بسم الله الرحمن الرحيم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع والديموغرافيا
تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي
بعنوان

إستراتيجية تفعيل الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة الجزائرية

"دراسة ميدانية بمديرية اتصالات الجزائر بورقلة"

الطالبة :مباركة زواويـــد
إشراف :د.عمر حمداوي

2017/2018

تحديد الاشكالية

- تعد المؤسسة بناءا إجتماعيا تسعى لتحقيق أهداف محددة وفق إستراتيجية تعتمدها الغرض منها هو الوصول لهذه الأهداف بغض النظر عن نوع هذه الإستراتيجية،إذ نجد المؤسسة تعتمد خطط لممارسة نشاطاتها ولا يمكن مزاولة أي من هذه النشاطات دون الاتصال الذي يعتبر المحور الأساسي في عملية التفاعل الاجتماعي و الإداري داخل المؤسسة والذي يساهم بشكل كبير في حل المشكلات العالقة داخلها،وما فشل المؤسسات إلا نتيجة لفشل التخطيط المسبق والتنبؤ المسبق لوقوفها وفق إستراتيجية واضحة الأهداف والمعالم يتبناها الفاعلون ذوي الكفاءات المتخصصة.
- إن كل مؤسسة مهما كان نوع نشاطها دائما تسعى لتحقيق أهداف مسطرة لضمان نجاحها كما هو الحال للمديرية العملية لاتصالات الجزائر بورقلة والتي هي مؤسسة عمومية اقتصادية وقع عليها اختيار الباحثة لإجراء هذه الدراسة .
- ومما سبق ذكره جاءت إشكالية الدراسة تدور حول التساؤل الرئيسي التالي:
- ماهو دور التحليل الاستراتيجي في تفعيل الاتصـال التنظيمي داخل المؤسسة الجزائرية؟

الفرضيات

الفرضية العامة

للتحليل الاستراتيجي دور في تفعيل الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة الجزائرية.

الفرضيات الجزئية

- يساهم **الفاعل** في تحسين الاتصال غير الرسمي داخل المديرية العملية لاتصالات الجزائر بورقلة.
- لنمط **السلطة** دور في تفعيل الاتصال الرسمي داخل المديرية العملية لاتصالات الجزائر بورقلة.

أسباب إختيار الدراسة

- الذاتية:
- الفضول في معرفة الإستراتيجية المتبعة في تفعيل الاتصال التنظيمي للمديرية العملية لاتصالات الجزائر بورقلة.
- احد أسباب اختيار هذا الموضوع كون الدراسة لها أهمية علمية وضمن التخصص،إضافة إلى توفر إمكانيات القيام بها.
- الموضوعية:
- وجود إشكال في المؤسسات الجزائرية من ناحية تصميم خطط لتفعيل الاتصال التنظيمي داخلها.
- ضرورة تسليط الضوء على المواضيع ذات الإسهام الكبير في التغيير والتحسين من أجل تطوير أداء المؤسسات مثل الاتصال التنظيمي.

الاهمية من الدراسة

- ضرورة اعتماد إستراتيجية محددة في تفعيل الاتصال لرفع من أداء الفاعل داخل المؤسسة وتغيير الأساليب الإدارية لضمان نجاحها .
- حداثة الموضوع كونه يدور حول ظاهرة تدرس في مختلف التخصصات العلمية إلا أنه في هذه الدراسة سيأخذ طابعا سوسيولوجيا.
- يعتبر هذا الموضوع إضافة جديدة ومساهمة متواضعة في إثراء المجال المعرفي كون له جانب ميداني وقد يكون كبداية للبحوث الأخرى وتدعيما للباحثين والمهتمين للقيام بدراسات مكملة لهذا الموضوع .
- كما تكمن أهمية الدراسة في إعطاء صورة عن أهمية التحليل الاستراتيجي ودوره في تفعيل الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة.

أهداف الدراسة

- معرفة الخطط المسطرة لتفعيل الاتصال التنظيمي داخل المديرية العملية لاتصالات الجزائر بورقلة.
- معرفة مدى مساهمة الفاعل في تفعيل الاتصال غير الرسمي في المديرية العملية لاتصالات الجزائر بورقلة.
- الكشف عن نمط السلطة السائد في المؤسسة محل الدراسة ومعرفة مدى وجود تبادل السلطة داخلها ودور هذا في تفعيل الاتصال الرسمي.

مفاهيم الدراسة

الاستراتيجية:

نمط القرارات في المنظمة الذي يقرر ويعكس أهدافها أو أغراضها،ويتمخض عنه السياسات والخطط الرئيسة لتحقيق هذه الأهداف،ويحدد نطاق الأعمال التي ستزاولها المنظمة

تفعيل

ينطوي هذا المفهوم على رغبة الفاعل في تنشيط الحدث و إثارة حيويته وتنمية قدرته،أو توسيع مداه أو تعميق مساره أو تجذير أصوله،الأمر الذي يتطلب من الفاعل التأسيس عليه بشكل مركز ومكثف لإظهار أهميته وحيويته،فيتصرف بحركية

الاتصال التظيمي

هو عملية يتم عن طريقها إيصال المعلومات من أي نوع ومن أي عضو. في الهيكل التنظيمي للمنشأة إلى عضو آخر قصد إحداث تغيير فهو أداة أولية من أدوات التأثير على الفاعلين ووسيلة فعالة لإحداث التغيير في سلوكا تهم

المؤسسة

هي تنظيم يضم مجموعة من الفاعلين يتميزون بدرجة معينة من الإبداع وتحكمهم علاقات السلطة والتبعية نابعة من البناء الداخلي

محالات الدراسة

المجال المكاني :

تم إجراء هذه هذه الدراسة بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بورقلة

المجال البشري:

يشمل مجتمع البحث أي كل العناصر المتعلقة بالظاهرة المدروسة ،حيث يعرف مجتمع البحث على أنه مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجرى عليها البحث أو التقصي،حيث عدد عناصر مجتمع البحث لهذه الدراسة هو 72 مفردة.

المجال الزماني:

تم إجراء هذه الدراسة خلال الموسم الجامعي 2018_2017

منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي باعتباره الأنسب في تفسيرها وتحليلها

عينة الدراسة

تم اختيار العينة النمطية على اعتبار أنها الأنسب لموضوع الدراسة .والتي تعرف على أنها سحب عينة من مجتمع بحث بانتقاء عناصر مثالية من هذا المجتمع

أدوات جمع البيانات

تم اعتماد استمارة الاستبيان كأداه أساسية لجمع البيانات
كما تم الاستعانة بالملاحظة البسيطة

نتائج الدراسة

- تم التوصل الى أن الفاعل يقوم بالتشاور مع زملائه أثناء تنفيذه لمهامه الرسمية مما دل على أهمية الاتصال غير الرسمي لدى أفراد العينة ،كما يسعى الفاعل لتوسيع علاقاته مع معظم زملائه داخل المؤسسة حيث يستفيد منها في الإطار غير الرسمي في كسب خبرات مع توسيع علاقاته الإنسانية التي تسمح بالتعاون
- يعتبر الاتصال المباشر الوسيلة الأبرز في تعبير الفاعل عن إنشغالاته فهو أسلوب أكثر شيوعا ووسيلة فعالة كونه يشجع على تبادل الأفكار والآراء حيث يكون هذا الاتصال خالي من أي تشويش
- تعتمد المؤسسة على أساليب إدارية لها دور في تفعيل الاتصال من خلال اعتمادها على التوجيه الذي يعتبر أسلوب فعال وله وقع إيجابي لدى الفاعل مما يدفعه لتحقيق الأفضل من اجل الوصول إلى الأهداف المسطرة ،كما تزود الإدارة الفاعل بالمعلومات اللازمة وفي الوقت المناسب وهذا ما ينعكس إيجابا على الاتصال داخل المؤسسة ونجاح خطتها في تفعيل الاتصال

- كما يمكن إستنتاج أن الفاعل يساهم في تحسين الاتصال غير الرسمي وهذا نظرا لوعيه بأهمية هذا النوع من الاتصال وما يمكن أن يحققه له من مكاسب سواء في إطار رسمي أو غير رسمي ،كما تم التوصل الى أن الاتصال الرسمي الذي يعتبر من أهم العمليات الإدارية ونجاح هذا النوع ومساهمته في تحقيق أهدف المؤسسة يتوقف على نمط السلطة السائد داخلها والذي يلعب دور هام في تفعيل الاتصال الرسمي وهذا من خلال الأساليب الإدارية المتبعة حيث وجدنا نوع الرقابة واستخدام الوسائل الحديثة دور في تفعيل الاتصال إضافة إلى أن السلطة التي يمارسها الفاعل دور في تفعيل الاتصال حيث تجسدت من خلال امتلاكه للمعلومات وإطلاعه على القوانين والاستفادة منها ، وهذا ما يجعل مصادر السلطة في يده و إمكانية وصوله إلى نهايات إستراتيجية وممارسة هذا النوع من السلطة له دور في تفعيل الاتصال

شكرا على حسن الإصغاء والمتابعة