

جامعة قاصدي مباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم إجتماع والديمقرافيا



مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي

الشعبة: علم الإجتماع والأنثروبولوجيا

تخصص: علم الإجتماع تنظيم وعمل

من إعداد الطالبة:

مقدم هالة

بعنوان:

الإتصال الرسمي والإستقرار المهني للعمال بالمؤسسة

دراسة ميدانية بمديرية ديوان الترقية والتسيير العقاري ولاية - ورقلة -

اللجنة المكونة من:

- | | | | | |
|----|--------------------------|-----------------|--------------|------------------------|
| 1- | الأستاذ (ة) بوساحة نجاة | أستاذ مساعد (أ) | رئيسا | جامعة قاصدي مباح ورقلة |
| 2- | الأستاذ (ة) بوزغاية باية | أستاذ محاضر (أ) | مشرفا ومقررا | جامعة قاصدي مباح ورقلة |
| 3- | الأستاذ مازن الحوش | أستاذ مساعد (أ) | مناقشا | جامعة قاصدي مباح ورقلة |

الموسم الجامعي : 2018/2017

الإهداء

إلى من قال فيهما الرحمان :

قال الله تعالى في سورة الاسراء 24 ((وَأَخْفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ
الرَّحْمَةِ وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيرًا)) .

رمز العزة والقوة إلى العين الساهرة إلى التي رضاها بعد الله تعالى كنز ثمين " أمي
أطال الله عمرها " وإلى الذي زرع في قلبي حب العلم وكان سندا طيلة حياتي " أبي
الغالي حفظه الله "

وإلى " إبني قرّة عيني محمد فراس "

إلى من دعمني في الحياة إلى عائلتي خاصة إخوتي إلى الذين يبتهج قلبي عند رؤيتهم
إلى من تقاسمت معهم الأفراح والأحزان إلى أصدقائي إلى من جمعني بهم الصدف
وأجمل الأيام أحبتي في الله .

وإلى كل من ذكرهم القلب ونسأهم القلم أهديكم ثمرة جهدي .

هالة مقدم

الشكر والتقدير

الحمد لله حمدا كثيرا مباركا فيه على توفيقه لنا في إتمام هذا البحث المتواضع.

أتقدم بالشكر الجزيل لكل أساتذة علم الاجتماع الذين درسونا من السنة الأولى

إلى سنة التخرج وخاصة الأستاذ والأخ بن داود العربي.

كما أتقدم أيضا بالشكر لجميع عمال مديرية ديوان الترقية و التسيير العقاري

على مساعدتهم و دعمهم لي .

و أشكر كل من وقف بجاني من قريب أو من بعيد و ساعدني على إتمام هذا

البحث.

هالة مقدم

الفهرس

الفهرس

الإهداء	
قائمة الملاحق	
المقدمة	ب-ج

الفصل الأول: إشكالية الدراسة والإطار المفاهيمي

تمهيد	2
أولاً: الإشكالية	2
ثانياً: أسباب إختيار الموضوع	4
ثالثاً: أهمية الموضوع	5
رابعاً: أهداف الموضوع	5
خامساً: تحديد المفاهيم	6
سادساً: الدراسات السابقة	
	13
سابعاً: المدخل النظري السوسيولوجي	19
خلاصة الفصل	22

الفصل الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

تمهيد	24
أولاً: مجالات الدراسة	24
1- المجال الزمني	24
2- المجال المكاني	24
3- المجال البشري	25
ثانياً: المنهج المستخدم	25
ثالثاً: أدوات جمع البيانات	26

26	1- الملاحظة
27	2- المقابلة
27	3- الاستمارة
28	4- السجلات والوثائق
29	خلاصة الفصل

الفصل الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة

31	تمهيد
32	أولاً: عرض ومناقشة البيانات الميدانية
56	ثانياً: عرض نتائج الدراسة
58	ثالثاً: النتيجة العامة
59	خلاصة الفصل

خاتمة

61	خاتمة
----	-------

قائمة المصادر والمراجع

63	قائمة المراجع
----	---------------

الملاحق

67	الملاحق
----	---------

المقدمة

المقدمة:

يعتبر الاتصال من أبرز العوامل التي أنشأت علاقات اجتماعية بين الأفراد داخل المؤسسات وخارجها، وأن الحاجة الماسة إليه جعلته يتطور ويستمر عبر مراحل مختلفة، جعلت هؤلاء الأفراد يعملون على تنظيم وتنسيق الأعمال والنشاطات فيما بينهم من خلال تبادل الأفكار والمعلومات والآراء.

وإذا قلنا أن الشغل الشاغل اليوم لدى الباحثين في مجال العلوم الانسانية والاجتماعية، هو البحث عن مختلف الوسائل والأدوات التي من شأنها أن تطور قدرات الأفراد العاملين بالمؤسسات وكفاءتهم المهنية والبحث عن عوامل استقرارهم، ويعد الاتصال من أهم العوامل المساعدة على التواصل بين العاملين فيما بينهم.

ولعل الاهتمام المتزايد بهذا الموضوع وتنوع الدراسات وكثرتها في هذا المجال مبررا كاف لتفسير تحول نظرة كثيرة، من المؤسسات والمنظمات الاقتصادية وتركيزها على الاتصال، فقد أصبح الفرد العامل اليوم أينما كان موقعه الاجتماعي أو الاقتصادي أداة فعالة في كل تنمية اقتصادية واجتماعية، وأن هذا التحول النوعي في النظرة إلى الفرد العامل والإهتمام به والإستثمار في إمكانياته والعمل على استقراره المهني داخل المؤسسة.

فموضوع الاتصال والاستقرار المهني يندرج ضمن هذا السياق من البحث، ومما لا شك فيه أن أي دراسة علمية تتطلب من الباحث تنظيم دراسة بطريقة منهجية واضحة ومترابطة الأجزاء، وهو ما تم لنا في هذه الدراسة حيث قمنا بتوزيع مضامين البحث على عدة فصول موزعة إلى قسمين، للجانب الميداني التطبيقي، كما جرت العادة في مثل هذه الدراسات، ونحن إذا قمنا بهذا الإجراء فإننا نهدف إلى تسهيل عرض نتائج الدراسة عرضا منهجيا، يسهل تناوله والتعاطي معه بكل سهولة ويسر.

وضمن هذا السياق فقد ارتأينا أن نقسم الدراسة الراهنة إلى ثلاث فصول:

الفصل الأول: خصص لإشكالية الدراسة والإطار المفاهيمي، فقد تناولنا فيه إشكالية الدراسة، وأسباب إختيار الموضوع، وأهمية الدراسة وأهدافها، وتحديد المفاهيم، والدراسات السابقة والمدخل النظري السوسيولوجي.

الفصل الثاني: تناولنا فيه الإطار المنهجي للدراسة ويضم مجالات الدراسة، والمنهج المستخدم في الدراسة، وأدوات جمع البيانات.

الفصل الثالث: محور حول عرض وتحليل النتائج الميدانية المتعلقة بالدراسة، عرض وتحليل نتائج البيانات الشخصية كذلك عرض وتحليل النتائج المتعلقة بالتساؤلات الفرعية والنتيجة العامة.

الفصل الأول إشكالية الدراسة و الإطار المفاهيمي

- تمهيد

- أولا : الإشكالية.
 - ثانيا : أسباب اختيار الموضوع.
 - ثالثا : أهمية الموضوع.
 - رابعا : أهداف الموضوع.
 - خامسا : تحديد المفاهيم.
 - سادسا : الدراسات السابقة.
 - سابعا : المدخل النظري السوسيولوجي.
- خلاصة الفصل.

تمهيد :

يشكل الإطار النظري في أي دراسة مرحلة الانطلاق الفعلي لها ، وذلك بالنظر لأهميته القصوى التي تكتسبها هذه المرحلة ، حيث أن الباحث ومن خلال هذا الإطار يحدد معالم بحثه وأهداف دراسته ونقاط الإرتكاز فيها ، بدءاً بأسباب ودوافع إختيار موضوع الدراسة وأهدافها التي يسعى إلى تحقيقها ، إلى ضبط إشكالية الدراسة والتي تعتبر من أهم الخطوات وكذلك ضبط وتحديد المفاهيم المرتبطة بالموضوع الدراسة.

أولاً: الإشكالية:

تعتبر المؤسسة نسق اجتماعي مفتوح تؤثر و تتأثر مع بيئتها، كما أنها أحد التنظيمات التي لها قواعدها ومعاييرها وأهدافها تتماشى وفقها و تسعى إلى تحقيقها، و لأي مؤسسة إدارة خاصة بها تقوم بإدارة أعمالها من تنظيم وتنسيق و اتصال و غيرها ...، و ذلك لتحقيق أهدافها الداخلية و الخارجية من خلال العمل الذي تقوم به إدارة الموارد البشرية من أجل الحفاظ على مكانتها و استمرارها و قد يتوقف ذلك على فعالية الاتصال الرسمي بين الأفراد العاملين فيها بمختلف أنواعه ، و مع إدارات المؤسسات الأخرى.

لذلك كان الاتصال ولا يزال عنصراً هاماً في الحياة، برزت أهميته و فاعليته مع زيادة التقدم التكنولوجي ، لمختلف وسائله ، و موضوع الاتصال من أكثر الموضوعات التي شغلت اهتمام العلماء و الباحثين في فروع معرفية شتى و مجالات علمية مختلفة ، من أهمها علم الاجتماع، علم النفس ، السياسة، الأنثروبولوجيا ، التاريخ ، و الاقتصاد ...، و يعد الاتصال الرسمي خطوة من الخطوات الرئيسية في أي مؤسسة مهما كان نوعها أو نشاطها لأن أي مهنة أو نشاط قائم على الاتصال في كافة أشكاله ، فالإتصال أداة لتنمية قدرات الإنسان و تطور معارفه و خبراته سواء من الناحية الاجتماعية أو التعليمية أو التربوية أو التثقيفية أو التوجيهية حيث تلعب وسائل الاتصال الفعالة دوراً هاماً في تحقيق هذا الهدف ، من خلال تواجده في المؤسسات على اختلاف أدوارها و أشكالها و التي تعمل على تنمية المجتمع و للقيام بالعديد من العمليات التي تهدف إلى تسهيل التفاعل بين الأفراد داخل المؤسسة و خارجها، و تنسيق جهودهم و المحافظة على استقرارهم من خلال أداء الأدوار الملائمة التي تزيد من تعاونهم، و رضاهم لتحقيق الأهداف المشتركة¹، و بذلك يعد الاستقرار المهني عملية مهمة تسعى المؤسسة من خلالها للحفاظ على عمالها و قد زادت أهميته أكثر بعد ما تأكد دور العنصر البشري

1 منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الإتصال، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية، الإسكندرية، دط، 2002، ص 05.

في العملية الانتاجية و الاتصالية بالمؤسسات الأخرى ، فإستقرار العامل في عمله يشير الى اشعار العامل بالأمن و الحماية في عمله ، و ان إستقرار الأفراد في مؤسساتهم يمكن أن يوفر لها عوائد كبيرة ، و بالتالي فإن الاتصال الرسمي الذي يكون بين العمال، و بين العمال و الإدارة عملية ضرورية ، فهو يعتبر العنصر الاساسي للتغلب على أي صراع محتمل بين العاملين و تعزيز التنسيق و التعاون فيما بينهم ، و يعتمد بدرجة كبيرة على مدى فعالية قنواته التي تسمح بنقل المعلومات و تبادل الأفكار و الخبرات بمختلف أنواعه النازل ، والصاعد ، والأفقي .

كما أنه لا يقتصر على مجموعات العمل بل أصبح يمثل أحد مفاتيح النجاح و الإستقرار لمختلف المؤسسات ، إذ يساعد على رفع الروح المعنوية و تحسين العلاقات الاجتماعية وزيادة الرضا الوظيفي للعمال ، ما ينعكس على استقرارهم المهني في مؤسساتهم ، وذلك من أجل تجنب أي احتمال لسوء الفهم أو إختلاف بينهم ، فالإتصال يعتبر رهانا في وقتنا الحالي وذلك بسبب التغيرات المتسارعة في بيئة العمل وفي هذا الصدد نجد أن هناك العديد من الرواد من نظريات و مدارس مختلفة والتي تتناول موضوع الاتصال الرسمي والإستقرار المهني في دراسة التنظيم، من بينها نظرية الإدارة العلمية والتي ركزت على الشكل الرسمي للإتصال ، إعتقادا على التسلسل المهني (الوظيفي)، والرقابة وقنوات الإتصال الرسمية، معتبرة ذلك الجانب الأنسب في بناء المؤسسة وإستقرارها، و بالتالي فإن إستقرار العامل في العمل بالمؤسسة التي ينتمي إليها و زيادة ولائه و رضاه عن عمله قد يتوقف على مدى فعالية الاتصال الرسمي بمختلف أنواعه، والمؤسسة الجزائرية محل الدراسة لا تخلو من هذه العملية الأساسية لذا إرتأينا إجراء دراسة لمعرفة الدور الذي يؤديه الاتصال الرسمي في الاستقرار المهني للعمال بمؤسسة مديرية ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية ورقلة محل الدراسة.

و لهذا جاء التساؤل كالتالي :

- ما دور الإتصال الرسمي في تحقيق الإستقرار المهني للعمال بمديرية ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية ورقلة ؟

و من خلال ذلك تدرج التساؤلات الفرعية التالية :

- هل يساهم الاتصال النازل في ثبات الإستقرار المهني للعمال بالمؤسسة؟
- هل يساهم الاتصال الصاعد في ثبات الإستقرار المهني للعمال بالمؤسسة ؟
- هل للاتصال الأفقي دور في ثبات الإستقرار المهني للعمال بالمؤسسة ؟

الفرضية العامة:

يؤدي الاتصال الرسمي إلى تحقيق الإستقرار المهني للعمال بالمؤسسة.

الفرضيات الجزئية:

- يساهم الإتصال الصاعد في زيادة الإستقرار المهني للعمال بالمؤسسة ؟
- كلما كان الإتصال الصاعد فعالا أدى إلى الإستقرار المهني للعمال بالمؤسسة ؟
- يؤدي الاتصال الأفقي الإيجابي بين العمال إلى الإستقرار المهني ؟

مؤشرات الاتصال النازل:

طبيعة المعلومات ، وسائل الاتصال ، أساليب الإتصال.

مؤشرات الاتصال الصاعد:

طبيعة العلاقة بين الرؤساء، أساليب الإتصال، وسائل الإتصال المناسبة.

مؤشرات الاتصال الأفقي:

العلاقة بين الزملاء، التعاون بين العمال، أساليب وأنواع الإتصال.

مؤشرات الإستقرار المهني:

زيادة الرضا الوظيفي عن العمل، زيادة الولاء، التعاون بين العمال، الروح المعنوية، الحوافز، الترقية، غياب الروتين المهني.

ثانيا: أسباب اختيار الموضوع

إن لكل دراسة خلفية تكون سبب رغبة الباحث في دراسة ظاهرة ما، فهناك أسباب ذاتية تخص الباحث نفسه و هناك أخرى تفرض نفسها لإنتشارها و لأهميتها في المجتمع، أما الأسباب التي دفعتنا للقيام بهذه الدراسة هي نوعين:

أسباب ذاتية:

- الاهتمام بالبحوث و الدراسات العلمية و اكتساب الخبرة العلمية و العملية المرتبطة بها.
- محاولة تحسين قدراتنا على فهم الواقع المؤسساتي و تفسيره.
- محاولة معرفة الأسباب التي تؤدي إلى سوء فهم التواصل بين الإدارة و العمال و العمال فيما بينهم.
- الاهتمام الشخصي بهذا النمط من الدراسات المتعلقة بالاتصال الرسمي و الرغبة في إجراء دراسة ميدانية تتناول الإستقرار المهني للعمال من خلال نوعية الاتصال الرسمي السائد في ذلك.

أسباب موضوعية:

- محاولة معرفة العلاقة الموجودة بين الإتصال الرسمي و الإستقرار المهني.
- محاولة معرفة الدور الفعال الذي تلعبه الإتصالات الرسمية في توجيه السلوك داخل المؤسسات.
- توظيف المعلومات و المادة العلمية المكتسبة في الدراسة .
- اعتبارها من البحوث السوسولوجية و ذلك لإمكانية النزول بها إلى الميدان لتحقيق أهدافه و التأكد من صحة فرضياته.

ثالثا: أهمية الموضوع :

تتوقف أهمية البحث على أهمية الظاهرة التي يتم دراستها وعلى قيمتها و ما يمكن أن تقدمه و تحققه من نتائج يمكن الإستفادة منها، كذلك ما يمكن أن تحققه الدراسة من نفع للعلم و للباحث و لقراء البحث من الناحية العلمية، لذلك يعد موضوع الاتصال مسألة ذات أهمية كبيرة اهتم به العديد من الباحثين حيث يساهم في التعرف على مشكلات و معوقات العمل التي تواجه المنفذين للأداء مما يؤدي إلى البحث عن الأساليب المناسبة حتى يمكن تحقيق الأهداف المنشودة.

كذلك يساعد الإتصال الرسمي المستمر النازل والصاعد والأفقي على خلق وحدة المفهوم و الهدف بالإضافة إلى أنه يساهم في التقارب و تدعيم العلاقات الطيبة بين الإدارة والعمال والعمال فيما بينهم ، مما يؤدي إلى تدعيم العلاقات الإنسانية و رفع الروح المعنوية للعاملين و زيادة الرضا عن العمل ، كما أن الاتصال الفعال يزيل سوء الفهم بين الأفراد و الجماعات كما يحقق التناسق بين أوجه النشاط المختلفة في المؤسسة و يعتبر وسيلة فعالة لعمل الإدارة في المنظمة.

رابعا : أهداف الموضوع:

يعتبر موضوع الاتصال في المؤسسة مسألة ذات أهمية بالغة، حيث نلاحظ أنه أصبح يثير اهتمام الإدارة و عمالها ، و إحداه نوع من التواصل بينهم و عليه فإن دراستنا الحالية تسعى إلى الربط بين الاتصال الرسمي و الاستقرار المهني للعمال و دوره في تحقيق أهداف المؤسسة .

- محاولة تطبيق هذه الدراسة على المؤسسات الجزائرية و تسليط الضوء على الاتصال الرسمي و دوره في تحقيق الاستقرار المهني للعمال.
- معرفة المعلومات التي تحد من فعالية الاتصال داخل المؤسسة.
- الموضوع مثير الاهتمام و كونه ظاهرة معاشة.

- التعرف على أهمية الاتصال الرسمي بمختلف أنواعه و دوره في رفع الروح المعنوية للعاملين وتحسين أدائهم و تحقيق استقرارهم المهني.
- الاتصال الرسمي يهدف إلى ربط المديریات و الأقسام مع بعضها و تنسيق وصول تدفق المعلومات من أجل تحقيق الأهداف.

خامسا: تحديد المفاهيم:

يعتبر تحديد المفهوم من المسائل الهامة والضرورية في البحث العلمي، ذلك أن هناك الكثير من المفاهيم تنتشعب في معانيها ودلالاتها، لذلك على الباحث تحديد مضامين هذه المفاهيم حتى يزيل الغموض لدى القارئ ومن المفاهيم الأساسية للدراسة نذكر :

- الاتصال، الاتصال التنظيمي، الاتصال الرسمي.

- الإستقرار، المهنة، الإستقرار المهني.

- المؤسسة، المؤسسة الإقتصادية.

1- الاتصال: لقد عني الاتصال بالعديد من الدراسات والتعاريف من خلال العديد من المفكرين في

علم الاجتماع نظرا لاهميته البالغة الذي يتسم بها هذا الموضوع وفيما يلي نتطرق الى بعض التعاريف :

حيث يرجع أصل كلمة "إتصال" Communication إلى الكلمة اللاتينية ، ومعناها 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 ما¹.

أما الاتصال لغة : كلمة اتصال في اللغة العربية مشتقة من الجذر "وصل" والذي يحمل معنيين اثنين، الأول هو "الربط" بين شيئين أو شخصين، أي إيجاد علاقة من نوع معين تربط بين الطرفين، أما المعنى الثاني فهو " البلوغ والإنتهاء إلى غاية معينة"².

1 حسن عماد مكاوي، ليلي حسين، الإتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، الطبعة الرابعة، 2003، ص23.
2 فضيل دليو، تاريخ وسائل الإتصال، دار أقطاب الفكر، قسنطينة، دط، الجزائر، 2007، ص 109.

ففي سنة 1985 ذكر قاموس هاربر الخاص بالاستخدامات اللغوية المعاصرة عن كلمة اتصال أنها " كلمة جذابة تتردد كثيرا بسبب و بغير سبب ... يستخدمها البيروقراطيون والمعلقون و الصحفيون كما تذكر كثيرا في برامج الإذاعة والتلفزيون".

وتشير كلمة "اتصال" إلى معان كثيرة لدى الكثير من الناس، فالبعض ينظر إليها على أنها علم، والبعض يعتبرها نشاطا، ويرى آخرون أنها مجال دراسة، بينما يعتقد البعض أنها فن وهي قد تكون نشاطا عفويا لا شعوريا أو عملا مخططا هادفا.

الإتصال اصطلاحا :

الاتصال بالمفهوم العام للعلم هو " إنتقال المعلومات والحقائق والأفكار و الآراء والمشاعر أيضا، والاتصال هو نشاط إنساني حيوي و أن الحاجة اليه في إزدياد مستمر"¹.

وقد عرفته منظمة تدريب المشرفين الأمريكيين بأنها " عملية تبادل الآراء والمعلومات من أجل إحداث تفاهم وثقة متبادلة أو إحداث علاقات إنسانية طيبة".

وعرفه كارتيه وهاروود بأنه " عملية من أجل الإجابة على الأفكار".

وعرفه نيومان وسمر بأنه " تبادل الحقائق والأفكار والآراء أو العواطف بين شخصين أو أكثر".

أما براون يقول بأنه " عملية جمع الكلمات، الأحرف، الرموز أو الرسائل والطريقة التي يمكن بواسطتها لأحد الأعضاء في المنظمة أن يشترك في المعنى والمفهوم مع شخص آخر"².

ويعرفه علماء النفس والإدارة على أنه " السلوك اللفظي أو المكتوب الذي يستخدمه أحد الأطراف للتأثير على الطرف الآخر"³.

ويعرفه ألبرت هنري " بأنه نقل المعنى من شخص لآخر من خلال العلامات أو الإشارات أو الرموز من نظام لغوي مفهوم ضمنيا للطرفين"⁴.

الاتصال كذلك هو " ظاهرة إنسانية يحتاج إليها الإنسان في حياته بغية تحقيق ذاته، داخل الجماعة التي ينتمي إليها"¹.

1 منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الإتصال، الإسكندرية، دط، 2002، ص ص11-18.

2 كامل محمد المغربي، السلوك التنظيمي مفاهيم وأسس، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان، الطبعة الثالثة، 2004، ص 233.

3 أحمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الإدارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، دط، 2000، ص 23.

4 ناصر دادي عدون، الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية، دار المحمدية العامة، دط، الجزائر، 2004، ص 13.

التعريف الإجرائي للاتصال :

هو عملية نقل وتبادل المعلومات والآراء والأفكار، بين الإدارة والعمال، والعمال فيما بينهم، عن طريق وسيلة اتصال فعالة داخل المؤسسة.

الاتصال التنظيمي : " هو تلك الرسائل المتبادلة إرسالا و إستقبالا داخل نطاق التنظيم عبر قنوات رسمية للأفراد والجماعات صعودا وهبوطا و في كل الإتجاهات " ² .

كذلك يعرف بأنه " الاتصال الذي يتم بين الأفراد داخل أي مؤسسة و دراسة العلاقة التي تنظم قيامها بالأعمال المنوطة بهم من خلال النظام المعمول به داخل كل مؤسسة " ³ .

ويرى محمد منير حجاب " أن الاتصال التنظيمي هو العملية التي تهدف إلى تدفق المعلومات والبيانات في صورة حقائق بين وحدات المشروع المختلفة، في مختلف الاتجاهات بين هابطة وصاعدة وأفقية وعبر مراكز العمل المتعددة داخل الهيكل التنظيمي " ⁴ .

التعريف الإجرائي للاتصال التنظيمي :

هو مجموع الأعمال والنشاطات التي تنتج بين العمال لخلق علاقات فيما بينهم في إطار رسمي وغير رسمي لتحقيق أهداف التنظيم.

الاتصال الرسمي:

هو الذي يتم من خلال شبكة الإتصالات الرسمية عبر خطوط السلطة التي تربط كافة أجزاء المنظمة بعضها البعض ، وبالتالي يمكن أن يتم من أعلى إلى الأسفل وفي هذه الحالة ينقل أوامر وتعليمات من المستويات الإدارية الأعلى للمستويات الدنيا ⁵ .

وهو " ذلك الاتصال الذي يتم في المنظمات الإدارية المختلفة، ويكون خاضعا في مساراته و قنواته للإعتبارات التي تحددها القوانين و الأنظمة و الاوائح و القواعد العامة المتبعة في هذه المنظمة ¹ .

1 صالح بن نوار، فعالية التنظيم في المؤسسة الاقتصادية، مخبر علم اجتماع الاتصال، فسنطينة، 2006، ص64.

2 عبد الله مسعود، علم الاتصال المعاصر، مكتبة العبيكات، الرياض، طبعة الثانية، 1998، ص220.

3 فاطمة الزهراء قرباتي، الاتصال التنظيمي بين نقابات التربية ودوره في خدمة المطالب العمالية ونجاح الفعل الاضرابي، مذكرة مساتر، جامعة غرداية، الجزائر، 2013/2012، ص8.

4 طيش ميلود ، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالتفاعل الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة ، مذكرة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، الجزائر، 2011/2010، ص 15.

5 عمر وصفي عقيلي، الإدارة أصول ومفاهيم، دار زهران للنشر والتوزيع ، عمان، دط، 1997، ص 404.

1 عبد المعطي محمد عساف، السلوك الإداري والتنظيمي في المنظمات المعاصرة، دار الدهران للنشر والتوزيع ، عمان، دط، 1999، ص 221.

كذلك الاتصال الرسمي هو " تلك القنوات الرسمية التي تحددتها الإدارة لإنسياب المعلومات، وتوجد في الهيكل التنظيمي وتتم من خطوط و قنوات خاضعة لقوانين تفرضها المنظمة "2> كذلك هو " تلك الاتصالات التي تتم من خلال خطوط ومنافذ اتصال ، يقررها التنظيم ويتطلبها "3>.

التعريف الإجرائي للاتصال الرسمي: هو الذي يهتم بالمساهمة أو المشاركة في تكوين لغة واحدة ، ووضع الأفراد على علاقة فيما بينهم ، وبنشر المعلومات الملائمة لهم لتسهيل وتشجيع تبادلها في نفس الوقت.

الاتصال النازل : هو الاتصال الذي يبدأ من أعلى التنظيم إلى أسفله أي من مستوى إداري إلى مستوى إداري أدنى وهي غالبا ما تستخدم في الأمر و التوجيه و التعليم، تكون وسائلها شفوية كالأوامر الشفهية، المناقشة، المحاضرات، المؤتمرات، الهاتف وقد تكون كتابية كالنشرات، الخطابات، المذكرات⁴.

الاتصال الصاعد : ويتم هذا الاتصال من المستويات الدنيا (القاعدة) إلى المستويات العليا (القيادة) في المؤسسة ، وعلى الرغم من انتشار الاتصال الصاعد لا يقل أهمية عنه لأنه يعبر عن مدى ديمقراطية المؤسسة وإدارتها ، وتكون في المادة المنقولة أو المرسله من القاعدة إلى القيادة ، عبارة عن تقدير و شكاوى و إقتراحات وملاحظات إلى الإدارة العليا⁵.

الاتصال الأفقي : وهو اتصال يتم بين أفراد المؤسسة لهم نفس المستويات ، كالاتصال بين الموظفين أو الاتصال بين رؤساء الأقسام أو بين المدراء أي نفس المستوى الرسمي للمؤسسة ، ويتم هذا النوع من الاتصال بين الموظفين بغية تحقيق التعاون و المعلومات و الخبرات شفويا و بطريقة مباشرة دون أي عوائق إدارية ، وهو بذلك يكون أقرب إلى الاتصال غير الرسمي منه إلى الاتصال الرسمي⁶.

2- الاستقرار المهني:

2 هالة منصور، الاتصال الفعال مفاهيمه ومهارته، المكتبة الجامعية ، الاسكندرية، د طه، 2000، ص 52.

3 ناصر دادي عدون، الاتصال وكفائته في المؤسسة، دار المحمدية العامة ، الجزائر، د طه، 2010، ص 36.

4 بشير العلاق، نظريات الاتصال مدخل متكامل، دار الزوربي العلمية للنشر والتوزيع، عمان، د طه، 2010، ص 255.

5 منال هلال المجاهرة، نظريات الاتصال، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، ط1، 2012، ص 44.

6 بوفلجة غياث، مبادئ التسيير البشري، دار الغرب للنشر والتوزيع، الجزائر، ط3، 2008، ص111.

يعد الاستقرار المهني من أهم ركائز النجاح في أي مؤسسة (منظمة) كانت فلا توجد مؤسسة ناجحة وذات إنتاجية مرتفعة، إلا وكان الاستقرار المهني متحقق فيها ويتمتع به جميع عمالها، وبذلك سوف نتطرق إلى أهم العناصر التي ترتبط بالاستقرار المهني للعامل بالمؤسسة.

الاستقرار لغة: الاستقرار جاء بمعنى . متانة، رسخ ، صلابة، ثبات، دوام¹.

اصطلاحاً : هو اشعار العامل على الدوام بالامن والحماية في عمله والعمل على تحرره المعقول من الخوف مادامت الاجراءات التي اتخذت لتقديره سليمة الخطوات وكان انتاجه لا يدعو للقلق².

اما حبيب الصحاف : فيعرفه الاستقرار ، هو استقرار الموظف في الوظيفة ويتبين من معدلات البقاء في العمل ، وتحسب المنظمات متوسطة العمر الوظيفي للعاملين لديها لتحديد معدلات الاستقرار الوظيفي وتعمل على تكريسه³.

اما السيد شتا فيعرفه :الاستقرار يرتبط بمستوى الرضا المهني للعامل ، فالعامل الذي لا يشعر بالرضا والراحة في عمله يحاول دائما تغييره ويعتبر الغياب عن العمل مظهر من مظاهر عدم الاستقرار المهني ويعرفه محمد على محمد : الاستقرار في العمل هو درجة ارتباط الاعضاء بالتنظيم وتوحدهم به وتمثلهم الاهداف وادراكهم لفرص التقدم المتاحة امامهم⁴.

المهنة :

حسب المعجم الفلسفي هي : العمل الأساسي المعتاد الذي يتقاضاه المرء ويحتاج في ممارسته إلى خبرة ومهارة⁵.

ويعرفها ريشارد هول : المهنة العنصر المحدد لمكانة الفرد في المجتمع.

ويرى تايلور أن المهنة هي ذلك النشاط النوعي الذي يرتبط بسوق العمل يهدف إشباع الحاجات الأساسية للأفراد وهذا النشاط المهني أيضا الوضع الاجتماعي للفرد¹.

1 أحمد مختار عمر ، معجم اللغة العربية العاصرة ، دار الكتب ، القاهرة ، ط1 2008 ص1122 .

2 عبد الوهاب أحمد عبد الواسع ، علم إدارة الأفراد ، دن ، الرياض ، د.ط ، 1973 ، ص 81.

3 حبيب الصحاف ، إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين ، مكتبة لبنان للنشر ، بيروت ط1 1997 ، ص 69.

4 محمد علي محمد ، مجتمع المصنع، الهيئة المصرية للكتاب ، الإسكندرية ، ب.ط ، 1972 ، ص 162.

5 جميل صيليبيا ، المعجم الفلسفي ، دار الكتاب اللبناني ، ط1 ، 1973 ص 302.

1 كمال عبد الحميد الزيات ، العمل و علم الاجتماع المهني ، الأسس النظرية و المنهجية ، دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع القاهرة، د.ط 2002 ص 143.142.

الإستقرار المهني : عرفه المبارك على انه الإستقرار النفسي والذهني لدى الموظف مما يترتب عليه الشعور بزيادة الولاء للمنظمة التي تطبق مبدأ الإستقرار الوظيفي، والذي يؤدي الى خلق جو تسوده الثقة والمحبة، بين العاملين في المنظمة.

ويعد الإستقرار المهني من اهم درجات الرضا التي يصل اليها اي موظف في مجال عمله او نطاق العمل من حيث العلاقة الجيدة بين رؤسائه و مرؤوسيه، التطور المهني المستمر، وجود الحوافز الدورية التي تحقق دافع الرغبة لدى الموظف في التطور والإبداع والتميز.

ويرى العنزي ان الإستقرار المهني يتولد عندما يشعر الفرد بالرضا، وبالتالي يعكس درجة سعادته وإستقراره فيها، وما تحققه له الوظيفة من إشباع لحاجته المتعددة التي يرغب في ان يشبعها قياسا بأدائه للوظيفة².

التعريف الاجرائي :

الإستقرار المهني هو بقاء العامل في المؤسسة التي يعمل فيها والتمسك في عمله دون التفكير في مغادرة المؤسسة ، وذلك يظهر من خلال انتمائه و ولائه الكبير للمؤسسة .

بعض المصطلحات المرتبطة بالإستقرار المهني:

- الرضا الوظيفي : ان مفهوم الرضا الوظيفي او الرضا عن العمل خضع لرؤى فكرية عديدة ولا يوجد حتى الان اتفاق حول تعريف محدد او مفهوم متفق عليه لمعنى الرضا الوظيفي .

فعرف هوبوك الرضا الوظيفي بانه "عبارة عن مجموعة الإهتمام بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تسهم متضافرة في خلق الوضع الذي يرضى به الفرد"³ .

- الروح المعنوية : تشير الروح المعنوية إلى المستوى الخاص بفاعلية التنظيم وكيفية شعور أعضائه وتعلقهم وإرتباطهم به حيث ان الروح المعنوية هي نتاج جماعي لتفاعل جماعة من الافراد يعملون في نفس الهدف، وترتبط الروح المعنوية العالية بالرضا الوظيفي وهي مفهوم عام يصف حال الجماعة ويتاثر بها شعور كل فرد من افراد هذه الجماعة.

الإلتزام الوظيفي والشعور بالإنتماء للمنظمة : يرتبط مفهوم الإلتزام بمفهوم الولاء حيث عبر كانتر عن الإلتزام بأنه الإستعداد والرغبة في زيادة العمل و الولاء.

2 جاسم رحيم عذاري، مجبل داوي اسماعيل ، أثر الإستقرار الوظيفي في الأداء التنظيمي للوحدات المالية في المؤسسات التعليمية، العدد 33 ، المجلد التاسع، 30ماي 2013 ،ص142.143.

3 جبلي فاتح ، الترقية الوظيفية و الإستقرار المهني ، مذكرة ماجستير ، تخصص تنمية و تسيير الموارد البشرية ، جامعة منتوري قسنطينة ، كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية ، الجزائر 2005-2006، ص31.

والإلتزام الوظيفي يعكس مدى توحيد الأفراد مع مؤسساتهم وتعلقهم بها، حيث يعرفه صلاتنيك انه الحال التي يصبح الفرد فيها محدد لأفعاله النابعة من تفكيره ومعتقداته التي قد تؤيد وتحدد نشاطه وارتباطاته¹.

تعريف المؤسسة لغة: ورد في معجم لسان العرب لابن منظور في فعل أسس الأسس والأساس، كل شيء مبتدأ والأسس والأساس أصل البناء والأسس أصل كلمة شيء².

إصطلاحا: المؤسسة بصورة عامة هي تركيبة يبتدعها الإنسان بالتعاون مع الأفراد الآخرين في المجتمع، فالحب مثلا ظاهرة طبيعية، أما الزواج فهو مؤسسة إجتماعية ويشمل مفهوم المؤسسة على كل التنظيمات القائمة في المجتمع كالزواج والعائلة والملكية والمشروع الإقتصادي والهيئات الدينية والسياسية والقانونية³.

تعريف المؤسسة الاقتصادية:

كما حددها دادي ناصر عدون "هي كل تنظيم إقتصادي مستقل ماليا " في اطار قانوني معين ، هدفه دمج عوامل الانتاج او تبادل السلع أو الخدمات ، تختلف باختلاف الحيز الزماني والمكاني الذي يوجد فيه وتبعا لحجم ونوع نشاطه⁴.

سادسا : الدراسات السابقة :

تعتبر الدراسات السابقة أرضية ينطلق منها الباحث الاجتماعي، لأنها تساعده على الإلهام بالجوانب المختلفة لموضوع دراسته، وبالتالي تسهل عليه التحكم في معطياتها في الواقع الاجتماعي، كما تساعده على تدعيم البحث والإستفادة من مناهجها العلمية والقيام بعقد مقارنة بينها وبين دراسته، إذا تصبح مكملة أو مدعمة للموضوع بشكل أو بآخر .

حيث بالإمكان الإستفادة والإعتماد على معطيات الدراسة السابقة، والاستعانة ببعض نتائجها كفروض ننتقل منها في هذا البحث، كما تساعده هذه الدراسات في التمهيد لإبراز مختلف المشاكل التي قد تلاقي هذا البحث او تعترضه .

1 جبلي فاتح ، مرجع سابق ، ص32-33.

2 بن منصور رفيقة، الإستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص، مذكرة ماجستير، تخصص تنظيم وعمل، جامعة الحاج لخضر باتنة، كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية والإسلامية، الجزائر، 2013/2014، ص19.

3 طاهر بن خرفالله وآخرون، الوسيط في الدراسات الجامعية، دار هومة للنشر، الجزائر، ط4، 2003، ص 27.

4 حورية بولعويبات ، استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ، مذكرة ماجستير ، قسم علوم الاعلام والاتصال ، جامعة منتوري قسنطينة ، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، الجزائر، 2007/2008، ص24 .

الدراسة الأولى:

دراسة أجراها الباحث (علي حسن الشهري) بعنوان الإتصالات الإدارية و دورها في الأداء الوظيفي من وجهة نظر منسوبي الأمن الجنائي في مدينة الرياض، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الادارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ، 2002.

إشكالية الدراسة:

انحصرت مشكلة الدراسة في الإتصالات الإدارية و دورها في الأداء الوظيفي من وجهة نظر منسوبي الأمن الجنائي في مدينة الرياض ، حيث تؤثر الإتصالات سلبا أو ايجابا على أداء العاملين تبعا لسهولتها وإنسيابها بين المستويات الإدارية المختلفة.
و قد تمحورت تساؤلات الدراسة حول:

1- هل تساهم تقنيات الإتصالات الإدارية في حل المشكلات التي تواجه منسوبي الأمن الجنائي ؟
2- هل تساهم تقنيات الإتصال المستخدمة في الأمن الجنائي في رفع مستوى الأداء الوظيفي لمنسوبيه؟

3- ما معوقات الإتصالات الإدارية التي تخفض مستوى الأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن الجنائي؟
4- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية لدى أفراد عينة الدراسة حيال دور الإتصالات الإدارية في الاداء الوظيفي لمنسوبي الامن الجنائي في مدينة الرياض تعزى الى المتغيرات التالية :
العمر ، الخبرة ، المستوى الدراسي ، الرتبة ، المستوى الوظيفي ؟

منهج البحث و أدواته: تم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي عن طريق المسح الإجتماعي باستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، ولقد قدم مجتمع الدراسة بـ 122 عاملا.

أهم النتائج :

1- تلعب الإتصالات الإدارية دورا مهما في حل المشكلات التي تواجه منسوبي الامن الجنائي في مدينة الرياض.
2- تؤدي تقنيات الإتصال في الأمن الجنائي دورا مهما في رفع مستوى الاداء الوظيفي لمنسوبيه، وذلك من خلال : سرعة و دقة إبلاغ القيادة بتطورات المشكلات الأمنية و السرعة في إيصال التعليمات.
3- أهم المعوقات التي تخفض مستوى الأداء الوظيفي لمنسوبي الامن الجنائي هي : قدم وسائل الإتصال المستخدمة، عدم تدريب العاملين بالأمن الجنائي على إستخدام أساليب الإتصال الحديثة، قلة وسائل الإتصال المستخدمة.

4- لدى أفراد مجتمع الدراسة من منسوبي الأمن الجنائي من الضباط رؤية مشابهة نحو دور الإتصالات الإدارية في الأداء الوظيفي ، أو خبراتهم العملية أو رتبتهم العسكرية .

الدراسة الثانية:

دراسة أجراها الباحث "جبلي فاتح " بعنوان الترقية " الوظيفية والإستقرار المهني " مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية ، جامعة منتوري قسنطينة ، الموسم الدراسي 2006/2005.

إشكالية الدراسة:

أن هناك علاقة بين الترقية الوظيفية والإستقرار المهني وذلك من خلال تقصينا للتساؤلات التالية :

1-هل هناك علاقة بين التدرج المهني و الشعور بالرضا لدى الموظف ؟

2-هل تساهم العلاوات والمكافئات التي تمنح للموظف المرقى في رفع روحه المعنوية ؟

3-هل هناك علاقة بين الزيادة في الأجر المصاحبة لعملية ترقية الموظف وبين زيادة شعوره بالولاء والإنتماء للمؤسسة ؟

4-هل هناك علاقات بين زيادة المسؤوليات والالتزامات المهنية وبين الحضور الفعلي للعمال وعدم تغيبهم عن العمل ؟

منهج الدراسة :

إعتمد الباحث على منهج المسح الإجتماعي بالعينة كما، اعتمد على الملاحظة والمقابلة وإستمارة الإستبيان كأدوات لجمع المعلومات، ولقد قدر مجتمع البحث بـ 903 فردا.

نتائج الدراسة :

تشير البيانات والمعلومات الكمية التي جمعناها من الميدان حول مسألة الترقية الوظيفية والإستقرار المهني ، المهني هذين المتغيرين يرتبطان في كثير من الأوجه ، هذا دون إغفال تأثير المتغيرات التنظيمية الأخرى على مسألة الإستقرار بنسب متفاوتة ، وعموما فإن الشواهد الكمية توضح طبيعة العلاقة بين هذين المتغيرين في دراستنا الراهنة.

نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات:

1- النتائج الخاصة بالفرضية الاولى:

يرتبط التدرج الوظيفي بشعور العامل بالرضا والإرتياح في عمله.

2- النتائج الخاصة بالفرضية الثانية:

هناك علاقة إرتباطية بين الحوافز المادية وإستقرار العامل في عمله.

3- النتائج الخاصة بالفرضية العامة:

هناك علاقة دالة إحصائيا بين الترقية الوظيفية وإستقرار المهني.

النتيجة العامة:

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الترقية الوظيفية وإستقرار المهني:

أثبتت نتائج الدراسة الراهنة أهمية هذه الحوافز، لكن عند إقترانها بالحوافز المعنوية فالأجر مثلا وحده لا يكفي لشعور العامل بالرضا والإرتياح وإنما يحتاج إلى الشعور بالأهمية وتحقيق الذات من خلال العمل، ووضع المهني، والرضا الوظيفي وتحقيق الإستقرار المهني، فالترقية متطلب وظيفي من أجل تحقيق الولاء والإستقرار في العمل والإنتماء الفعلي للمؤسسة .

الدراسة الثالثة:

دراسة اجراها الباحث (طيش ميلود) بعنوان الإتصال التنظيمي وعلاقته بالتفاعل الإجتماعي للعاملين بالمؤسسة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الإجتماع تخصص علم الإجتماع الإتصال في المنظمات ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، الموسم الدراسي 2010-2011.

إشكالية الدراسة:

تمحورت إشكالية الدراسة حول هل هناك علاقة بين الإتصال التنظيمي والتفاعل الإجتماعي للعاملين بالمؤسسة (إذاعة سطيف) ؟ في الإجابة عن إشكالية بحثنا من خلال الأسئلة التالية :

1- ما علاقة الإتصال بتنمية شبكة العلاقات الإجتماعية بين العاملين بالمؤسسة ؟

2- ما علاقة الإتصال التنظيمي بتنمية المهارات الإجتماعية للعاملين داخل المؤسسة ؟

3- هل للإتصال التنظيمي علاقة بدنامية جماعة العمل بالمؤسسة ؟

منهج الدراسة :

إعتمد الباحث في دراسته هذه المنهج الوصفي لكونه المنهج الاكثر ملاءمة لموضوع البحث ، إلى جمع البيانات العلمية، المتعلقة بأية وحدة سواء كانت فرد أو المؤسسة، أو نظاما إجتماعيا، أو مجتمع محلي أو مجتمع عام.

عينة الدراسة :

إعتمد الباحث في دراسته على العينة العشوائية الطبقية، وعددها 43 عاملا.

نتائج الدراسة :

(1) نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الفرعية الاولى :

من خلال النتائج المتحصلة عليها من كل ما سبق نستنتج أن الفرضية الاولى قد تحققت بنسبة قاربت 89,37 وهي نسبة كبيرة تؤكد ان الإتصال التنظيمي يعمل على تنمية العلاقات الإجتماعية.

(2) نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الفرعية الثانية :

بناء على تحليل نتائج هذا السؤال من خلال المتوسط الحسابي الذي قدر بـ 2,5 فقد توصلنا إلى نتيجة مفادها ان الاتصال داخل المنظمة يدفع العامل إلى الاحساس بالأهمية مقارنة بزملائه بحيث أن المعدل المتوسط الحسابي تجاوز المعدل الفرضي (2) وهو ما يؤكد على أن الفرد هو العنصر الإستراتيجي داخل التنظيم وذلك ما أكده الإنحراف المعياري الذي قدر بـ 2,47 وهو ما يدل على وجود علاقة إرتباطية عالية بين الإتصال داخل المنشأة وتنمية المهارات والقدرات التفاعلية بين الأفراد.

الدراسة الرابعة:

دراسة أجرتها الباحثة (بن منصور رفيقة) بعنوان الإستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص و مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الإجتماع تخصص تنظيم وعمل ، جامعة الحاج لخضر - باتنة ، الموسم الدراسي 2014/2013.

إشكالية الدراسة:

تبلورت إشكالية بحثنا حول الإستقرار الوظيفي وأداء العاملين وتتلخص في السؤال الرئيسي الذي مفاده: ما طبيعة العلاقة بين الإستقرار الوظيفي وأداء العاملين في مؤسسات القطاع الخاص ؟ وللاجابة عن هذه الاشكالية نقترح جملة من الفرضيات هي :

الفرضية الرئيسية:

- للإستقرار الوظيفي دور فعال في تفعيل أداء العاملين في القطاع الخاص.
- إنطلاقا من الفرضية العامة وإستنادا إلى حيثيات الدراسة عمدنا إلى إستنباط أربع فرضيات فرعية تهدف من خلالها تغطية جميع جوانب الموضوع والتوصل إلى فحص متغيرات الدراسة فجاءت الفرضيات الفرعية كالآتي :

الفرضيات الفرعية:

- 1- يساهم التدرج المهني الصاعد في الخفض من ظاهرة دوران العمل.
- 2- الاشراف المرن يساهم في تفعيل سلوك الانضباط الذاتي لدى العمال.
- 3- العمل في ظروف فيزيقية ملائمة يساهم في الحد من تغيب العمال.
- 4- تعمل طبيعة الخدمات الإجتماعية المقدمة من طرف المؤسسة على الحد من ظاهرة التغيب العمالي.

منهج الدراسة :

في ضوء طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي، كما إعتمدت على الملاحظة المنتظمة،المقابلة ، الإستمارة ، الوثائق و السجلات كأدوات جمع البيانات .

عينة الدراسة :

بالنظر إلى المجتمع البحث غير المتجانس فقد تم الإستعانة بالعينة الطبقية العشوائية، وعددها 265 عاملا.

نتائج الدراسة :

1- نتائج الدراسة المتعلقة بالفرضية الاولى :

يساهم التدرج المهني في الخفض من ظاهرة دوران العمل .

2- نتائج الدراسة المتعلقة بالفرضية الثانية :

الإشراف المرن يساهم في تفعيل سلوك الإنضباط الذاتي لدى العمال .

3- نتائج الدراسة المتعلقة بالفرضية الثالثة :

العمل في ظروف فيزيقية ملائمة يساهم في الحد من تغيب العمال.

4- نتائج الدراسة المتعلقة بالفرضية الرابعة :

تعمل طبيعة الخدمات الإجتماعية المقدمة من طرف المؤسسة على الحد من ظاهرة التغيب العمالي.

النتيجة العامة:

من مجموعة النتائج الجزئية التي توصلنا اليها نصل إلى نتيجة عامة ، كمحاولة رامية للإجابة على التساؤل الرئيسي للإشكالية والبحث الذي هو : ما طبيعة العلاقة بين الإستقرار الوظيفي وأداء العاملين في مؤسسات القطاع الخاص ؟

فمن خلال الشواهد التي تم تجميعها بشقيها الكيفي و الكمي، نخلص إلى أن الإستقرار الوظيفي في المؤسسة منخفض، فهو مجسد بشكل ظاهري فقط لأن العامل يبدي الإلتزام والإنضباط في العمل خوفا من سياسة الجزاء والعقاب لا لشعوره بالإندماج والتكيف مع ظروف التنظيمية للعمل.

التعقيب على الدراسات السابقة :

لقد تناولت الدراسات التي إستعنا بها في دراستنا الحالية الإتصال الرسمي والإستقرار المهني، بعد الإطلاع إلى تفاصيلها أن الدراسة الأولى (الإتصال وعلاقته بالتفاعل الإجتماعي للعاملين بالمؤسسة)، والثانية (الإتصالات الإدارية ودورها في الأداء الوظيفي)، عالجت الإتصال الرسمي وهو المتغير الأول لدراستنا، أما الدراسة الثالثة التي بعنوان (الإستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص)، والدراسة الرابعة (الترقية الوظيفية والإستقرار المهني)، درسنا المتغير الثاني والذي هو الإستقرار المهني، هذا من نقاط إختلاف الدراستين، أما نقاط التشابه بينهما فكل الدراسات التي إعتدنا عليها إستخدمت المنهج الوصفي، كما إعتدت على أدوات جمع البيانات الملاحظة والمقابلة وإستمارة الإستبيان إضافة إلى السجلات و الوثائق.

ومن خلال عرضنا للدراسات السابقة المتعلقة بموضوعنا فقد ساعدتنا في عدة جوانب، أولاً الجانب النظري وطرح الإشكالية وتحديد المفاهيم خاصة مفهومي الإتصال الرسمي وأنواعه والإستقرار المهني ، كذلك أفادتنا منهجياً في إعداد خطة البحث، إضافة إلى كيفية إختيار العينة والمنهج المستخدم و تساؤلات الدراسة إضافة إلى تحديد أسئلة الإستبيان، كما إستعنا بها في تحديد أسئلة الإستبيان.

سابعا : المدخل النظري السوسولوجي:

إن المبدأ المسلم به لدى الباحثين السوسولوجين هو وجود ترابط وعلاقة تبادلية بين النظرية والبحث الميداني، و فالنظرية هي التي تقوم بتفعيل البحث السوسولوجي وبالوقت ذاته يقوم الباحث بدعم وتعزيز ماتقوم عليه النظرية ، لذلك يسعى كل باحث لادراج بحثه ضمن مقاربت نظرية يتم من خلالها تفسير الواقع الذي يريد البحث فيه ودراسته وتسمى هذه الخطوة بالمقاربة السوسولوجية ، ومنه سوف نتطرق للنظرية التي تم الاعتماد عليها كمدخل سوسولوجي في دراستنا الحالية لموضوع الاتصال الرسمي والاستقرار المهني للعمال بالمؤسسة .

نظرية الإدارة العلمية:

وهي تضم إسهامات كل من مدرسة الإدارة العلمية بقيادة "فريدريك تايلور"، حيث تحدثت عن الإتصالات النازلة من الأعلى الى الأسفل ، والتي يقوم بإعطاء الأوامر والتعليقات للمرؤوسين ، وتحديد طريقة ادائهم للعمل وذلك وفق التوجيهات وإعطاء الأوامر كالتدريب للرفع من مستوى أدائهم المهني وتأهيلهم، وبالتالي الاتصالات هنا تأخذ طريق ذو إتجاه واحد مركزية إتخاذ القرار ويكون

الإتصال مقتصرًا على وثائق مكتوبة عن طريق المسير ، والمنفذ يستلم الإوامر دون إجراء تعديل أو إستغلال لخبرته ، فالإدارة العلمية تعتبر الإتصالات التي وجدت لتسهيل عملية القيادة والرقابة على المؤسسة من خلال القنوات الرأسية ، وكما أكدت على الإتصالات يجب أن تكون رسمية متسلسلة ومخطط لها وأهدافها القيام بالعمل لتحقيق اهداف التنظيم¹.

الإسقاط السوسيولوجي :

بعد عرضنا المبسط للمقاربة النظرية التي لها علاقة بموضوعنا الحالي الإتصال الرسمي والإستقرار المهني ، وبعد التعريف بالنظريتين الإدارة العملية والعلاقات الإنسانية . حاولنا ان نسقط هاتين النظريتين على موضوعنا ، فالنسبة لنظرية الإدارة العلمية تحدثت عن الإتصال كأسلوب يطبق من أعلى إلى أسفل بغرض توجيه المرؤوسين، وتحديد طريقة أدائهم لذلك ركزت على الإتصالات الرسمية وكتقييم لها نجد مساهمتها محدودة كونها إهتمت بالشكل الرسمي للإتصال في حين ركزت نظريته العلاقات الإنسانية على الإتصال الغير رسمي لأن الإتصال الفعال ينشأ من خلال العلاقات الإنسانية والاجتماعية التي تكون بين أفراد التنظيم، لذلك تحاول نظرية العلاقات الإنسانية من خلال عمليات الإتصال التي تتم بين العامل و الإدارة أو بين العمال أنفسهم أن تحقق مجموعة من الأهداف التي يسعى إليها التنظيم .

ومما سبق يمكننا القول بأن الإتصال بالنسبة لأي مؤسسة له أهمية كبيرة باعتباره عملية أساسية وحيوية وضرورية إلى جانب كونه مستمر ودائم، لا يقف عند مرحلة معينة فإنه يستمر بإستمرار المؤسسة وعلى هذا الأساس فإن جوهر الإتصال في المؤسسة يتضمن دمج بين الإتصال الرسمي والغير رسمي وإشتراك الموظفين في إتخاذ القرارات، وفتح قنوات الإتصال بين الإدارة والعمال والعمال فيها بينهم وتوسيع نطاق الإشراف وبذلك ترفع الروح المعنوية لدى العاملين ويزيد رضاهم عن المؤسسة التي يعملون فيها وبالتالي يكون تمسكهم وإستقرارهم المهني دائم فيها.

ملاحظة: من خلال تجربتنا الميدانية توصلنا إلى نتيجة مفادها أنه أينما وجد الإتصال الرسمي في المؤسسة يوجد الإتصال الغير رسمي.

1 محمد الحسيني ، النظرية الاجتماعية ودراسة التنظيم، دار المعارف ، القاهرة، الطبعة الخامسة، 1985، ص8.

ملخص الفصل:

لقد تناولنا في هذا الفصل إشكالية الدراسة و أسباب إختيار الموضوع ، كما تناولنا تحديد المفاهيم ، والدراسات السابقة إضافة إلى المدخل النظري السوسولوجي ، كذلك إبراز أهمية الاتصال و الإستقرار المهني في المؤسسة كونه العنصر الأساسي والأكثر أهمية في المؤسسة ، لذلك فإن لموضوع الاتصال الأهمية البالغة للتواصل بين الإدارة والعمال فيما بينهم ومنه تحقيق الإستقرار المهني.

الفصل الثاني الإطار المنهجي للدراسة

- تمهيد

• أولا : مجالات الدراسة:

1- المجال الزمني.

2- المجال المكاني.

3- المجال البشري.

• ثانيا : المنهج المستخدم.

• ثالثا : أدوات جمع البيانات

1- الملاحظة.

2- المقابلة.

3- الاستمارة.

4- السجلات والوثائق

- خلاصة الفصل.

تمهيد :

بعد تطرقنا للجانب النظري لدراسة الإتصال الرسمي ودوره في تحقيق الإستقرار المهني للعمال بالمؤسسة ، محاولين تفسير الظاهر والأحداث بطريقة منظمة وفي هذا الفصل سوف نتطرق للمنهج المناسب لهذه الدراسة وكذلك العينة المستخدمة وكيفية ضبطها، وتوضيح مجالات الدراسة، وإتباع مجموعة من أدوات جمع البيانات كملاحظة و المقابلة و إستمارة الاستبيان.

أولاً : مجالات الدراسة

1- المجال الزمني:

أجريت الدراسة الحالية في الموسم الجامعي 2018/2017 حيث كانت الزيارات الميدانية لمديرية ديوان الترقية و التسيير العقاري لولاية ورقلة.

و قسمت الدراسة الى قسمين : القسم النظري و القسم الميداني و الذي توزع على المراحل التالية:

المرحلة الأولى : التعرف على المؤسسة والتزويد بالمعلومات وجمع البيانات حول موضوع الدراسة، و تم التركيز على القراءة و جمع البيانات و المعلومات التي تخص وتخدم موضوعنا و كيفية بناء الإشكالية.

المرحلة الثانية: التعرف على مجتمع البحث في يوم 2018/02/25 وتم توضيح الفئة التي سنطبق عليها الدراسة.

المرحلة الثالثة: مرحلة تطبيق الأداة : حيث قمنا فيها بمراعاة توجيهات الأستاذة المشرفة، وتعديل ما يلزم تعديله منها لتصبح في شكلها النهائي، (أنظر الملحق).

بعدها طبقت الاستمارة في صيغتها النهائية و هذا في شهر مارس وهذا للحصول على المعلومات والبيانات المطلوبة و تفريغ البيانات و تحليلها.

2- المجال المكاني:

مديرية ديوان الترقية والتسيير العقاري، في سنة 1976 و بموجب المرسوم رقم 76/143 المؤرخ في 23/10/1976 المتضمن إنشاء مكاتب الترقية و التسيير العقاري بمختلف الولاية و بموجب المرسوم التنفيذي رقم 91/147 المؤرخ في 12/05/1991 و المتضمن تغيير الطبيعة القانونية للقوانين الاساسية لدواوين، حيث تحولت من مؤسسات ذات طابع إداري إلى مؤسسات ذات طابع إقتصادي و تجاري

وصناعي، كما إستفدت بالإستقلالية مع تبعثها المباشرة لوزارة السكن، و يقع ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية ورقلة بحي النصر بامنديل ورقلة تم بناء المقر في سنة 2011 و تم تدشينه من طرف السيد والي ولاية ورقلة و يتكون إلى جانب المديرية العامة من خمس دوائر وهي :

- 1- دائرة الموارد البشرية و الوسائل العامة .
- 2- دائرة المحاسبة و المالية.
- 3- دائرة التسيير و صيانة الممتلكات العقارية .
- 4- دائرة التحكم في انجاز المشاريع.
- 5- دائرة تنمية الترقية العقارية.

مهمتها :

- 1- التخطيط.
- 2- التنسيق.
- 3- الرقابة.
- 4- التحفيز.

3- المجال البشري:

يمثل مجتمع البحث الذي ستجرى عليه الدراسة، مديرية ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية ورقلة الذي يتكون من 141 عاملا، مقسمين إلى ثلاث فئات تشمل الإطارات، أعوان التحكم، و أعوان التنفيذ، و نظرا لطبيعة الموضوع فإننا طبقنا أسلوب المسح الشامل كعينة لبحثنا.

ملاحظة: قمنا بتوزيع 141 إستمارة إستبيان، ولقد تم إسترجاع 124 إستمارة من المجموع الكلي لمجتمع البحث.

ثانيا : المنهج المستخدم:

يعتبر المنهج العلمي الطريق الذي يتبعه الباحث للوصول إلى التعليمات أو النتائج، و كذلك مجموعة هامة التي تواجه الباحث للوصول إلى الحقيقة العلمية، و تعددت المناهج العلمية تبعا لتعدد مواضيع العلوم الإنسانية و الاجتماعية و ذلك من أجل الوصول إلى الحقائق العلمية، و موضوع الدراسة هو الذي يفرض على الباحث الطريق و المنهج الذي يسلكه لمعالجة إشكالية ما على الواقع.

و يعرف المنهج على أنه: " طريقة البحث الذي يعتمدها الباحث في جمع المعلومات والبيانات المكانية والمكتبية أو الحقلية وتصنيفها وتحليلها وتطويعها¹.

و يعرف كذلك بأنه عبارة عن مجموعة من العمليات و الخطوات التي يتبعها بغية تحقيق بحثه².

و تبعا لموضوع دراستنا فإننا اعتمدنا على المنهج الوصفي، و الذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما هي في الواقع، و يهتم بوصفها وصفا دقيقا، ويغير عنها تعبيرا كيفيا يوصفها وتوضيح خصائصها، وتعبيرا كميا بوصفها رقميا بما يوضح حجمها و درجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى، و هذا المنهج لا يهدف إلى وصف الظواهر أو وصف الواقع كما هو بل يتعداه إلى الوصول إلى استنتاجات تساهم في فهم الواقع وتطويعه³.

ومن خلال المنهج سنحاول الغوص في هذه الظاهرة ووصف و تحليل و تفسير دور الإتصال الرسمي في الإستقرار المهني للعمال بالمؤسسة (مديرية ديوان الترقية و التسيير العقاري لولاية ورقلة).

ثالثا : أدوات جمع البيانات:

1- **الملاحظة:** تعتبر الملاحظة مشاهدة دقيقة ومنظمة، وهي أن يوجه الباحث حواسه وعقله إلى طائفة خاصة من الظواهر لكي يحاول الوقوف على صفاتها وخواصها سواء أكانت هذه الصفات والخواص شديدة الظهور أم خفية يحتاج الوقوف عليها إلى بعض الجهد⁴.

وتعرف على أنها " من أهم الأدوات الرئيسية التي تعتبر مصدرا أساسيا للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة ، وتعتمد على حواس الباحث و قدرته الفائقة على ترجمة ما لاحظته وما تلمسه إلى عبارات ذات معاني ودلالات"⁵.

و قد تم إستخدام هذه الأداة لملاحظة العاملين مدى تواصل العاملين مع الإدارة داخل المؤسسة، وذلك للإستفادة منها في تحليل البيانات الميدانية و إعطاءها صورة أوضح، و من خلال زيارتنا الإستطلاعية التي قمنا بها للمؤسسة لقد استخدمنا أداة الملاحظة البسيطة.

¹ احسان محمد الحسن، مناهج البحث العلمي، دار وائل، عمان، الطبعة الأولى، 2005، ص 11.

² رشيد زرواتي، منهجية البحث العلمي، دار الكتاب الحديث، الجزائر، دط، 2004، ص 104.

³ رجب ابراهيم عبد الرحمان، مناهج البحث في العلوم الاجتماعية، دار عالم الكتب الرياض، الطبعة الأولى، 2003، ص 6.

⁴ مروان عبد المجيد ابراهيم، أسس البحث العلمي لاعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2000، ص 81.

⁵ فضيل دليو و آخرون، أسس المنهجية في العلوم الاجتماعية، دار البعث، قسنطينة، 1999، ص 189.

2- **المقابلة** : تعتبر المقابلة أهم الوسائل البحثية لجمع البيانات و المعلومات من الميدان فهي تعرف على أنها " تفاعل لفظي يتم عن طريق موقف مواجه يحاول فيه الشخص القائم بالمقابلة أن يستشير معلومات أو آراء أو معتقدات شخص آخر أو اشخاص آخرين على بعض البيانات الموضوعية"¹.

وبالتالي هي عملية اجتماعية صرفة تحدث بين شخصين الباحث و المقابل الذي يستلم المعلومات ويجمعها ويصنفها، والمبحوث الذي يعطي المعلومات إلى الباحث بعد إجابته على الأسئلة الموجهة إليه من قبل المقابل².

و هدفنا الأساسي من هذه المقابلة هو الحصول على معلومات من خلال مقابلة المبحوثين لتدعيم الاستمارة أو كأداة مساعدة.

3- إستمارة الإستبيان:

تعتبر من أكثر الأدوات استعمالا في جمع البيانات خاصة في البحوث السوسولوجية فهي وسيلة لدخول في اتصال بالمبحوثين بواسطة طرح الأسئلة عليهم واحدا واحدا وبنفس الطريقة، بهدف استخلاص إتجاهات وسلوكيات مجموعة كبيرة من الأفراد، إنطلاقا من الأجوبة المتحصل عليها³، كما تعرف على أنها نموذج يضم مجموعة من أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف، ويتم تنفيذ الاستمارة إما عن طريق المقابلة الشخصية أو أن ترسل إلى المبحوثين⁴.

وقد وزعت الإستمارة على جميع العمال الموجودين بالمؤسسة إدارات، عمال التحكم، وعمال التنفيذ، فالاستمارة يقوم من خلالها المبحوثين بالإجابة على الأسئلة الموجهة إليه، وبناءا على ذلك تم إعداد الإستمارة والتي وجهت إلى مجتمع البحث وتم وضع 36 سؤال في الإستمارة وتتوزع بين الأسئلة المفتوحة والمغلقة والأسئلة ببدائل، قمنا بصياغة مجموعة من الأسئلة ثم عرضها على الأستاذة المشرفة

1 رشيد زرواتي ، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية ، ديوان المطبوعات الجامعية قسنطينة ،ط2 2008، ص201.

2 بلقاسم سلاطينة وحسان الجيلاني، أسس البحث العلمي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة الثانية، 2009، ص 141.

3 موريس أنجلس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة: بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصب لل نشر والتوزيع، الجزائر، الطبعة الثانية، 2006، ص 204.

4 رشيد زرواتي، مرجع سابق، ص 181.

التي أبدت ملاحظتها عليها، وبناءا على توجيهاتها ونصائحها، تم إعداد الإستمارة في شكلها النهائي يوم : 01-03-2018 (أنظر الملاحق).

ولقد قسمت الإستمارة على المحاور الآتية :

- المحور الأول: البيانات الشخصية : ويضم هذا المحور (06) أسئلة، الجنس، السن، المستوى التعليمي، الحالة العائلية، الأقدمية، والصفة القانونية في العمل .
- المحور الثاني : حول مساهمة الاتصال النازل في زيادة الإستقرار المهني للعمال بالمؤسسة، ويضم (14) سؤالاً .
- المحور الثالث : حول مساهمة الاتصال الصاعد في الإستقرار المهني للعمال بالمؤسسة ويضم (10) أسئلة .
- المحور الرابع : حول الاتصال الأفقي ودوره في زيادة الاستقرار المهني بين العمال ويضم (06) أسئلة.

4- الوثائق والسجلات:

وهي الدليل الرسمي للباحث فهي مصدر استسقاء المعلومات والبيانات المتعلقة بمجتمع الدراسة، فهي بمثابة سند مكمل للأدوات المستخدمة في البحث لغرض تجميع البيانات، إستقداً بها نحن بدورنا وذلك بالاطلاع على تاريخ ونشأة المؤسسة (مديرية ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية ورقلة)، وأهم أهدافها إضافة إلى طبيعة النشاط فيها، بما في ذلك العدد الإجمالي للعمال وكيفية توزيعهم على مختلف المصالح وهذا ما ساعدنا على حصر مجتمع البحث، مما سهل علينا إستخراج العينة الممثلة لمجتمع البحث الكلي لموضوعنا الحالي الإتصال الرسمي والإستقرار المهني للعمال بالمؤسسة.

ملخص الفصل:

لقد تطرقنا في هذا الفصل إلى أهم الخطوات المنهجية التي تم إستخدامها في دراستنا الحالية، ولقد تناولنا فيها أهم الأدوات المنهجية التي استخدمت في جمع وتحليل البيانات الميدانية، بالإضافة إلى مجالات الدراسة المجال المكاني، والمجال الزمني، والمجال البشري ومدى ملائمتها للمنهج المتبع لموضوع دراستنا.

كما إستخدمنا مجموعة من التقنيات والأساليب في جمع المعلومات كالملاحظة، والمقابلة، وإستمارة الاستبيان، والسجلات والوثائق، وهذا لفهم الواقع المؤسسي والوصول إلى نتائج.

الفصل الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة

- تمهيد.

• أولاً : تحليل وتفسير البيانات الميدانية.

1- تحليل وتفسير البيانات الشخصية.

2- تحليل وتفسير البيانات المتعلقة بالتساؤل الفرعي الأول.

3- تحليل وتفسير البيانات المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثاني.

4- تحليل وتفسير البيانات المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثالث.

• ثانياً : عرض وتحليل نتائج الدراسة.

1- مناقشة نتائج المتعلقة بالتساؤل الفرعي الأول.

2- مناقشة النتائج المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثاني.

3- مناقشة النتائج المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثالث.

• ثالثاً : النتيجة العامة.

- خلاص الفصل.

تمهيد:

سوف نتطرق في هذا الفصل إلى عرض ومناقشة البيانات الميدانية، وتحليل المعطيات التي جمعت من مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية ورقلة محل الدراسة، ولقد اعتمدنا في ذلك على عرض الجداول البسيطة والقيام بالعمليات الإحصائية من تكرارات ونسب مئوية، كذلك نتبعنا عرض البيانات الشخصية والبيانات المتعلقة بالمتغيرين، الإتصال الرسمي والإستقرار المهني وصولاً إلى مجموعة من النتائج والنتيجة العامة.

أولاً : تحليل وتفسير البيانات الميدانية:

1- تحليل وتفسير البيانات الشخصية:

تعتبر البيانات الأولية بمثابة الإطار المنهجي لأية دراسة ميدانية، بحيث تقدم للباحث صورة واقعية عن مجتمع البحث بمختلف خصائصه وهذا ما يساعد على تحليل وتفسير البيانات الميدانية، وربطها بالإطار التصوري والنظري للدراسة وفي هذا الإطار نشير إلى أن البيانات الشخصية اشتملت على 06 أسئلة تدور حول الجنس، السن، المستوى التعليمي، الحالة العائلية، الأقدمية، والصفة القانونية في العمل.

جدول (01) يوضح توزيع العينة حسب الجنس:

النسبة %	التكرارات	الجنس
48,38 %	60	ذكر
51,61 %	64	أنثى
100 %	124	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ بأن نسبة المبحوثين الإناث تمثل 51,61% في حين نسبة الذكور 48,38%، وهي أقل نسبة من نسبة الإناث .

ومنه نستنتج أن النسب متقاربة بحيث نسبة الذكور تكاد تقارب نسبة الإناث في المؤسسة محل الدراسة، و هذا يعني أن ميدان العمل أصبح متيحاً للمرأة بصورة كبيرة لعل هذا يرجع إلى أن الفئة الإناث أصبحن يستغلن القيام بعدة أدوار في مجالات مختلفة خاصة في الإدارة وأن العمل لم يعد حكراً على الرجل.

الجدول (02) يوضح توزيع العينة حسب السن:

النسبة %	التكرارات	السن
27,41 %	34	من (20 - 30) سنة
45,16 %	56	من (31 - 40) سنة
27,41 %	34	من (41 - 50) سنة
100 %	124	المجموع

تبين الشواهد الإحصائية المتعلقة بمتغير السن أن الفئة (من 31-40 سنة)، هي أعلى نسبة والتي قدرت بـ 45,16% ، تليها الفئتين (من 20-30 سنة)، و الفئة (من 41-50 سنة)، بنفس النسبة التي قدرت بـ 27,41%.

و منه نستنتج أن معظم العمال يقدر عددهم بـ (56) عامل أي ما يعادل 45,16 ينتمون إلى الفئة العمرية (من 31-40 سنة)، و هذا ما يدل أن هذه الفئة في سن يسمح لهم بأداء العمل بكل سهولة ويسر هذا الطبيعي وهذه الميزة تمتاز بها نوعية الخدمات التي نقدمها مديرية الترقية والتسيير العقاري لولاية ورقلة، كذلك يعكس خبرات متنوعة، ويخدم أهداف الدراسة وهذا ما لاحظناه في الدراسة السابقة التي قام بها علي حسن الشهري ضمن دراستنا الحالية.

الجدول (03) يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي :

النسبة %	التكرارات	المستوى التعليمي
2,41 %	03	إبتدائي
5,64 %	07	متوسط
33,87 %	42	ثانوي
58,06 %	72	جامعي
100 %	124	المجموع

الفصل الثالث عرض وتحليل نتائج الدراسة

تبين الشواهد الإحصائية المتعلقة بالمستوى التعليمي أن أغلبية مجتمع البحث ذوي المستوى التعليمي جامعي، والتي تقدر نسبتهم بـ 58,06%، أما المستوى الثانوي فيقدر بـ 33,87%، أما المستوى المتوسط فيقدر بـ 5,64%، أما المستوى الابتدائي فقدر بـ 2,41%، فهي نسبة ضئيلة جدا مع المستوى المتوسط ومنه نستنتج أن المستوى التعليمي، يعتبر من أهم المحركات الكفيلة بتقديم الدور الكافي في بلوغ نتائج إيجابية تضمن تحقيق أهداف المؤسسة، وكذلك نستطيع القول أن المؤسسة تقوم بتوظيف أفراد ذوي مستويات دراسية عالية بين المستوى الثانوي و الجامعي وهذا راجع إلى سياسة المؤسسة وطبيعة التوظيف فيها، كذلك دور الإتصالات المستخدمة في الإدارة ستتأثر إلى حد ما بخلفتهم العلمية، لأن العلم يكسب الأفراد العاملين قيم وخبرات تساعدهم في تكوين اتجاهات سلبية أو إيجابية تجاه موضوع معين.

الجدول (04) : يوضح توزيع العينة حسب العائلية :

النسبة %	التكرارات	الحالة العائلية
43,54%	54	أعزب
56,45%	70	متزوج
00%	00	مطلق
00%	00	أرمل
100%	124	المجموع

يتبين من الجدول رقم (04) بأن نسبة 56,45% متزوجون يتوزعون بين عمال الإدارة من إدارات وأعاون التحكيم وأعاون التنفيذ، وأن نسبة 43,54% تمثل العمال الغير المتزوجين، ولم تسجل أي نسبة بالنسبة للعمال الأرامل والمطلقين، ومنه نستنتج أن الحالة الإجتماعية للعامل تعتبر عاملا أساسيا بين حاجته للاستقرار في العمل، و بالتالي فإن الحالة الاجتماعية لمجتمع البحث تعتبر حالة اجتماعية مستقرة، لأن معظم المبحوثين هم متزوجون، فهم عمال يسعون إلى تحقيق الاستقرار المهني و الإجتماعي، ذلك لأن العامل المتزوج يعمل جاهدا على للحفاظ على إستقراره في منصبه من أجل توفير الإحتياجات الأسرية الضرورية، والحفاظ عليها وإستقراره المهني في المؤسسة التي يعمل فيها يعتبر مطلب من المطالب الضرورية.

الجدول (05): يوضح توزيع العينة حسب الأقدمية :

النسبة %	التكرارات	السن
62,90 %	78	من (01 إلى 10) سنوات
24,19 %	30	من (11 إلى 20) سنة
12,90 %	16	من (21 إلى 30) سنة
100 %	124	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يتوضح لنا بأن نسبة 62,90% تمثل أقدمية العمال في العمل وهي الفئة من 01 إلى 10 سنوات، تليها نسبة 24,19% وهي الفئة من 11 إلى 20 سنة، في حين كانت نسبة 12,90% والتي تمثل أقدميته العمال في العمل وهي الفئة من 21 إلى 30 سنة، ومنه نستنتج أن الفترة التي يقضيها العامل في العمل داخل لمؤسسة التي ينتمي إليها تعبر عن رغبته وانتمائه وولائه الدائم إلى المؤسسة، كذلك تمثل تمسك العامل في عمله وإستقراره فيه دون التفكير في مغادرته وكذا من أجل رسم مستقبلهم المهني، و بالتالي يمكن القول أن مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري محل الدراسة توظيف العمال فيها كان في السن القانوني لشغل المنصب ، و هذا ما يفسر أن أغلبية موظفيها ذوي خبرة و كفاءة مهنية لا بأس بها يؤدي إلى تحقيق الإستقرار في العمل .

الجدول (06): يوضح توزيع العينية حسب الصفة القانونية في العمل:

النسبة %	التكرارات	الصفة القانونية في العمل
64,74 %	84	دائم
32,25 %	40	مؤقت
100 %	124	المجموع

تبين الشواهد الإحصائية المتعلقة بالجدول (06) أن النسبة 67,7% تمثل العمال الدائمين بالمؤسسة، في حين نسبة 32,25% تمثل العمال غير الدائمين أي المؤقتين .

ومنه نستنتج أن مديرية ديوان الترقية والتسيير العقاري تسعى لتحقيق الإستقرار المهني لعمالها، من خلال إعطاءهم مناصب دائمة لتضمن لهم حياة إجتماعية مستقرة، وبالتالي سيدفعهم هذا إلى

الفصل الثالث عرض وتحليل نتائج الدراسة

زيادة التمسك بوظائفهم، وكون أن المؤسسة الاقتصادية يكون فيها التنصيب مؤقت لفترة معينة ثم يثبت العامل في عمله عن طريق إجراء المسابقات الداخلية لعمالها، وهذا ما إستتجناه من خلال زيارتنا الإستطلاعية للمؤسسة ومن مجموع المعلومات والبيانات التي جمعناها.

المحور الثاني: مساهمة الإتصال النازل في ثبات الإستقرار المهني للعمال بالمؤسسة:

الجدول (07): خاص بوصف المعلومات المستقبلية من طرف الإدارة المؤسسة :

النسبة %	التكرارات	البدائل
18,11 %	23	أوامر
68,54 %	85	تعليمات
12,59 %	16	بيانات
100 %	124	المجموع

من خلال البيانات في الجدول أعلاه نجد بأن إجابات المبحوثين كانت بنسبة 68,54% بأن المعلومات المستقبلية من طرف إدارة المؤسسة هي تعليمات، في حين أجابوا بنسبة 18,11% على أن المعلومات المستقبلية أوامر، أما بنسبة 12,59% بأن المعلومات المستقبلية هي بيانات، ومنه نستنتج بأن إدارة المؤسسة تسعى دائما للحفاظ على مصالحها ومصالح عمالها بغية إستمرارها وإستقرار عمالها وذلك من خلال التعليمات المتفقاة من إدارتهم في إطار (أوامر وبيانات) تبين لهم طريقة عملهم وتمدهم بالمعلومات اللازمة.

الجدول (08): خاص بحصول العمال على المعلومات:

النسبة %	التكرارات	البدائل
75 %	93	الرئيس المباشر
05,30 %	07	ممثلي العمال
18,18 %	24	الزملاء
00 %	00	الإشاعات
100 %	124	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 08 وحسب ما أكدته الأرقام أن النسبة الكبيرة من العمال أكدوا على أنهم يحصلون على المعلومات عن طريق الرئيس المباشر وهذا بنسبة 75%، وبنسبة 18,18% يحصلون على المعلومات عن طريق الزملاء، وبنسبة 5,30% يحصلون على المعلومات من ممثلي العمال، في حين تتعدم الإشاعات، وما نستنتج أن الإتصال الرسمي النازل بالمؤسسة من خلال إتصال الإدارة بعمالها في أوقات منتظمة والحصول على المعلومات عادة يكون عن طريق الرئيس المباشر وماله من دور جد هام في إيصال التعليمات والأوامر مع الفهم الجيد لطبيعة تلك المعلومات والقرارات، وهذا ما يساعدهم على طريقة تأدية مهامهم، مما يحقق الغرض.

الجدول (09): خاص بنقل المعلومات المستقبلية من طرف الإدارة عن الطريق:

النسبة %	التكرارات	البدائل
69,35 %	86	التقارير والمنشورات
30,64 %	38	الرسائل الشفوية
100 %	124	المجموع

تبين المعطيات الكمية الواردة في الجدول رقم (09) أن إجابات المبحوثين تمثل نسبة 69,35 % بالنسبة للتقارير و المنشورات لأنها تعتمد بنقل المعلومات المستقبلية من طرف الإدارة بكثرة داخل المؤسسة وذلك من أجل تحديد المهام بدقة لتفادي الوقوع في الأخطاء، في حين أن نسبة 30,64% أجابت أنها

الفصل الثالث عرض وتحليل نتائج الدراسة

تستقبل المعلومات من طرف الإدارة عن طريق الوسائل الشفوية ما يعادل 38 مفردة، لأن هذه الأخيرة تسمح بإمكانية توفير الحصول على المعلومات في الآجال المحددة و إمكانية الإستفسار إذا كان هناك غموض لأن هذا النوع من الاتصالات يكون مباشر.

الجدول (10): خاص بالوسيلة الأكثر فعالية في إيصال المعلومات:

النسبة %	التكرارات	البدائل
24,24 %	32	التقارير والمنشورات
3,03 %	04	الوسائل الشفوية
72,72 %	96	الإثنين معا
100 %	*132	المجموع

من خلال النسب التي تضمنها الجدول أعلاه بأن إجابات المبحوثين بالنسبة للوسيلة الأكثر فعالية في إيصال المعلومات للعمال هي الوسائل الشفوية والتقارير والمنشورات والتي قدرت بـ 72,72%، في حين أجابوا بنسبة 24,24% بأن التقارير والمنشورات هي الوسيلة الأكثر فعالية، وبنسبة 3,03% أجابوا بأن الوسائل الشفوية هي الأكثر فعالية في إيصال المعلومات للعمال، ومنه نستنتج بأن معرفة العامل لمضمون الرسائل الإتصالية الموجهة من قبل الإدارة سواء كانت تقارير و منشورات أو محادثات شفوية تجعله قادراً على تفسيرها حسب قدرته المعرفية والثقافية، ثم يحاول كذلك أن يتعامل معها وفقاً لما يحيط به من معلومات وبيانات متعلقة بمنصبه ومؤسسته، والإختلاف بين الوسائل الشفوية والكتابية يكون حسب درجة الإستخدام، وهذا ما أكدناه من خلال إتصالنا ببعض أفراد عينة البحث بالمؤسسة محل الدراسة.

* 132 تمثل عدد الاجابات وليس عدد المبحوثين.

الجدول رقم (11): خاص بالمعلومات التي تنقل واضحة و بسيطة:

النسبة %	التكرارات	البدائل
90,32 %	112	نعم
9,6 %	12	لا
66,66 %	08	الغموض والتعقيد
33,33 %	04	صعوبة فهم اللغة
100 %	124	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يتضح بأن إجابات الباحثين كانت بنسبة 90,32% وأن المعلومات التي تنقل واضحة وبسيطة ، في حين أجابوا بنسبة 9,6% بأن المعلومات التي تنقل ليست واضحة و هذا راجع إلى الغموض و التعقيد بنسبة 66,66%، وبنسبة 33,33 % إلى صعوبة فهم اللغة وما نلاحظه أن نسبة الباحثين الذين أكدوا على عدم وضوح المعلومات قليلة جداً، ويمكن أن نرجع سبب ذلك إلى الأخطاء المطبعية والكتابية لهذه المعلومات والبيانات، كذلك قد تكون المعلومات مكتوبة بلغة أخرى غير العربية والتي قد لا يفهمها بعض العمال، وهذا راجع إلى مستواهم التعليمي لأن المستوى التعليمي يختلف بين العامل البسيط والإداري، في حين إذا كان العامل يتمتع بمستوى تعليمي عالي فإن فهمه للرسائل الإدارية يكون بسرعة.

الجدول (12) : يوضح وسائل الإتصال الأكثر إستخدامًا:

النسبة %	التكرارات	البدائل
22,13%	81	المقابلات الشخصية
21,03%	77	الهاتف
20,76%	76	الطلب الخطي
16,93%	62	الهاتف والمقابلة الشخصية
19,12%	70	الطلب الخطي والمقابلة الشخصية
100%	*366	المجموع

ما يمكن ملاحظته من الجدول رقم (12) بأن إجابات المبحوثين كانت بنسبة 22,13% للمقابلات الشخصية ما يعادل 81 مفردة، وبنسبة 21,03% للهاتف ما يعادل 77 مفردة، و بنسبة 20,76% للطلب الخطي ما يعادل 76 مفردة، و المقابلة الشخصية، 19,12% للطلب الخطي و المقابلة الشخصية ما يعادل 70 مفردة، وبنسبة 16,93% للهاتف والمقابلة الشخصية ما يعادل 62 مفردة، وما يمكن ملاحظته أن جميع النسب الخاصة بوسائل الإتصال الأكثر استخدامًا تتقارب فيما بينها، بحيث تبرز لنا أهم الوسائل تقديم إقتراحاتهم، فنجد أن إجابات المبحوثين تختلف بإختلاف آرائهم حول الوسيلة التي يفضلونها، لأن معرفة العامل لمضمون الرسائل الإتصالية المتوجهة إليه من قبل الإدارة تجعله قادرا على تفسيرها حسب قدرته المعرفية، وخبراته وتجاربه السابقة.

* 366 تمثل عدد الإجابات وليس عدد المبحوثين.

الجدول (13): خاص بالوسيلة الأكثر فعالية حسب رأي العمال:

النسبة %	التكرارات	البدائل
64,51 %	80	المقابلات الشخصية
4,03 %	5	الهاتف
7,25 %	9	الطلب الخطي
12,09 %	15	الهاتف والمقابلة الشخصية
12,09 %	15	الطلب الخطي والمقابلة الشخصية
100 %	124	المجموع

يبدو من خلال النسب التي تضمنها الجدول أعلاه أن الوسيلة الأكثر فعالية للإتصال بالإدارة حسب رأي العمال للمقابلات الشخصية هي بنسبة 64,51%، تليها بنسبة 12,09% للهاتف و المقابلة الشخصية و الطلب الخطي و المقابلة الشخصية، في حين أن نسبة 7,25% للطلب الخطي، و بنسبة 4,03% للهاتف وهي أقل نسبة، ومنه نستنتج أن كل الوسائل الشفوية لها أهمية خاصة المقابلات الشخصية لأنها تكون وجهًا لوجه في التواصل المباشر مع الإدارة والعمال، فهي تساعد العامل إيصال الفكرة أو المعلومة الملقاة له مباشرة فهي من أهم وسائل الإتصال، وهذا ما أكدناه من خلال الدراسات الإستطلاعية للمؤسسة.

الجدول (14) : خاص بلائحة الإتصال رأي العمال :

النسبة %	التكرارات	البدائل
91,93 %	114	ملائمة
8,06 %	10	غير ملائمة
100 %	124	المجموع

الفصل الثالث عرض وتحليل نتائج الدراسة

تؤكد البيانات المجدولة، بأن إجابات المبحوثين كانت بنسبة 91.93 % وذلك أن وسائل الاتصال المتوفرة بالمؤسسة ملائمة وأكثر فعالية بين العمال ما يعادل 114 مفردة، في حين كانت بنسبة 8,06% بعدم ملائمة هذه الوسائل، ومنه نستنتج بأن المؤسسة تعتمد على عدة وسائل للاتصال بين العمال مثل (المقابلات الشخصية، الهاتف، الطلب الخطي) وأنا هذه الوسائل ملائمة بالنسبة للعمال تساعد العاملين في حل المشاكل ورفع الروح المعنوية لديهم كما تحسن العلاقات بينهم وتحد من الإشاعات وتقلل من النزاع الوظيفي بين الرؤساء ومرؤوسيه، وهذه الأهمية قد نرجعها إلى دور الإتصال في تقوية وتوطيد العلاقات وذلك ما تطرقنا إليه في الجانب النظري من الدراسة، وكذلك ما لاحظناه في الجدول (12) والجدول (13) .

الجدول (15): خاص بعمل الإدارة على غياب الروتين المهني بين العاملين:

النسبة %	التكرارات	البدائل
33,87 %	42	نعم
66,12 %	82	لا
100 %	124	المجموع

تبين الشواهد الإحصائية المجدولة أعلاه بأن نسبة 66,12% أكدوا على أن إدارة المؤسسة لا تعمل على غياب الروتين المهني بين العاملين، في حين أكدوا بنسبة 33,87% على أن إدارة المؤسسة تعمل على غياب الروتين المهني بين العاملين، وما نستنتجه أن الروتين في العمل يؤدي إلى الملل و الإكراه بالنسبة للعمال ، وقد يؤثر ذلك على إستقرارهم وعدم تمسكهم بالمؤسسة التي يعملون فيها .

الجدول (16): خاص بالحصول على الترقية:

النسبة %	التكرارات	البدائل
54,03%	67	نعم
33,87%	42	المنصب
20,16%	25	الدرجة
50,80%	63	لا
100%	124	المجموع

تشير الأرقام في الجدول رقم (16) والذي يوضح حصول العمال على الترقية بأن النسبة 54,03% من إجابات المبحوثين تحصلوا على الترقية ، وحسب إجاباتهم كانت تتراوح بنسبة 33,87% و20,16% الترقية في المنصب والترقية في الدرجة، في حين كانت نسبة 50,80% أجابوا بأنهم لم يتحصلوا على الترقية، وما نلاحظه أن المؤسسة توفر حظوظ لعمالها في الحصول على الترقية، فالترقية في المؤسسة تمس جميع العمال بين مختلف الفئات الفاعلة في كل المستويات، وهذا ما يؤدي إلى رضا العاملين ويزيد من إنضباطهم و إستقرارهم المهني في المؤسسة وهذا ما أشارت إليه (بن منصور رفيقة) في دراستها السابقة ضمن دراستنا الحالية.

الجدول (17): خاص بسبب حصولك على الترقية:

النسبة %	التكرارات	البدائل
37,09%	46	الأقدمية
62,90%	78	الكفاءة
100%	124	المجموع

تبين الشواهد الإحصائية في الجدول أعلاه أن النسبة 62,90% كانت ترقيتهم في المؤسسة بسبب الكفاءة ، وأن النسبة 37,09% كانت ترقيتهم بسبب الأقدمية، وما نستنتج أن الترقية بسبب

الفصل الثالث عرض وتحليل نتائج الدراسة

الكفاءة حازت على أكبر نسبة فالكفاءة المهنية هي المعيار المحدد للترقية في مديرية ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية ورقلة - محل الدراسة، وهذا راجع إلى طبيعة المؤسسة كونها قطاع إقتصادي عمومي يعزز مبدأ الفعالية والكفاءة في الإنجاز والمستوى العالي وأن توزيع المكافآت يكون على جميع الأفراد الفاعلين في المؤسسة حتى يضمن قدر كبير من الكفاءة والفعالية في الأداء، وكذلك أن مدة العمل تكسب العامل الخبرة والمهارة وتعرفه بما يجري داخلها، وهذا ما أكده "جبلي فاتح" في دراسته السابقة ضمن دراستنا الحالية.

الجدول (18) : خاص بقبول المشرف إقتراحاتك حول العمل :

النسبة %	التكرارات	البدائل
% 84,67	105	نعم
% 15,32	19	لا
% 100	124	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه بأن نسبة 84,67% أجابوا بنعم يقبل المشرف إقتراحاتهم حول العمل ، في حين أجابوا بنسبة 15,32% بعدم قبول المشرف لإقتراحاتهم حول العمل، وما نستنتج أنه يوجد علاقة إيجابية في الإتصال بين المشرفين والعمال، وأن هذه العلاقة الإيجابية تشجع العمال على أداء أعمالهم بكل ثقة مما يؤدي إلى تقوية العلاقات الاجتماعية بين المستخدمين لأن إقتراحاتهم وأرائهم تأخذ بعين الإعتبار، و هذا ما أشار إليه "طيش ميلود" في دراسته السابقة التي هي ضمن دراستنا الحالية .

الجدول (19): خاص بوجود تواصل بينك وبين رئيسك المباشر :

النسبة %	التكرارات	البدائل
97,58 %	121	نعم
58,67 %	71	رسمي
41,32 %	50	غير رسمي
2,41 %	3	لا
100 %	124	المجموع

توضح البيانات المجدولة أعلاه أن نسبة 97,58% من إجابات المبحوثين أكدوا على وجود تواصل بينهم و بين رئيسهم المباشر، ومنهم بنسبة 58,67 % أكدوا على التواصل الرسمي، بينما أكدت بنسبة 41,32 % على التواصل غير الرسمي، في حين أجابوا بنسبة 2,41% على عدم وجود تواصل نهائيا بينهم وبين رئيسهم المباشر، ومنه نستنتج أن العلاقات الإنسانية المتواجدة بين العمال ورئيسهم المباشر هي علاقات غير رسمية وهذا ما يساعد هم على تواصلهم مع مشرفهم في العمل للإستشارة أو الإستفسار عن طريقة سير العمل مثلاً، و بالتالي يزيد من توطيد العلاقات و زرع الثقة بين المشرف وعماله ما يزيد من تمسكهم وحبهم لمهنتهم، وأن سلوك العاملين في المنظمة يتحدد باندماجهم في المجموعة فهم لا يتصرفون كأفراد منعزلين عن بعضهم، وكذلك ما لاحظناه في الجدول (18).

الجدول (20) : خاص بالمعوقات الإتصالية التي تعترض العمال على القيام بالعمل :

النسبة %	التكرارات	البدائل
24,19 %	30	نعم
75,80 %	94	لا
100 %	124	المجموع

الفصل الثالث عرض وتحليل نتائج الدراسة

تبين الشواهد الإحصائية في الجدول رقم (20) بأن إجابات المبحوثين كانت بنسبة 75,80% بأنه لا توجد معوقات إتصالية تعترض العمال على القيام بالعمل في حين أجابوا 24,19% بوجود المعوقات إتصالية تعترض العمال على القيام بالعمل وما نستنتج أن المؤسسة تتبع أسلوب إتصال فعال يساعدها على التواصل مع عمالها ويؤدي إلى رضا العمال عنه كما أن المناخ الجيد الذي توفره المؤسسة لعمالها يحسن من أدائهم، لذلك فإن إدارة المؤسسة تعمل جاهدة لإيصال المعلومات دون وجود عوائق حيث يتسنى لهم تبادل الأفكار والبيانات.

الجدول رقم (21) : خاص برضى العامل عن أسلوب الإتصال الموجود في المؤسسة :

النسبة %	التكرارات	البدائل
73,38 %	91	نعم
26,61 %	33	لا
100 %	124	المجموع

تبين الشواهد الإحصائية في الجدول رقم (21) بأن إجابات المبحوثين كانت بنسبة 73,38% راضين عن أسلوب الإتصال الموجود في مؤسستهم ن في حين أجابوا بنسبة 26,61% على عدم رضاهم عن أسلوب الإتصال الموجود في مؤسستهم ، ومنه نستنتج بأن أسلوب الإتصال الفعال الذي تعتمد عليه المؤسسة في التواصل بعمالها يدفع إلى الاستمرار في تمتين الروابط المهنية في المؤسسة ، كما أنه يشجع على تكثيف اللقاءات بين الإدارة و العمال و العمال فيما بينهم للإستشارة أو للإستفسار و بذلك يزيد رضى العمال عن وظيفتهم، فالرضا عن العمل هدف كل فرد عامل بالمؤسسة، لأنه يزيد من تمسكه وإنتمائه لها.

المحور الثالث : مساهمة الإتصال الصاعد في ثبات الاستقرار المهني للعمال بالمؤسسة .

الجدول رقم (22) : خاص بالإتصال بالرئيس المباشر :

النسبة %	التكرارات	البدائل
83,87 %	104	نعم
91,34 %	95	الاستفسار
8,65 %	9	الشكوى
16,12 %	20	لا
100 %	124	المجموع

يتضح من خلال الجدول أعلاه بأن النسبة 83,87% أجابوا بأن لديهم تواصل مع الرئيس المباشر، ومنهم بنسبة 91,34% أجابوا بأن تواصلهم بالرئيس المباشر يكون من أجل الاستفسار، في حين أجابوا بنسبة 8,65% بأن تواصلهم بالرئيس يكون من أجل الشكوى، و كذلك أكدت بنسبة 16,12% من إجابات المبحوثين بعدم تواصلهم مع الرئيس المباشر، ومنه نستنتج أن إتصال العمال برئيسهم المباشر يزيد من شعورهم بالمسؤولية اتجاه وظيفتهم كذلك يساعد العامل على الراحة النفسية كما يجعله أكثر إنخراطا في جماعة العمل، وهذا التواصل يوطد العلاقات بين العاملين ومشرفيهم ويدعم الثقة بينهم، وأن الاتصال غير الرسمي يتشكل تلقائيا في أي منظمة .

الجدول رقم (23) : خاص بتقديم المؤسسة حوافز من تشجيعا لمجهود العمال في العمل .

النسبة %	التكرارات	البدائل
32,25 %	40	نعم
67,74 %	84	لا
100 %	124	المجموع

الفصل الثالث عرض وتحليل نتائج الدراسة

تبين الشواهد الإحصائية المتعلقة بالجدول رقم (23)، بأن إجابات المبحوثين كانت بنسبة 67,74 % أن المؤسسة لا تقدم حوافز لتشجيعاً لمجهود العمال في العمل، و أن نسبة 32,25 % تأكد على أن المؤسسة تقدم لعمالها حوافز تشجيعاً لمجهودهم في العمل، ومنه نستنتج بأن المؤسسة تنخفض فيها تقديم الحوافز لعمالها و بالتالي ينعكس هذا سلبا على عمل العمال، وقد يؤدي أحيانا إلى اللامبالاة والتكاسل في العمل، وعدم التشجيع.

الجدول رقم (24): خاص تأدية استشارة رؤسائك في حل بعض المشاكل العمل إلى زيادة رضاك:

النسبة %	التكرارات	البدائل
83,87 %	104	نعم
16,12 %	20	لا
100 %	124	المجموع

تبين الشواهد الإحصائية المتعلقة بالجدول رقم (24)، و أن نسبة 83,87% أجابوا بأن إستشارة رؤسائهم في حل بعض مشاكل العمل تزيد من رضاهم، في حين أجابوا بنسبة 16,12% بأن إستشارة رؤسائهم في حل بعض مشاكل العمل لا تزيد من رضاهم .

و منه نستنتج أن العلاقة السائدة في المؤسسة بين الرؤساء والعمال هي علاقة جيدة يسود بينهم الاحترام المتبادل وحسن معاملة الرؤساء لعمالهم، و هذا ما أكدته دراسة "بن منصور رفيقة" في دراستها السابقة ضمن دراستنا الحالية .

الجدول رقم (25): خاص بالوسيلة المناسبة للتواصل مع الإدارة:

النسبة %	التكرارات	البدائل
58,78 %	87	كتابية
44,93 %	71	شفوية
87,32 %	62	المقابلات الشخصية
12,67 %	9	الهاتف
100 %	*158	المجموع

تبين الشواهد الإحصائية المتعلقة بالجدول (25) أن إجابة الباحثين كانت بنسبة 58,78% بأن الوسيلة المناسبة للتواصل مع الإدارة هي كتابية، في حين أكدت بنسبة 44,93% بأن الوسيلة المناسبة هي الوسيلة الشفوية المتمثلة في المقابلات الشخصية بنسبة 87,32%، أما الهاتف بنسبة 12,67% ومنه نستنتج أن المؤسسة تعتمد على الإعلانات كوسيلة إتصال سريعة تتبعها الإدارة لإيصال التعليمات للعمال و هي أكثر فعالية ، كما أن الوسائل الشفوية مثل (الإجتماعات و الهاتف) تعتبر من أكثر وسائل الإتصال إستعمالا والمتبعة في المؤسسة محل الدراسة.

الجدول رقم (26) : خاص بالوقت الذي تراه مناسباً أثناء إتصالك بالإدارة :

النسبة %	التكرارات	البدائل
84,67 %	105	أثناء العمل
15,32 %	19	بعد الإنتهاء من العمل
100 %	124	المجموع

تبين الشواهد الإحصائية في الجدول رقم (26) بأن إجابات الباحثين كانت بنسبة 84,67% وذلك أن إتصاليهم بالإدارة يكون أثناء العمل، في حين أجابوا بنسبة 15,32% أن إتصاليهم بالإدارة يكون

* 158 تمثل عدد الايجابيات وليس عدد الباحثين.

الفصل الثالث عرض وتحليل نتائج الدراسة

بعد الإنتهاء من العمل، و ما نلاحظه أن المؤسسة يغلب عليها طابع الإتصال غير الرسمي ، من خلال الفرص الكبيرة في المشاركة وتنمية الاتصال بين الادارة والجماعات ، لكننا لا نستطيع القول بأنها تخلو من الاتصال الرسمي فهناك أعمال يغلب عليها الطابع الرسمي أي الإتصال بالإدارة ، يكون له قوانين و تعليمات رسمية.

الجدول رقم (27) : تعمل الإدارة على المحافظة على مصالح عمالها بهدف إستقرارهم في العمل:

النسبة %	التكرارات	البدائل
76,80 %	94	نعم
24,19 %	30	لا
100 %	124	المجموع

تبين الشواهد الإحصائية في الجدول رقم (27) أن إجابات المبحوثين كانت بنسبة 76,80% بأن الإدارة في المؤسسة تسعى على المحافظة على مصالح عمالها بهدف إستقرارهم في العمل، في حين أجابوا بنسبة 24,19% أكدوا على أن إدارة المؤسسة لا تعمل على المحافظة على مصالح عمالها بهدف إستقرارهم ، ومنه نستنتج أن إدارة المؤسسة تسعى دائماً للمحافظة على مصالح العمال، وتساعدهم على حل مشاكلهم وذلك يظهر من خلال التواصل الفعال بين الرؤساء ومرؤوسيهم والعلاقات الإجتماعية والإنسانية التي بينهم، مما يؤدي إلى الرضا عن العمل وبذلك ترفع الروح المعنوية لديهم ويزيد إرتباطهم بالمؤسسة ومنه يؤدي ذلك إلى تحقيق الإستقرار المهني .

الجدول رقم (28) : خاص بإستقبال المعلومات عن طريق وسائل الإتصال:

النسبة %	التكرارات	البدائل
15,51 %	27	سمعية بصرية
38,50 %	67	شفوية
45,97 %	80	كتابية

المجموع	*174	% 100
---------	------	-------

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن النسبة 45,97% تستقبل المعلومات عن طريق وسائل إتصال كتابية، تليها نسبة 38,50% تستقبل المعلومات عادة عن طريق وسائل الإتصال الشفوية، في حين أن النسبة 15,51% تستقبل المعلومات عادة عن طريق وسائل سمعية بصرية وبالتالي يمكن القول بأن الوسائل الكتابية تمثل أحد المحاور الأساسية، في العملية الإتصالية و التي تعتمد عليها مديرية ديوان الترقية و التسيير العقاري، فبعض المعلومات تحتاج إلى أن تكون وثائق مكتوبة لكي يتم العمل وفقها بعيدا عن الخطأ أو النسيان مثلا، إضافة إلى أن الاتصالات الشفهية والسمعية البصرية مثل الإجتماعات تعد من أهم الوسائل سرعة في نقل المعلومات.

الجدول رقم (29): خاص بالوسيلة التي يُفضلها:

النسبة %	التكرارات	البدائل
% 14,56	15	سمعية بصرية
% 14,56	15	شفوية
% 70,87	73	كتابية
% 100	*103	المجموع

تبين الشواهد الإحصائية المسجلة في الجدول رقم (29) بأن إجابات المبحوثين كانت بنسبة 70,87% حول وسيلة الإتصال الكتابية وهي أعلى نسبة، في حين تعادلت النسبة بـ 14.56% حول وسيلة الإتصال (الشفوية، والسمعية البصرية)، ومنه نستنتج أن العمال بالمؤسسة محل الدراسة يفضلون بنسبة كبيرة الوسيلة الكتابية للتواصل مع الإدارة، و ذلك لأن الوسيلة الكتابية أكثر فعالية لأنها دقيقة في إيصال المعلومة للعمال و تعمل على زيادة القدرة على مواجهة أعباء العمل، كذلك أن الوسيلة الكتابية تقلل من سوء التفاهم و الإختلافات، وهذا ما أكده "علي حسين الشهري" في دراسته السابقة ضمن دراستنا الحالية، كذلك ما لحظناه في الجدول (28).

*174 عدد الإجابات وليس عدد المبحوثين.
*103 تمثل عدد الإجابات وليس عدد المبحوثين.

الجدول رقم (30): خاص بتوفير المؤسسة الظروف المناسبة للقيام بالعمل :

النسبة %	التكرارات	البدائل
42,74 %	53	دائما
5,64 %	7	أبدا
51,61 %	64	أحيانا
100 %	124	المجموع

نلاحظ من معطيات الجدول أعلاه بأن النسبة 51,61% أجابت بأن المؤسسة أحيانا توفر الظروف المناسبة للقيام بالعمل، في حين أجابت بنسبة 42,74% بأن المؤسسة دائما توفر الظروف المناسبة لعمالها للقيام بالعمل، وتكاد تتعدم بنسبة 5,64% بأن المؤسسة لا توفر أبداً الظروف لعمالها، وما نستطيع قوله أنه يتوجب على المؤسسة توفير الظروف المناسبة للعمل والمحافظة على عمالها لتحارب فيهم فكرة مغادرة المؤسسة لمؤسسة أخرى خاصة العمال ذوي الخبرة والكفاءة، ولابد من تحفيزهم وتشجيعهم ومراعاة الموضوعية والعدالة بينهم بغية إستقرارهم المهني ، و هذا ما أكده " جبلي فاتح" في دراسته السابقة ضمن دراستنا الحالية.

المحور الرابع : للإتصال الأفقي دور في ثبات الاستقرار المهني للعمال في المؤسسة .

الجدول رقم (31) : خاص بعلاقات الزملاء ببعضهم :

النسبة %	التكرارات	البدائل
55,64 %	69	جيدة
4,83 %	4	سيئة
39,51 %	49	عادية
100 %	124	المجموع

الفصل الثالث عرض وتحليل نتائج الدراسة

تبين القراءات الإحصائية المتعلقة بالجدول رقم (31) بأن إجابات المبحوثين كانت بنسبة 55,64% أن علاقات الزملاء ببعضهم جيدة، في حين أجابوا بنسبة 39,51% أن علاقاتهم ببعض الزملاء عادية، كما نجد أنها تكاد تنعدم بنسبة 4,83%، وذلك أن علاقاتهم سيئة ببعض الزملاء، ونلاحظ أن للاتصال الأفقي دور كبير في تواصل الزملاء ببعضهم، ويظهر ذلك من خلال إجابات المبحوثين و أن العمال يشعرون بالإطمئنان عند دخولهم للمؤسسة لأن علاقاتهم ببعضهم منسجمة بعيدة كل البعد عن أي مشكل أو سوء فهم بينهم .

الجدول رقم (32) : خاص باتصال بزملائك يشجعك على حل المشاكل :

النسبة %	التكرارات	البدائل
29,83 %	37	دائماً
4,03 %	5	أبداً
66,12 %	82	أحياناً
100 %	124	المجموع

تبين الشواهد الإحصائية المتعلقة بالجدول رقم (32)، بأن نسبة 66,12% من إجابات المبحوثين أنه أحياناً الإتصال بالزملاء يشجع على حل المشاكل، أما بنسبة 29,83% أجابوا بأن إتصالهم بزملائهم يشجعهم دائماً على حل المشاكل، في حين كانت نسبة ضعيفة جداً قدرت 4,03% على انعدام هذا التواصل في حل المشاكل بين العمال، وما نستنتجه أن إتصال الزملاء ببعضهم يساعدهم ويشجعهم على تقييم ذاتهم، ويظهر ذلك من خلال تنمية مهارات الإصغاء لبعضهم البعض، وبناء علاقات مهنية قوية، وهذه السلوكيات الإتصالية مثل " الشكر، المدح و التقدير " تساعدهم على حل مشاكلهم مما يزيد من إستقرارهم.

الجدول رقم (33): خاص باستمرار علاقتك بزملائك في العمل حتى خارج المؤسسة:

النسبة %	التكرارات	البدائل
87,09 %	108	نعم
12,90 %	16	لا
100 %	124	المجموع

تبين القراءات الإحصائية المتعلقة بالجدول رقم (33) أن إجابة المبحوثين كانت نسبة 87,09 % وهذه النسبة العالية تؤكد على أن العلاقة بين الزملاء في العمل تستمر حتى خارج المؤسسة، في حين أجابوا بنسبة 12,90 % على إنعدام إستمرار العلاقة بين الزملاء خارج المؤسسة، ومنه نستنتج أن الإتصال الأفقي بين العمال يزيد من إستقرارهم المهني، لأن هذا التواصل و التفاعل بينهم يُشجع ويدفع إلى إلتقاء العمال خارج أوقات العمل، أي خارج المؤسسة مما يسمح بالقضاء على الروتين المهني، وأن الإتصال داخل المؤسسة يسمح بتوسيع اللقاءات حتى خارجها .

الجدول رقم (34): يوضح رضا العامل عن وضعه في المؤسسة:

النسبة %	التكرارات	البدائل
68,54 %	85	نعم
31,45 %	39	لا
100 %	124	المجموع

يتبين من خلال الجدول رقم (34) بأن نسبة 68,54 % أكدوا على رضاهم عن وضعهم في المؤسسة، في حين أجابوا بنسبة 31,45 % على عدم رضاهم عن وضعهم في المؤسسة ، و منه نستطيع القول أن مؤسسة ديوان الترقية و التسيير العقاري تسعى إلى توفير مختلف الظروف الأساسية والمناسبة لإرضاء عمالها بهدف إستقرارهم المهني ، و يمكننا القول أن الإتصال الفعال السائد في المؤسسة يجعل العاملين متعاونين في تنفيذ مخططات العمل التي شاركتم في اتخاذها إدارة المؤسسة هذا ما يجعلهم راضيين عن وضعهم المهني في المؤسسة ، والرضا عن العمل يمس فئة لا بأس بها في المؤسسة وهذا قد نعتبره مؤشر عن الإرتياح والإطمئنان ما يعزز من استقرارهم .

الجدول رقم (35) : خاص بالأسلوب الإتصالي المستخدم يساهم في تطويرها المؤسسة :

النسبة %	التكرارات	البدائل
40,32 %	50	دائماً
08,87 %	11	أبداً
50,80 %	63	أحياناً
100 %	124	المجموع

كما هو واضح في الجدول رقم (35) أن إجابات المبحوثين كانت بنسبة 50,80% أحياناً ما يعادل 63 مفردة، و نسبة 40,32% دائماً ما يعادل 50 مفردة، و بنسبة 8,87% أبداً ما يعادل 11 مفردة، ومنه نستنتج أن أسلوب الإتصال المستخدم يساهم في تطوير المؤسسة و ذلك يرجع إلى فعاليته و الأساليب المتبعة للتواصل بين الإدارة و العمال فيما بينهم ، و المساهمة كذلك في نقل المعلومات بسرعة و دقة ووضوح .

الجدول رقم (36) : تعمل الوسائل الإتصالية في نقل المعلومات بسرعة وفي الوقت المناسب :

النسبة %	التكرارات	البدائل
78,22 %	97	نعم
21,77 %	27	لا
100 %	124	المجموع

تبين الإحصائيات المتعلقة بالجدول رقم(36) ، بأن نسبة 78,22% أجابوا بأن الوسائل الإتصالية المستخدمة في المؤسسة تعمل على نقل المعلومات بسرعة و في الوقت المناسب ، في حين أجابوا بنسبة 21,77% بعدم نقل المعلومات بسرعة و في الوقت المناسب ، و منه نستنتج أن الوسيلة المتبعة في مؤسسة ديوان الترقية و التسيير العقاري محل الدراسة و التي يتم بها نقل المعلومات للعمال ، هي وسائل شفوية والمتمثلة في الإجتماعات التي تكون وجهاً لوجه و ذلك لإيصال المعلومات و البيانات بسرعة و توضيح أي غموض .

ثانياً: تحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية:

1- تحليل وتفسير النتائج المتعلقة بالتساؤل الفرعي الأول :

التمثلة في : هل يساهم الإتصال النازل في ثبات الاستقرار المهني للعمال بالمؤسسة ؟

بالنظر إلى البيانات توصلنا إلى أن معظم أفراد العينة يرون أن المعلومات المستقبلية من طرف إدارة المؤسسة هي تعليمات بنسبة 68,54% لأن الإدارة تسعى دائماً للحفاظ على مصالحها و مصالح عمالها بغية إستمرارها و إستقرار عمالها، كذلك أن حصول العمال على المعلومات يكون عن طريق الرئيس المباشر وذلك بنسبة 75%، ماله من دور هام في إيصال البيانات و الأوامر مع الفهم الجيد لطبيعة تلك الأوامر والقرارات، كما تؤكد بنسبة 69,35%، أن الوسيلة التي تنقل بها المعلومات هي التقارير والمنشورات والوسائل الشفوية لأنهما الوسيلتين الأكثر فعالية تجعل العمال يطلعون على مضمون الرسائل الإتصالية المتوجهة إليهم و إزالة سوء الفهم ، و كذلك أكدت إجابات المبحوثين بنسبة كبيرة على أن المعلومات التي تنقل إليهم واضحة وبسيطة، وأن الوسيلة الإتصالية الأكثر إستخداماً هي المقابلات الشخصية وذلك بنسبة 22,13% ، و هذا راجع لأن الوسائل الشفهية لها أهمية كبيرة للتواصل لأنها تكون وجهاً لوجه أي أن التواصل يكون مباشر و هذا ما أكدته إجابات المبحوثين والتي كانت بنسبة 64,51%، وأن أغلب المبحوثين يقررون بأن وسيلة الإتصال ملائمة للتواصل مع الإدارة، كذلك يرى العمال أن الإدارة لا تعمل على غياب الروتين المهني بنسبة 66,12%، و هذا قد يرجع لطبيعة المؤسسة ، كما أن المبحوثين أجابوا بنسبة 54,03% بأنهم تحصلوا على ترقية ، فالترقية كلما كانت موضوعية و عادلة كلما زادت ثقة العمال في مؤسستهم و أن نسبة 62,90% تحصلوا على الترقية بسبب الكفاءة و هذا قد يرجع إلى أن المؤسسة تتمتع بعدد كبير من العمال الأكفاء في الإنجاز ، كذلك توجد علاقة إيجابية في التواصل بين المشرفين والعمال، وأن هذه العلاقة الإيجابية تشجع العمال على أداء أعمالهم بكل ثقة، وهذا ما أكدته إجابات المبحوثين بنسبة 84,67% ، وبالتالي فإن تمسكهم بالمؤسسة يزيد لأن إقتراحاتهم و آرائهم حول العمل تؤخذ بعين الإعتبار، كما أنهم أكدوا على عدم تعرضهم لمعوقات إتصالية للقيام بالعمل لأن أسلوب الإتصال المستخدم واضح وفعال، وأن أغلبية العمال وبنسبة 73,38% راضين عن أسلوب الإتصال وهذا ما يساعدهم على تحقيق إستقرارهم المهني، ومنه نستنتج أن الإتصال النازل يساهم في ثبات الإستقرار المهني وهذا ما يؤكد صدق الفرضية الجزئية الأولى.

2- تحليل وتفسير النتائج المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثاني :

التمثلة في : هل يساهم الإتصال المساعد في ثبات الإستقرار المهني للعمال بالمؤسسة ؟

بالنظر إلى البيانات المتعلقة بهذا التساؤل توصلنا إلى أن معظم إجابات المبحوثين أكدوا على أنه يوجد تواصل برئيسهم المباشر وهذا الإتصال قد يكون للإستفسار أو للشكوى في بعض الأحيان ، و أن نسبة 67,64% من أفراد العينة تُقرُّ على أن المؤسسة تنخفض فيها تقديم الحوافز ، وهذا قد يشعر العامل بالملل وعدم التشجيع، كذلك أكدت إجابات المبحوثين أن إتصالهم بالرؤساء وإستشارتهم في حل بعض مشاكل العمل تزيد من رضاهم بنسبة 91,34%، وأن العلاقة السائدة في المؤسسة هي علاقة جيّدة في إطار غير رسمي، ويرى المبحوثين أن الوسيلة المناسبة للتواصل مع الإدارة هي وسيلة الإتصال الكتابية الشفهية معاً، وأن العمال يقومون بالإتصال مع الإدارة أثناء العمل بنسبة 84,67% ، وذلك لأن إدارة المؤسسة يغلب عليها طابع الإتصال الغير رسمي ، وأن أغلبية أفراد العينة وبنسبة 76,80% يرون أن إدارة المؤسسة تسعى للمحافظة على مصالح عُمالها بهدف استقرارهم ، مما يؤدي إلى رضا العُمال كما ترفعُ الرُوح المعنوية لديهم ويزيد إرتباطهم بالمؤسسة ، كما يرون أن إستقبال المعلومات يكون عن طريق وسائل الإتصال الكتابية بنسبة 45,97% لأنه يوفر للعمال معلومات و بنود واضحة حول أداء الأعمال، ومنه نستنتج أن الإتصال النازل يساهم في ثبات الإستقرار المهني وهذا ما يؤكد صدق الفرضية الجزئية الأولى.

3- تحليل وتفسير نتائج المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثالث :

التمثلة في : هل للإتصال الأفقي دور في ثبات الإستقرار المهني للعمال بالمؤسسة ؟

بالنظر إلى البيانات المتعلقة بهذا التساؤل توصلنا إلى أن معظم إجابات المبحوثين يرون أن علاقات الزملاء ببعضهم جيّدة بنسبة 55,64%، وأنهم يرون كذلك أن إتصالهم ببعضهم في العمل يساعدهم في حل المشاكل ، مما يؤكد على أن هؤلاء المبحوثين يمتازون بروح الأخوة و الصداقة و المحبة داخل العمل، وهذا التواصل يكون دائماً ، في حين أن نسبة كبيرة من المبحوثين يصرحون بأرائهم بأن علاقتهم بزملائهم مستمرة حتى خارج المؤسسة بنسبة 87,09% ، وهذا قد يرجع إلى طول مدة العمل التي قضاها العاملون مع بعضهم البعض مما يقوي من روح الجماعة بينهم ، كما تمثل بنسبة 68.54% بأن العمال راضين عن وضعهم في المؤسسة ، وهذا لأن المؤسسة تهيء لهم المناخ الجيّد في العمل و تسعى إلى إستقرارهم المهني كما أكدت إجابات المبحوثين على الأسلوب الإتصالي المستخدم و المتبع في

المؤسسة يساهم في تطويرها، وأن الوسائل المُتبعَة في نقل المعلومات تكون بسرعة وفي الوقت المناسب بنسبة 78,22 % و ذلك لإزالة سوء الفهم و توضيح أي غموض في الرسائل، ومنه نستنتج أن الإتصال النازل يساهم في ثبات الإستقرار المهني وهذا ما يؤكد صدق الفرضية الجزئية الأولى.

ثالثا: النتيجة العامة:

يعتبر الاتصال ميزة من مميزات المجتمعات الحديثة وتطورها ومن هذا أولت المؤسسات عناية فائقة بالاتصال وبكل أنواعه بهدف الاتصال والتنسيق بين جميع المستويات الإدارية، ولإتصال الرسمي دور كبير في تحقيق الإستقرار المهني للعمال في المؤسسات الجزائرية عامة ومؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري خاصة، حيث أن الإتصال الرسمي النازل والصاعد والأفقي يسود بين مختلف الرؤساء والمرؤوسين وبين العمال فيما بينهم مما ينعكس، إيجابا على معنويات العمال والعلاقات الإجتماعية بينهم كما أنه يزيد من رضاهم عن العمل مما يؤدي إلى إستقرارهم المهني داخل المؤسسة.

وبالتالي فإن الإتصال الرسمي يؤدي إلى تحقيق الاستقرار المهني للعمال بالمؤسسة وهذا ما يؤكد صحة الفرضية العامة وكذلك يمكننا أن نستخلص بعض النتائج العامة الآتية:

- أن إدارة المؤسسة تقوم بالاتصال بالعمال في مختلف المستويات.
- تتمتع الإدارة بسرعة وصول المعلومات والقرارات للعمال.
- العلاقة بين الإدارة والعمال والعمال فيما بينهم علاقة حسنة ومقبولة.
- أغلبية العمال راضين عن أسلوب الإتصال السائد في المؤسسة مما يحقق استقرارهم.
- لا يمكن وجود إتصال رسمي في المؤسسة فقط دون وجود إتصال غير رسمي يتخللها .

خلاصة الفصل:

لقد تناولنا في هذا الفصل عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية حيث قمنا أولاً بعرض ومناقشة البيانات الشخصية، ثم عرض ومناقشة البيانات المتعلقة بالتساؤلات الفرعية، ثم تطرقنا إلى نتائج الدراسة المتعلقة بالتساؤلات وأخيراً إلى النتيجة العامة .

الخاتمة

إنطلقنا في هذه الدراسة من هدف يتمحور حول دور الاتصال الرسمي في تحقيق الإستقرار المهني للعمال بمؤسسة ديوان الترقية و التسيير العقاري لولاية ورقلة ، محاولين إبراز أهمية ودور الإتصال الرسمي الفعال في إنجاح العمليات الإدارية وتحقيق الإستقرار .

فالاتصال يلعب دورا هاما في المؤسسة من أجل الإنسجام داخلها لتحقيق كفاءة وفعالية تضمن للمؤسسة البقاء والإستمرار كما تسعى إلى الاهتمام بمواردها المختلفة المادية و البشرية وذلك من أجل ضمان إستقرارهم وتحقيق أهدافها المستقبلية ، ويمكننا كذلك أن نعتبر الاتصال الرسمي الفعال المتواجد بين الإدارة والعمال والعمال فيما بينهم عامل ضروري لتواصلهم مع بعضهم كما له علاقة بإستقرار العمال داخل المؤسسة ، ومن خلال ما تطرقنا اليه في هذه الدراسة نستطيع القول أنها تعتبر من المواضيع الهامة التي لها علاقة واسعة بمجالات مختلفة ، وبالتالي سوف يبقى هذا الجزء البسيط الذي قمنا بدراسته من مجموع المساهمات التي يطغى بها البحث العلمي .

قائمة المراجع

- 1- أحمد ماهر ، كيف ترفع مهاراتك الإدارية ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، د.ط ، 2000 .
- 2- إحسان محمد الحسن ، مناهج البحث العلمي ، دار وائل ، عمان ، ط1 ، 2005 .
- 3- بشير العلاق ، نظريات الاتصال مدخل متكامل ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ، د.ط ، 2010 .
- 4- بلقاسم سلاطنية و حسان الجيلاني ، أسس البحث العلمي ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، ط2 ، 2009 .
- 5- بوفلجة غيام ، مبادئ التسيير البشري ، دار الغرب للنشر والتوزيع ، الجزائر ، ط3 ، 2008 .
- 6- حبيب الصحاف ، إدارة الموارد البشرية و شؤون العاملين ، مكتبة لبنان للنشر ، بيروت ، ط1 ، 1997 .
- 7- حسن عماد مكاي و ليلي حسين ، الاتصال و نظرياته المعاصرة ، الدار المصرية اللبنانية ، بيروت ، ط1 ، 2003 .
- 8- رشيد زرواتي ، منهجية البحث العلمي ، دار الكتاب الحديث ، الجزائر ، د.ط ، 2004 .
- 9- رشيد زرواتي ، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الإجتماعية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، قسنطينة ، ط2 ، 2008 .
- 10- رجب إبراهيم عبد الرحمان ، مناهج البحث في العلوم الإجتماعية ، دار عالم الكتب الرياض ، ط1 ، 2003 .
- 11- صالح بن نوار ، فعالية التنظيم في المؤسسة الإقتصادية ، مخبر علم اجتماع الاتصال ، قسنطينة ، د.ط ، 2006 .
- 12- طاهر بن خرف الله و آخرون ، الوسيط في الدراسات الجامعية ، دار هومة للنشر والتوزيع ، الجزائر ، ط4 ، 2003 .
- 13- عبد الوهاب أحمد عبد الواسع ، علم إدارة الأفراد ، دن ، الرياض ، د.ط ، 1973 .
- 14- عبد الرزاق جبلي ، علم إجتماع الصناعة ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية ، د.ط ، 1999 .
- 15- عبد الله مسعود ، علم الاتصال المعاصر ، مكتبة العبيكات ، الرياض ، ط2 ، 1998 .
- 16- عبد المعطي محمد عساف ، السلوك الإداري والتنظيمي في المنظمات المعاصرة ، دار الزهران للنشر والتوزيع ، عمان ، د.ط ، 1999 .
- 17- عمر وصفي عقيلي ، الإدارة أصول و مفاهيم ، دار زهران للنشر والتوزيع ، عمان ، د.ط ، 1997 .
- 18- فضيل دليو ، تاريخ وسائل الاتصال ، دار أقطاب الفكر ، قسنطينة ، د.ط ، 2007 .

- 19- فضيل دليو وآخرون ، أسس المنهجية في العلوم الإجتماعية ، دار البعث ، قسنطينة ، د.ط ، 1999 .
- 20- كمال عبد الحميد الزيات ، العمل وعلم الإجتماع المهني الأسس النظرية و المنهجية ، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع ، القاهرة ، د.ط ، 2002 .
- 21- كامل محمد المغربي ، السلوك التنظيمي مفاهيم وأسس ، دار الفكر ناشرون و موزعون ، عمان ، ط 3 ، 2004 .
- 22- محمد الحسيني ، النظرية الإجتماعية ودراسة التنظيم ، دار المعارف ، القاهرة ، ط 5 ، 1985 .
- 23- محمد علي محمد ، مجتمع المصنع ، الهيئة المصرية للكتاب ، الإسكندرية ، د.ط ، 1972 .
- 24- مروان عبد المجيد إبراهيم ، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، عمان ، ط 1 ، 2000 .
- 25- منال هلال المجاهرة ، نظريات الاتصال ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، والطباعة ، عمان ، ط 1 ، 2012 .
- 26- منال طلعت محمود ، مدخل إلى علم الاتصال ، الإسكندرية ، د.ط ، 2002 .
- 27- موريس أنجلس ، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ، ترجمة : بوزيد صحراوي و آخرون ، دار القصبه للنشر و التوزيع ، الجزائر ، ط 2 ، 2006 .
- 28- ناصر دادي عدون ، الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الإقتصادية ، دار المحمدية العامة ، الجزائر ، د.ط ، 2004 .
- 29- هالة منصور ، الاتصال الفعال مفاهيمه ومهاراته ، المكتبة الجامعية ، الإسكندرية ، د.ط ، 2000 .

المذكرات والرسائل الجامعية :

- 1- جبلي فتحي ، الترقية الوظيفية و الإستقرار المهني ، مذكرة ماجستير ، تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية ، جامعة منتوري قسنطينة ، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية ، الجزائر ، 2006/2005 .
- 2- حورية بولعويدات ، إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية ، مذكرة ماجستير ، قسم علوم الإعلام والاتصال ، جامعة منتوري قسنطينة ، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية ، الجزائر ، 2008/2007 .

- 3- طيش ميلود ، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالتفاعل الإجتماعي للعاملين بالمؤسسة ، مذكرة ماجستير ، علم إجتماع ، تخصص اتصال في المنظمات ، كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2011/2010 .
- 4- فاطمة الزهراء قرباتي ، الاتصال التنظيمي بين نقابات التربية ودوره في خدمة المطالب العمالية و نجاح الفعل الإضرابي ، مذكرة ماستر ، علم اجتماع تخصص تنظيم وعمل ، جامعة غرداية ، كلية العلوم الإنسانية ، الجزائر ، 2013/2012 .
- 5- بن منصور رفيقة، الإستقرار الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين، مذكرة ماجستير، تخصص تنظيم وعمل، كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية والإسلامية، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر، 2014/2013.

المجلات والدوريات :

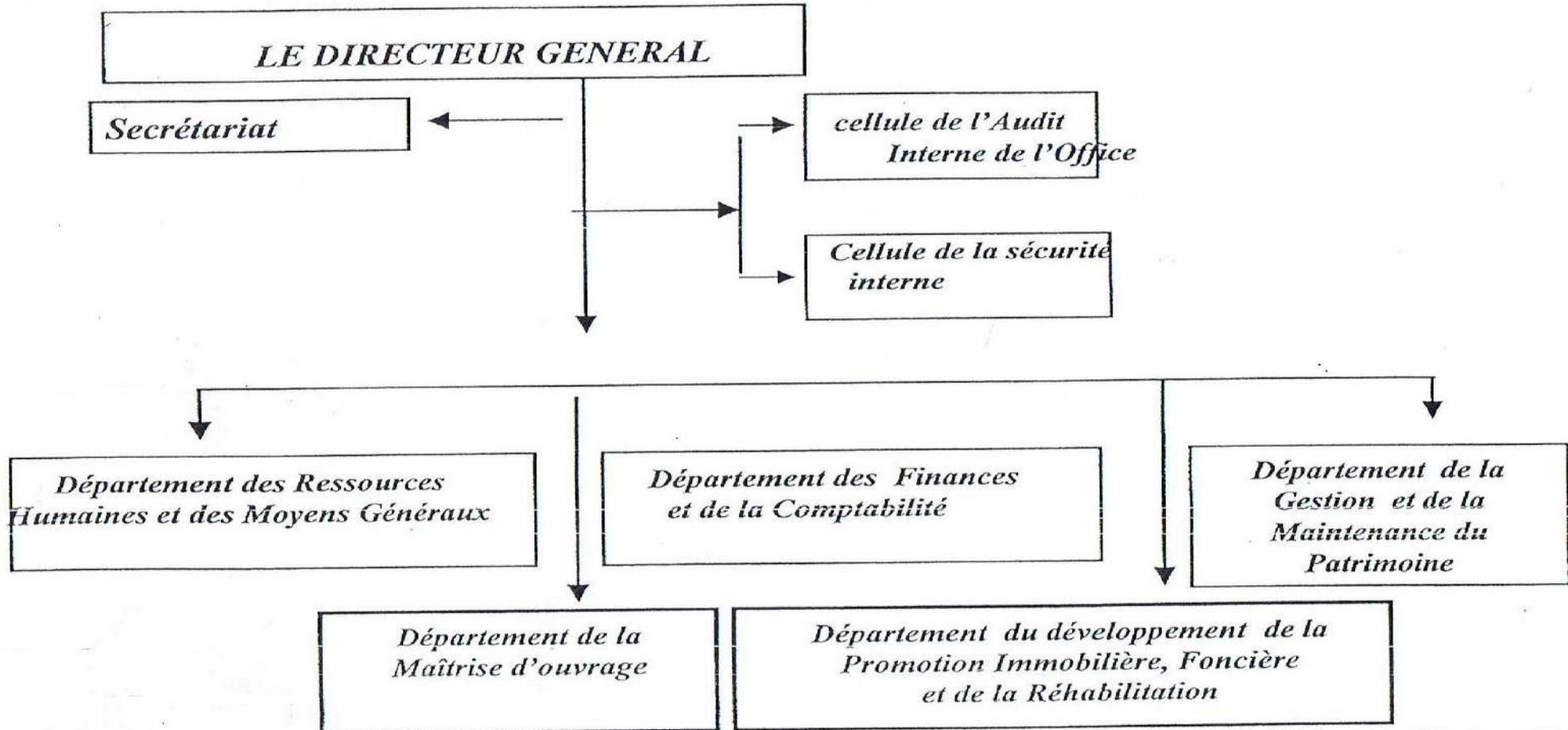
- 1- جاسم رحيم عذاري ، مجبل داوي إسماعيل ، أثر الإستقرار الوظيفي في الأداء التنظيمي للوحدات المالية في المؤسسات التعليمية ، العدد 33 ، المجلد التاسع ، 30 ماي 2013.

المعاجم :

- 1- أحمد مختار ، معجم اللغة العربية المعاصرة ، دار الكتب القاهرة ، ط 1 ، 2008 .
- 2- جميل صيليبيا ، المعجم الفلسفي ، دار الكتاب اللبناني ، ط 1 ، 1973 .

الملاحق

ORGANIGRAMME DE LA DIRECTION GENERALE



الملحق (02)

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع والديموغرافيا

شعبة: علم الاجتماع

تخصص : علم اجتماع تنظيم و عمل



استمارة استبيان حول:

الاتصال الرسمي و الاستقرار المهني للعمال بالمؤسسة الجزائرية

" دراسة ميدانية بمديرية ديوان الترقية و التسيير العقاري لولاية ورقلة "

سيدي الموظف سيديتي الموظفة:

في إطار انجاز لمذكرة التخرج المكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي ، نود أنم نضع بين أيديكم هذه الاستمارة و التي تم تصميمها لغرض جمع المعلومات للبحث العلمي لإتمام هذه الدراسة. راجين منكم قراءة هذا المرفق و تعبئة البيانات بالإجابة على الأسئلة بكل دقة و موضوعية ، بوضع علامة (X) على الإجابة المناسبة و نحيطكم علما بأن هذه المعلومات سرية لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

المحور الأول : البيانات الشخصية

- 1- الجنس : ذكر أنثى
- 2- السن : سنة
- 3- المستوى التعليمي : ابتدائي متوسط ثانوي جامعي
- 4- الحالة العائلية : أعزب متزوج مطل أرمل
- 5- الأقدمية في العمل : سنة
- 6- الصفة القانونية في العمل : دائم مؤقت

الموسم الجامعي: 2019/2018

المحور الثاني : مساهمة الاتصال الهابط في زيادة الاستقرار المهني للعمال بالمؤسسة

7- كيف تصف المعلومات المستقبلية من طرف إدارة المؤسسة؟ :

أوامر تعليمات بيانات

8- من أين تحصل على المعلومات؟ :

- الرئيس المباشر ممثلي العمال الزملاء الإشاعة
- أخرى
تذكر.....

9- هل نقل المعلومات المستقبلية من الإدارة يكون عن طريق ؟ :

- التقارير و المنشورات الكتابية - الوسائل الشفوية

10- ما هي حسب رأيك الوسيلة الأكثر فعالية في إيصال المعلومات؟

- التقارير و المنشورات الكتابية - الوسائل الشفوية - الاثنين م

11 - هل المعلومات التي تنقل إليكم واضحة و بسيطة؟

نعم لا

- إذا كانت الإجابة بلا هل هذا راجع إلى :

- الغموض و التعقيد - صعوبة فهم اللغة

- أخرى تذكر.....

12- ما هي وسائل الاتصال الأكثر استخداما في مؤسستكم؟

- المقابلات الشخمية -الهاتف - الطلب الخطي - الهاتف و المقابلة الشخمية
- الطلب الخطي و المقابلة الشخمية

13- ما هي حسب رأيك الوسيلة الأكثر فعالية ؟

14- هل تعتبر هذه الوسائل حسب رأيك؟

- ملائمة - غير ملائمة

إذا كانت ملائمة لماذا في رأيك.....

إذا كانت غير ملائمة لماذا في رأيك.....

15- هل تعمل الإدارة على غياب الروتين المهني بين العاملين؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم كيف ذلك؟.....

16- هل تحصلت على ترقية ؟

نعم لا

- إذا كانت الإجابة بنعم ما نوعها؟

في المنصب في الدرجة

17- ما سبب حصولك على الترقية ؟

- الأقدمية -الكفاءة

- أخرى تذكر

18- هل يقبل المشرف اقتراحاتك حول العمل؟

- نعم - لا

في حالة الإجابة بلا لماذا حسب رأيك

19- هل يوجد تواصل بينك وبين رئيسك المباشر؟

- نعم - لا

في حالة الإجابة بنعم كيف يكون هذا التواصل حسب رأيك؟

- رسمي - غير رسمي

20- هل تعترضك معوقات اتصالية اثناء القيام بعملك؟

- نعم لا

- إذا كانت الإجابة بنعم أذكرها :

- إذا كانت الإجابة بلا هل يرجع ذلك إلى :- فعالية الوسيلة الاتصالية - مصداقية المعلم

- أخرى تذكر

21 - هل أنت راضي عن أسلوب الاتصال الموجود في مؤسستكم ؟

- نعم - لا

إذا كانت الإجابة بلا لماذا؟

المحور الثالث: مساهمة الاتصال المساعد في زيادة الاستقرار المهني للعمال بالمؤسسة

22- هل تتصل برئيسك المباشر؟

- نعم - لا

إذا كانت الإجابة بنعم: للاستفسار للشكوى

أخرى تذكر

23- هل تقدم لك المؤسسة حوافز تشجيعا لمجهودك في العمل ؟

- نعم - لا

- إذا كانت الإجابة بنعم فيما تتمثل تلك الحوافز؟

24- هل تؤدي استشارة رؤسائك في حل بعض مشاكل العمل إلى زيادة رضاك ؟

- نعم - لا

25- ما هي الوسيلة التي تراها مناسبة للتواصل مع الإدارة ؟

- كتابيا - شفويا

إذا كانت شفوية فيما تتمثل: - المقابلات الشخصية - الهاتف

26- ما هو الوقت الذي تراه مناسباً أثناء اتصالك بالإدارة ؟

- أثناء العمل - بعد الانتهاء من العمل

27- هل تعمل الإدارة على المحافظة على مصالح عمالها بهدف استقرارهم في العمل ؟

- نعم - لا

- إذا كانت الإجابة بنعم كيف يكون ذلك؟.....

28- كيف تستقبل المعلومات عادة عن طريق وسائل اتصال:

- سمعية بصرية شفوية كتابية

29- ما هي الوسيلة التي تفضلها؟

30- هل توفر لكم المؤسسة الظروف المناسبة للقيام بالعمل؟

دائماً أبداً أحياناً

المحور الرابع: للاتصال الأفقي دور في زيادة الاستقرار المهني بين العمال

31- كيف يمكنك أن تصف علاقتك بزملائك؟

جيدة سيئة عادية

32- هل اتصالاتك بزملائك يشجعك على حل المشاكل ؟

دائماً أبداً أحياناً

33- هل تستمر علاقتك بزملائك في العمل حتى خارج المؤسسة ؟

- نعم - لا

- إذا كانت الإجابة بنعم

لماذا؟.....

- إذا كانت الإجابة بلا

لماذا؟.....

34- هل أنت راض عن وضعك في المؤسسة؟

- نعم لا

- إذا كانت الإجابة بنعم

لماذا؟.....

- إذا كانت الإجابة بلا

لماذا؟.....

35- هل الأسلوب الاتصالي المستخدم يساهم في تطوير المؤسسة؟

دائماً أبداً أحياناً

36- هل تعمل الوسائل الاتصالية في نقل المعلومات بسرعة و في الوقت المناسب؟

نعم لا