته 16.7% فتمثل اجبات افراد العينة على السؤال بالبديل « التنسيق بين الأقسام» بتكرار قدره 05 فرداً، وهذا ما هو موضح من خلال الشكل رقم (00).



الشكل رقم (04) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة على السؤال ما هي وظائف المكلف

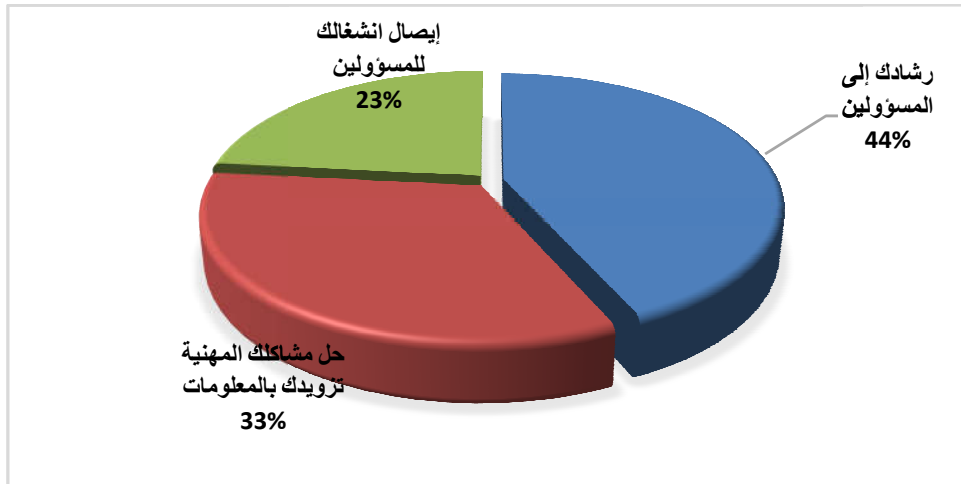
بالإتصال؟

تحليل نص السؤال رقم:5 ما هي الخدمات التي يقدمها المكلف بالاتصال؟

الجدول رقم (00) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير ما هي الخدمات التي يقدمها المكلف بالاتصال؟

النسبة المئوية	التكرارات	البديل
43,3	13	رشادك إلى المسؤولين
33.3	10	حل مشاكلك المهنية تزويدك بالمعلومات
23.3	07	إيصال انشغالك للمسؤولين
100	30	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 30 فرداً، نلاحظ أن عدد الذين اجابوا على السؤال بالبديل رشادك إلى المسؤولين " يقدر بـ 13 فرداً بنسبة بلغت 43.3 %، أما حجم الذين أجابوا بالبديل " حل مشاكلك المهنية تزويدك بالمعلومات " فيقدر بـ 10 فرداً بنسبة 33.3 %، في حين ان ما نسبته 23.3% فتمثل اجبات افراد العينة على السؤال بالبديل «إيصال انشغالك للمسؤولين» بتكرار قدره 07 فرداً، وهذا ما هو موضح من خلال الشكل رقم (05) ..



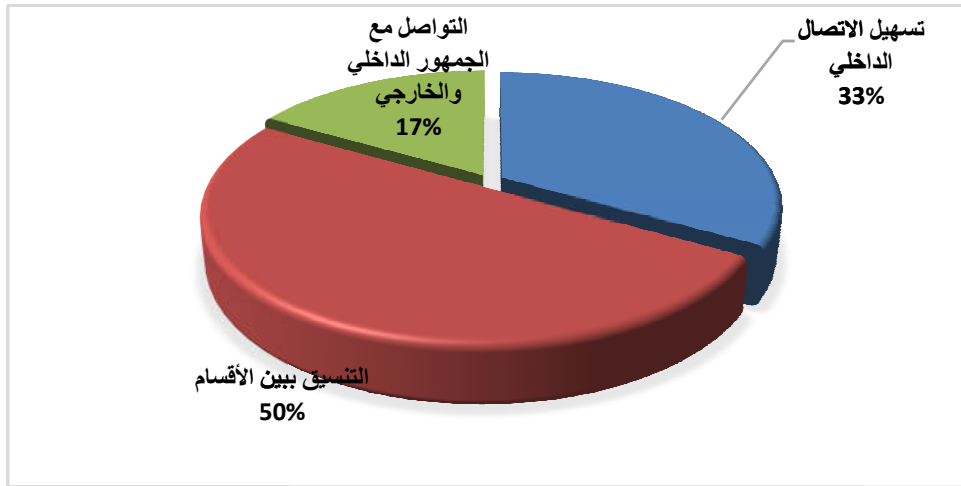
الشكل رقم (05) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة على السؤال ما هي الخدمات التي يقدمها المكلف بالاتصال؟

تحليل نص السؤال رقم:06- ما هي وظائف المكلف بالاتصال؟

الجدول رقم (06) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب ما هي وظائف المكلف بالاتصال؟

النسبة المئوية	التكرارات	البديل
33.3	10	تسهيل الاتصال الداخلي
50,0	15	التنسيق بين الأقسام
16,7	5	التواصل مع الجمهور الداخلي والخارجي
100	30	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 30 فرداً، نلاحظ أن عدد الذين اجابوا على السؤال بالبديل " التنسيق بين الأقسام " يقدر بـ 15 فرداً بنسبة بلغت 50 %، أما حجم الذين اجابوا بالبديل " تسهيل الاتصال الداخلي " فيقدر بـ 10 فرداً بنسبة 33.3%، في حين ان ما نسبته 16.7% فتمثل اجبات افراد العينة على السؤال بالبديل « التواصل مع الجمهور الداخلي والخارجي » بتكرار قدره 05 فرداً، وهذا ما هو موضح من خلال الشكل رقم (06).



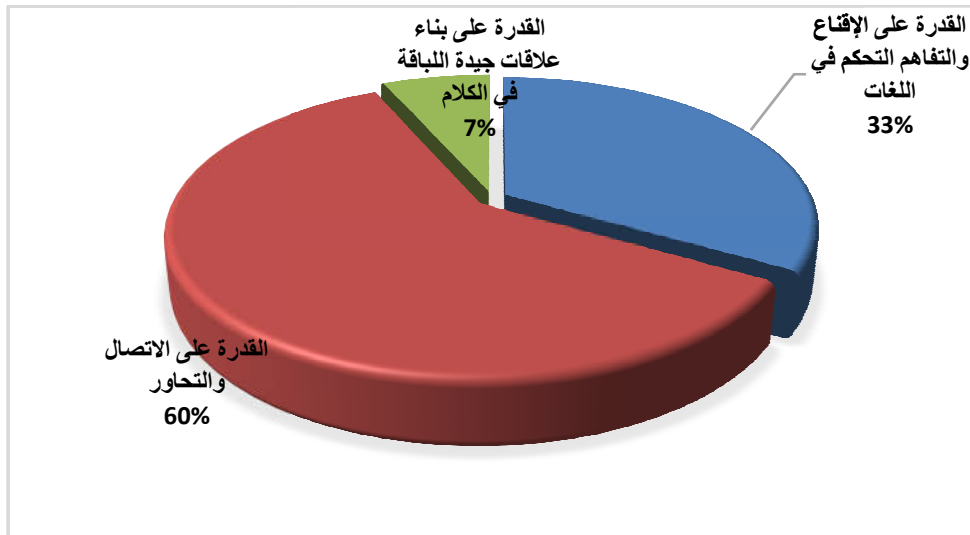
الشكل رقم (06) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة على السؤال ما هي وظائف المكلف بالاتصال؟

تحليل نص السؤال رقم:7 ما هي الصفات التي يجب أن يتميز بها المكلف بالاتصال؟

الجدول رقم (07) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب ما هي الصفات التي يجب أن يتميز بها المكلف بالاتصال؟

النسبة المئوية	التكرارات	البديل
33.3	10	القدرة على الإقناع والتفاهم التحكم في اللغات
60.0	18	القدرة على الاتصال والتحاور
6,7	2	القدرة على بناء علاقات جيدة اللباقة في الكلام
100	30	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 30 فرداً، نلاحظ أن عدد الذين اجابوا على السؤال بالبديل القدرة على الإقناع والتفاهم التحكم في اللغات " يقدر بـ 18 فرداً بنسبة بلغت 60.0 %، أما حجم الذين أجابوا بالبديل "القدرة على الاتصال والتحاور" فيقدر بـ 10 فرداً بنسبة 33.3%، في حين ان ما نسبته 6.70% فتمثل اجبات افراد العينة على السؤال بالبديل « القدرة على بناء علاقات جيدة اللباقة في الكلام » بتكرار قدره 22 فرداً، وهذا ما هو موضح من خلال الشكل رقم (07).



الشكل رقم (07) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب ما هي الصفات التي يجب أن يتميز بها المكلف بالاتصال؟

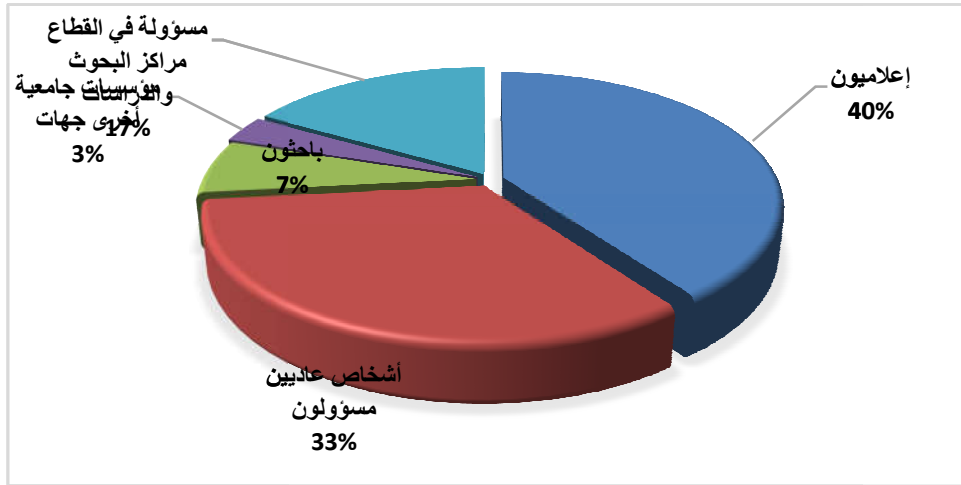
المحور الثالث: مدى اعتماد مؤسسة اتصالات الجزائر على العلاقات العامة في تحسين صورتها لدى الجمهور الخارجي.

تحليل نص السؤال رقم:8- من هم الأطراف الذين تحدثهم عن مؤسسة اتصالات الجزائر؟

الجدول رقم (08) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب من هم الأطراف الذين تحدثهم عن مؤسسة اتصالات الجزائر؟

النسبة المئوية	التكرارات	البديل
40.0	12	إعلاميون
33.3	10	أشخاص عاديين مسؤولون
6,7	2	باحثون
33.3	1	مؤسسات جامعية أخرى جهات
16.7	05	مسؤولة في القطاع مراكز البحوث والدراسات
100	30	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 30 فرداً، نلاحظ أن عدد الذين اجابوا على السؤال بالبديل إعلاميون " يقدر بـ 12 فرداً بنسبة بلغت 40.0 %، أما حجم الذين اجابوا بالبديل "أشخاص عاديين مسؤولون" فيقدر بـ 10 فرداً بنسبة 33.3%، وأما الذين اجابوا بالبديل " مسؤولة في القطاع مراكز البحوث والدراسات " فقد تكررهم بـ 05 ونسبة 16.7%، في حين ان ما نسبته 6.70% فتمثل اجبات افراد العينة على السؤال بالبديل « باحثون » بتكرار قدره 02 فرداً، وأما الذين اجابوا بالبديل " مؤسسات جامعية أخرى جهات " فقد تكررهم بـ 1 ونسبة 3.33%، وهذا ما هو موضح من خلال الشكل رقم (08).



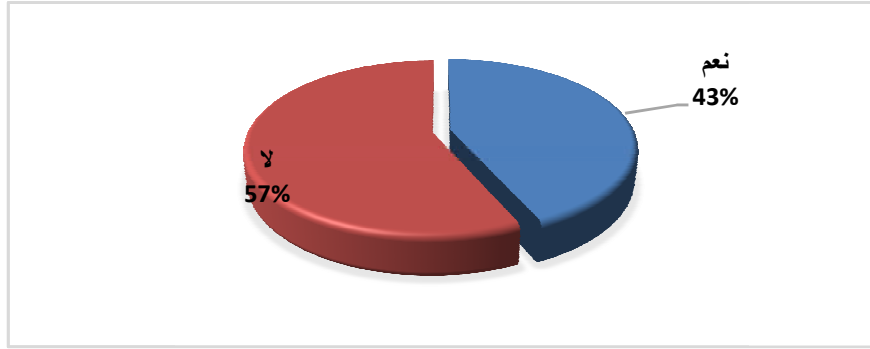
الشكل رقم (0) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب من هم الأطراف الذين تحدثهم عن مؤسسة اتصالات الجزائر

تحليل نص السؤال رقم:9- هل يتم تلبية طلبات الجمهور الخارجي؟

الجدول رقم (09) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب هل يتم تلبية طلبات الجمهور الخارجي؟

النسبة المئوية	التكرارات	البديل
43,3	13	نعم
56.7	17	لا
100	30	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 30 فرداً، نلاحظ أن عدد الذين اجابوا على السؤال بالبديل " لا" يقدر بـ 17 فرداً بنسبة بلغت 56.7 %، أما حجم الذين اجابوا بالبديل "نعم" فيقدر بـ 13 فرداً بنسبة 43.30%، وهذا ما هو موضح من خلال الشكل رقم (09).

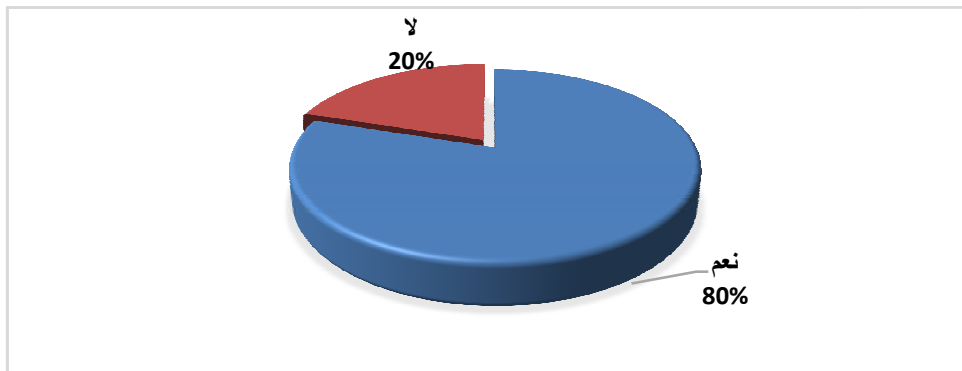


الشكل رقم (09) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب هل يتم تلبية طلبات الجمهور الخارجي؟ تحليل نص السؤال رقم:10-هل تحاول مؤسسة اتصالات الجزائر الحفاظ على استمرارية العلاقات العامة مع جمهورها الخارجي؟

الجدول رقم (10) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب هل تحاول مؤسسة اتصالات الجزائر الحفاظ على استمرارية العلاقات العامة مع جمهورها الخارجي؟

النسبة المئوية	التكرارات	البديل
80	24	نعم
20	06	لا
100	30	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 30 فرداً، نلاحظ أن عدد الذين اجابو على السؤال بالبديل "نعم" يقدر بـ 24 فرداً بنسبة بلغت 80 %، في حين ان ما نسبته 20% فتمثل اجبات افراد العينة على السؤال بالبديل «لا» بتكرار قدره 02 فرداً، وهذا ما هو موضح من خلال الشكل رقم (10).



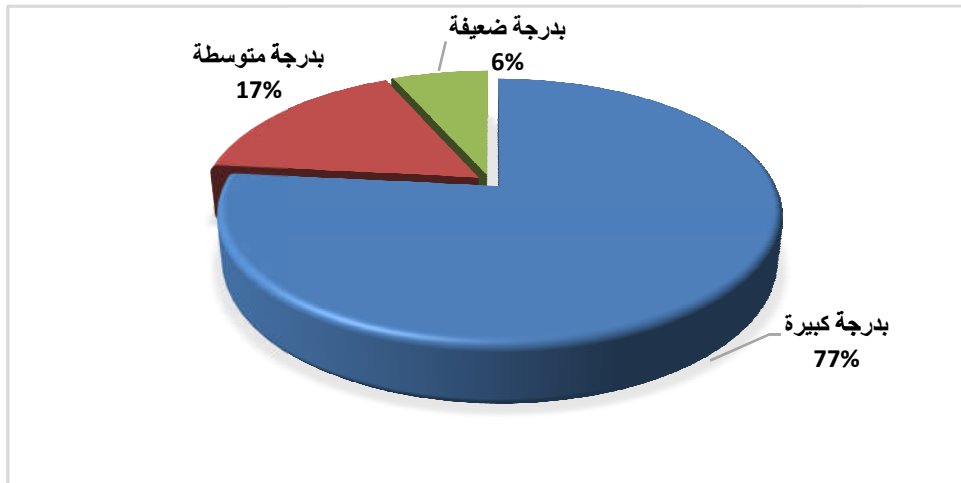
الشكل رقم (10) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب هل تحاول مؤسسة اتصالات الجزائر الحفاظ على استمرارية العلاقات العامة مع جمهورها الخارجي؟

تحليل نص السؤال رقم 11- هل يقوم المكلف بالاتصال بالتعريف بصورة مؤسسة اتصالات الجزائر لدى الجمهور الخارجي؟

الجدول رقم (11) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب هل يقوم المكلف بالاتصال بالتعريف بصورة مؤسسة اتصالات الجزائر لدى الجمهور الخارجي؟

النسبة المئوية	التكرارات	البديل
76.6	23	بدرجة كبيرة
16.7	05	بدرجة متوسطة
6,7	2	بدرجة ضعيفة
100	30	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 30 فرداً، نلاحظ أن عدد الذين اجابوا على السؤال بالبديل بدرجة كبيرة " يقدر بـ 23 فرداً بنسبة بلغت 76.6 %، أما حجم الذين اجابوا بالبديل " بدرجة متوسطة " فيقدر بـ 05 فرداً بنسبة 16.6%، في حين ان ما نسبته 6.70% فتمثل اجابات افراد العينة على السؤال بالبديل « بدرجة ضعيفة » بتكرار قدره 02 فرداً، وهذا ما هو موضح من خلال الشكل رقم (11).



الشكل رقم (11) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب هل يقوم المكلف بالاتصال بالتعريف بصورة مؤسسة اتصالات الجزائر لدى الجمهور الخارجي؟

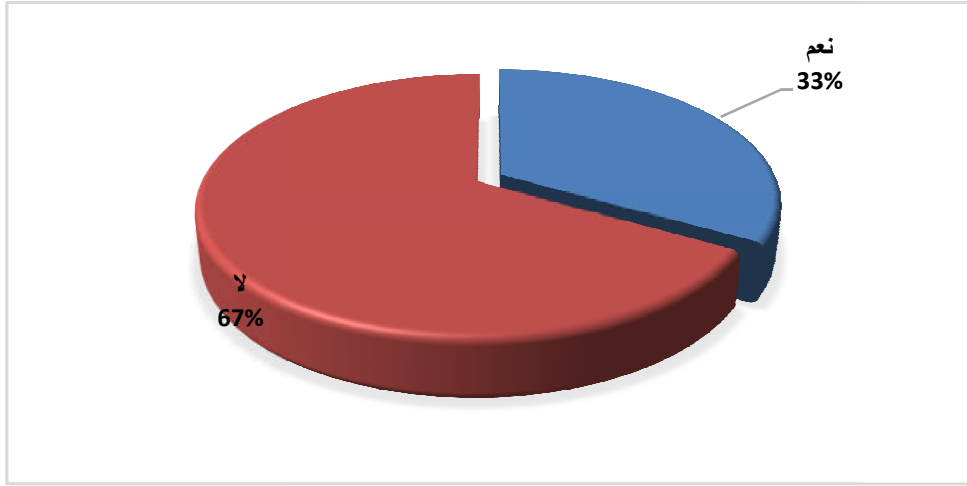
### المحور الرابع: العراقيل التي تواجه نشاط العلاقات العامة في مؤسسة اتصالات الجزائر

تحليل نص السؤال رقم:12 هل ترى أن الجهة المكلفة بالاتصال تؤدي دورها كما يجب؟

الجدول رقم (12) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب هل ترى أن الجهة المكلفة بالاتصال تؤدي دورها كما يجب؟

النسبة المئوية	التكرارات	البديل
33.3	10	نعم
66.7	20	لا
100	30	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 30 فرداً، نلاحظ أن عدد الذين اجابوا على السؤال بالبديل "لا" يقدر بـ 15 فرداً بنسبة بلغت 66.7 %، في حين ان ما نسبته 33.3% فتمثل اجبات افراد العينة على السؤال بالبديل «نعم» بتكرار قدره 10 فرداً، وهذا ما هو موضح من خلال الشكل رقم (12).



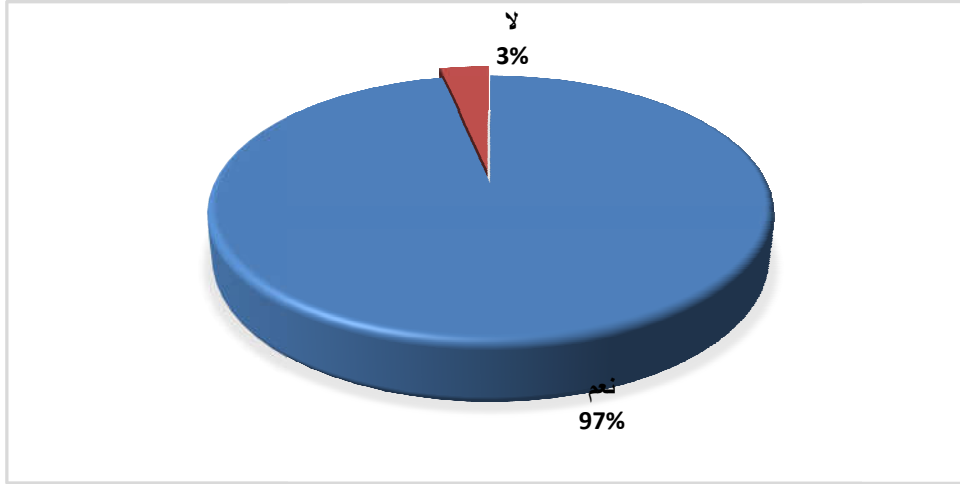
الشكل رقم (12) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب هل ترى أن الجهة المكلفة بالاتصال تؤدي دورها كما يجب؟

تحليل نص السؤال رقم:13-هل ترى أن غياب قسم خاص بالعلاقات العامة يعرقل نشاط مؤسسة اتصالات الجزائر؟

الجدول رقم (13) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب هل ترى أن غياب قسم خاص بالعلاقات العامة يعرقل نشاط مؤسسة اتصالات الجزائر؟

النسبة المئوية	التكرارات	البديل
96.7	29	نعم
03.3	01	لا
100	30	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 30 فرداً، نلاحظ أن عدد الذين اجابوا على السؤال بالبديل "نعم" يقدر بـ 29 فرداً بنسبة بلغت 96.7%، في حين ان ما نسبته 03.3% فتمثل اجبات افراد العينة على السؤال بالبديل «لا» بتكرار قدره 01 فرداً، وهذا ما هو موضح من خلال الشكل رقم (13).



الشكل رقم (13) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب هل ترى أن غياب قسم خاص بالعلاقات العامة يعرقل نشاط مؤسسة اتصالات الجزائر؟

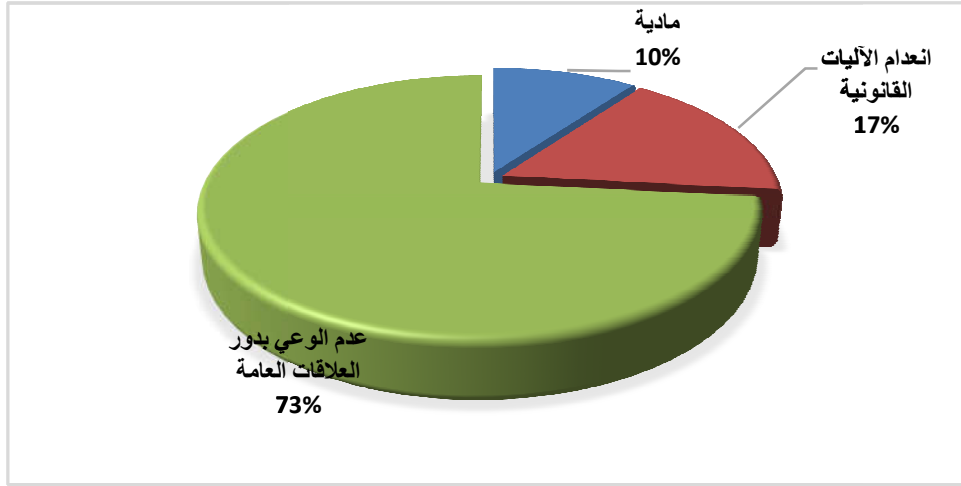
تحليل نص السؤال رقم: 14- ما هي المشاكل و المعوقات التي تحول دون ممارسة العلاقات العامة لنشاطها؟

الجدول رقم (14) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب ما هي المشاكل و المعوقات التي تحول دون ممارسة العلاقات العامة لنشاطها؟

النسبة المئوية	التكرارات	البديل
10.0	03	مادية
16.7	05	انعدام الآليات القانونية
73.3	22	عدم الوعي بدور العلاقات العامة
100	30	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 30 فرداً، نلاحظ أن عدد الذين أجابوا على السؤال بالبديل عدم الوعي بدور العلاقات العامة " يقدر بـ 22 فرداً بنسبة بلغت 74.3 %، أما حجم الذين أجابوا بالبديل " انعدام الآليات القانونية " فيقدر بـ 05 فرداً بنسبة

16.7%، وأما الذين أجابوا بالبديل "مادية" فقد تكررهم بـ 03 ونسبة 10.0% ، وهذا ما هو موضح من خلال الشكل رقم (14).



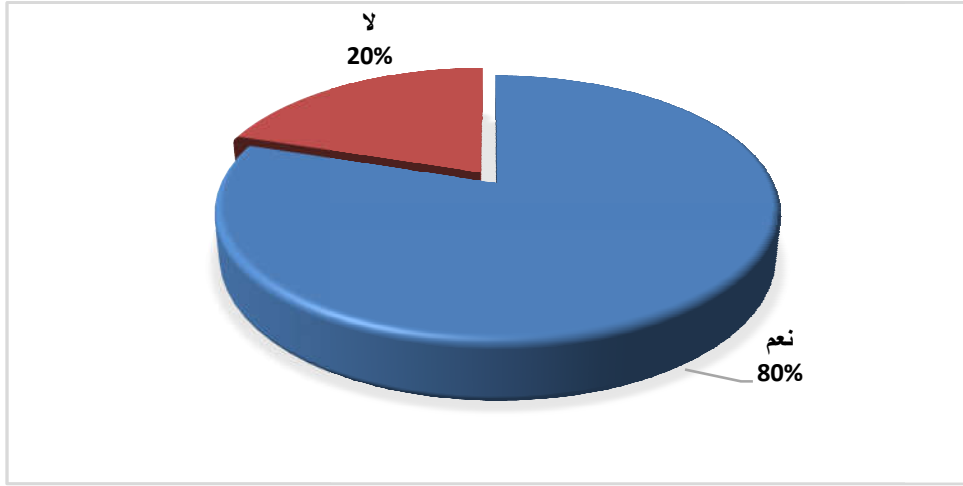
الشكل رقم (14) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب ما هي المشاكل و المعوقات التي تحول دون ممارسة العلاقات العامة لنشاطها؟

تحليل نص السؤال 15- هل هناك معوقات للعلاقات العامة بخصوص الوسائل والأساليب الاتصالية المستخدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر؟

الجدول رقم (15) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب هل هناك معوقات للعلاقات العامة بخصوص الوسائل والأساليب الاتصالية المستخدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر؟

النسبة المئوية	التكرارات	البديل
80	24	نعم
20	06	لا
100	30	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 30 فرداً، نلاحظ أن عدد الذين اجابوا على السؤال بالبديل "نعم" يقدر بـ 24 فرداً بنسبة بلغت 80%، في حين ان ما نسبته 20.0% فتمثل اجابات افراد العينة على السؤال بالبديل «لا» بتكرار قدره 06 فرداً، وهذا ما هو موضح من خلال الشكل رقم (15).



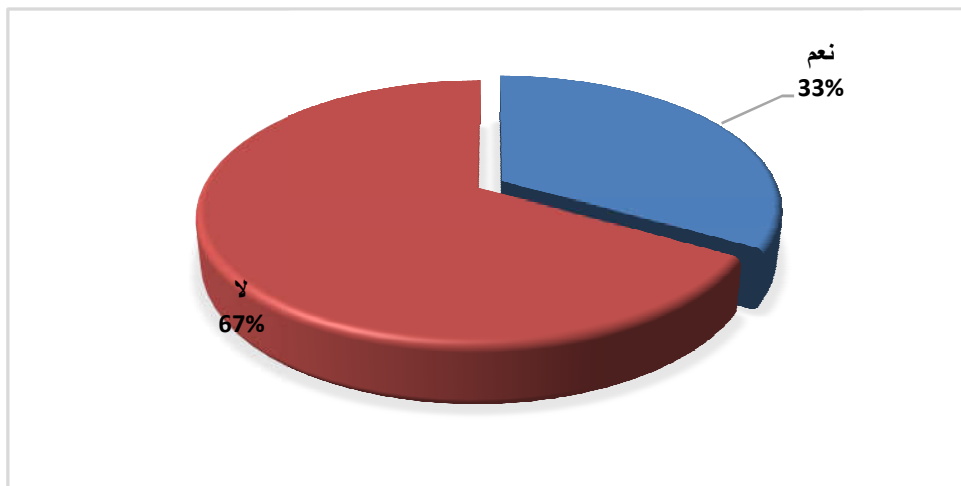
الشكل رقم (0) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة هل هناك معوقات للعلاقات العامة بخصوص الوسائل والأساليب الاتصالية المستخدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر؟

تحليل نص السؤال رقم:16- هل أنت راض على مستوى توظيف العلاقات العامة في العملية الاتصالية في مؤسسة اتصالات الجزائر؟

الجدول رقم (16) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب هل أنت راض على مستوى توظيف العلاقات العامة في العملية الاتصالية في مؤسسة اتصالات الجزائر؟

النسبة المئوية	التكرارات	البديل
33.3	10	نعم
66.6	20	لا
100	30	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 30 فرداً، نلاحظ أن عدد الذين اجابوا على السؤال بالبديل "لا" يقدر بـ 20 فرداً بنسبة بلغت 66.7%، في حين ان ما نسبته 33.3% فتمثل اجبات افراد العينة على السؤال بالبديل «نعم» بتكرار قدره 33.3 فرداً، وهذا ما هو موضح من خلال الشكل رقم (15).



16- الشكل رقم (16) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة هل أنت راض على مستوى توظيف العلاقات العامة في العملية الاتصالية في مؤسسة اتصالات الجزائر؟

ثانيا: النتائج العامة للدراسة في ضوء الفرضيات.

### 1.النتائج العامة للدراسة في ضوء الفرضية الأولى:والتي مفادها:

أن العملية الاتصالية من منظور العلاقات العامة مؤسسة اتصالات الجزائر تسير بشكل منظم. وهذا ما تشير إليه معظم نتائج هذه الدراسة إلى نفي هذه الفرضية.

وقد أسفرت هذه الدراسة عن مجموعة من النتائج المتعلقة بقياس مؤشرات الفرضية الأولى أهمها:

-المكلف ب مؤسسة اتصالات الجزائر لديه مجموعة من الوظائف أهمها تسهيل الاتصال الداخلي وذلك بنسبة 33.3 %، بالإضافة إلى التواصل مع الجمهور الداخلي والخارجي وذلك بنسبة 50.0%.

- وظائف المكلف بالاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر يتم بالتواصل مع الجمهور الداخلي والخارجي وذلك بنسبة 50.0 %، كما يقوم بتسهيل الاتصال الداخلي بنسبة 33.3%

- اما الصفات التي يتميز بيها المكلف بالاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر فكانت اجابات المبحوثين 60.0% هي القدرة على الاتصال والتحاور

### 2.النتائج العامة للدراسة في ضوء الفرضية الثانية:

جامعة محمد بوضياف لا تعتمد بشكل كبير على العلاقات العامة في التعامل مع الجمهور الداخلي. حيث تشير معظم نتائج هذه الدراسة إلى إثبات صدق هذه الفرضية.

-أجاب 40.0% من المبحوثين أن جامعة محمد بوضياف تغيب فيها العلاقات العامة التي تعتبر حلقة وصل ما بين إدارة مؤسسة اتصالات الجزائر والجمهور الداخلي.وهذا ما أكدته نتائج المقابلة حيث التمس الطلبة غياب العلاقات العامة في مؤسسة اتصالات الجزائر.

وقد أسفرت الدراسة عن مجموعة من النتائج المتعلقة بقياس مؤشرات الفرضية الثانية:

-يرى 56.7% من المبحوثين أن جامعة محمد بوضياف لا تسير بشكل طبيعي في ظل غياب العلاقات العامة.

-نسبة 80.0% من أفراد العينة يرون أن لا تحاول مؤسسة اتصالات الجزائر الحفاظ على استمرارية العلاقات العامة مع جمهورها الخارجي.

- كما يرى أفراد العينة بأن الصورة الذهنية لجامعة محمد بوضياف تحتاج غلى تحسين وذلك بنسبة 77.07%.

- إن ما نسبته 76.6% من أفراد العينة يرون بأن العلاقات العامة حلقة وصل ما بين إدارة مؤسسة اتصالات الجزائر وجمهورها الداخلي وأن تطورها يتوقف على طبيعة صورتها لديه ولدى الجمهور الخارجي وذلك بنسبة 33.3% وأن الجمهور الداخلي يمكن الاعتماد عليه في تحسين ص و مؤسسة اتصالات الجزائر لدى الجمهور الداخلي وذلك بنسبة 60.0% من الصفات التي يتميز بها المكلف بالاتصال وهي القدرة على الاتصال والتحاور

### 3. النتائج العامة للدراسة في ضوء الفرضية الثالثة: التي مفادها:

جامعة محمد بوضياف تواجه عدة عراقيل تحول دون ممارسة العلاقات العامة لنشاطها. حيث تشير نتائج هذه الدراسة إلى إثبات صدق هذه الفرضية. حيث أجاب 66.6% من أفراد العينة أن أن الجهة المكلفة بالاتصال تؤدي دورها كما يجب في مؤسسة اتصالات الجزائر ويجول دون ممارسة العلاقات العامة، وأن ما نسبته وقد أسفرت الدراسة عن مجموعة من النتائج المتعلقة بقياس مؤشرات الفرضية الرابعة وهي كالآتي:

- يرى 96.7% من أفراد العينة ترى أن غياب قسم خاص بالعلاقات العامة يعرقل نشاط مؤسسة اتصالات الجزائر

ما نسبته 73.3% من أفراد العينة المشاكل و المعوقات التي تحول دون ممارسة العلاقات العامة لنشاطها اجابو بعدم الوعي بدور العلاقات العامة

- اما ما نسبته 80% من أفراد العينة يرون بان المشاكل و المعوقات التي تحول دون ممارسة العلاقات العامة لنشاطها

ثالثا: النتائج العامة للدراسة:

- من خلال النتائج المحصل عليها سابقا وفي ضوء الدراسة النظرية، خلصنا إلى جملة من النتائج تتمثل في:
- عدم وجود قسم أو جهاز للعلاقات العامة على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر ، في حين توجد هناك عدة ممارسات لوظيفة العلاقات العامة بطريقة غير إدارية.
  - تستخدم مؤسسة اتصالات الجزائر العديد من الأساليب والوسائل في العملية الاتصالية كالاجتماعات والهاتف...إلخ.
  - مؤسسة اتصالات الجزائر لا تعتمد بشكل كبير على العلاقات العامة في التعامل مع الجمهور الداخلي ما يؤثر على صورة مؤسسة اتصالات الجزائر.

### خلاصة الفصل:

لقد تطرقنا في هذا الفصل إلى تحليل وتفسير البيانات الخاصة بدراستنا، حيث قمنا بتفريغ هذه البيانات وتبويبها والتعليق عليها من أجل الوصول إلى نتائج عامة شاملة تفيدنا في بحثنا، ومنها معالجة النتائج على ضوء الفرضيات، النتائج على ضوء الدراسات السابقة، بعدها لخصنا كلمات وصلنا إليه من نتائج سابقة فيما يسمى بالنتائج العامة.