

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع والديمغرافيا



مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاجتماعية

الشعبة: علم الاجتماع

التخصص: علم اجتماع الاتصال

من إعداد الطالب: محمد البشير طقيع

بعنوان :

أساليب الاتصال الرسمي وتأثيرها على الأداء

(دراسة ميدانية على العمال الإداريين بالمعهد الوطني المتخصص في التكوين
المهني ورقلة 2)

نوقشت و أجزيت علناً بتاريخ : 27 جوان 2019

أمام اللجنة المتكونة من السادة :

الدكتورة : زينب زموري (أستاذ محاضر "أ" جامعة قاصدي مرباح) رئيساً

الدكتورة : شيماء مبارك (أستاذ محاضر "أ" جامعة قاصدي مرباح) مشرفاً

الدكتور : العربي بن داود (أستاذ محاضر "ب" جامعة قاصدي مرباح) مناقشاً

الموسم الجامعي 2018/2019

الإهداء

إلى أعز الناس...

إلى من هما صاحبا الفضل بعد الله عز و جل فيما وصلت إليه ... والدي الحبيين رحمهما الله
عز و جل... إلى من عشت معهم أسعد نبضات الحياة إخوتي وأخواتي الاعزاء... خاصة
أخي محمد الذي كان بمثابة الوالد... إلى عائلتي الكريمة والغالية كل باسمه ... إلى رفقاء
دربي إلى كل أحبتي في الله ... إلى الأستاذة د. شيماء مبارك ... الاستاذ مازن الحوش
.. إلى كل الاساتذة الافاضل بجامعة ورقلة خاصة أساتذة علم الاجتماع.

وإلى كل السادة الكرام الذين ساعدوني : علي عواشير، نور الدين بن ناصر ، جمال دراوي ،
، الشيخ بن دافع ، سليمان غربي ، محي الدين طاهري ، عائلة بالعلمي... إلى من شاطروني
مقاعد الدراسة إلى زملائي في العمل الذين صبروا ووفروا لي الفرصة لإكمال
الدراسة.....

إلى كل من سكن قلبي إلى كل محب للعلم والمعرفة

أهدي ثمرة جهدي المتواضع.

محمد البشير



شكر و عرفان

نشكر الله عزّ وجلّ على توفيقه لنا و تسيته لخطانا فله الحمد و المنة .

نتقدم بشكرنا الخالص و امتناننا العميق إلى الأستاذة المشرفة :

الدكتورة شيماء مبارك

التي أرشدتنا و منحتنا من وقتها من أجل إثراء هذا العمل، بتقديمها لنا النصائح القيمة و التوجيهات و الآراء السديدة.

و نشكر موظفي مكتبة العلوم الانسانية و الاجتماعية على تعاونهم معنا، كما نشكر

كل عمال و أستاذة جامعة قاصدي مرباح بورقلة وخاصة عمال و أستاذة قسم علم

الاجتماع (كلية العلوم الانسانية والاجتماعية) على مساعدتهم لنا طيلة فترة دراستنا.

كما نتوجه بالشكر العميق الى كل العاملين في قطاع التكوين المهني.

محمد البشير

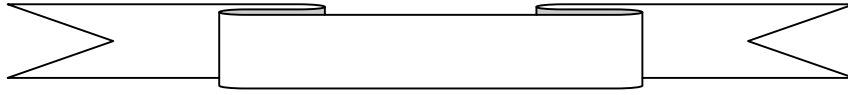


فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
-	شكر و عرفان
-	فهرس المحتويات
-	فهرس الجداول و الأشكال
-	ملخص الدراسة
أ- ب	مقدمة
-	الفصل الاول : إشكالية الدراسة واطارها المفاهيمي
9	تمهيد
9	أولا اشكالية الدراسة
11	ثانيا اسباب اختيار موضوع الدراسة
11	ثالثا اهمية الدراسة
12	رابعا اهداف الدراسة
12	خامسا تحديد مفاهيم الدراسة
18	سادسا الدراسات السابقة
23	سابعا المدخل النظري للدراسة (المقاربة السوسيولوجية)
30	خلاصة الفصل
الفصل الثاني : الاطار المنهجي للدراسة	
32	تمهيد

33	اولا : مجالات الدراسة
33	1- المجال المكاني
35	2- المجال الزمني
35	3- المجال البشري
36	ثانيا : منهج الدراسة
37	ثالثا : مجتمع الدراسة
37	رابعا : ادوات جمع البيانات
37	1- الاستبيان
38	2- الوثائق والسجلات
39	3- الاسلوب الاحصائي
40	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: عرض وتفسير ومناقشة بيانات نتائج الدراسة	
42	تمهيد
43	اولا : عرض الجداول وتفسير البيانات المتعلقة بفرضياتها
43	1- عرض الجداول وتفسير البيانات المتعلقة بالبيانات الشخصية
46	2- عرض الجداول وتفسير البيانات المتعلقة بالفرضية الاولى
53	3- عرض الجداول وتفسير البيانات المتعلقة بالفرضية الثانية
59	4- عرض الجداول وتفسير البيانات المتعلقة بالفرضية الثالثة
64	ثانيا مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضيات

64	1- مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الاولى : تأثير الاسلوب الكتابي الرسمي على الاداء
66	2- مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية : تأثير الاسلوب الشفهي الرسمي على الاداء
68	3- مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة : تأثير الاسلوب التكنولوجي الرسمي على الاداء
72	ثالثا النتائج العامة للدراسة
75	خاتمة



رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
36	الجدول يوضح توزيع أفراد مجتمع البحث حسب المديرية الفرعية بالمعهد ورقلة2	1
43	الجدول يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس	2
43	الجدول يوضح توزيع المبحوثين حسب العمر أو السن	3
44	الجدول يوضح افراد العينة حسب المستوى التعليمي	4
45	الجدول يوضح الحالة العائلية للمبحوثين	5
45	الجدول يوضح توزيع المبحوثين حسب سنوات الخبرة المهنية	6
46	الجدول يوضح استعمال الادارة لأساليب الاتصال	7
48	الجدول يوضح التواصل بين العامل والمسئول المباشر	8
49	الجدول يوضح إجابات المبحوثين حول مطالبة المسئول من العامل بإعداد التقارير الكتابية حول أداء المهام	9
49	الجدول يوضح إجابات المبحوثين حول أداء العمل بمهنية	10
50	الجدول يوضح إجابات المبحوثين حول طبيعة العقوبة المسلطة على العامل	11
51	الجدول يوضح إجابات المبحوثين حول تعرض العامل لعقوبات	12
52	يوضح إتمام الاعمال المطلوبة من طرف المسئول	13
52	يوضح تسوية الوضعية الاجتماعية للمتكونين	
53	الجدول يوضح مزاوله العاملين أعمالهم المتماشية مع القوانين السارية	14
54	الجدول يوضح معنى إنجاز الموظف للاعمال المطلوبة منه في الوقت	15
55	الجدول يوضح تأثير أسلوب الاتصال الرسمي الشفهي على الاداء	16
58	الجدول يوضح استمرار أداء العمل في حالة عدم وجود المسئول المباشر	17
59	الجدول يوضح حول وجود وسائل اتصال تكنولوجية بالمؤسسة التكوينية	18
59	الجدول يوضح إستخدام وسائل الاتصال التكنولوجية في مجال العمل	19

60	الجدول يوضح استخدام الاساليب التكنولوجية للقيام بالعمل بشكل أسرع	20
61	الجدول يوضح مساهمة وسائل الاتصال التكنولوجية في أداء العمل	21
62	يوضح اتصال المسئول المباشر بالعامل عبر الهاتف لانجاز عمل	22
62	يوضح إنجاز محتوى رسائل العمل الالكترونية الواردة من المديرية الولائية التكوين المهني	
63	الجدول يوضح إرسال الاعمال المطلوبة من المديرية بواسطة البريد	23

مقدمة:

استعمل الاتصال كمنشأ إنساني ينتج عنه تبادل الأفكار والآراء والأحاسيس والخبرات والاتجاهات والمعلومات والمهارات بين أفراد المجتمع ، ونظرا لأهميته البالغة في الحياة الاجتماعية فقد شهدت نقلا نوعية تسير التطورات البشرية عبر العصور والأزمنة باعتباره حلقة وصل بين الأجيال من جهة وكذلك بين أطراف العملية الاتصالية من جهة أخرى فالمرسل يقوم بإيصال رسالته إلى المستقبل أو المتلقي وهو بدوره يفكك ويحلل رموزها بالشكل الواضح والسليم والمفهوم لتسيير وتفعيل أي نشاط على مستوى الأفراد وفي حياة جميع المجتمعات، هذا ماجعله من أكثر المواضيع التي شغلت اهتمام المفكرين والباحثين بحكم شموليته وتعدد زوايا النظر إليه ومستويات فهمه من جهة ومن جهة أخرى، تسعى كل دولة الوصول لتنمية متوازنة في جميع المجالات، خاصة تقنيات وسائل الاتصال فقد تشكلت تطورات عديدة ساهمت فيها المؤسسات لمحاولة مواكبة من التطور والتقدم إلى أعلى مستوى ، حيث يعتبر هذا التطور بمثابة القوة القاعدية والعجلة المحركة للسير الفعال داخل المؤسسات باختلاف نشاطها وأتماطها الإدارية التي تسعى المؤسسة إلى ضبطها والتحكم فيها، بغية التغيير والتطور الإيجابي معتمدة على الانسجام بين مختلف الوظائف والأداء المتكامل .

وقد شغل موضوع الاتصال التنظيمي الرسمي اهتمام الباحثين والعلماء في شتى فروع المعرفة وشتى مجالات الحياة، التي نالت اهتمام المتخصصين في الدراسات الاجتماعية.

وقد ظهرت في العقود الأخيرة العديد من الكتابات المتخصصة في الاتصال الرسمي في مجال النشاط الإنساني والاجتماعي، بحيث أصبح تطور المؤسسات التي يعملون بها راجع الى تحسين أساليب الاتصال الرسمي، فانعكس ذلك على العملية الاتصالية وعلى البناء التنظيمي والتنظيم ككل حيث أصبحت بدورها تساعد على تفاعل مع بعضهم البعض.

ومنه تعد عملية الاتصال وأساليبه هادفة وضرورية في أي مؤسسة، فهي أساس نجاحها لأنها تؤدي إلى حركة ونشاط وتفاعل إداري متكامل بين العاملين ينتج عنها أداء والذي يعد مجهود العامل ما قام به خلال فترة عمله في المؤسسة، إذا يعتبر الأداء نشاط يعكس كلا من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها بحيث يرتبط بالمرحلات التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها، ولا شك أن الأداء يدل على ما يتمتع به العاملون في المؤسسة بصفة عامة من مهارات وقدرات وإمكانات فإذا كان الأداء مناسب للعمل المطلوب إنجاز فإنه يحقق الغرض منه.



مقدمة

وبالتالي تلعب أساليب الاتصال الرسمي دورا مهما، داخل المؤسسة فهو يعتبر من الدعائم التي تقوم عليها أي مؤسسة، ويظهر جليا من خلال تأثيره الكبير على أداء العاملين، فهو يعتبر السبيل الذي من خلاله يمكن الفرد من معرفة ما يطلب منه تأديته، بدقة وكذلك وضوح الصورة في حالة وجود أي عقبات ومشكلات.

وعلى هذا الأساس فإن هذه الدراسة تتكون من ثلاثة فصول وهي:

الفصل الأول: يتمحور الفصل الأول حول: إشكالية الدراسة وإطارها المفاهيمي ، ويحتوي على إشكالية الدراسة وأهميتها وأسباب

اختيار الموضوع وأهداف الدراسة وتحديد المفاهيم والدراسات السابقة بالإضافة إلى المقاربة النظرية.

الفصل الثاني: يتمحور الفصل الثاني حول الإطار المنهجي للدراسة ويحتوي على مجالات الدراسة ومنهج الدراسة بالإضافة إلى

مجتمع الدراسة وأدوات جمع البيانات.

الفصل الثالث: والذي هو بعنوان: عرض وتفسير ومناقشة بيانات نتائج الدراسة ويحتوي على: أولا: - عرض الجداول وتفسير

البيانات المتعلقة بفرضياتها ثانيا: مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضيات، ثالثا: النتائج العامة للدراسة، خاتمة.



الفصل الأول: إشكالية الدراسة وإطارها المفاهيمي

- تمهيد.

أولاً: إشكالية الدراسة.

ثانياً: أسباب اختيار موضوع الدراسة.

ثالثاً: أهمية الدراسة.

رابعاً: أهداف الدراسة.

خامساً: تحديد مفاهيم الدراسة.

سادساً: الدراسات السابقة.

سابعاً: المدخل النظري السوسيولوجي.

- خلاصة الفصل.

تمهيد:

انطلاقاً من صياغة إشكالية هذه الدراسة والمعونة ب: أساليب الاتصال الرسمي وتأثيرها على الأداء سوف يتم التطرق للإطار النظري لموضوع الدراسة تحديد فرضياتها مروراً إلى أسباب اختيار الموضوع الذاتية والموضوعية وكذا أهمية الدراسة وأهدافها، وضبط المفاهيم اللغوية والاصطلاحية والإجرائية للدراسة لفهم الموضوع وتحديد المسار الذي يسلكه الباحث، بالإضافة إلى الاستفادة من الدراسات السابقة، واستخدام المدخل النظري الملائم لموضوع هذه الدراسة.

أولاً: إشكالية الدراسة:

إن المتتبع للتراث المعرفي في مجال اتصال المؤسسة، نجد أنه يستهدف بالدرجة الأولى المجالات المختلفة لاتصال المؤسسة وأبعاده الداخلية والخارجية، فهناك من يشخصه في المجال الإداري أو في المؤسسات عموماً، ليقصد به عادة تلك العملية التي تهدف إلى تدفق المعلومات اللازمة لاستمرار العملية الإدارية عن طريق تجميعها ونقلها في مختلف الاتجاهات (الرسمية وغير الرسمية) داخل الهيكل التنظيمي بين مختلف العاملين، وقد أصبح الاتصال الرسمي للمؤسسة بمثابة مصدراً لقيم اجتماعية جديدة حيث يهدف إلى إعطاء المؤسسة "شرعية" مجتمعية وإدماجها في المجتمع من خلال الاستجابة لحاجيات العاملين ومحاولة تحسين أداؤهم، وقد ينعكس ذلك على صورة المؤسسة وحاجتها إلى تقديم نفسها في السوق، باعتبارها نسق اجتماعي مفتوح يسعى لتحقيق أهدافه.

وكل مؤسسة مهما كانت طبيعتها فهي تخضع لمجموعة من القواعد والتنظيمات ذات تركيبة رسمية وغير رسمية تحكم وتوجه أداء المؤسسة يعتمد فيها الاتصال الرسمي إلى النصوص التنظيمية والطابع الرسمي المعبر عنه من خلال الهيكل التنظيمي للمؤسسة والذي يضبط كل أطراف العملية الاتصالية بأنواعه الصاعد والنازل والأفقي لأداء مهامهم الوظيفية من خلال أساليب الاتصال الرسمية (المكتوبة والشفهية والتكنولوجية) بداية من تحضير الخطط ومناقشتها ومتابعة سير الإنتاج والصيانة وتشجيع الإطارات والعاملين على الإبداع والمشاركة والتحديد أولاً ثم الجانب الإنساني (الاتصال غير الرسمي) وتدعيمه كما بينته أعمال الباحث التون مايو **ilton mayo** في مصانع هاورثون كيف يصبح الاتصال وسيلة لبناء نوع آخر من العلاقات الاجتماعية القائمة على الثقة والتعبير الصريح عن اهتمامات العاملين وكل ما يقلقهم بدون خوف اتجاه الرئيس، الذي يجعله ينعكس على أداء العامل في المؤسسة.

ويقاس مدى نجاح أي مؤسسة من خلال فعالية أداء العاملين بها وترغيبهم في أداء العمل المحدد لهم فطاقات وقدرات العاملين مرتبطة بآمالهم وطموحاتهم.

والأداء كما عرفه جوفمان **goffman** بأنه: كل النشاطات التي يؤديها الفرد المشارك في موقف ما وتساعد في التأثير في الأفراد أو المشاركين الآخرين.¹

ومن منطلق أن الأداء مجموعة الأنشطة والمهام التي يقوم بها الفرد داخل المؤسسة من أجل تحقيق أهداف المؤسسة.

وعلى ضوء هذه الخلفية فإن الهدف من هذه الدراسة هو تسليط الضوء على أساليب الاتصال الرسمي، وهل تؤثر على أداء العاملين في المؤسسة والتي يلعب فيها الرئيس والمرؤوس الدور الأساسي وعلى ضوء ذلك تم طرح السؤال المركزي الآتي:

هل تؤثر أساليب الاتصال الرسمي على الأداء؟

- التساؤلات الفرعية:

- هل تؤثر أساليب الاتصال الرسمي الكتابي على أداء العاملين؟
- هل تؤثر أساليب الاتصال الرسمي الشفهي على أداء العاملين؟
- هل تؤثر أساليب الاتصال الرسمي الحديث أو (التكنولوجي) على أداء العاملين؟

الفرضية العامة :

- أساليب الاتصال الرسمي تؤثر على الأداء.

الفرضيات الفرعية:

- أساليب الاتصال الرسمي الكتابي تؤثر على أداء العاملين.
- أساليب الاتصال الرسمي الشفهي تؤثر على أداء العاملين.
- أساليب الاتصال الرسمي الحديث أو (التكنولوجي) تؤثر على أداء العاملين.

¹ بوخاري محمد ، فعالية الاتصال التنظيمي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي للأستاذ في المدرسة الجزائرية ، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع

ثانياً: أسباب اختيار موضوع الدراسة:

* إن اختيار الاتصال كموضوع لهذه الدراسة هو محاولة لمعرفة تأثير أو انعكاس أسلوب الاتصال الرسمي على الأداء الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة كعنصر أساسي في تطورها ورفيها وازدهار نشاطها من خلال الجهد المبذول من طرف موردها البشري، وهناك جملة من الأسباب التي دفعتنا لاختيار هذا الموضوع وهي كالآتي :

أ/ مبررات ذاتية:

➤ الميل الشخصي للمواضيع المتعلقة بالاتصال عموماً وأساليب الاتصال الرسمي خصوصاً.
➤ الرغبة الشخصية في الإسهام بدراسة متخصصة تساعد على تطوير هذا الجانب من الدراسات في مجال علم الاجتماع الاتصال.

➤ الرغبة في الاستفادة من الدراسة في جوانب الحياة العملية.

ب/ مبررات موضوعية:

➤ محاولة التعمق في دراسة أسلوب الاتصال الرسمي في المؤسسة.
➤ محاولة إبراز الدور الذي يلعبه أسلوب الاتصال الرسمي في تحسن أداء العاملين في المؤسسة.

ثالثاً: أهمية الدراسة:

وتتمثل أهمية هذه الدراسة في تسليط الضوء على أهم عناصر العملية الإدارية، وهي أساليب الاتصال الرسمي نظراً لما تكتسبه من جوانب ذات الأولوية والأهمية، وأن تراعي فيها كل الشروط الواجب توافرها في الاتصال الفعال والذي يزيد من فاعلية أداء المورد البشري للمؤسسة بحيث تتمثل أهميتها فيما يلي:

❖ الوقوف على أوجه القصور التي تعاني منها عملية الاتصالات والتي تؤثر بدورها على أداء العاملين، ولذلك يمكن الاستفادة من نتائجها في رفع مستوى أداء العاملين في المؤسسة.

❖ تكمن أهمية أساليب الإتصال الرسمي من خلال كونها من المواضيع الحديثة.

❖ إضافة رصيد من المعرفة العلمية حول موضوع هذه الدراسة

رابعاً: أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على:

- معرفة تأثير أساليب الاتصال الرسمي على أداء العاملين.
- معرفة تأثير أسلوب الاتصال الكتابي على أداء العاملين.
- معرفة تأثير أسلوب الاتصال الشفهي على أداء العاملين.
- معرفة تأثير أسلوب الاتصال التكنولوجي (المصور) على أداء العاملين.
- إثراء المكتبة الجامعية بدراسة ميدانية تتناول جانبا مهما من جوانب أساليب الاتصال الرسمي وتأثيرها على الاداء.

خامساً : تحديد مفاهيم الدراسة:

1- مفهوم الاتصال:

1-1 لغة:

- يرجع اصل كلمة اتصال communication في اللغة الانجليزية إلى الكلمة اللاتينية comunis والتي يتم اقتباسها وترجمت إلى لغات أخرى في العالم ثم شاع استخدامها ومعناها والتي تعني common في القرن العاشر والحادي عشر (الجماعة المدنية).¹

¹ اسامة محمد السيد، عباس حلمي: الاتصال التربوي منتدى سور الازبكية رؤية معاصرة، (دط)دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع ، ص11، 2014

- وفي اللغة العربية كلمة اتصال تعني البلاغ فنقول أوصله الشيء أو أوصل إليه الشيء أي ابلغه إياه كما تعني أيضا ربط الشيء بالشيء ، وفي اللغة الفرنسية فكلمة **communiquer** يعني بلاغ رسمي أو توضيحي حكومي . 1

- لقد ورد مفهوم الاتصال من الكلمة اللاتينية **communis** التي تعني في اللغة الإنجليزية **common** أي مشترك أو اشترك . 2

1-2 اصطلاحا:

تعني كلمة الاتصال **communication** التعبير والتفاعل من خلال بعض الرموز لتحقيق هدف معين ولتحديد المعنى الدقيق لمفهوم الاتصال تنطرق إلى مختلف التعاريف الآتية:

تعريف ميلر (g.miller): الاتصال يحدث عندما توجد معلومات في مكان واحد أو لدى شخص ما و يريد توصيلها إلى مكان آخر أو شخص آخر . 3

برسلون وستاير: يعرفان الاتصال بأنه عملية نقل المعلومات والأفكار والمهارات بواسطة استعمال الرموز والكلمات والصور والإشكال والرسومات . 4

Albert henry : الاتصال هو نقل المعنى من شخص لآخر ، من خلال المعلومات أو الإشارات ، أو الرموز من نظام معنوي مفهوم ضمنا للطرفين . 5

عرفه بشير العلاق: الاتصال انه احد ركائز التوجيه حيث ينطوي على تدفق المعلومات والتعليمات و التوجيهات و الأوامر و القرارات من فرد أو مجموعة إلى فرداو مجاميع بغرض الإبلاغ أو التأثير أو إحداث التغيير باتجاه بلوغ أهداف محددة مسبقا . 6

يعرفه أندرسون: بأنه النقل والاستلام مع الفهم للخواطر والتعليمات والمعلومات .

ويعرفه نيجرو Nigro: بأنه العملية التي تجعل أفكار الشخص ومشاعره معروفة للآخرين .

¹ منال هلال المزاخرة: **نظريات الاتصال** ، دار الميسرة للنشر والتوزيع ط 1 ، عمان الاردن 2012 ، ص31

² محمد عورة ، السيد محمد خيربي: **أساليب الاتصال والتغير الاجتماعي** (دط) دار النهضة العربية للطباعة والنشر ،بيروت 1988 ص06

³ ناصر داداي عدون: **الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة** ،دار المحمدية للنشر ،الجزائر ، 2003 ، ص 13

⁴ صالح ابو أصعب وتيسير أبو عرجة: **الاتصالات والعلاقات العامة . الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات** .مصر .2010.ص 10

⁵ عيوش فريد: **الاتصال في ازمات** ، دار الخلدونية للنشر والتوزيع ، الجزائر 2001 ص 14-34

⁶ بشير العلاق: **العلاقات العامة الدولية**، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع . الاردن 2010 . ص 64

وجاء الاتصال في قاموس المصطلحات الإعلامية: بأنه انتقال المعلومات أو الأفكار الإعلامية وانتقال المعلومات والاتجاهات والعواطف من شخص أو جماعة إلى شخص أو جماعة أخرى ، من خلال الرموز ويوصف الاتصال بأنه فعال حينما يكون المعنى الذي يقصده المرسل.¹

1-3 التعريف الإجرائي للاتصال:

- هو مدى المساهمة في تحقيق الأهداف التنظيمية من خلال العلاقات الجيدة بين زملاء العمل والتحكم الجيد في حسن تسير العاملين .

2- أساليب الاتصال:

2-1 اصطلاحا :

تتم عملية الاتصال بين المرسل والمستقبل ، وبالتالي نقل مضمون الرسالة او المعلومات او الافكار ، واحداث المشاركة في الفكر ، واحداث التغيير عبر اساليب مختلفة يطلق عليها اساليب الاتصال هذه الاساليب هي 2 :

أ- أسلوب الاتصال الكتابي (writing communication) : حيث يتم الاتصال الكتابي بين المرسل والمرسل اليه بواسطة الكلام المكتوب مثل الرسائل والتقارير والمذكرات او عبر الفاكس او البرقيات او عبر شبكة المعلومات العالمية الانترنت او رسالة قصيرة على الهاتف النقال .

ب- أسلوب الاتصال الشفوي (verbl communication) : الاسلوب الثاني من اساليب الاتصال يكون على شكل الاتصال الشفوي ويتم عن طريق نقل وتبادل المعلومات بين المتصل والمستقبل شفويا ، اي عن طريق الكلام المنطوق المسموع وليس الكلام المكتوب .

¹ محمد ،أبو سمرة. الاتصال الإداري والإعلامي. ط1.الاردن: دار أسامة. 2008 . ص ص 15 -30.

² محمد ابو سمرة : الاتصال الاداري والاعلامي ،، الطبعة الاولى ، دار اسامة للنشر و التوزيع ، الاردن ، عمان 2009 ، ص 73 - 74 - 75 .

ج- أسلوب الاتصال التصويري (bicture communication) : ويجري هذا الأسلوب من أساليب الاتصال عن طريق استخدام الصور والرسوم من اجل نقل مضمون الرسالة المراد توصيلها ، ويتحقق بعدة وسائل مختلفة أهمها التلفزيون والفضائيات والانترنت والسينما والصور التي تنشر في الصحف والمجلات والملصقات .

2-2 التعريف الاجرائي : أساليب الاتصال : هي تلك التقنية والطرق التي يتم من خلالها إيصال الرسائل من الرئيس إلى المرؤوس باستعمال الاتصال النازل أو الصاعد أو الأفقي وسواء كانت كتابية أو شفوية أو مصورة، وهي عملية اجتماعية تنتقل بها التعليمات والأعمال الإدارية والأوامر في المؤسسة من خلال التفاعل الذي يحدث بينهم وتتميز بالانتشار في المكان والزمان فضلا عن استمراريتها و قابليتها للتنفيذ لتحقيق الأهداف المنشودة.

3- الاتصال الرسمي:

3-1 التعريف الاصطلاحي:

3-1- هو الذي يتم من خلال شبكة الاتصالات الرسمية عبر خطوط السلطة التي تربط كافة أجزاء المنظمة مع بعضها البعض وبالتالي فهو يمكن أن يتم من الأعلى إلى الأسفل وفي هذه الحالة ينقل الأوامر والتعليمات و التوجيهات من المستويات الإدارية الأعلى إلى المستويات الأدنى .1

3-2- ويعرف أيضا على انه ذلك الاتصال الذي يتم في المنظمات الإدارية المختلفة ويكون خاضعا في مساراته وقنواته للاعتبارات التي تحددها القوانين و الأنظمة و اللوائح والقواعد العامة المتبعة في هذه المنظمة .2

3-2 التعريف الاجرائي:

الاتصال الرسمي هو مجموع القنوات الرسمية التي تحددها الإدارة لانسياب المعلومات و السياسات و الخيرات والقواعد و القوانين والاجتماعات ، والذي يتم وفق قوانين تفرضها المؤسسة . كما يأخذ هذا النوع من الاتصال أشكال متعددة تتمثل في الاتصال النازل، الصاعد ، الأفقي .

¹ عمر وصفي عقيلي : الإدارة أصول ومفاهيم ، دار زهران للنشر و التوزيع ، عمان ، 1997 ، ص 404.

² عيد المعطي محمد عساف : السلوك الإداري والتنظيمي في المنظمات ، (دط)، دار زهران للنشر والتوزيع ، عمان 1999 ، ص 221 .

4- الأداء performance:

1-4 لغة :

مشتق من الفعل ادى ويعني قام بالفعل ، وأدى الدين أي قضاة ، وقضاء الصلاة : قام بها في وقتها ، وفي الشهادة أدلى بها ، واليه الشيء اي اوصله اليه.1

2-4 اصطلاحا:

1- الأداء كلمة انجليزية الأصل Performance: والتي كانت في البداية أعمال وأشغال أو استغلال ما لكن اتسع هذا المفهوم بعد فترة وأصبح يعني المنهجية أو الطريقة التي بواسطتها تتمكن المؤسسة من الوصول إلى أهدافها، وبالتقدم العلمي والتقني استعملت هذه الكلمة للدلالة على الكفاءة و الفعالية لقياس وتحقيق الأهداف المنشأة وقد تعرض الباحثون والعلماء الى تعريف الاداء من بينهم .

2- توماس جلبرت Thomas ilbert: لا يجوز الخلط بين السلوك (behavior) وبين الانجاز (accomplishment) والأداء وذلك لان السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أعمال في المنظمة كعقد اجتماعات أو تصميم نموذج إما الانجاز هو ما يبقى من اثر أو نتائج ، إما التفاعل بين السلوك والانجاز هو ما يسميه جلبرت بالأداء. 2

3- وهو ما يؤكد برام براك (brum brack) 1988: إن الأداء يعني كل من السلوكيات والنتائج، فالسلوكيات تنبع من المؤدي وتحول الاداء من النية الى الفعل انه لا يجسد فقط السلوكيات بل أيضا نتائج الجهد الجسمي والعقلي المبذول في المهام.3

احمد صقر عاشور :- الأداء هو قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ويمكننا ان نميز بين ثلاثة ابعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها وهذه الأبعاد هي كمية الجهد المبذول (نوعية الجهد ونمط الأداء) . 4

¹ إبراهيم مصطفى وآخرون: المعجم الوسيط - معجم اللغة العربية، الطبعة 4، مكتبة الشروق الدولية ، مصر 2004،ص10 .

² احمد الباري ابراهيم الدرة : تكنولوجيا الاداء البشري في المنظمات ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الأردن 2003.ص14

³ احمد سيد مصطفى ، المدير ومهاراته السلوكية . القاهرة 2005 . ص 148

⁴ احمد صقرعاشور ، إدارة القوى العاملة ، دار النهضة العربية للطباعة والنشر ، بيروت لبنان ، 1979 ، ص 50

4- عرف معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية: الأداء انه القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض

أداءه من الموظف الكفاء المدرب 1.

5- يتفق جل الباحثين في مجال إدارة الأفراد على أن الأداء هو المخرجات الخاصة بالعمل الفردي مقدرة بساعة واحدة وهو باختصار إنجاز هدف أو أهداف المؤسسة².

6- يشير الأداء إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد ، وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع الفرد متطلبات الوظيفة وغالبا ما يحدث تداخل بين الأداء والجهد ، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة ، أما الأداء قياس على أساس النتائج التي حققها الفرد³.

7- ويعتبر مفهوم الأداء على المستوى الذي يحققه العامل عند قيامه بعمله من حيث كمية وجودة العمل المتقدم من طرف ، والأداء هو ما يبذله كل من يعمل بالمؤسسة من منظمين ومديرين ومهندسين⁴.

كما يعرف الأداء بأنه محاولة تحقيق تلك الأهداف المنتظرة من تخفيض الموارد المستخدمة لتحقيق تلك الأهداف ويشمل مفهومي " الفعالية " وهي الوصول إلى الأهداف المرجوة ، " النجاعة " وهي تخفيض الموارد المستخدمة .

9- بينما يتميز تعريف " طاهر محمود كلادة " بالشمولية حيث قال : الأداء هو درجة تحقيق الفرد العامل للمهام الموكلة ، إليه من حيث الجهد والجودة والنوعية المحققة مع العمل على تخفيض تكاليف الموارد المستخدمة⁵.

10- ومنه فإن الأداء هو ذلك الجهد (الفكري أو البدني) المبذول والمدرک من أجل إنجاز أو إتمام العمل أو المهمة أو الوظيفة أو الأمر ، بغية تحقيق أهداف المؤسسة .

4-3 التعريف الاجرائي:

الأداء هو ذلك النشاط الذي يمكن الفرد من خلاله القيام بمهامه وتحقيق أهدافه بنجاح وكفاءة من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة .

¹ بوخاري محمد ، فعالية الاتصال التنظيمي ودوره في تحسين الاداء الوظيفي في المدرسة الجزائرية ، رسالة ماجستير،جامعة قاصدي مرباح ورقلة(2010-11)

³ حسن إبراهيم بلوم، إدارة الموارد البشرية من منظور إستراتيجي، ط1، 2003، ص178.

² رواية محمد حسن ، إدارة الموارد البشرية ، رؤية مستقبلية ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2001 ص 25.

³ رواية محمد حسن ، إدارة الموارد البشرية ، رؤية مستقبلية ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2001 ص 25.

⁴ وسيلة حمداوي ، إدارة الموارد البشرية ، مديرية النشر الجامعية قائمة ، 2004 ، ص 143.

⁵ طاهر محمود كلادة ، الإتجاهات الحديثة في القيادة الإدارية ، دار زهران للنشر والتوزيع ، الأردن ، ص 242.

سادسا : الدراسات السابقة (دراسات جزائرية)**الدراسة الأولى:**

2- دراسة الطالبة قوارح مبروكة بعنوان علاقة الاتصال الرسمي بأداء العامل، دراسة ميدانية بمديرية الأشغال العمومية لولاية ورقلة، مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة الماستر أكاديمي، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، التخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة قاصدي مرباح ورقلة تحت إشراف الأستاذة نجاة قريشي، السنة الجامعية 2016-2017.

تهدف هذه الدراسة الى معرفة علاقة الاتصال الرسمي بأداء العامل.

وتمحور التساؤل الرئيسي للدراسة حول ما يلي:

● - ما طبيعة العلاقة بين فعالية الاتصال الرسمي وأداء العامل؟

حيث انطلقت الباحثة في دراستها من الفرضيات التالية:

- توجد علاقة طردية بين فعالية الاتصال النازل وأداء العامل.

- توجد علاقة طردية بين فعالية الاتصال الصاعد وأداء العامل.

- توجد علاقة طردية بين فعالية الاتصال الأفقي وأداء العامل.

المنهج المستخدم:

استخدمت الطالبة المنهج الوصفي الذي يعد أكثر المناهج استخداما في العلوم الانسانية والاجتماعية وبالنسبة لمجتمع البحث استخدمت المسح الشامل، أدوات جمع البيانات، الاستبيان.

نتائج الدراسة:

- من خلال الفرضية العامة: وجود علاقة طردية موجبة بين فعالية الاتصال الرسمي والأداء.
- الفرضية الجزئية الأولى: أبرزت النتائج أن هناك علاقة طردية موجبة بين درجات الاتصال الرسمي النازل في مديرية الأشغال العمومية وتحقيق فعالية أداء العامل .
- الفرضية الجزئية الثانية: أوضحت النتائج أن هناك علاقة طردية موجبة بين درجات الاتصال الصاعد وأداء العامل.
- الفرضية الجزئية الثالثة: أوضحت النتائج انه يوجد علاقة طردية موجبة بين درجات الاتصال الأفقي وأداء العامل.
- تزداد فرضية بحثنا تحقفا كلما عملت المؤسسة على توفير قدر كاف من المعلومات سواء العاملين او الإداريين ووصولها الى جميع المستويات في المؤسسة، فتوفر المعلومات الكافية من شأنه ان يرفع من مستوى أداء العامل ويجعل العامل أكثر رضا في عملهم وكذلك فان اعطاء أهمية أكبر للاتصال الصاعد والأفقي من شأنه أن يساهم في تحفيز العاملين للإبداع والابتكار في العمل وهو مؤشر من مؤشرات زيادة أداء العامل.

أوجه الاستفادة من الدراسة:

تمت الاستفادة من هذه الدراسة في بناء إشكالية الدراسة وكذا ساعدتنا في بناء أداة جمع بيانات الدراسة، كما ساعدتنا في تحليل وتفسير نتائج الدراسة .

الدراسة الثانية:

دراسة أجراها الطالب بوخاري محمد بعنوان فعالية الاتصال التنظيمي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي للأستاذ في المدرسة الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع الاتصال في المنظمات قسم العلوم الاجتماعية ، جامعة قاصدي مراح ورقلة تحت إشراف الدكتور حواجة عبد العزيز السنة الجامعية 2010-2011.

تهدف هذه الدراسة: إلى التعرف على طبيعة الاتصال التنظيمي السائد في المدارس الجزائرية كمنظومة اجتماعية مفتوحة ودوره في تحسين الأداء الوظيفي للأستاذ.

وتمحور التساؤل المركزي للدراسة حول:

● الى اي مدى تؤثر فعالية الاتصال التنظيمي في الأداء الوظيفي للأستاذ داخل المدرسة الجزائرية.

وانطلق الباحث في دراسته من الفرضيات التالية:

● كلما زاد الاتصال التنظيمي بين عناصر العملية التربوية الادارية ارتفع الأداء الوظيفي للأستاذ داخل المدرسة الجزائرية.

● كلما نقص الاتصال التنظيمي بين عناصر العملية التربوية التدعيمية انخفض مستوى الأداء الوظيفي للأستاذ داخل المدرسة الجزائرية

المنهج المستخدم:

● استخدم الطالب المنهج الكمي لكونه صنف من أصناف البحث الاجتماعي، وجاء اختياره لانسجامه مع طبيعة الدراسة للعلاقة

الموجودة بين متغيرين هما فعالية الاتصال في الإدارة المدرسية والأداء الوظيفي لأستاذ التعليم المتوسط.

● اختار الباحث العينة الحصصية من مجتمع الدراسة 200 أستاذ بنسبة 52.21 بالمائة يدرسون ب 12 متوسطة بدائرة غرداية حيث

تم تصنيف الاساتذة ال صنفين أساتذة المواد العلمية وأساتذة المواد الأدبية.

نتائج الدراسة :

توصل الطالب من خلال نتائج فرضيات الدراسة إلى:

1- نتائج الفرضية الأولى:

- إن أسلوب الاتصال الذي يعتمد عليه المدير داخل المؤسسة يؤثر بشكل مباشر على علاقات العمل مع الاستاذ والتي تظهر من خلال ادائهم .

- العلاقات الاتصالية القائمة على الثقة والاحترام بين المفتش والأستاذ من خلال الندوات التربوية او زيارات الاساتذة تزيد من الأداء الوظيفي للأستاذ.

2- نتائج الفرضية الثانية:

- الزيارات المستمرة للأولياء وإقبالهم على متابعة ابنائهم يمثل دعم معنوي وتشجيع للأستاذ يحفز ويزيد من الأداء الوظيفي للأساتذة.

- كلما كانت علاقة الاتصاليين الإدارة المدرسية والأستاذ قوية زاد اهتمام وحرص الاساتذة على القيام بواجباتهم على اكمل وجه.

أوجه الاستفادة:

تمت الاستفادة من هذه الدراسة في بناء اشكالية الدراسة وكذا ساعدتنا في بناء أداة جمع بيانات الدراسة، كما ساعدتنا في تحليل وتفسير نتائج الدراسة.

الدراسة الثالثة:

1- دراسة الطالبة: حولة سماعيلي، بعنوان التنظيم الرسمي وانعكاساته على الأداء الوظيفي هذه الدراسة أجريت بمديرية الصناعة والمناجم بورقلة، وهي مذكرة لاستكمال شهادة الماستر أكاديمي تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل جامعة قاصدي مبراح بورقلة تحت إشراف الأستاذ: بن داود العري.

تهدف هذه الدراسة الى محاولة الكشف عن التنظيم الرسمي وكيف ينعكس على مستوى الاداء الوظيفي بمديرية الصناعة والمناجم بورقلة وكيفية كشف الصعوبات والمشاكل التي يمكن أن تواجهها، حيث انطلقت هذه الدراسة من التساؤل الرئيسي الأتي:

● كيف ينعكس التنظيم الرسمي على أداء العاملين بالمؤسسة ؟

وتفرع من هذا التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية الآتية:

● كيف ينعكس الاتصال الرسمي على أداء العاملين .؟

● كيف ينعكس التطبيق الفعلي للقوانين التنظيمية على أداء العاملين ؟

- اعتمدت الطالبة على منهج الوصفي في الجانب النظري الذي يبرز المفاهيم المرتبطة بمتغيرات الدراسة ومعرفة أسبابها كما تم اعتماد على الدراسة الميدانية من أجل إسقاط الجانب النظري من الدراسة على الواقع.

أما بالنسبة لأدوات جمع البيانات فقد تم استخدام الاستمارة والمقابلة والبرنامج الإحصائي spss لتحليل معطيات الاستبيان، كما اعتمدت الطالبة على عينة المسح.

لنتائج العامة للدراسة:

من خلال الدراسة توصلنا إلى أن:

- للاتصال الرسمي انعكاس إيجابي على مستوى أداء العاملين، و ذلك لأنه يتم في إطار رسمي و يتم بكل موضوعية محترم لكل القواعد و الإجراءات التنظيمية.

- أكدت مختلف إجابات المبحوثين على ايجابية هذا الانعكاس، بالإضافة إلى تأكيدات الرئيس في المقابلة، فقد تم اعتماد الاتصال الرسمي في المؤسسة كأهم نوع في نقل وتبادل المعلومات المتعلقة بالعمل خاصة التي تتصف بال رسمية، هذا ما يظهر لنا اهتمام مديرية الصناعة والمناجم بهذا النوع من الاتصال لما له من انعكاسات ايجابية على سير العمل.

- الحفاظ على المعلومات و كذا ضمان وصولها لجميع العاملين بسبب تدفقها بانتظام، فقد أكدت الدراسة السابقة بعنوان " فعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية ، على الانعكاسات الناتجة عن سوء و عدم فعالية العملية الاتصالية بمختلف أنواعه (النازل ، الصاعد ، الأفقي).

- التطبيق الفعلي للقوانين التنظيمية في مجال العمل وبصفة عادلة وعلى جميع العاملين، له انعكاس إيجابي على مستوى أداء العاملين، هذا ما أكدته مختلف إجابات مفردات الدراسة، فقد استخدمت المؤسسة القوانين بهدف تخويف العاملين لمنعهم من القيام بتصرفات غير مرغوبة أو إنتاج المظاهر السلبية التي تعرقل سير العمل، والمحافظة على انضباط العاملين فقد أكد الرئيس في المقابلة على فعالية القوانين في مجال العمل وقيامها بدورها ودليل على أن الكثير من المظاهر السلبية قلة ونقصت مقارنة مع فترات سابقة، بالإضافة إلى تأكيد الدراسة السابقة بعنوان " التنظيم الرسمي ودوره في تنمية الموارد البشرية " على دور الإيجابي للقوانين التنظيمية على مستوى أداء العاملين.

ومنه فإن التنظيم الرسمي ينعكس بصورة إيجابية على أداء العاملين بالمؤسسة، فقد أكدت مختلف الدراسات السابقة على ذلك من خلال إظهار العلاقة بين بعض مؤشرات التنظيم الرسمي مع الأداء الوظيفي، فلو اعتبرنا التنظيم الرسمي جزء من المناخ التنظيمي.

- إن اهتمام مديرية الصناعة والمناجم بهذا النوع من التنظيم أكثر من غيره بسبب إمكانيته في المحافظة على سير العمل من خلال ضبط العاملين و جعلهم أكثر حرصا على العمل وتقديم الأفضل للمؤسسة فقد أكدت مختلف النظريات الكلاسيكية على أهميته في تحقيق الإنتاجية للمؤسسة وكذلك الحصول على أداء فعال .

أوجه الاستفادة: إن استفادتنا من هذه الدراسة يكمن في إطار البحث العلمي وفي الإطار النظري للدراسة واعتماد مفاهيم مقارنة مع دراسة البحث قيد الدراسة هذا ، كما يمكن المقارنة بنتائج هذه الدراسة مع الدراسة قيد الإنجاز .

سابعا: المدخل النظري للدراسة: (المقاربة السوسيولوجية)

- النظرية البنائية الوظيفية:

تعتبر المقاربة النظرية من اهم المداخل العلمية المتخصصة في العلوم الاجتماعية لدراسة المجتمعات وقد ارتأينا في دراستنا اعتماد المدخل النظري السوسيولوجي لما يتناسب و دراسة المؤسسات الاجتماعية وفهمها باعتبارها نظام مركب حيث تعمل انساقه معا لتعزيز التماسك و الاستقرار وهي تركز على البنية المؤسساتية، كما أنها تنظر إلى وظائف هذه البنية فتؤدي وظيفتها للحفاظ على سيرورة مؤسسة المجتمع و المقاربة المعتمدة في دراستنا هي النظرية البنائية الوظيفية والتي سنسلط عليها الضوء وعلى مفاهيمها السوسيولوجية وكيفية إسقاطها وتوظيفها في المؤسسة التكوينية، والسؤال الذي يطرح نفسه:

1- ماهي النظرية البنائية الوظيفية ، وماهي المفاهيم التي تعتمد عليها ؟.

- إن المتتبع لظهور النظرية البنائية الوظيفية يرجع الى الجذور التاريخية للنظرية البنائية الوظيفية التقليدية في القرن 19 م

وإسهامات روادها و مؤسسيها فنجد مثلا ان النظرية الوضعية عند اوغست كونت ، و النظرية العضوية عند هربرت سبنسر و نظرية التضامن الاجتماعي عند دور كايم و نظرية العقد الاجتماعي عند ماكس فيبر، ونظرية التوازن الاجتماعي عند جورج سيمل، ونظرية التوازن الاجتماعي عند فليفر باريتو .

هذه النظرية الوظيفية عندما انتقلت إلى أمريكا في نهاية الثلاثينات و بداية الأربعينات لقيت القبول من طرف علماء الاجتماع وتم تبنيتها و تطويرها على يد كل من تالكوت بارسونز ، و روبرت ميرتون ، ورايت ميلز... وغيرهم من العلماء الاجتماعيين، وأصبحت تنظر هذه النظرية (الوظيفية) إلى الظاهرة أو الحادثة الاجتماعية على أنها وليدة الأجزاء أو الكيانات البنوية التي تظهر في وسطها، وأن لظهورها وظيفة اجتماعية لها صلة مباشرة أو غير مباشرة بوظائف الظواهر الأخرى المشتقة من الأجزاء الأخرى للبناء الاجتماعي.

حيث تعد النظرية البنائية الوظيفية من النظريات التي لاقت انتشار واسع في مواضيع العلوم الاجتماعية فهي تنطلق من المجتمع لكونها نظرية سوسيولوجية تسعى إلى تحليل ودراسة بنية المجتمع من ناحية و الوظائف التي تقوم بها هذه البنى من ناحية أخرى والتي تتسم بالتناسق و التوازن والتي تبنى على عدد من المقولات والأفكار الأساسية في فهم الواقع الاجتماعي وتفسيره.

1_1 النسق الاجتماعي: لقد حرص بارسونز كغيره من رواد هذه النظرية أن يؤكد على فكرة النسق باعتباره أن المجتمع ما هو إلا بناء نظام اجتماعي يتكون من مجموعة من الأنساق الاجتماعية المتبادلة وظيفيا مثل النسق الاقتصادي والسياسي والعائلي والديني والأخلاقي.... وغير ذلك من الأنساق الأخرى والتي تؤثر على عملية استقرار مكونات البناء الاجتماعي او المجتمع ووظائفه بصورة عامة.¹

ومنه نخلص إلى أن النسق الاجتماعي يساهم بصورة أساسية في توازن واستقرار و استمرار المؤسسة التكوينية في أداؤها ، بحيث ترتبط النسق الاجتماعي بالمفاهيم الأساسية والمتمثلة في الوظيفة والمكانة والدور والتوازن والتكامل والتكيف وتحقيق الهدف.

- **الوظيفة :** تعرف بأنها نظامي يتضمن مجموعة من الواجبات والمسؤوليات توجب على شاغلها التزامات معينة، مقابل تمتعه بالحقوق والمزايا الوظيفية²

- **البناء structure :** هو مصطلح يشير الى الطريقة التي تنظم بها الأنشطة المتكررة في المجتمع.³

¹ عبد الله محمد عبد الرحمان: **النظرية في علم الاجتماع الجزء الثاني** ، دار المعرفة الجامعية ببيروت، بدون سنة طبع ، ص13-14

² دلروم سوسن: **تأثير الثقافة التنظيمية على الاداء الوظيفي للعاملين**، مذكرة ماستر في علم الاجتماع تخصص علم إجتماع تنظيم وعمل ، جامعة قالمة ، السنة الجامعية 2016/2017 ، ص10

³ محمد عبد الحميد: **البحث العلمي في الدراسات الإعلامية** ، دار النشر : عالم الكتب ، القاهرة 2004 ، ص31

- الدور: (عبارة عن الأفعال التي يؤديها الأفراد كوحدات في بناء المجتمع بما يحقق الأهداف المنشودة والمصالح الأساسية بالوسائل المقررة).¹، وحسب رالف لينتون فإن الدور هو بمثابة الوعاء الذي يشتمل على الاتجاهات والقيم والسلوك لأنه وثيق الصلة بتكوين الشخصية طالما أن الفرد له طموح لتحقيق وجوده ومكانته الاجتماعية وذلك عن طريق الأداء والإنجاز والذي يعبر عنه من خلال قدراته وكفاءته العقلية والفكرية والمهنية.

- المكانة: هي موقع الفرد كما يدركه هو بالمقارنة مع الآخرين في الجوانب الاقتصادية والعقلية والاجتماعية والجمالية والأخلاقية والانفعالية وتحدد المكانة نتيجة لظروف البيئة الداخلية للفرد.²

__ التكيف: يتطلب النسق التكيف مع البيئة التي تحيط به و أن يقوم أيضا بتأمين أيضا مجموعة من الوسائل المادية و المعنوية الضرورية لحياة أعضاء النسق.³

- تحقيق الهدف: وذلك بتحديد الأولويات أو الضروريات اللازمة لتحقيق أهداف المجتمع أو النسق وذلك عن طريق التنسيق بين مجموعة المدخلات والموارد اللازمة والعمل على استخدامها بصورة مثلى لتحقيق حاجات وأهداف النسق.⁴

- التكامل: إن مكونات النسق سواء كانوا أفرادا أو جماعات أو نظم فرعية لا بد أن يتكاملوا من أجل تحقيق الأهداف العامة وإنجاز الوظائف باعتبارهم أجزاء من البناء الاجتماعي.⁵

- المحافظة على النمط وإدارة التوتر: أكد بارسونز على أهمية المحافظة على النمط وذلك عن طريق طرح عدد من الخصائص و السمات العامة التي تتمثل في المهارات اللازمة والتخصيص والحوافز المادية والمعنوية والسمات الشخصية للقيادات والأعضاء.⁶

¹ محمد عبد المعبود مرسي: علم الاجتماع عند تالكوت بارسونز بين نظريتي الفعل والنسق الاجتماعي دار النشر العليش الحديثة المملكة العربية السعودية ص105.

² دلروم سوسن: تأثير الثقافة التنظيمية على الاداء الوظيفي للعاملين، مذكرة ماستر في علم الاجتماع تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل، جامعة قالمة، السنة الجامعية 2016/2017، ص09

³ خالد حامد، مدخل إلى علم الاجتماع، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، ط 2008، ص101.

⁴ خالد حامد مرجع سابق ص 101

⁵ خالد حامد مرجع سابق ص 101

⁶ خالد حامد مرجع سابق ص 101

1-2 النظام الاجتماعي:

لقد عرف بارسونز النظام بـ "أنه مجموعة مركبة من الأنماط التنظيمية الملائمة للتحليل كوحدة بنائية في النسق الاجتماعي، كما أن النظام يمكن وصفه كمجموعة من الأدوار الثابتة بصورة مستقرة"¹

و منه نخلص بأن بارسونز يؤكد على الاستقرار النسبي أو الدائم للمؤسسات و كذلك على أهمية النظم في معالجة قضايا و مشكلات المؤسسات بصفة عامة والمؤسسة التكوينية بصفة خاصة .

1-3 الفعل الاجتماعي: يرى تالكوت بارسونز أن الفعل الاجتماعي "أنه فعل أو سلوك متبادل بين فاعلين أو أكثر، كما أن هذا

الفعل يتطور من خلال مجموعة من القواعد السلوكية و المعايير والقيم الاجتماعية والنظامية التي توجد في البيئة أو النسق الثقافي والاجتماعي التي تحيط بالفعل ذاته.²

ومنه فإن من خلال التعريف أن الفعل الاجتماعي يتمثل في كل أنواع السلوك الإنساني والتي تحركه المعاني الثقافية والقيم والمعايير في البيئة التي يتواجد فيها الفاعل، و الفاعل قد يكون فردا أو جماعة أو تنظيمًا أو حتى مجتمع، فهو بذلك أي كائن يمكن أن يفسر سلوكه على ضوء المعاني التي يشمل عليها فعله، ومن مكونات الفعل الاجتماعي ما يلي:

ـ الفاعل ـ الموقف ـ الرموز ـ القواعد والمعايير والقيم .

ـ **الفاعل:** وهو ذلك الكيان (الفرد أو الجماعة) الواعي و الذي يقوم بأداء الفعل المدرك لكل السلوكات والتصرفات العقلانية بعيدا عن كل التأثيرات والانفعالات اللاعقلانية.

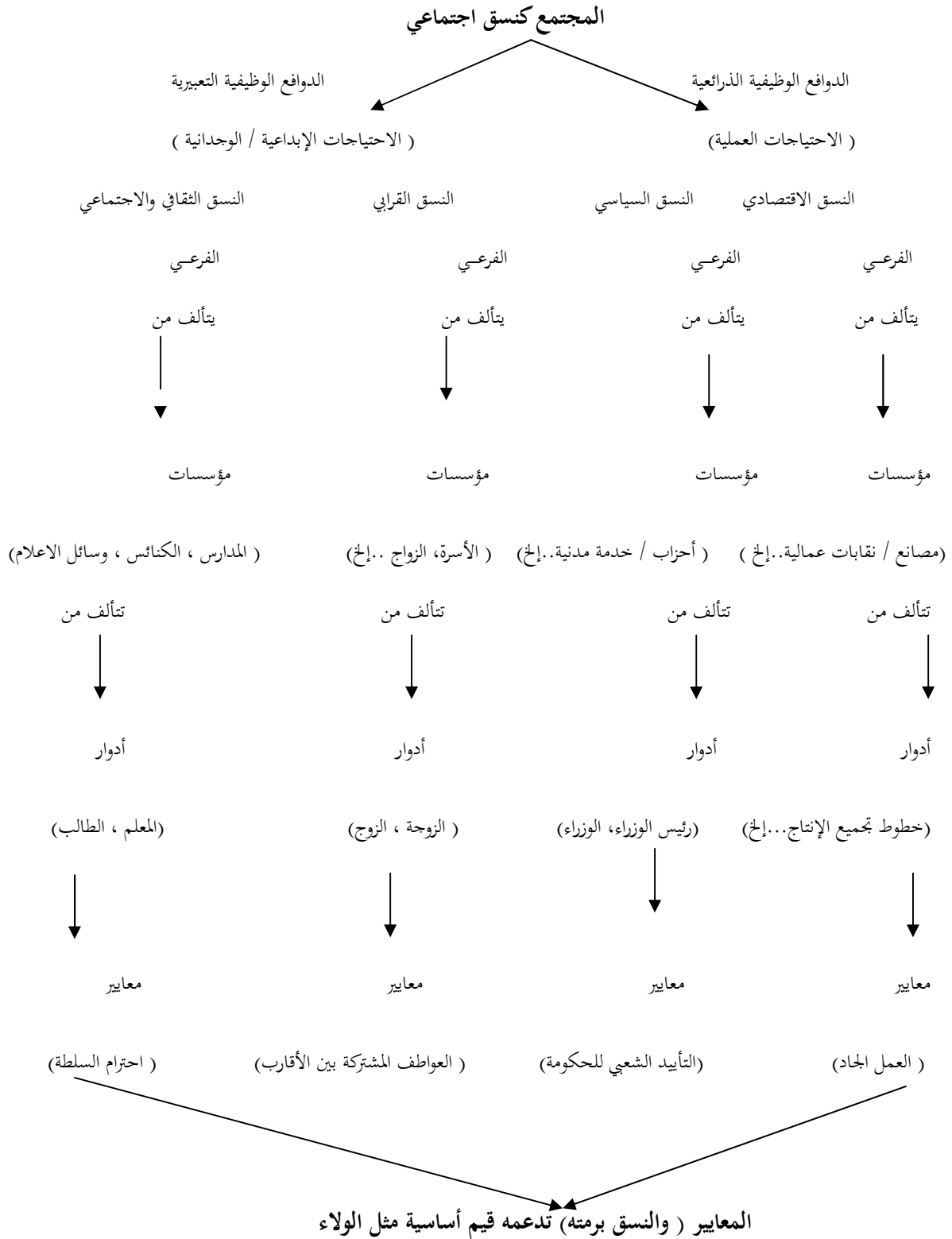
ـ **الموقف:** و يتمثل في المحيط أو الظروف التي تجعل الفاعل يقوم بفعله والتي تحتوي على عدد من المواضيع والقواعد والمعايير والقيم والأفكار المتفق عليها من قبل الأفراد ككل والتي تتحكم في توجيه الفاعل داخل الموقف .

ـ **توجهات الدافعية والقيمية:** وهي التي تعمل على توجيه الفاعلين للقيام بعمل معين من أجل إشباع حاجاتهم الفردية أو الجماعية وفق المعتقدات والأعراف والرموز والمعايير والقيم والتقاليد التي يحتويها النسق المؤسساتي .

¹ عبد الله محمد عبد الرحمن، النظرية السوسولوجية المعاصرة ، دار المعرفة الجامعية بيروت بدون سنة طبع، ص32 .

² عبد الله محمد عبد الرحمن ، النظرية في علم الاجتماع الجزء الثاني ، دار المعرفة الجامعية بيروت، بدون سنة طبع ، ص35

الشكل 1-3



المصدر: مصطفى خلف عبد الجواد ، نظرية علم الاجتماع المعاصر، ط2، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان- الأردن 2011 ، ص: 165

2- الانتقادات التي وجهت للنظرية البنائية الوظيفية:

- لقد وجهت مجموعة من الانتقادات للنظرية البنائية الوظيفية من بينها كالأتي¹:

- لقد اهتمت النظرية البنائية الوظيفية بالجوانب الثابتة *ستاتيكا* من النسق الاجتماعي وأهملت الجوانب المتغيرة *الدينامية*.

- ترى النظرية البنائية في النسق الاجتماعي من زاوية المحافظة على النظام والتوازن والاستقرار وتحقيق الأهداف، وأغفلت الجوانب المتغيرة .

__ استخدمت النظرية البنائية نموذج العلوم الطبيعية على اعتبار أن النسق الاجتماعي كائن عضوي تحكمه نفس القوانين التي تحكم حركة الكائنات الحية.

- نظرة بارسونز إلى القيم باعتبارها شيء مفروض اجتماعيا على الفرد، بدلا من كونها محصلة لاختياره المدروس.

__ المبالغة في دور الإجماع، وأهملت فكرة الصراع الاجتماعي الذي يساعد على فهم التغيرات الاجتماعية التي تحدث.

- القيم في نظر البنائية ، ملك للأنساق لا للأفراد والجماعات.

- من وجهة نظر بارسونز للتوتر على أنه مشكلة فردية فقط، لم ينتقل إلى الطبقات والجماعات.

- اعتبار البنائية الوظيفية أنها غائية أو تكرر المعاني بلا جدوى على حد تعبير كريس براون .

3- توظيف النظرية في الدراسة:

- إن دراسة أساليب الاتصال الرسمي وكيفية تأثيرها على الأداء تمت بمؤسسة التكوين المهني (المعهد الوطني المتخصص في

التكوين المهني ورقلة²) إلى ضرورة اعتماد النظرية البنائية الوظيفية من الزاوية التي تتوافق معها ، على اعتبار أن مؤسستنا التكوينية

كنسق مفتوح تتفرع منه 3 مديريات فرعية، حيث أن كل مديرية فرعية هي نسق جزئي متكامل وظيفيا ومتكيف مع المديرية

الفرعية الأخرى حيث تؤدي هذه الأساليب (الكتابية، الشفهية، المصورة) الدور الأساسي في انتقال المعلومات والأوامر وكل الأعمال

¹ نظرية علم الاجتماع المعاصر ، 2 ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان- 2011 : 167-

(الإدارية ، البيداغوجية ، الفنية ، المهنية) من الرئيس إلى المرؤوس حيث يترجمها هذا الأخير إلى مخرجات فعلية معبرا عنها بالأداء والمتمثل في الجهد المبذول سواء كان ذهنيا أو بدنيا .

لذا يرى الموظفون "إن الكائنات الاجتماعية: مثل الكائنات الحية لها حاجات الاستمرار في الوجود والتكيف مع البيئة وبين أجزائها من خلال نمط من الاتصال المتبادل والمنظمات كأنساق طبيعية تتكون من سلسلة مترابطة من العمليات¹" وعليه اعتبروا(أي الموظفون) أن " الاتصال مادة ملموسة تنتقل أفقيا وعموديا (صاعدا ونازلا) داخل هيكل المؤسسة"، لأنه (أي الاتصال) يمثل أحد البناءات الفرعية المكونة للتنظيم المؤسسي ، الذي يسمح بتحقيق وظيفة ظاهرة (وهي إيصال المعلومات) وأخرى كامنة (تحقيق التوازن الاجتماعي وضمان بقاء التنظيم).

* إذن الموظفون اهتموا بعلاقة الأجزاء بالكل، من خلال الاعتماد على مجموعة من التصورات نوجزها فيما يأتي 2:

- 1- لكل فرد مركز معين ودور معين في الحياة الاجتماعية وذلك بهدف تكوين ما يسمى البناء.
 - 2- العلاقات الرابطة بين الأفراد تسهم في البناء الوظيفي داخل أي مجتمع ثابت نسبيا.
 - 3- البناء هو مجموعة الأشخاص والوظيفة هي أفعالهم التي كلما تكررت عبرت عن قاعدة للنظام.
 - 4- المجتمع يعد نسقا مترابطا داخليا بحيث كل جزء ينجز وظيفة معينة.
 - 5- يتطلب النشاط الذي يؤديه الفرد داخل أي نسق عوامل نمطية متصلة بالثقافة الاجتماعية.
- ومنه فإن التحليلات السوسيولوجية لبارسونز ألفت بظلالها على مؤسستنا التكوينية وذلك من خلال الأدوار التي يقوم بها العاملين وإحساسهم بالمكانة الوظيفية التي يتمتعون بها والتي تؤدي إلى المحافظة والتوازن والاستقرار والاستمرار وتحقيق الأهداف المسطرة سواء تعلق الأمر بالأساليب الاتصالية أو الحصول على ثمرة المنتج وهو تكوين شباب في بعض التخصصات متوجين بتأهيل مهني وقادرين على أداء مهامهم من خلال تغطية احتياجات ومتطلبات سوق الشغل وفي كل المجالات المجتمعية .

¹ حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد: الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط2 ، الدار المصرية اللبنانية، مصر، 2001، ص32

² عدلي علي أبو طاحون: في النظريات الاجتماعية المعاصرة، ط1، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، بدون سنة نشر، ص156-150 (بتصرف).

خلاصة الفصل:

من خلال البحث العلمي في هذا الفصل فقد استطعنا السير قدما وفق ما تقتضيه أدوات البحث العلمي التطرق إلى الإطار النظري لموضوع الدراسة ، وقد تناولنا فيه كافة الجوانب بداية من تحديد الإشكالية وما تفرع منها من تساؤلات بغية الإجابة عليها ، وكذا صياغة الفرضيات وإمكانية اختبار تحققها ميدانيا وأسباب اختيار الموضوع وأهميته والأهداف التي يسعى المسئول إلى تحقيقها في المؤسسة التكوينية عن طريق إدارة وتنسيق أدوار العاملين وإحساسهم بالمكانة التنظيمية التي يتمتعون بها والمحافظة على الاستقرار والتوازن ، كما تم ضبط مفاهيم الدراسة والتي إندرج وفقها موضوعنا : الأساليب الاتصالية الرسمية وتأثيرها على الأداء حيث تم تفكيكه إلى مفاهيم سوسيولوجية وتحديدها وضبطها بالإضافة إلى الاستفادة من الدراسات السابقة المتضمنة متغيرات الدراسة وكذا تبني المقاربة النظرية المناسبة لموضوع بحثنا العلمي .

الفصل الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

- تمهيد

أولاً: مجالات الدراسة

1_المجال المكاني

2_المجال الزمني

3_المجال البشري

ثانياً : منهج الدراسة

ثالثاً : مجتمع الدراسة

رابعاً: أدوات جمع البيانات

1- الإستبيان

2-الوثائق والسجلات

3- الأسلوب الاحصائي

- خلاصة الفصل

تمهيد:

يعد الاتصال حجر الزاوية في التواصل بين البشر لفهم الأساليب الاتصالية وما يدور فيها من تفاعل إنساني والكشف عن الظاهر الاجتماعية ودراستها وفهمها وتفسيرها من خلال المنهج العلمي المتبع. وفي هذا الفصل سوف يتم التطرق إلى أهم الخطوات والإجراءات المنهجية المتبعة في هذه الدراسة من خلال مجالها المكانية والزمانية والبشرية وتحديد مجتمع البحث والمنهج المتبع وكذا أدوات جمع البيانات بالمعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني بورقلة 2 .

أولا : مجالات الدراسة:

1- المجال المكاني : هو المكان الذي أجريت فيه الدراسة والمسمى بـ المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني

ورقلة.

1-2- تعريف بالمؤسسة:

التسمية: المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة 2 : الشهيد محمد السويسي هو مؤسسة عمومية ذات طابع

إداري EPA

الهيئة الوصاية : مديرية التكوين والتعليم المهنيين ورقلة (وزارة التكوين والتعليم المهنيين).

الإ إنشاء: أنشأ المعهد بموجب المرسوم التنفيذي رقم 13-144 المؤرخ في 15 افريل 2013 المعلن عنه في الجريدة الرسمية

رقم 21 لسنة 2013.¹

يترع المعهد على مساحة 25332^م يحدها شمالا : طريق ورقلة غرداية ، غربا: سكنات خاصة، جنوبا : متوسطة ابن

رشيق القيرواني شرقا : طريق ورقلة انقوسة.

قدرت طاقة الاستيعاب فيه بـ 350 متكون (مقعد بيداغوجي) غير أن التعداد الحقيقي بلغ 607 متكون.

مهام المعهد:

-بموجب المرسوم التنفيذي رقم 12-125 مؤرخ 26 ربيع الثاني عام 1433 الموافق 19 مارس سنة 2012 يحدد القانون

الاساسي النموذجي للمعاهد الوطنية المتخصصة في التكوين المهني²:

يتولى المعهد، على الخصوص، المهام الآتية:

- ضمان تكوين مهني أولي في جميع أنماط التكوين يمنح لحامله تأهيلا من المستوى الخامس (5) تقني سام .
- ضمان التكوين المهني المتواصل في مستوى التأهيل المذكور في الفقرة السابقة وفقا للتنظيم المعمول به.
- تنظيم نشاطات التكوين في اطار اتفاقيات لفائدة الهيئات والإدارات والمتعاملين الاجتماعيين والاقتصاديين

¹ الجريدة الرسمية رقم 21 المتضمنة المرسوم التنفيذي رقم 13-144 15 أفريل 2013 ، يحدد قانون إنشاء المعهد الوطني المتخصص

في التكوين المهني ورقلة2-الشهيد: محمد سويسي.

² الجريدة الرسمية رقم 17 المرسوم التنفيذي رقم 12-125 المؤرخ في 19 مارس سنة 2012 يحدد القانون الأساسي النموذجي للمعاهد الوطنية

المتخصصة في التكوين المهني

- تنظيم الإعلام والاتصال حول التكوين وتوجيه المتربصين والمتمهين.
 - تنظيم المسابقات والامتحانات والاختبارات المهنية .
 - تنصيب المتمهين والمتربصين للتربص التطبيقي في الوسط المهني.
 - المشاركة مع مؤسسات الهندسة البيداغوجية في إعداد وتكييف وملائمة البرامج البيداغوجية للتكوين المهني في المجالات المرتبطة بالشعبة المهنية المتخصص فيها.
 - المشاركة في إطار الشعبة المهنية المتخصص فيها المعهد، في أشغال إعداد الكتب المهنية والتقنية وفي أشغال إعداد خريطة التكوين المهني وفي نشاطات الدراسات والبحث وفي إعداد وتعيين مدونة شعب وتخصصات التكوين المهني.
 - تطوير النشاطات الثقافية والرياضية لفائدة المتربصين والمتمهين.
 - المشاركة في التظاهرات ذات الصبغة المهنية والعلمية والثقافية والرياضية.
 - تطوير علاقات الشراكة مع القطاعات المستعملة.
- يضم المعهد 3 مديريات فرعية حسب القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 07-12-1433 هـ الموافق 23-10-2012 الذي يحدد التنظيم الداخلي للمعهد:

(1) المديرية الفرعية للدراسات والتربصات.

(2) المديرية الفرعية للتمهين والتكوين المهني المتواصل.

(3) المديرية الفرعية للإدارة والمالية.

تشكل المديرية الفرعية للدراسات والتربصات من ثلاثة (3) مصالح وهي:

(1) مصلحة الاعلام والتوجيه.

(2) مصلحة التنظيم ومتابعة التكوين الحضوري والتربصات التطبيقية في الوسط المهني.

(3) مصلحة التوثيق و الدعائم البيداغوجية.

تشكل المديرية الفرعية للتمهين والتكوين المهني المتواصل من مصليحتين وهما:

(1) مصلحة التمهين.

(2) مصلحة التكوين المهني المتواصل والشراكة.

تشكل المديرية الفرعية للإدارة والمالية من ثلاثة (3) مصالح وهي:

1) مصلحة المستخدمين والتكوين.

2) مصلحة الميزانية والمحاسبة.

3) مصلحة المقتصدية والوسائل العامة والأرشيف.

- بالنسبة للهيكل التنظيمي للمعهد ورقلة 2 ، تجدونه في الملحق رقم 2

2- **المجال الزمني:** وهي المدة الزمنية المستغرقة في هذه الدراسة الميدانية من 2018/12/01 إلى غاية

2019/05/31.

وقسمت الدراسة الى قسمين :

القسم النظري : بداية من شهر ديسمبر إلى مارس، تم فيه تحديد إشكالية الدراسة والمفاهيم وأهمية الدراسة وأهدافها

والدراسات السابقة والمدخل النظري للدراسة.

القسم الميداني: وتم تقسيمها إلى ثلاثة مراحل وهي:

- **المرحلة الأولى:** وتم في هذه المرحلة، القيام بالجولة الاستطلاعية من أجل جمع البيانات والمعلومات حول موضوع

دراستنا.

- **المرحلة الثانية:** وهي مرحلة النزول الميداني وذلك من تاريخ 2019/03/15 حيث تم ضبط مجتمع بحث الدراسة

والمتمثل في مجتمع المسح الشامل أو (الحصر الشامل).

المرحلة الثالثة: تميزت هذه المرحلة بإنجاز استمارة الاستبيان مع أخذنا بعين الاعتبار كل الملاحظات والتوجيهات

والتعديلات التي قدمتها لنا الأستاذة المشرفة بعد ذلك تم عرضها على الأساتذة المحكمين من قسم علم الاجتماع

والذي تم إصداره في شكله النهائي .

3- المجال البشري : ويقصد به مجتمع البحث الذي سيجرى عليه الدراسة ، حيث أجريت هذه الدراسة على كل

العاملين الإداريين بالمعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة 2 - سعيد عتبة - والذي بلغ عددهم 34 عاملا

موزعين على ثلاثة مديريات فرعية.

والجدول رقم 1 يبين توزيع أفراد مجتمع البحث (المسح الشامل) حسب المديريات الفرعية بمعهد ورقلة 2

الرقم	المديريات الفرعية	عدد العاملين في كل مديرية فرعية
01	المديرية الفرعية للدراسات والتربصات	14
02	المديرية الفرعية للتمهين والتكوين المهني المتواصل	08
03	المديرية الفرعية للإدارة والمالية .	12
	المجموع	34

(المصدر: حسب تعداد قوائم مصلحة المديرية الفرعية للإدارة والمالية).

ثانيا: منهج الدراسة:

- تعريف المنهج:

- لغويا: يقصد بالمنهج : الطريق أو المسلك.¹

- اصطلاحا: فقد عرفه عبد الرحمان بدوي بأنه: الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد

العامة يهيمن على سير العقل وتحدد عملياته حتى يصل إلى نتيجة معلومة.²

وعرفه موريس أنجرس بقوله (فإن كلمة منهج يمكن إرجاعها إلى طريقة تصور وتنظيم البحث. ينص إذن المنهج على كيفية تصور

وتخطيط العمل حول موضوع دراسة ما.³

وحسب عبد الناصر جندلي فإن المنهج : هو عبارة عن تلك الطريقة العلمية التي ينتهجها أي دارس أو باحث في دراسته وتحليله

لظاهرة معينة أو لمعالجة لمشكلة معينة وفق خطوات بحث محددة من أجل الوصول الى المعرفة اليقينية بشأن موضوع الدراسة والتحليل.⁴

وقد عرفت رجاء وحيد دويدري المنهج الوصفي: بأنه (أسلوب من أساليب التحليل المركز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة

أو موضوع محدد أو فترة أو فترات زمنية معلومة وذلك من اجل الحصول على نتائج علمية ثم تفسيرها بطريقة موضوعية ، بما ينسجم

مع المعطيات الفعلية للظاهرة)¹.

¹ عبد الناصر جندلي: تقنيات مناهج البحث في العلوم السياسية والاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر 2005، ص12

² عبد الناصر جندلي، مرجع سابق ص 13.

³ موريس أنجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دار القصة للنشر 2004، ص 99

⁴ عبد الناصر جندلي: تقنيات مناهج البحث في العلوم السياسية والاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 2005، ص14

- وبما أن طبيعة الموضوع هي التي تحدد نوع المنهج المستخدم ، فإن المنهج المناسب لهذه الدراسة هو المنهج الوصفي والذي يعني الحصول على معلومات تتعلق بالحالة الراهنة للظاهرة الاتصالية موضوع الدراسة لتحديد طبيعة تلك الظاهرة و التعرف على العلاقات المتداخلة في حدوث تلك الظاهرة ووصفها و تصويرها و تحليل المتغيرات المؤثرة في نشوئها و نموها.

ثالثا: مجتمع الدراسة:

إن مجتمع الدراسة هو مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة، تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجري عليها البحث أو التقصي، وقد عرفه موريس أنجرس بأنه: (مجموعة منتهية أو غير منتهية من العناصر المحددة مسبقا والتي ترتكز عليها الملاحظات).²

ومن خلال ما ذكر فقد تناولت الدراسة موضوع: أساليب الاتصال الرسمي وتأثيرها على الأداء، والتي قمنا فيها بدراسة جميع العمال الإداريين للمعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة 2، والتي اعتمدنا على دراسة مجتمع المسح الشامل أو (الحصر الشامل).

رابعا: أدوات جمع البيانات:

1- الاستبيان (questionnaire) يستعمل الاستبيان على نطاق واسع في مجال العلوم الإنسانية والاجتماعية خاصة علم الاجتماع الاتصال، في الحصول على معلومات وبيانات من طرف أصحابها (المبحوثين)، بواسطة مجموعة من الأسئلة الموجهة إليهم للحصول على معلومات تخدم موضوع الدراسة والبحث. (أنظر الملحق رقم 01)

فحسب معين خليل عمر فإن الاستبيان: يعتبر أداة لجمع البيانات من خلال استمارة تضمنت مجموعة من الأسئلة المفتوحة والمغلقة بغية جمع البيانات من المبحوثين وتنظيمها وتحليلها، واستخلاص النتائج، ويعتبر الاستبيان إحدى طرق جمع المعلومات من المبحوثين بواسطة أسئلة مكتوبة على استمارة يقدمها الباحث للمبحوثين، بغية جمع البيانات التي تتعلق بموضوع بحثه للوصول إلى حقائق جديدة أو التأكد من معلومات متعارف عليها لكنها غير مدعومة بحقائق.³

¹ رجاء وحيد دويدري: البحث العلمي أساسياته النظرية و ممارساته العملية، دار الفكر المعاصر بيروت -لبنان، دار الفكر دمشق -سوريا 2000، ص183.

² - موريس أنجرس، مرجع سابق ، ص298.

³ خلفاوي حسين: إستراتيجية التكوين وعلاقته بالتغير التنظيمي في المؤسسة الجامعية الجزائرية ، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الدفعة 2017، ص 29.

وعرفه عبد الناصر جندلي: انه عبارة عن مجموعة أسئلة ترسل بواسطة البريد إلى مجموعة معينة من الأشخاص لتسجيل إجاباتهم على استمارة الأسئلة.¹

- وبناء على ما تقدم فإن استمارة الاستبيان تحتوي على أسئلة مغلقة وأسئلة مفتوحة وأسئلة بدائل في مجموعها تضم 28 سؤالاً موزعة إلى قسمين كالآتي:

- **القسم الأول من استمارة الاستبيان:** وتتكون من مجموعة من الأسئلة وعددها خمسة (5 ، أي من السؤال 1 إلى السؤال 5) تلخص في مجملها على البيانات الخاصة بالمبحوث متمثلة في : الجنس ، السن ، المستوى التعليمي ، الحالة العائلية ، الخبرة المهنية.

- **القسم الثاني من استمارة الاستبيان:** وتتكون من ثلاثة (3) محاور كالآتي:

- **المحور الأول:** ويتضمن بيانات الفرضية الأولى والمتمثل في تأثير أسلوب الاتصال الرسمي الكتابي على الأداء ويحتوي على 8 أسئلة وذلك من السؤال رقم 6 الى السؤال رقم 13 .

- **المحور الثاني:** ويتضمن بيانات الفرضية الثانية والمتمثل في تأثير أسلوب الاتصال الرسمي الشفهي على الأداء ويحتوي على 8 أسئلة وذلك من السؤال رقم 14 إلى السؤال رقم 21

- **المحور الثالث:** ويتضمن بيانات الفرضية الثالثة والمتمثل في تأثير أسلوب الاتصال الرسمي التكنولوجي (المصور) على الأداء ويحتوي على 7

أسئلة وذلك من السؤال رقم 22 إلى السؤال 28 .

من خلال هذه الدراسة البحثية تم توزيع 34 استبياناً على مجتمع البحث (أي كل أفراد إدارة المعهد) والذي اعتمد على المسح الشامل أو (الحصر الشامل) ، وتم استرجاع 30 استبياناً والأربعة (04) الباقون لم يتجاوبوا معنا نظراً لظروفهم المهنية والشخصية.

2- الوثائق والسجلات: بالنسبة للوثائق والسجلات فقد تحصلت عليها في إطار تطوير البحث العلمي بالمعهد والمتمثلة في المعلومات

التفصيلية حول موضوع بحثنا فقد تم الاستعانة ببعض الوثائق الرسمية مثل الهيكل التنظيمي وسجل العاملين وسجلات متعلقة

بالتعريف بالمؤسسة وبعض القوانين المتعلقة بنشأة المؤسسة وأخرى بتسيير التكوين وأمطه حتى يتسنى لنا الإحاطة بكل جزئيات

البحث العلمي والتوصل إلى النتائج المرجوة.

¹- عبد الناصر جندلي : تقنيات مناهج البحث في العلوم السياسية والاجتماعية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر 2005 ، ص 39 .

3- الأسلوب الإحصائي: إن الأسلوب المعتمد في هذه الدراسة هو الأسلوب الإحصائي الكمي والكمي والتي أضفت الصبغة

العلمية على الأبحاث الاجتماعية.

- بالنسبة للأسلوب للكمي يدرس التكرارات والنسب المئوية ، وبعض المعادلات الحسابية المتعلقة في تحديد السن والخبرة المهنية وغيرها من الأدوات الإحصائية المعيرة لنتائج الدراسة وكذا تفرغ البيانات المتحصلة من الجداول واستعمالها في استخدام برنامج spss المدعم للبحث العلمي هذا.

- أما الأسلوب الكمي فيساعدنا في التحليل والقراءات السوسولوجية للدراسة.

نتيجة تطبيق spss: عند إدخالنا البيانات إلى برنامج spss تحصلنا على نتيجة معامل ألفا كرونباخ (معامل

الصدق) والذي كان مساويا لقيمة 0,75 وهو يعبر عن قوة الصدق بالنسبة للاستبيان .

للإشارة أن معامل ألفا كرونباخ عندما تفوق نتيجته 0,60 فهو يعبر عن الصدق والنتيجة مقبولة إحصائيا.

حساب الصدق الذاتي = الجذر التربيعي لمعامل ألفا كرونباخ (0,87 =) ومنه فإن الجذر التربيعي لمعامل

ألفا كرونباخ = 0,87 (الصدق الذاتي = 0,87) وعليه فإنه يوجد ثبات قوي في متغيرات استبيان الدراسة.

- للإشارة فإن الجداول المنجزة في هذه الدراسة هي من إعداد الطالب تم إعدادها وفقا لبرنامج spss والتي هي موضحة في الفصل الثالث.

- للإشارة فإن كل الجداول التي تم إنجازها في هذه الدراسة هي من إعداد الطالب وفق برنامج spss والتي هي موضحة في الفصل الثالث بالتفصيل.

خلاصة الفصل:

كثيرا ما تعتمد البحوث العلمية على مجموعة من المناهج من أجل دراستها بغية التحليل والتفسير والكشف عن الحقيقة والتنبؤ بنتائجها، وفي هذه الدراسة اعتمد على المنهج الوصفي لأنه الأنسب لموضوع الدراسة بعنوان: أساليب الاتصال الرسمي وتأثيرها على الأداء، والتي تمت بالمعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة 2 حيث تم استخدام في مجتمع الدراسة على: المسح الشامل أو (الحصر الشامل)، كما تم تحديد مجالات الدراسة: المجال الزمني والمجال المكاني والمجال البشري). أما بالنسبة لأدوات جمع البيانات، فقد استخدمت مجموعة من التقنيات والأساليب المتمثلة في استمارة الاستبيان والوثائق الإدارية والأسلوب الإحصائي المدعم بالقيم، من أجل إثبات صحة البيانات المتعلقة بالبحث العلمي الذي تم القيام بدراسته.

- تمهيد

أولاً: عرض الجداول وتفسير البيانات المتعلقة بفرضياتها.

1- عرض الجداول وتفسير البيانات المتعلقة بالبيانات الشخصية .

2- عرض الجداول وتفسير البيانات المتعلقة بالفرضية الأولى.

3- عرض الجداول وتفسير البيانات المتعلقة بالفرضية الثانية.

4- عرض الجداول وتفسير البيانات المتعلقة بالفرضية الثالثة.

ثانياً: مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضيات.

1- مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى.

2- مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية.

3- مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة.

ثالثاً: النتائج العامة للدراسة.

- خاتمة.

تمهيد:

في هذا الفصل سوف يتم التعرض إلى إجراءات الدراسة الميدانية، والتي تكون فيها عملية عرض وتحليل البيانات وتفسير النتائج من المراحل الهامة والأساسية التي يعتمد عليها البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، فهي الخطوة التي يصل فيها الباحث إلى التأكد من فرضيات الدراسة، وذلك من خلال جمع المعلومات المتعلقة بمتغيرات الدراسة والتي طبقت على أفراد مجتمع البحث. فمن خلال هذا الفصل دائما سوف يتم عرض ومناقشة كل البيانات التي تم جمعها من الدراسة الميدانية، والتي تمت بواسطة استمارة الاستبيان والتي تم الاعتماد فيها على الجداول البسيطة والمركبة، للقيام بالعمليات الإحصائية المتمثلة في التكرارات والنسب المئوية حتى يتسنى عرض نتائج الدراسة المتوصل إليها والنتيجة العامة لدراسة البحث العلمي.

أولاً: عرض الجداول وتفسير البيانات المتعلقة بفرضياتها:**1_ عرض الجداول وتفسير البيانات المتعلقة بالبيانات الشخصية :****الجدول رقم: (2) يوضح توزيع الباحثين حسب متغير الجنس:**

النسبة المئوية	التكرارات	جنس
40%	12	ذكر
60%	18	أنثى
100%	30	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (2) : أن نسبة الإناث تقدر بـ: 60% من مجتمع البحث الكلي لعمال الإدارة بينما قدرت نسبة الذكور بـ: 40%، ويعود ارتفاع نسبة الإناث إلى طبيعة العمل الإداري في المؤسسة والمتاح للمرأة ولاسيما أن هناك تشجيع اجتماعي للمرأة في تولي المناصب الإدارية المناسب لخصوصياتها والتدرج فيها إلى بلوغ المناصب العليا، وكذا وجود مبررات اجتماعية وعائلية وخاصة العاملات المتزوجات، بالإضافة إلى كون المرأة ليس لديها مشكل مع الأجر المنخفضة في الإدارة العمومية المهم إيجاد منصب عمل لأداء دورها الريادي في التسيير وتحقيق مكانتها وفرضها بالعمل والتفاعل بين العاملين والتنسيق بينهم، أما رغبة الذكور فهي مختلفة إذ هم يسعون ويرغبون للتوجه إلى العمل في الشركات ذات الأجر المرتفعة حتى يتمكن من تغطية متطلبات ومستلزمات حياته الاجتماعية.

- يتبين من فوارق الأفراد في متغير الجنس أن له دور فعال ومؤثر في تحقيق التفاعل الاتصالي والتماسك وتقوية أساليبه في المؤسسة كما تؤثر على الأفراد العاملين إيجابيا وعلى مستوى أدائهم.

جدول رقم (3): يوضح توزيع الباحثين حسب متغير العمر أو السن.

النسبة المئوية	التكرارات	السن
20 %	06	أقل من 26 سنة
13,33 %	04	من فوق 26 إلى 32 سنة
40 %	12	من فوق 32 إلى 38 سنة
16,67 %	05	من فوق 38 إلى 44 سنة
10 %	03	أكبر من 44 سنة
100%	30	المجموع

الجدول رقم (3) يوضح أعمار أفراد مجتمع البحث بمعهد التكوين المهني ورقلة 2، أن الفئة الغالبة هي الفئة التي تتراوح أعمارهم (من فوق 32 إلى 38 سنة، والتي تقدر نسبتهم ب: 40% من إجمالي الباحثين الذين أجريت عليهم الدراسة، ثم تليها فئة أقل من 26 سنة، والتي تقدر نسبتها ب 20 %، ثم فئة من فوق 38 إلى 44 سنة ، وتقدر نسبتها ب 16.6% ، ثم فئة من فوق 26 إلى 32 سنة وتقدر نسبتها ب 13,33 % وأخيرا فئة أكبر من 44 سنة وتقدر نسبتها ب 10% ومن هذا فإن عمال المعهد أغلبهم شباب وهذا راجع إلى أن المعهد حيث النشأة سنة 2013م، بالإضافة لطريقة التوظيف التي أعتمد فيها على عنصر الشباب الحامل للشهادات، سواء خريجي التكوين المهني أو الجامعي الذين يتمتعون بالحيوية والنشاط والفاعلية والكفاءة.

- يتبين من متغير السن أن له دور فاعل في التقوية والتماسك العمالي وفعالية أساليب الاتصال وتحسين الأداء.

جدول رقم: (4) يوضح توزيع الباحثين من حيث المستوى التعليمي.

النسبة	التكرارات	المستوى التعليمي
03,33 %	1	متوسط
43,33 %	13	ثانوي
53,34 %	16	جامعي
100 %	30	المجموع

ما يلاحظ من الجدول رقم 04: و الموضح لتوزيع الباحثين حسب المستوى التعليمي، أن الفئة المسيطرة هي من فئة الجامعيين وذلك بنسبة (53.33%) أي أكثر من نصف مجتمع البحث، يليها فئة مستوى التعليم الثانوي وذلك بنسبة (43.33%)، وفي الأخير نسبة (3.33%) والتي تمثل المستوى التعليم المتوسط وهي نسبة تكاد تكون منعدمة مقارنة مع الفئات الأخرى. ولكن ماذا يعني ذلك سوسيولوجيا؟

ان معظم الأفراد هم من خريجي الجامعات والتكوين المهني، ويرجع ذلك إلى أن المؤسسة التكوينية تعتمد في التوظيف بشكل كبير على الكفاءات والمؤهلات العلمية والمهارات المهنية، التي يتمتع بها الشباب وكذا بأن المؤسسة تتماشى وسياسة الدولة في التوظيف والتي تخضع إلى قوانين العمل للتوظيف العمومي المعدلة والمتنمة والمسيرة للواقع المعاش الذي يشجع خريجي الجامعات والتكوين المهني، وهو ما يضمن تفاعل وتواصل بين العاملين داخل المعهد كلا في تخصصه من أجل تحقيق طموحاتهم الخفية كالترقية وكذا شغل مناصب عليا والسعي قدما من أجل مستقبل ومكانة اجتماعية متميزة.

معهد التكوين المهني هو نسق مفتوح يتفاعل فيه الجميع من نسج علاقات ودية وذات بعد اجتماعي مما يساعد على سيرورة وصول المعلومات إلى جميع العاملين.

-تتفق هذه الجزئية من الدراسة مع الدراسة الأولى للطالبة قوارح مبروكة بعنوان علاقة الاتصال الرسمي بأداء العامل ، في ارتفاع نسبة المستوى الجامعي 50% الذي يرجع إلى طبيعة العمل داخل المؤسسة لتمييزه بالعمل المكتبي، أما المستوى الثانوي فقدرت نسبته بـ 30% ، ويرجع هذا إلى كونه مستوى مقبول يضمن تفاعل العاملين داخل المؤسسة كل في مجاله وطبيعة عمله.

جدول رقم: (5) يوضح الحالة العائلية للمبحوثين.

النسبة المئوية	التكرارات	الحالة العائلية
46,67%	14	أعزب
53,33%	16	متزوج
100%	30	المجموع

يبين الجدول رقم 5: أن أغلب أفراد مجتمع البحث هم من فئة المتزوجين حيث قدرت نسبتهم بـ 53.33% ، تليها فئة العزاب والتي قدرت نسبتهم بـ 46.66%.

إن فئة المتزوجين يمكن أن يساهموا في تحسين الأداء، لأنهم يعدوا الأكثر استقرارا من الناحية النفسية والاجتماعية والمهنية وذلك عن طريق الترقية وزيادة الأجور مما يحفز متطلبات الحياة الزوجية بكل أريحية، أما فئة العزاب فتشير إلى كونهم شباب خريجي الجامعة والتكوين هم حديثي التوظيف حيث يكونوا مفعومين بالقوة والحيوية والنشاط، كما أنهم أكثر فاعلية وكفاءة، وأنه ليس لهم التزامات أو ارتباطات عائلية.

جدول رقم: (6) يوضح توزيع المبحوثين حسب سنوات الخبرة المهنية.

النسبة	التكرارات	السنوات
56.66%	17	أقل من 5 سنوات
16.66%	5	من 5 الى 10
10%	3	من 11 الى 15
16.66%	5	فوق 15 سنة
100%	30	المجموع

يوضح الجدول رقم 6: أن أعلى نسبة سجلت هي 56.66% لأصحاب الخبرة الذين تقل عن 5 سنوات أي تتجاوز نصف أفراد مجتمع البحث، تليها وبنفس النسبة (16.66%) للفتتين ذوي الخبرة: من 5 إلى 10 سنوات و فوق 15 سنة، في حين سجلت أقل نسبة والمساوية لـ 10% كانت من نصيب فئة من 11 إلى 15 سنة.

يمكن تفسير هذا إلى أن نسبة أغلبية عمال المؤسسة تقل خبرتهم عن 5 سنوات وهذا راجع إلى كون المعهد أنشأ بتاريخ 15 أبريل 2013 وان المؤسسة لا تقتصر على عامل الخبرة والاقدمية فقط بل يرجع كذلك إلى الرغبة في إتاحة الفرصة للشباب ودعمهم وكذا سياسة التشغيل المنتهجة من طرف الدولة ممثلا في (معهد التكوين المهني) التي تعمل على تجديد المورد البشري لضمان توفير اليد العاملة من فئة الشباب من خلال عمليات التوظيف الواسعة خلال السنوات الأخيرة لاسيما في فترة الوفرة المالية لامتنصص الشباب الذين ليس لهم منصب عمل من ذوي حاملي الشهادات، ومن أجل خلق حركة ديناميكية وتفاعل اتصالي يتكيف مع كل الظروف المحيطة بالمؤسسة التكوينية للوصول إلى أهدافها المسطرة .

- إن تحليل وتفسير الفوارق الفردية بين الأفراد الباحثين الذين أجريت عليهم الدراسة أن متغير الخبرة المهنية تساهم في تنشيط العملية الاتصالية وتدعم الاستقرار من خلال المناصب التي يديرونها والمكانة التي يتمتعون ودورهم في المؤسسة يجعلهم يحافظون على النظام الذي تسير به المؤسسة ويجعلون من أساليب الاتصال الرسمي آلية لبلوغ الأهداف وتحسين الأداء.

2- عرض الجداول وتفسير البيانات المتعلقة بالفرضية الأولى: تأثير أسلوب الاتصال الكتابي الرسمي على

الأداء

جدول رقم: (7) استعمال الإدارة لأساليب الاتصال:

الاحتمالات	البدائل	التكرار	النسبة المئوية
نعم	الكتابي	25	49,02%
	الشفهي	17	33,33%
	التكنولوجي	09	17,65%
	مجموع الإجابات	51	100%
مجموع إجابات نعم		27	90%
مجموع إجابات لا		3	10%
المجموع		30	100%

الملاحظ من الجدول رقم 7: أن نسبة 90 % من أفراد مجتمع البحث أكدوا أن استعمال المؤسسة التكوينية لأساليب الاتصال وهذا مؤشر إيجابي كونها تساهم في تحديث أساليب علم الاتصال بغية دوران المعلومة التنظيمية كاملة وواضحة ومفهومة على كل المكاتب الإدارية وفي الوقت المناسب من أجل أداء متميز وفعال.

حيث تتوزع النسب بين الأساليب المعتمدة كالآتي: - الأسلوب الكتابي بنسبة 49,02% وهي نسبة معتبرة للأسلوب الكتابي والتي تعتبر تقريبا نصف مجتمع البحث المعبر عن المصادقية والجدية الإدارية في الاتصال الكتابي الرسمي ، يليها الأسلوب الشفهي بنسبة (33.33%) هذا الأسلوب في الحقيقة هو مكمل للأسلوب الاتصال الكتابي من اجل الشرح والتوضيح لبعض المسائل الإدارية الغامضة بين العاملين في الاجتماعات وفي المجالس الإدارية التي تنعقد كما أنها تساهم في إيصال المعلومة للعاملين بالمؤسسة ، واضحة ومفهومة وفي أسرع وقت ممكن، بعد ذلك يليها الأسلوب التكنولوجي أو المصور كما يطلق عليه في بعض المراجع ، هذا الأسلوب بلغت نسبته 17,65 % وهو الذي بموجبه يتم أداء العمل المطلوب إذ أن الأسلوب التكنولوجي أصبح له مكانة اتصالية هامة جدا لما يتميز به في عصر تكنولوجيا المعلومات بالسرعة وتوفير الجهد والمال والوقت في آن واحد .

أما الفئة التي لا ترى استعمال الإدارة لأساليب الاتصال فقد بلغت نسبة تقدر بـ 10% وهي قليلة جدا وغير مؤثرة على مجتمع البحث وهي من الفئة البسيطة الغير مدركة لما يجري.

للإشارة أن هناك زيادة في تكرارات الإجابة بلغت 51 مقابل 30 إجابة والمعبرة عن مجتمع البحث .

واستنادا للمعطيات يتضح أن أساليب الاتصال الرسمية تخضع إلى احتياجات المؤسسة، حيث تستعمل الأسلوب الكتابي والشفهي والتكنولوجي بنسب متفاوتة لان استعمالها له تأثير جد مهم من أجل السير الحسن للأداء.

ومنه يمكن تفسير تعدد أساليب الاتصال في المؤسسة بسبب قدرتها على التعامل مع العديد من المؤشرات في وقت واحد ، كما انه يساعد على توفير المعلومة بشكل سريع ، ونقل الأوامر والتعليمات من الإدارة للأفراد فتارة يكون اتصال عمودي (نازل ، صاعد) وتارة يكون أفقي ، ويبقى أسلوب الاتصال الكتابي الأكثر استخداما لأنه يتمتع بالصفة الرسمية والتنظيمية في المؤسسة التكوينية ، وهو ما يتفق في هذه الجزئية مع الدراسة الثالثة للطالبة خولة سماعيل بعنوان: التنظيم الرسمي وانعكاساته على الأداء الوظيفي.

جدول رقم (8): يوضح التواصل بين العامل والمسئول المباشر والتي تتم بواسطة أوامر عمل كتابية.

النسبة المئوية	التكرارات	الاحتمالات
66,67 %	20	نعم
33,33 %	10	لا
100 %	30	المجموع

إن نسبة 66,67 % من فئة الباحثين الذين أجابوا بـ نعم، موافقين على أن هناك تواصل بين المسئول المباشر والعامل تتم بواسطة أوامر عمل كتابية، و 33,33 % من فئة الباحثين الذين أجابوا بـ لا، لا يرون أن هناك تواصل بين المسئول المباشر والعامل كما هو معبر عنه في الجدول أدناه:

– جدول رقم (8-1): يوضح التواصل بين العامل والمسئول المباشر والتي تتم بواسطة أوامر عمل كتابية.

النسبة المئوية	التكرار	البدائل	الاحتمالات
30 %	9	حرية التعبير	نعم
33,33 %	10	تواصل داخل المؤسسة	
10 %	3	تواصل خارج المؤسسة	
73,33 %	20	مجموع إجابات نعم	
26,67 %	8	مجموع إجابات لا	
100 %	30	المجموع	

من خلال الجدول رقم 8-1: فإن اتفاق مجتمع البحث بنسبة 33,73 % من الباحثين أجابوا بـ نعم، موزعين كالتالي: حرية التعبير بنسبة 30 % والتواصل داخل المؤسسة بنسبة 33,33 % والتواصل خارج المؤسسة بنسبة 10 %، متفقين على أن هناك وجود تواصل بين المسئول المباشر والعامل، وهذا بواسطة أوامر عمل كتابية وهذا يدل على الثقة والتعاون المهني عبر قنوات اتصالية بينهم مما يكرس أسلوب الاتصال الكتابي العمودي، والذي تجنى منه ثمرة منتج الأداء، تليها نسبة 26,67 % ممن أجابوا بـ لا.

- إن الدراسة في هذه الجزئية تتفق مع الدراسة الأولى بعنوان: علاقة الاتصال الرسمي بأداء العامل للطالبة قوارح مبروكة: على أن أفراد مجتمع البحث يتلقون الأوامر والتعليمات من الإدارة عن طريق المسئول المباشر وهو ما يؤدي إلى سرعة وصول المعلومات إلى المكاتب المعنية ما ينجم عنها تغذية راجعة من المستقبل إلى المرسل وهو ما يعبر عنه بالاتصال الصاعد أو الأفقي إذا كانت في نفس المستوى.

جدول رقم: (9) يبين إجابات المبحوثين حول مطالبة المسئول من العامل بإعداد التقارير الكتابية حول أداء

المهمات.

النسبة المئوية	التكرارات	الاحتمالات
70 %	21	نعم
30 %	09	لا
100 %	30	المجموع

يبين الجدول أن نسبة: 70 % من المبحوثين يقومون بإعداد التقارير الكتابية كأسلوب اتصال كتابي رسمي بالمؤسسة التكوينية وهو ما يعزز مكانة ودور هذا الأسلوب بالمؤسسة يليه فئة المبحوثين بعبارة لا وتقدر نسبتهم بـ 30 % وهذا راجع إلى كون هذه الفئة هي في الأصل منفذة لأوامر العون المكلف والأعلى منها رتبة نوعاً ما، فأغلب العاملين ملتزمين بتنفيذ الأوامر والتعليمات التي يصدرها المسئول لهم، وذلك بإعداد التقارير الكتابية حول أداء المهمات والتي تكون في شكل أسلوب كتابي نازل وبالتالي فإن الاستجابة المتمثلة في رجوع الصدى تكون في إعداد التقارير الكتابية وتكون في الاتجاه الصاعد.

جدول رقم: (10) يوضح إجابات المبحوثين حول أداء العمل بمهنية في المؤسسة ماذا يعني لك:

النسبة	التكرارات	الاحتمالات
76,67 %	23	واجب مهني
0 %	0	من أجل إرضاء المسئول
16,66 %	5	إثبات الذات
06,67 %	2	الحصول على حوافز
100 %	30	المجموع

الملاحظ من الجدول رقم 10: أن معظم أفراد مجتمع البحث والمقدرة نسبتهم بـ 76,67% يعتقدون أن أداء العمل بمهنية هو واجب مهني بينما يرى 16,66% من مجموع المبحوثين أنه إثبات للذات وهذا راجع إلى القدرات المهنية والذاتية التي يتمتعون بها، في حين يرى مانسبته 06,67% من المبحوثين أن العمل هو من أجل الحصول على الحوافز، وهذا راجع إلى الحاجة المادية لهم، لاسيما وان الإدارات العمومية أجورها منخفضة بالمقارنة مع المؤسسات الاقتصادية ذات الأجور المرتفعة، بينما انعدم الجواب البديل والمتعلق بـ إرضاء المسئول.

إن الضمير المهني لدى العاملين في مؤسسة التكوين المهني رغم التحديات الاجتماعية، والالتزام بالعمل، إضافة إلى الرغبة والحاجة لتحقيق الذات وإبرازها في مجال العمل وتحسين الأداء من باب الواجب المهني.

الجدول رقم 11: يوضح إجابات المبحوثين حول طبيعة العقوبة المسلطة على العامل إذا لم يتم بأداء عمله في

الوقت المناسب.

النسبة المئوية	التكرارات	الاحتمالات
20%	06	معنوية
33,33%	10	مادية
46,67%	14	تسامحه وتعطيه فرصة أخرى
100%	30	المجموع

الملاحظ من الجدول رقم 11: أن أغلب المبحوثين يفضلون الاحتمال البديل الثالث وهو المسامحة وإعطاء فرصة أخرى وهذا ما تؤكد النسبة المئوية 46,67%، بينما عبرت نسبة 33,33% من المبحوثين يفضلون تسليط العقوبة المادية على العامل الذي لم يتم بأداء عمله في الوقت المناسب لإبراز حالة الانضباط والاستقرار المهني والوظيفي والتفاني في أداء العمل في المؤسسة، في حين يرى 20% من المبحوثين أنهم يفضلون تسليط عقوبة معنوية على العامل إذا لم يتم بأداء عمله في الوقت المناسب.

إن المؤسسة التكوينية تعمل على تطبيق القوانين التنظيمية، مما يزيد من درجة الالتزام بالواجب المهني لتكريس مبدأ العدالة والمساواة بين جميع العاملين وتحسين ظروفهم الاجتماعية حتى يتسنى لهم تحقيق أداء مهني ذو جودة متميزة.

جدول رقم: (12) يوضح إجابة المبحوثين حول تعرض العامل لعقوبات.

النسبة المئوية	التكرارات	الاحتمالات
10 %	3	إنذار كتابي
3,33 %	1	توبيخ كتابي
30 %	9	خصومات في الأجر
56,67 %	17	عدم التعرض لعقوبات
100 %	30	المجموع

الملاحظ من الجدول رقم 12 : أن هناك ارتفاع ملحوظ في فئة الممتنعين عن الإجابة والتي قدرت ب نسبة (56,66%)

أي أكثر من نصف المبحوثين لم يتعرضوا لعقوبات، وهذا يدل على المحافظة على النظام المؤسساتي للإشارة أن أغلب العاملين متزوجين وهذا مؤشر إيجابي على حالة الاستقرار النفسي والمهني والاجتماعي لهم، بالإضافة إلى الهدوء والتوازن الوظيفي، تليها فئة المبحوثين الذين ترضوا للخصومات في الأجر بنسبة 30%، في مقابل 10% ممن تعرضوا للإنذار الكتابي، تليها فئة المبحوثين وبنسبة متدنية قدرت ب (3.33%) تتمثل في عامل واحد فقط.

حيث أن أغلبية أفراد مجتمع البحث لم يتعرضوا لأي شكل من أشكال العقوبة الكتابية، وهذا راجع إلى اعتبارات تحددها القوانين السارية في هذه المؤسسة، وهو ما ينعكس بالإيجاب على التزام الأفراد بالقوانين التنظيمية التي تتمتع بالطابع الرسمي مما يحول تعرضهم إلى أي نوع من العقوبات.

وهذا ما يتفق مع الدراسة الثالثة الطالبة خولة اسماعيلي بعنوان: التنظيم الرسمي وانعكاساته على الأداء الوظيفي: إن أي عامل مهما كان منصبه يخالف تعليمات القانون الداخلي للمؤسسة التكوينية وقوانين العمل السارية، فإنه يتعرض إلى تطبيق الإجراءات القانونية الصارمة ضده، والتي قد يفقد فيها حقوقه المهنية وربما يتعرض إلى التسريح من العمل، لذا وجب عليهم الالتزام بالمحافظة على النظام العام للمؤسسة التكوينية والاستقرار المهني وضمان السير الحسن لأداء للعمل في ظروف يسودها التعاون بين العاملين لتحقيق الأهداف المرجوة.

جدول 13 يوضح إتمام الأعمال المطلوبة من المسئول بواسطة مراسلات عمل مكتوبة ، وكذا تسوية الوضعية

الاجتماعية للمتكونين

السؤال	تكرار (نعم)	النسبة %	تكرار (لا)	النسبة %	Σ / التكرارات	النسبة %
12	25	83,33 %	5	16,67 %	30	100 %
13	20	66,67 %	10	33,33 %	30	100 %

- الملاحظ من الجدول رقم 13: أن السؤال رقم 12 المتعلق بالمبحوثين ، أن أغلبهم موافقين بـ نعم وهذا بـ نسبة 83,33 % على إتمام الأعمال الإدارية والبيداغوجية، التي يطلبها المسئول المباشر من العامل لغرض أدائها والتي تتم بواسطة مراسلات عمل مكتوبة ، مقابل نسبة 16,67 % من مجتمع البحث أجابوا بـ لا وهي نسبة ضئيلة. إن المعلومات والأوامر الموجهة إلى العاملين يكون مصدرها إدارة المعهد ممثلة في شخص المسئول، تتم هذه العملية من خلال أساليب الاتصالات الرسمي الكتابية التي تنتقل عموديا (أي الاتصال النازل والصاعد) وكذا الاتصال الأفقي، وهذا يساعد العاملين في أداء أعمالهم بالطريقة المطلوبة والمناسبة.

- أما بالنسبة للسؤال رقم 13 فإن نسبة المحييين بـ نعم 66,67 % من المبحوثين يرون بأن مشاكل المتكونين ترد إليهم كتابيا وبكثرة بغية تسوية وضعيتهم تجاه التأمين والمنحة وكذا وضعية المتمهن لدى المستخدم، هذا الكم الهائل من المشاكل الواردة طبيعي يزيد في نشاط وظائف الإدارة البيداغوجية وتفاعلهم الدائم مع المتكونين، لضمان تكوينهم وإعدادهم لشغل مناصب عمل في المؤسسات بعد تخرجهم، تليها نسبة 33,33 % من المبحوثين كانت إجابتهم لا، وسبب هذا النفي راجع إلى أن هناك مكاتب في المعهد ليس لها علاقة بهذه المشاكل بل لها وظائف أخرى مكملة مهمتها مثل: الرقابة العامة والمخازن، الإطعام، مكتب الاستقبال الذي يقتصر دوره على التوجيه البيداغوجي والنفسي للمتكونين.

إن المتكونين (المتربصين أو المتمهين) عند دخولهم لمعهد التكوين المهني بغية الدراسة في اختصاص معين، لاكتساب معارف ومهارات مهنية وتقنية ، يخضعون لجملة من الإجراءات الإدارية والبيداغوجية والتي يبدأ مسارها من مكتب المستشار إلى إجراءات التسوية التنظيمية البيداغوجية حسب نمط التكوين الذي اختاره المتكون سواء بالمديرية الفرعية للتجهيز أو المديرية الفرعية للدراسات والترقيات، مروراً إلى التسوية على مستوى المديرية الفرعية للإدارة والمالية أين تتم معالجة ملفاتهم التأمينية وكذا المنحة

الشهرية لهم وكل الوثائق المتعلقة بهذا الموضوع ، وخلال هذه الفترة والمقدرة بـ ثلاثون (30) شهرا : منها 24 شهرا يتلقى المتكون فيها تكوينا أكاديميا وتطبيقيا تتخلله تربصات ميدانية معمقة لفهم اختصاصه بصفة كاملة ودقيقة مضافا إليها 6 أشهر تربص نهاية المسار (تربص ميداني تطبيقي) تتوج بمذكرة تخرج تلخص كل ماتلقاه طيلة مساره ، يلقيها على لجنة مختصة بالمعهد وفي الأخير تمنح له شهادة تقني سام في الاختصاص مما يؤهله الولوج إلى عالم الشغل ومنها إلى تكوين أسرة لها بعد اجتماعي .

3- عرض الجدول وتفسير البيانات المتعلقة بالفرضية الثانية : تأثير أسلوب الاتصال الشفهي على الأداء

الجدول رقم 14 : يوضح مزاولة العاملين أعمالهم التي تتماشى مع القوانين السارية في المؤسسة.

الاحتمالات	البدائل	التكرار	النسبة المئوية
نعم	قابلة للتنفيذ	19	63,33 %
	غير قابلة للتنفيذ	5	16,67 %
مجموع إجابات نعم		24	80 %
مجموع إجابات لا		6	20 %
المجموع		30	100 %

الملاحظ من الجدول رقم 14: أن نسبة 80 % من إجابات المبحوثين متوافقة تدل على أنهم يزاولون أعمالهم التي تتماشى وفق القوانين السارية في المؤسسة، كما أن في السؤال التفسيري نسبة 63,33 % من الأفراد المبحوثين يرون أن الأوامر الشفهية التي يصدرها المسؤول قابلة للتنفيذ، في حين يرى ما نسبته 16,67% من المبحوثين أن الأوامر الشفهية التي يصدرها المسؤول غير قابلة للتنفيذ وهذا راجع إلى كونهم حديثي التوظيف، ولم يتأقلموا بعد بالجو المهني السائد في المؤسسة إضافة إلى مجموعة من الأفراد العاملين الذين أتوا إلى المؤسسة عن طريق التحويل، حيث بقي لهم انطباع سيء حول شخصية المسؤول والأوامر الشفهية التي يصدرها ولكن الوقت كفيلا بتغيير تلك النظرة السلبية، وهو ما يتوافق كذلك مع المجموعة الأخرى السلبية بـ لا التي لها رأي مخالف وعددها 6 أفراد من مجتمع البحث ونسبة 20 % الذين ينفون تماما أي أن أعمالهم لا تتماشى وفق القوانين السارية.

إن المؤسسة التكوينية تتوفر على عنصر مهم، وهو الجو الديمقراطي السائد هذا ما أكدته حرية التعبير في الإجابة والتي لها بعد إيجابي للأداء، أما في حالة ما إذا تعرض أحد هؤلاء الأفراد إلى ظلم في المؤسسة، ولقي العدالة والإنصاف فإنه سوف يغير نظره نحو الاتجاه

الصحيح إن التقيد بالقوانين السارية في المؤسسة يعد من القيم التنظيمية، ويعبر عن مدى فعالية الاتصال الشفهي النازل والصاعد، الذي يعكس أهمية مدى إحساس الفرد بالمسؤولية وقيامه بالإعمال والواجبات المطلوبة منه.

- تتفق جزئية هذه الدراسة مع الدراسة الثالثة للطالبة حول اسماعيلي بعنوان: التنظيم الرسمي وانعكاساته على الأداء الوظيفي، الجدول رقم 20 السؤال 13 الرضا على تطبيق القوانين وانعكاسه على درجة الالتزام بالواجبات: الإجابة نعم كانت بنسبة 91,9% أما الإجابة ب لا فكانت بنسبة (8.1%).

إن طريقة تطبيق القوانين في مجال العمل بصفة عادلة يجعلهم ملتزمون بواجباتهم، وذلك بسبب شعورهم بالانتماء والرضاء على ظروفهم المهنية والاجتماعية ومنه يكون له تأثير إيجابي على الأداء.

الجدول رقم 15 الذي يوضح ماذا يعني إنجاز الموظف للأعمال المطلوبة منه في الوقت المناسب:

النسبة المئوية	التكرارات	الاحتمالات
23,68%	9	أسلوب الاتصال الشفهي واضح
10,53%	4	إصدار الأوامر الشفهية مفهومة
28,95%	11	شخصية المسئول قوية ومتحكمة
36,84%	14	كفاءة العامل ومهاراته
100%	38	المجموع
100%	30	المجموع

يوضح الجدول: أن نسبة (36,84%) من الأفراد المبحوثين صرحوا أن كفاءة العامل ومهاراته تساعده على إنجاز أعماله في الوقت المناسب، تليها نسبة 28,95% من المبحوثين يرون أن في شخصية المسئول عندما تكون قوية ومتحكمة دور مهم في إنجاز أعمالهم في الوقت المناسب، في حين يرى مانسبته 23,68% من الأفراد المبحوثين، أن أسلوب الاتصال الشفهي الواضح كان وراء إنجازهم لأعمالهم في الوقت المناسب، أما نسبة (10.52%) من الأفراد المبحوثين، ترجع الأمر إلى طريقة إصدار الأوامر الشفهية عندما تكون مفهومة وواضحة، للإشارة أن إجابات المبحوثين المتعددة زادت في التكرارات وهي لا تمثل مجتمع البحث. إن مقومات أسلوب الاتصال الرسمي واجبة الوضوح في تقديم التعليمات عن طريق الاتصال المباشر بين المسئول والعامل، أي اخذ المعلومات من مصدرها المباشر، هذا إضافة إلى أن الكثير من القادة أو المسئولين في المؤسسات يستخدمون الاتصال الشفهي كوسيلة

للتأثير والإقناع بأفكارهم وأوامرهم، كما لا يمكن إغفال الدور المهم والفعال للعامل ذو الكفاءة والمهارة في أداء الأعمال المطلوبة منه مما يعكس مدى الالتزام في العمل.

وعليه فإن جزئية هذه الدراسة تتفق مع الدراسة الأولى الطالبة قوارح مبروكة بعنوان: علاقة الاتصال الرسمي بأداء العامل في الجدول رقم 7 السؤال 6 حيث أن نسبة 90% من إجابة الباحثين هي: موافق حيث توضح أن العامل يؤدي الواجبات الموكلة إليه في وقتها المناسب وبالطريقة المهنية الصحيحة.

الجدول 16 يوضح تأثير أسلوب الاتصال الرسمي الشفوي على الأداء.

السؤال	تكرار (نعم)	النسبة %	تكرار (لا)	النسبة %	/التكرارات	النسبة %
16	22	73,33 %	8	26,67 %	30	100 %
17	18	60 %	12	40 %	30	100 %
18	21	70 %	9	30 %	30	100 %
19	23	76,67 %	7	23,33 %	30	100 %
20	26	86,67 %	4	13,33 %	30	100 %

- من خلال الجدول رقم 16 : الذي يوضح العبارات المتعلقة بتأثير أسلوب الاتصال الشفوي على الأداء كالاتي:

1) - في السؤال رقم 20: اغلب أفراد مجتمع البحث أجابوا بـ نعم ، حيث يؤكدون اهتمام المسئول بأرائهم الشفهية بنسبة (86.67%) مقابل (13.33%) من الباحثين الذين أجابوا بـ لا، اذ تعكس النسب مدى حرص العاملين على أداء عملهم بتفان ومهنية ويرتبط هذا بدرجة ارتياحهم واستقرارهم في المؤسسة وبالعلاقة المتبادلة الموجودة والتي يسودها جو من الثقة والتفاهم بينهم وبين المسئول وسعيه لجعل عملية الاتصال مثمرة من خلال تبادل الرأي لانجاز الأعمال ومعالجة المشكلات، مما يساعد على رفع الروح المعنوية لهم، وكذا التعاون الموجود فيما بينهم والذي أتاح لهم هامش الحرية والتصرف وتبادل الخبرات والتجارب، والتي انعكست بالإيجاب على الأداء.

وفي هذه الجزئية هناك اتفاق أو تقاطع مع دراسة الطالبة خولة اسماعيلي بعنوان: التنظيم الرسمي وانعكاساته على الأداء الوظيفي : يكمن في قاسم مشترك حول إشراك العمال في اتخاذ القرارات والاستماع إلى آرائهم ومناقشتهم يؤدي إلى التكامل من اجل الأهداف العامة، وإنجاز الوظائف باعتبارهم أجزاء من البناء الاجتماعي.

فأثار الاهتمام بآراء العامل المتعلقة بالعمل وتقبلها من طرف المسئول تزيد في تكريس الولاء الوظيفي والرضاء، وتشعرهم بقيمتهم ومكانتهم في المؤسسة مما ينتج عنه زيادة في الإنتاجية وتحسين الأداء العام.

(2) أما بالنسبة للسؤال رقم 18 فإن أغلب أفراد مجتمع البحث أجابوا بـ نعم، وهذا بنسبة 70% لأهم يعتقدون بنجاعة الاتصال الشفهي بين المسئول والعاملين لأنه يساعد على فهم العمل الذي يراد إنجازه، في حين أن نسبة 30% من الأفراد المبحوثين أجابوا بـ لا، فالسبيل الوحيد للفهم والتوضيح، هو الحوار والمناقشة وتقبل الرأي الصائب العقلاني والموضوعي، وإزالة كل المعوقات الاتصالية بغية التوصل إلى أداء عمل يتميز بالمهنية.

وهذا ما أكدته المعطيات الإحصائية المتعلقة بدراسة الطالب بوخاري محمد، فعالية الاتصال التنظيمي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي للأستاذ في المدرسة الجزائرية، في الجدول رقم 8 ص 145 إن معظم أفراد العينة والمقدرة نسبتهم (76.5%) أجابوا بان الاتصال بالمدير في مكتبه يكون مباشر، بينما بقية الأساتذة المبحوثين والمقدرة نسبتهم (23.5%) قد صرحوا أن الاتصال بالمدير يكون بطلب من أمانته.

فأغلبية المبحوثين يتبعون القنوات الرسمية في اتصالاتهم وكذلك الاتصال المباشر بالمدير لان الاتصال الشفهي الرسمي يساعد على إنجاز العمل والتعاون الفعال.

(3) من خلال السؤال رقم 16 نجد أن أكثر من نصف المبحوثين أجابوا بـ نعم وبنسبة 73.33% حيث اجمعوا على أن الاتصال الشفهي داخل المؤسسة يساعد على تقوية التنسيق بين المديرين والذي تنعكس آثاره على الأداء بالإضافة إلى تقوية تماسك العاملين وتعاونهم مهنيا أو حتى اجتماعيا خارج المؤسسة للتوصل إلى خلق نوع من التضامن لمواجهة التحديات الحياتية، تليها نسبة 26.67% من المبحوثين أجابوا بـ لا لأهم يرون حسب اعتقادهم أن الاتصال الشفهي داخل المؤسسة لا يساعد على تقوية التنسيق بين المديرين الفرعية .

تستعمل مؤسسة التكوين المهني الاتصال الشفهي في دعم ومساعدة تخطيط وتنسيق المهام بين المديرين الفرعية، وتوجيه وربط المصالح والمكاتب ببعضها البعض، كما يفيد في توطيد العلاقات المهنية والاجتماعية والتي تلقي بضررها على التوصل إلى اتخاذ القرارات المثلى وفي الأوقات المناسبة.

4) فيما يخص السؤال 19 فان نسبة 76.67% من مجتمع البحث أجابوا بـ نعم وهي نسبة معتبرة جدا لأنها تفوق نصف مجتمع البحث حيث يرون انه يوجد تعاون ودي تضامني بين العاملين يعزز أداء روح العمل الجماعي، تليها نسبة 23.33% من المبحوثين يرون عكس ذلك أي لهم وجهة نظر مختلفة.

يستخدم أسلوب الاتصال الشفهي الرسمي داخل في المؤسسة التكوينية، بغية تعزيز العلاقات الإنسانية والاجتماعية الجيدة وروح التعاون والتضامن الذي يعمل على تحسين سيورة العمل، ويرجع هذا إلى ثقافة الفرد وتكوينه وشعوره بحجم المسؤولية الملقاة على عاتقه ودوره الوظيفي في أداء مهامه مهنية وطبيعة العمل الذي يتطلب ذلك.

في ذات السياق أشارت الطالبة قوارح مبروكة في الدراسة الأولى بعنوان : علاقة الاتصال الرسمي بأداء العامل من خلال (العبارة 12 من الجدول رقم 7، ص37 أن نسبة 70% من مجتمع البحث ، توضح تنسيق الأعمال داخل المؤسسة يؤدي إلى خلق وتنمية روح العمل كفريق، مما يدل على أن هناك نوع من الرضا وتبادل للآراء و التعاون داخل المؤسسة، وربما يعود هذا إلى سهولة التفاهم والتكامل بين جميع الزملاء في العمل .

5) أما في السؤال رقم 17 أن نسبة المشاركة في الاجتماعات المهنية لتحسين الأداء من قبل المبحوثين الذين أجابوا بـ نعم قدرت بـ 50%، اما نسبة مجموعة المبحوثين الذين أجابوا بـ لا، تقدر بـ 30%، ومنه يتضح أن توفر تقنيات تطوير أساليب العمل والرفع من الكفاءة من خلال المشاركة في الاجتماعات المهنية والدورات التدريبية المختلفة، يزيد من فعالية أساليب الاتصال وتمكين الفرد من اكتساب المعارف لتطوير ذاته وقدراته والتي يكون لها تأثير على أداء أعماله.

في هذا السياق اتفق الطرح في بعض النقاط مع ما توصل إليه الطالب محمد بوخاري في دراسته: (فعالية الاتصال التنظيمي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي للأستاذ في المدرسة الجزائرية)، جدول 23، ص:178 والتي تركز على مبدأ التشاور والحوار كأسلوب اتصالي، وهو ما تؤكدته نسبة 70.21% من أفراد مجتمع البحث، ومنه فإن أسلوب الاتصال الشفهي جدير بالاهتمام حيث يساهم في تنشيط أي عمل داخل المؤسسة وحتى خارجها بشكل دائم، وهو الأكثر ممارسة بين العاملين الذين يفضلونه لأنه يزيل كل المعوقات الاتصالية التي من الممكن أن تحدث.

فكلما كان أسلوب الاتصال يعتمد على مبدأ التشاور والحوار فإنه يدفع العاملين إلى زيادة المساهمة في كل النشاطات وتفعيل كل المبادرات التي من شأنها تدعيم مستوى الأداء نحو الأفضل وإستمراره لتحقيق أهداف المؤسسة.

جدول رقم: (17) يوضح إجابة المبحوثين حول استمرار أداء العمل في حالة غياب المسئول المباشر.

النسبة	التكرارات	البدائل	الاحتمالات
38.10 %	16	الإحساس بروح المسئولية	نعم
50 %	21	من باب الأمانة والواجب المهني	
07.14 %	03	الحصول على حوافز مادية	
04.76 %	02	ثناء المسئول عليك	
0 %	0	لا	
100 %	42	مجموع الإجابات	
100 %	30	المجموع	

يوضح الجدول أن كل المبحوثين من مجتمع البحث مستمرون في أداء عملهم حتى في حالة غياب المسئول المباشر وهذا بنسبة 100 % ، موزعة كالتالي: انطلاقاً من باب الأمانة والواجب المهني بنسبة 50 % ، - وكذا الإحساس بروح المسئولية بنسبة 38.10 % ، بالإضافة إلى هناك مجموعة تعمل من أجل الحوافز وذلك بنسبة 07.14 % - وكذلك هناك من يعمل من أجل ثناء المسئول عليه بنسبة 04.76 % .

إن العاملين بإدارة المعهد يشتركون في عنصر مهم وهو أداء العمل بمهنية رغم اختلاف البدائل المتاحة لهم وهذا مؤشر إيجابي يدل مدى حرص الإدارة على تماسك العمال وتفانيهم في العمل.

للإشارة: فإن المبحوثين أجابوا على أكثر من احتمال بديل، أي أن بعض المبحوثين كانت لهم حرية الإجابة على الاحتمال البديل الأول والثاني والثالث والرابع لذلك نجد أن عدد التكرارات بلغ 42 وعدد المبحوثين 30 مبحوثاً.

4- عرض الجدول وتفسير البيانات المتعلقة بالفرضية الثالثة: تأثير أسلوب الاتصال الرسمي التكنولوجي على

الأداء.

جدول رقم: (18) يوضح إجابات المبحوثين حول وجود وسائل اتصال تكنولوجية بالمؤسسة التكوينية.

النسبة المئوية	التكرارات	الاحتمالات
86,67 %	26	نعم
13,33 %	04	لا
100 %	30	المجموع

الملاحظ من خلال الجدول أن اغلب أفراد المبحوثين كانت إجاباتهم بنعم وذلك بنسبة 86,67 % على أنه يوجد في المؤسسة وسائل اتصال تكنولوجية متاحة من أجل استخدامها في مجال تسيير العمل، فقط هناك أربعة (4) من المبحوثين حديثي العهد بالمؤسسة ومن المستويات البسيطة يرون أنه ليس للمؤسسة وسائل اتصال تكنولوجية وهذا راجع إلى عدم استعمالهم لها وكذلك عدم معرفتهم بضبط مفاهيم هذه الوسائل التكنولوجية، ولكن مع مرور الزمن سيدركونها من خلال استعمالهم لها.

جدول رقم: (19) يوضح استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية المستعملة في مجال العمل:

النسبة المئوية	التكرارات	الاحتمالات
26,88 %	25	الهاتف
20,43 %	19	الفاكس
27,96 %	26	جهاز الحاسوب
21,50 %	20	شبكة الانترنت
03,23 %	03	أجهزة أخرى (النقال)
100 %	93	مجموع الإجابات
100 %	30	المجموع

- يتضح من خلال الجدول أن معظم الباحثين في هذه الدراسة، يستخدمون وسائل الاتصال التكنولوجية المختلفة والمتاحة في المؤسسة التكوينية موزعة كالتالي: استخدام جهاز الحاسوب بنسبة : 27,96%, واستخدام هاتف المؤسسة بنسبة 26,88 % أما بالنسبة لاستخدام شبكة الانترنت بنسبة 21,50 %، أما استخدام الفاكس بنسبة 20,43 %، بينما إجابة مبحوثين آخرين عن استعمال أجهزة الأخرى فتتمثل في استخدام الهاتف النقال (الخاص) في الاتصال من أجل سير العمل وذلك بنسبة 03,23 %.

للإشارة أن تعدد إجابات المبحوثين زاد في التكرارات أي أن المبحوث يجب على أكثر من احتمال بديل، ومنه فإن هذه الإجابات لا تمثل مجتمع البحث، وعليه فإن العاملين في المؤسسة التكوينية يستعملون كل وسائل العملية الاتصالية، بغية أداء مهني متميز بالكفاءة وجودة الخدمة وهي ما تتوافق مع السياسة المتبعة في قطاع التكوين المهني، والذي يعتبر الدينامكية لنهضة مجتمع متكامل.

جدول رقم: (20) يوضح استخدام الأساليب التكنولوجية المساعدة للقيام بمهام العمل بشكل أسرع.

النسبة	التكرارات	البدايل	الاحتمالات
45 %	18	الإدارية	نعم
22,50 %	09	المحاسبية	
32,50 %	13	البيداغوجية	
100 %	40	مجموع الاجابات	
93,33 %	28	المجموع - نعم	
06,67 %	2	مجموع - لا	
100 %	30	المجموع	

الملاحظ من الجدول أن أغلب المبحوثين بنسبة تقدر بـ: 93,33% يقرون على أن استخدام الأساليب التكنولوجية تساعد

العامل في أداء عمله بشكل أسرع وفق التوزيع التالي:

- قدر استخدام جهاز الحاسوب بالمؤسسة التكوينية في المجال الإداري بنسبة 45 %، وفي المجال البيداغوجي قدر بنسبة 32,50 %، وفي المجال المحاسبي قدر بنسبة 22,50 % .

أما الفئة الهامة باحتمال الجواب لا بلغ عددهم فردين اثنين (2) فقط من مجتمع البحث أي بنسبة 06,67% حيث أنهم لا يرون أن استخدام الأساليب التكنولوجية تساعد العامل القيام بأداء عمله بشكل أسرع، هذه الفئة غير مؤثرة ولا يدركون أهمية الأساليب التكنولوجية في الوقت الراهن ولكن مع مرور الزمن عندما تعطى لهم فرصة في هذا المجال سوف يغيرون نظرهم تجاهها عندها سيدركون أهميتها.

إن أسلوب الاتصال التكنولوجي الرسمي يعزز من مكانة العامل مهنيًا واجتماعيًا ويساعد على ربط شبكة العلاقات المهنية بين الزملاء داخليًا وخارجيًا، كما أن للأسلوب الاتصالي التكنولوجي دور في تحسين الأداء والمثابرة والجدية والإتقان، من أجل تحقيق المزيد من الإشباع للحاجات المادية والنفسية والاجتماعية للعامل في المؤسسة ويساعد على تقديم معلومات وفيرة ومنظمة، وفي الوقت المناسب كما تساعد على تبادل ونشر المعلومات وتوفير الوقت والجهد، كما تعمل على ضمان جودة الخدمة العمومية والتي تعتبر إحدى أهداف المؤسسة التكوينية.

جدول رقم: (21) يوضح أن وسائل الاتصال التكنولوجية ساهمت في ربط المؤسسة بجمهورها الخارجي

والداخلي:

النسبة المئوية	التكرارات	الاحتمالات
16%	8	ربط المؤسسة بالجمهور الداخلي
18%	9	ربط المؤسسة بالجمهور الخارجي
34%	17	تسهيل الاتصالات بالمؤسسات الأخرى
32%	16	تسهيل عملية سيرورة المعلومة
100%	50	مجموع الإجابات
100%	30	المجموع

يوضح الجدول رقم 21: وجود تباين في النسب فقد توزعت إجابة الباحثين إلى:

النسبة الأكثر تكرارًا تقدر بـ 34% حيث أن مجموعة الباحثين في هذا التصويت يعتقدون أن وسائل الاتصال التكنولوجية ساهمت بتسهيل الاتصالات بالمؤسسات الأخرى، تليها نسبة 32% حيث أن مجموعة الباحثين ترى بأن وسائل الاتصال التكنولوجية ساهمت في تسهيل سيرورة المعلومة، في حين هناك مجموعة أخرى من الباحثين ترى بأنه يوجد تكافؤ في إجابات الذين رأوا بأن وسائل

الاتصال التكنولوجية ساهمت في تسهيل ربط المؤسسة بالجمهور الخارجي بنسبة 18% ، يليها مجتمع البحث الأخر الذي يعتقد أن وسائل الاتصال التكنولوجية ساهمت في ربطها بالجمهور الداخلي بنسبة 16%.

إن عمل المؤسسة لا يقتصر على الاتصال الداخلي فحسب وهذا نظرا لوجود أعمال خارجية وارتباط المؤسسة مع جهات أخرى وقيامها بالاتصالات العمودية والأفقية إذا يعد الاتصال التكنولوجي الأنسب والأسرع في الحصول على أحدث المستجدات التي تخدم المؤسسة وتحقق أهدافها.

جدول رقم: (22) يوضح ما يلي:

السؤال 26: إذا اتصل بك المسئول المباشر عبر الهاتف وطلب منك إنجاز عمل في مجالك فهل تقوم بأدائه؟

السؤال 27: هل تقوم بإنجاز محتوى رسائل العمل الالكترونية الواردة من المديرية الولائية للتكوين المهني؟

السؤال	تكرار (نعم)	النسبة %	تكرار (لا)	النسبة %	/التكرارات	النسبة %
26	26	86,67 %	4	13,33 %	30	100 %
27	24	80 %	6	20 %	30	100

-يتضح من خلال الجدول رقم 22 في السؤال 26 أن الباحثين يؤكدون بنسبة 86,67 % أنهم يقومون بإنجاز الأعمال التي يطلبها منهم المسئول المباشر عن طريق الهاتف، في حين عبرت مجموعة الباحثين أن نسبة 13.33% أنهم لا يقومون بإنجاز الأعمال التي يطلبها منهم المسئول المباشر عن طريق الهاتف، لكن في قانون الوظيفة العمومي أنه إذا رفض العامل أوامر مسئوله بأداء عمل في مجال اختصاصه ولم يكن هناك أي مانع مادي أو معنوي فإنه يتعرض إلى إجراءات قانونية صارمة قد تصل في حالة التمادي إلى الفصل من العمل.

إن فعالية أسلوب الاتصال التكنولوجي ممثلا في الوسائل الالكترونية المستعملة، التي تسعى المؤسسة التكوينية من خلالها إلى إيصال المعلومة (شفهيا) إلى العاملين في مناصب عملهم وبالتالي نفاذها والعمل بها (وسيلة تكنولوجية مدعمة بأسلوب شفهي)، لأنها تحافظ على جدية العمال ومواقفهم وتفانيهم في أداء أعمالهم وولائهم اتجاه مؤسساتهم التكوينية.

- أما السؤال رقم (27) فإن غالبية مجتمع البحث ونسبة مرتفعة تقدر بـ 80% أجابوا بـ نعم أي أنهم يقومون بإنجاز محتوى الرسائل الالكترونية الواردة من المديرية الولائية للتكوين المهني وهذا مؤشر إيجابي على سرعة الأداء في المؤسسة، تليها نسبة 20% من الباحثين أجابوا بـ لا، أي عدم قيامهم بإنجاز محتوى الرسائل الالكترونية الواردة من المديرية الولائية للتكوين المهني.

إن إجابة الباحثين بـ نعم والتي تقدر نسبتها 80% قد فهموا محتوى الرسالة الواردة من الإدارة الوصية و يعرفون جيدا أبعادها لذلك فهم حريصون على أداء أو إنجاز هذا الفعل المهني في وقته لأنه يساهم في تكامل الأدوار الوظيفية للمؤسسة باعتبارها نسق مفتوح لتكريس القيم والمعايير النظامية التي تصب في مصلحة البناء الاجتماعي للمحافظة على النظام والاستقرار المؤسسي.

- أما نسبة 20% من مجتمع البحث فقد رفضوا إنجاز الأعمال الموكلة لهم، والسبب يرجع إلى ما يلي:

- سياسة التقشف الممارسة على الإدارات العمومية والتي من خلالها عدم كفاية الميزانية المخصصة لكل من: توفير المواد الضرورية الأساسية لتسيير العمل وكذلك الشأن بالنسبة لحالة عطب في العتاد وصيانة، فتؤدي إلى عدم الإنجاز.

- أو سياسة المسئول في المؤسسة عندما يكون فيها نوع من اللين والتسامح والديمقراطية فإنه ينجم عنها خلل وظيفي يتمثل في توقف نشاط تفاعل النسق فيما بين مكوناته أجزاءه حيث يتشكل تصور في أذهان هذه المجموعة الراضية لأداء العمل أن ممارسة أفعال التسامح والديمقراطية وسياسة اللاعقاب الموجودة إنما ضعف، وفي الأصل هي قوة، فقط على المسئول يجب عليه إعادة النظر جيدا وذلك من خلال الاجتماع بهذه المجموعة والمكونة من 5 أفراد وإعطائهم التوصيات المهنية وعدم الإخلال بالقواعد المهنية والرموز وتعريفهم بعواقب مخالفة نصوص قانون الوظيفة العمومي الساري بهذا الخصوص وما يترتب عليه في حالة عدم تطبيقه، وعليهم التحلي بالوعي وأداء العمل المدرك لكل السلوكيات والتصرفات بعقلانية وتجنب التأثيرات والأفعال اللاعقلانية .

جدول رقم: (23) يوضح إرسال الأعمال البيداغوجية والإدارية التي تطلبها المديرية عن طريق البريد:

النسبة المئوية	التكرارات	الاحتمالات
44,19 %	19	البريد العادي
55,81 %	24	البريد الالكتروني
100 %	43	مجموع الإجابات
100 %	30	المجموع

من خلال الجدول رقم 23: يتضح أن نسبة (55.81%) من المبحوثين الذين يرسلون الأعمال الإدارية و البيداغوجية

التي تطلبها مديرية التكوين المهني عبر البريد الالكتروني، في مقابل نسبة (44.18%) عبر البريد العادي.

إن أهمية وفعالية البريد الالكتروني كوسيلة اتصالية تتميز بالسرعة تساهم في تبادل المعلومات والاستشارات بين المؤسسة والمديرية وكذا بين المؤسسة والعاملين، أما البريد العادي وان كان ذا فعالية فان استخدامه بشكل اقل من البريد الالكتروني، ولكن يبقى وسيلة مستعملة لما له من طابع رسمي يتميز به مقارنة بالبريد الالكتروني.

ثانيا مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضيات :

1- مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى: تأثير أسلوب الاتصال الكتابي الرسمي على الأداء

- من خلال النتائج المتوصل إليها من تحليل البيانات المتعلقة بالفرضية الأولى بعنوان: تأثير أسلوب الاتصال الكتابي الرسمي على الأداء والموضح في المؤشرات التي تمحورت حولها أسئلة الاستبيان من السؤال (6 إلى 13) وقد توصلت الدراسة غالى النتائج التالية:

1-1 من خلال بيانات الجدول رقم (7) ومن خلال السؤال رقم 6: تعتمد مؤسسة التكوين المهني في إدارتها على أساليب الاتصال وهذا ما أكدته النسبة (90%) من أفراد مجتمع البحث حيث توزعت الإجابة بـ نعم على ما يلي: - نسبة 49% نعم للأسلوب الكتابي ، ونسبة 33,33% للأسلوب الشفهي، ونسبة 17,65% للأسلوب التكنولوجي ، حيث أن إدارة المؤسسة التكوينية تعمل على دوران المعلومة باستخدام كافة أساليب الاتصال بطريقة مهنية وعلمية، فمحمل العمليات الاتصالية التي تقوم بها المؤسسة تدار وفق الأساليب الكتابية والشفهية والتكنولوجية والتي تأخذ الأشكال النازلة والصاعدة والأفقية، أي بما يتماشى مع مقتضيات العمل وهو مؤشر إيجابي يعمل على تحسين الأداء ويشعر العاملين بالمكانة التي يحضونها والاستقرار الوظيفي والدور الريادي الذي يؤديه.

1-2 أما الجدول رقم (8) المتعلق بتواصل العاملين مع المسؤول المباشر بواسطة أوامر عمل كتابية حيث أثبتت صحة هذا المؤشر بنسبة 66.67% ممن أجابوا بـ نعم، أي أن هناك وجود تواصل بين المسؤول المباشر والعامل وهذا يؤكد أنه مؤشر إيجابي يثبت صحته إحصائيا بالإضافة إلى السؤال التفسيري الذي يبين أن 23.33% على وجود حرية للتعبير ونسبة 33,33% على وجود التواصل داخل المؤسسة، يمكن اعتبار تأويل هاتين النسبتين بوجود تعاون وترايط بين العاملين والذي من خلاله يعدم تماسكهم وترايطهم المهني والذي سيكون له بعد اجتماعي والذي يكون في مصلحة زيادة أدائهم في العمل.

3-1 أما في مسألة مطالبة المسئول المباشرة بإعداد التقارير الكتابية حول أداء المهام في السؤال رقم 8 فقد سجلت أكبر نسبة وهي 70% من مجتمع البحث ممن يقومون بإعداد التقارير الكتابية حول أداء المهام، ذلك أن الاتصال الكتابي الرسمي والذي يأخذ شكل نازل من المسئول، وفي نفس الوقت يقابله ردت فعل إيجابية من العامل، بالالتزام بالأوامر وتنفيذها بشكل كتابي صاعد أي (رفع التقارير)، أي أن القنوات في المؤسسة تعمل بشكل مقبول وظيفيا عبر دور كل العاملين الذين لهم هدف مشترك وهو تحسين الأداء.

1-4 من خلال مناقشة وتحليل الجدول رقم (10) فإن التزام العامل وتمسكه بالعمل المهني وأدائه بأسلوب وطريقة ذات معايير أخلاقية اتجاه المؤسسة التي يعمل بها كان نابع من إحساسه بالواجب المهني وهو ما عبر عليه اغلب أفراد مجتمع البحث بنسبة 76,67% في حين هناك فئة، والتي تريد إثبات ذاتها وهو حقها المهني مادامت تصب في مصلحة زيادة الأداء وبنسبة 16,66% أما الفئة التي تريد الحصول على حوافز فقد بلغت نسبة 6,67%، ومنه فإن أن كل هاته الفئات تعمل لهدف واحد والمتمثل والمعبر عنه وهو العمل من أجل تحسين وزيادة جودة الأداء.

1-5 من خلال مناقشة وتحليل الجدول رقم (11) يتناول طبيعة العقوبة المسلطة على العامل الذي لا يقوم بأداء عمله في الوقت المناسب الغرض من تسليط هذه العقوبة ليس من دافع الانتقام، ولكن من أجل حماية وضمان استمرارية أداء العمل في المؤسسة دون المساس بالأهداف الاتصالية والإدارية والاجتماعية لتحقيق التكامل والتوازن والتكيف المهني، فبالنسبة للأفراد المبحوثين المعبرين في الاستبيان أن نسبة 46,67%، منهم تؤيد المسامحة وإعطاء فرصة أخرى للعامل حتى يندم ويراجع خطاه لكي لا يتكرر لان فعله هذا ينجم عنه خلل وظيفي في المؤسسة يؤدي إلى اللاتوازن والمساس بالسير الحسن للأداء، أما نسبة 33,33% يفضلون تسليط العقوبة المادية، ما يدل أن بالمؤسسة تضامن ودي واجتماعي تجاه بعضهم البعض، متمثلة في العلاقات الإنسانية ذات البعد الاجتماعي لهم من أجل الدفع بالأداء نحو الأفضل.

1-6 الجدول رقم 12 يوضح تعرض بعض المبحوثين الى عقوبات جراء لارتكابهم أخطاء مهنية متفاوتة فنجد 30% تعرضوا الى خصومات في الأجر و 10% تلقوا إنذار كتابي و 3,33% توبيخ كتابي، أما الفئة الكبيرة من مجتمع البحث بنسبة 56.66% أي أكثر من نصف المبحوثين لم يتعرضوا لأي عقوبة كانت، وهذا يؤكد المحافظة على النظام المؤسساتي والسبب يرجع إلى كون أغلب العاملين بالمؤسسة لديهم استقرار عائلي يمنعهم من ارتكاب أي خطأ ينجم عقوبة مهما كان نوعها، فتجدهم يلجئون إلى المحافظة على النظام والاستقرار والى التوازن لان المؤسسة نسق مفتوح متكامل فيه الأدوار.

- ومنه فإن التزام الأفراد بالقواعد التنظيمية للمؤسسة يحول دون تعرضهم لأي نوع من العقوبات.

1-7 بالنسبة لمناقشة وتحليل الجدول رقم 13 فإن السؤال رقم 12 ترى بأن إتمام الأعمال الإدارية والبيداغوجية التي يطلبها المسئول المباشر من العامل لغرض أدائها تتم بواسطة مراسلات عمل مكتوبة هذا ما تم تأكيده من قبل نصف الباحثين وبنسبة 83.33% من كانت إجابتهم نعم و 16.67% كانت إجابتهم ب لا.

- وهذا يفسر أن المراسلات المكتوبة بين المسئول والعامل، تؤدي إلى تحقيق الفعالية التنظيمية والتخطيط الجيد المدرس ونقل المعلومة عموديا أي من وإلى المسئول.

- أما بالنسبة للسؤال رقم 13 فإن نسبة 66.67% من الباحثين يرون بأن مشاكل المتكولين ترد إليهم كتابيا وبكثرة بغية تسوية وضعيتهم تجاه التأمين والمنحة وكذا وضعية المتمهن لدى المستخدم، تليها نسبة 33,33% من مجتمع البحث ممن إجابتهم ب لا وهذا يدل على الحالة الصحية للمتكولين وكذا المؤسسة، بغية تسوية كل الملفات العالقة لضمان السير الحسن لأداء وضمان تحقيق هدف المؤسسة.

- يتبين من خلال النتائج الايجابية المتحصل عليها من مجتمع البحث في هذه الفرضية الأولى أن أسلوب الاتصال الكتابي له تأثير إيجابي على الأداء ومنه فإن الفرضية الأولى قد تحققت.

2- مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية: تأثير أسلوب الاتصال الشفهي الرسمي على الأداء

- من خلال النتائج المتوصل إليها من تحليل البيانات المتعلقة بالفرضية الثانية بعنوان: تأثير أسلوب الاتصال الشفهي الرسمي على الأداء والموضح في المؤشرات التي تمحورت حولها أسئلة الاستبيان من السؤال (14 إلى 21) وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1-2 من خلال الجدول رقم 14 والموضح للسؤال رقم 14: فإن مزاولة العاملين لأعمالهم يتماشى وفق القوانين السارية في المؤسسة هذا ما عبرت عنه أغلبية أفراد مجتمع البحث ب نعم وبنسبة 80%، وقد أكدت نسبة 63,33% من الباحثين أن القوانين الموجودة قابلة للتنفيذ.

- إن الاتصال الإداري يعتمد بشكل كبير على الأسلوب الكتابي، فهذا لا يمنع من وجود الأسلوب الشفهي التي يتميز بالسرعة في نقل المعلومة إضافة إلى تجنب أي سوء فهم مما يتيح للمسئول الشرح الواضح والمباشر.

وحيث لا تكفي قوة سلطة الإدارة ضمان سير العمل، باعتبار أن العامل هو المحرك الأساسي للعمل وعليه يجب أن تمنحه مساحة من الحرية للتعبير عن رأيه، وإعطائه الفرصة لإجراء المزيد من الاستفسارات للفهم والاقتناع بالأمر وهذا ما عبر عنه المبحوثين بنسبة 67,16% في اعتقادهم بأن وجود القوانين في المؤسسة التكوينية إلا أن بعضها غير قابلة للتنفيذ.

2-2 من خلال الجدول رقم 15 والموضح للسؤال رقم 15: إن إنجاز الموظف للأعمال المطلوبة منه في الوقت المناسب تفسره بعض البدائل المتاحة والمتمثلة في كفاءة العامل ومهارته وذلك بنسبة 36,84% وكذا بالنسبة لشخصية المسئول القوية والمتحكمة وذلك بنسبة 28,95%، يليه الأسلوب الاتصالي الشفهي الواضح وذلك بنسبة 23,68% وأخير طريقة إصدار الأوامر الشفهية المفهومة بنسبة 10,53%.

2-3 بالنسبة للجدول رقم 15 الموضح بمجموعة من العبارات كالآتي:

- من خلال السؤال رقم 16 فإن الاتصال الشفهي داخل المؤسسة يساعد على تقوية التنسيق بين المديرية الفرعية الموجودة وهذا ما تأكده الأغلبية من مجتمع البحث بنسبة 73,33% ممن أجابوا بـ نعم في حين نجد نسبة 26.67% صرحوا بعدم فائدة الاتصال الشفهي من وجهة نظرهم، وهي نسبة ضعيفة مقارنة بالأغلبية التي تجاوزت نصف المبحوثين الذين يرون أن الاتصال الشفهي يساعد على تقوية التنسيق بين المديرية الفرعية، وهذا ما تعتمد عليه إدارة المؤسسة التكوينية في توجيه وتنسيق الأنشطة وربط أجزاء الفروع والمديرية ببعضها البعض، لتحقيق التوازن وأجزاء المؤسسة لتوحيد الجهود من خلال توفير المعلومة الكافية وفي الوقت المناسب.

-السؤال 17 تؤكد على أهمية الاجتماعات المهنية لتحسين الأداء وذلك بنسبة 60% من المبحوثين يؤيدون هذا الطرح لما لها من فعالية في تدفق المعلومات لاعتمادها على الخاصية الشفهية المباشرة، الأكثر إقناعاً، تليها 40% من المبحوثين ممن أجابوا بـ لا، فالمشاركة في الاجتماعات المهنية والدورات التدريبية المختلفة تزيد من فعالية الاتصال وتمكن الفرد من اكتساب المعارف لتطوير وتحسين أدائه.

- أما السؤال 18 فإن أغلب أفراد مجتمع البحث أي أكثر من النصف عبروا عن موافقتهم واقتناعهم، كون أسلوب الاتصال الشفهي بين المسئول والعاملين يساعد على تبسيط وتوضيح وفهم العمل الذي يراد إنجازه بنسبة 70%، كما يتيح لإدارة المؤسسة التكوينية الاتصال المباشر سواء للمسؤول أو للعاملين لتحقيق كل الأهداف المسطرة بواسطة الأعمال المحققة بمهنية وجودة عالية.

- بالنسبة للسؤال 19 فتأكد على وجود تعاون ودي تضامني بين العاملين لتعزيز أداء روح العمل الجماعي داخل المؤسسة، وذلك لتنسيق وتنظيم علاقاتهم المهنية و الاجتماعية بغية تحقيق الأهداف المرجوة، وهو ما تثبته نسبة 76.67% ممن أجابوا بـ نعم.

- أما السؤال رقم 20 فإن أغلب المبحوثين فيها عبروا عن ثقتهم وموافقتهم بنسبة عالية جدا تقدر بـ 86.67% مقابل 13.33% من المبحوثين ممن أجابوا بـ لا.

- من خلال الجدول رقم 17 والموضح للسؤال رقم 21: تقرر بأن العاملين لهم حس مهني عال جدا جدا في أداء العمل سواء المستول حاضر أو في حالة غيابه، وهذا ما تثبته النسبة والمقدرة بـ 100% موزعة عبر البدائل المتاحة والموضحة في الجواب التفسيري، فنجد 50% ممن عبروا من باب الأمانة والواجب المهني مما يبين حرص العامل على أداء عمله لان الرقابة تكمن في كمية العمل المنجز مما يجعله أكثر حرصا على القيام بواجباته المهنية، و 38,1% بالنسبة للمبحوثين الذين لهم الإحساس بروح المسؤولية، و 7,14% بالنسبة للمبحوثين الذين يودون الحصول على حوافر مادية، و 4,76% من المبحوثين الذين يثني عليهم المسئول ، ومنه نستنتج أن كل هذه العناصر في مجموعها تساهم في تحسين الأداء.

- يتبين من خلال النتائج الايجابية المتحصل عليها من مجتمع البحث في هذه الفرضية الثانية أن أسلوب الاتصال الشفهي له تأثير إيجابي على الأداء ومنه فإن الفرضية قد تحققت.

3- مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة: تأثير أسلوب الاتصال التكنولوجي الرسمي على الأداء.

-مناقشة نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الثالثة: التي تبين تأثير أسلوب الاتصال التكنولوجي على الأداء من خلال النتائج والمؤشرات التي تمحورت حولها أسئلة الاستبيان (الاستمارة) من السؤال (22- 28) حيث توصلت النتائج إلى:

3-1 من خلال الجدول رقم 18 الذي يبين أن المعطيات العلمية الحديثة وفي ظل المد التكنولوجي المتسارع في قوة انتشاره عبر الأعمار الاصطناعية وما تمثله الشبكة العنكبوتية من قيمة في حقل العلم والمعرفة إلا ثمار هذا التطور الرهيب في التقنية وما تمثله المعلومة من ثقل علمي حتى أصبح العالم قرية كونية صغيرة، لذا وانطلاقا من هذا المعطى كان لزاما على المؤسسة التكوينية مواكبة هذا التطور التكنولوجي في البناء المؤسساتي التنظيمي، باعتمادها على أسلوب الاتصال التكنولوجي الذي ساهم في تحديث أساليب الاتصال داخل المؤسسة وخارجها وهذا ما أكدته اغلب المبحوثين وبنسبة 86.67% حتى أصبح حتمية وظيفية ووسيلة للتطوير وللتسريع لتأثير على ضمان جودة الأداء وهذا ما تطمح له المؤسسة، ومنه فإن هذا التطور لم يتوقف على خدمة الجانب المهني أو التقني أو المعرفي أو

الصناعي فقط وإنما أصبح حتمية وضرورة اجتماعية للتواصل والاتصال بين الأفراد والعائلات عن بعد، أو بصيغة أخرى ولو كانوا في آخر نقطة في العالم.

3-2 الجدول رقم 19 يوضح من خلال السؤال رقم 23 يبين استخدام وسائل الاتصال التكنولوجية التي يستخدمها العاملون وبنسبة 100 % في مجال أعمالهم موزعة عبر بعض الأجهزة المتاحة في المؤسسة التكوينية حيث سجلت أعلى نسبة والمقدرة بـ 27,95% من الباحثين الذين يستخدمون الحاسوب باعتباره الوسيلة التكنولوجية التي من خلالها تتم الأعمال الإدارية والبيداغوجية، بالإضافة إلى الاتصال بالانترنت والانترنت سواء كان داخليا أو خارجيا وحتى الباحثين عبروا بنسبة 21,50 باستعمال الانترنت إلا أن المؤسسة التكوينية تعاني من عدم تعميم كوابل شبكة الانترنت عبر كل المكاتب، وهذا نظرا لوجود مشاكل تقنية حالت دون تعميمها أما نسبة الباحثين المعبرين باستعمال الهاتف فكانت 26,88 % ، تليها نسبة استعمال الفاكس من قبل الباحثين فقدرت بـ 20,43 % أما بالنسبة للسؤال الحر فإن نسبة الباحثين الذين يستعملون الهاتف النقال من أجل تسيير مصالح العمل فقدرت بـ 3,23%.

((من الواضح ان لكل وسيلة دورها وتأثيرها على العمل وتشير التجارب أن كل فرد أو عامل لديه قنوات اتصال مفضلة)1).

وهذا ما يفسر ارتفاع نسبة وسائل عن غيرها.

الموصول إليه أن أساليب الاتصال التكنولوجية اختصرت الكثير من الجهد والوقت عن العاملين، كاستعمال الحاسوب بدل الآلة الراقنة أو الكتابة باليد وهذا ما يؤكد الأثر الفعال والايجابي في استخدامها، حيث تساعد على القيام بالمهام الإدارية والبيداغوجية والمحاسبية وذلك عن طريق تحقيق السرعة في الأداء والدقة ورفع كفاءة العامل وهذا ما عبر عنه مجتمع البحث.

3-3 الجدول رقم 20 يوضح من خلال السؤال رقم 24: أن أغلب الباحثين وبنسبة 93,33% كانت إجاباتهم معبرة بـ نعم

أي أنهم موافقين ويقرون على أن استخدام أساليب الاتصال التكنولوجية تساعد العاملين على أداء أعمالهم بشكل سريع وفق التوزيع الأتي : أن نسبة 45% من الباحثين يستخدمون جهاز الحاسوب في المجال الإداري، تليها نسبة 32,5% من الباحثين يستخدمون جهاز الحاسوب في المجال البيداغوجي، أما الباحثين الذين يستعملون الحاسوب في المجال المحاسبي فإن نسبتهم تقدر بـ 22,5% وهذا يدل على أن الأسلوب التكنولوجي باستخدام جهاز الحاسوب يعتبر وسيلة ضرورية لإتمام الدور الوظيفي والمهني، لان بواسطته تنجز وتؤدي كل الأعمال المذكورة بالإضافة إلى كونه القاسم المشترك بين كل المجالات.

¹-حسن عماد مكاوي ، الاتصال ونظرياته المعاصرة ، ص 95 مرجع سابق

3-4 الجدول رقم 21 يوضح من خلال السؤال رقم 25: أن مجتمع البحث يرى وسائل الاتصال تساهم مساهمة

فعالة في ما يلي:- أنها تساهم في تسهيل الاتصالات بالمؤسسات الأخرى بنسبة 34 % - أما مساهمتها في تسهيل عملية سيرورة المعلومة فقد بلغت نسبتها 32 % ، في حين نجد مساهمتها في ربط المؤسسة التكوينية بالجمهور الخارجي بنسبة 18% وهو ما عبر عليه المبحوثين في استبيائهم، أما فيما يخص ربط المؤسسة التكوينية بالجمهور الخارجي فقد عبرت عليه النسبة 16%، من خلال هذه النسب المتفاوتة تؤكد ضرورة وجود واستخدام الوسائل التكنولوجية بالمؤسسة التكوينية لان من خلالها تدار وتنجز كل الأعمال التي من شأنها الرفع من قيمة الأداء ودفعه إلى التميز.

3-5 مناقشة وتحليل الجدول رقم 22 يوضح من خلال السؤال رقم 26: إن المسئول عندما يكون متواجد خارج

المؤسسة التكوينية وترد إليه بعض الأعمال من المديرية أو مؤسسة أخرى وتكون ذات طابع استعجالي فالوسيلة المساعدة في هذه الحالة هو الهاتف ومنه ، فإنه يقوم مباشرة بالاتصال بالعامل المختص والمكلف بذلك الملف سواء كان إداري أو بيذاغوجي أو محاسبي ، لغرض إنجازه في الحين وإرساله للجهة المعنية، ومنه فإنه يكسب رضاء وثقة المسئول وتتعزز مكانته في نظره (أي المسئول) وبين زملاءه وقد يجازى بترقيات في المنصب مما يكون لها تأثير إيجابي على أدائه، وهذا ما أثبتته النسبة والمقدرة بـ 86.67 % من مجتمع البحث إثباتا لصحة تحليل وتفسير هذا التساؤل، والتي يكون لها أثر إيجابي بين العاملين وبين مجتمعه وعائلته.

- ومنه فإن العامل يقوم دوما بأداء العمل في كل الأحوال وخاصة عندما يرد إليه اتصال مهم مثل هذه الحالات فيحكم ضرورة المصلحة وموقعه ومكانته المهنية ودوره المهم في المؤسسة فإنه تلقائيا يؤديه مباشرة، إن العمل الإداري لا يقبل التأجيل ولا التراخي فالتراكمات تؤدي إلى الإهمال واللامبالاة، وبالتالي فالتأثير يكون سلبي على الأداء لذلك وجب تفادي هكذا ممارسات من أجل تحقيق الأهداف المسطرة للمؤسسة التكوينية التي لها مكانة في البناء الاجتماعي.

- أما السؤال رقم 27 ومن خلال المناقشة والتحليل: فإن العامل والذي يعد محور العملية الاتصالية فإنه يقوم بإنجاز

محتوى رسائل العمل الالكترونية والواردة من المديرية الولائية للتكوين المهني ، وهذا ما أكده المبحوثين عبر الاستبيان والذي عبرت عنه النسبة والمقدرة بـ 80% من مجتمع البحث .

إن أسلوب الاتصال التكنولوجي يتميز بالسرعة والانتشار فالمعلومة أصبحت متاحة للمؤسسات والمجتمع ككل ، لذلك فإن العامل عندما يتلقى أمر بإنجاز عمل معين فإنه يؤديه على الفور بواسطة تلك الوسائل التكنولوجية المساعدة على ذلك والتي يرجع لها الفضل لها وللعامل الذي يقوم باستخدامها بغية التوصل إلى تحقيق أداء متميز.

3-6 مناقشة وتحليل الجدول رقم 23 يوضح من خلال السؤال رقم 28:

- عند إتمام إنجاز الأعمال التي وردت من الوصاية ممثلة في مديرية التكوين والتعليم المهنيين فإننا نقوم بإرسالها عبر البريد المتاح سواء كان الإلكتروني وكان ذلك بنسبة 55,81% أو العادي والذي نسبته تقدر بـ 44,19% من مجتمع البحث لضمان وصول العمل المطلوب في وقته المناسب.

- إن أهمية البريد الإلكتروني كوسيلة اتصال فعالة وظيفيا بتميزه بالسرعة التي تساعد العاملين على إيصال أعمالهم بالتزامن الذي يريدونه ومتى يشاءونه ، وكذا البريد العادي الذي لا يمكن الاستغناء عليه كوسيلة لها دور اتصالي هام والذي يعتبر قناة اتصال وربط المؤسسات ببعضها البعض.

- إن البريد العادي يؤكد على وصول العمل وهو ما يثبته ختم وتاريخ وترقيم الهيئة المرسل إليها على نسخة العمل المسترجعة.

- يتبين من خلال النتائج الإيجابية المتحصل عليها من مجتمع البحث في هذه الفرضية الثالثة أن أسلوب الاتصال التكنولوجي له تأثير إيجابي على الأداء ومنه فإن الفرضية قد تحققت.

- وعليه ومن خلال النتائج الإيجابية المتحصل عليها من الدراسة ككل ، فإن الفرضيات : الأولى ، الثانية ، الثالثة قد تحققت ومنه فالفرضية العامة للدراسة قد تحققت والتي تنص على : تأثير أساليب الاتصال الرسمي على الأداء. في معهد ورقلة 2.

ثالثا النتائج العامة للدراسة :

إن عرض نتائج الدراسة المتوصل إليها من خلال موضوع هذه الدراسة تحت عنوان : تأثير أساليب الاتصال الرسمي على الأداء في مؤسسة التكوين المهني بورقلة 2 وانطلاقا من أسئلة استمارة الاستبيان التي تمحورت على شكل ثلاث محاور، بالإضافة إلى المحور المتعلق بالبيانات الشخصية لإفراد مجتمع البحث حيث أن الدراسة اعتمدت المسح الشامل إلى مجموعة من النتائج هي:

أولاً: تعتبر أساليب الاتصال الكتابية الرسمية ذات أهمية ومكانة

العاملين وتساهم في تنسيق أدوارهم

والمنشورات والإعلانات والتقارير التنظيمية التي تقوم المؤسسة التكوينية بإعدادها بصيغة رسمية لتعزيز مكانتها وإبراز الأداء وتحسين

لضمان الاستقرار المهني

ثانياً: تلجأ المؤسسة التكوينية إلى لغرض إيصال الرسالة صحيحة المعنى وواضحة ومفهومة وسهلة لكونه

يتميز بالسرعة في الوصول إلى المتلقي لأنه مباشر

تقياً، تنجم عنه ردت فعل إيجابية ومباشرة مما يساهم في ()

يجعل من التفاعل وسيلة أو قناة لتبادل الأفكار ووجهات انظر البناءة التي تعزز من مكانة العامل

دوره في أداء العمل بمهنية عالية.

ثالثاً: مؤسسة التكوين المهني ساهمت بصورة كبيرة في العمليات الاتصالية بما

من خلال تقليص البعد الزمني والمكاني إلى ابعده الحدود، حيث أسهمت في النجاح والرفع من مستوى العمل وجودته وزيادة الأداء

، إضافة إلى تحسين مرونة العامل وتكيفه وتقوية مكانته ودوره الوظيفي بصورة أفضل في

أداء العمل بأسرع وقت وبأقل التكاليف الممكنة، بالإضافة إلى توفر

بشئى الطرق العادية والتكنولوجية لتدعيم

رابعاً:

الأسلوب الكتابي و الش .

خامساً: إن الاستغلال الأمثل للأساليب الاتصالية في المؤسسة يؤدي إلى الرفع من مستوى أداء العاملين وتحسينه ويقوي روح العمل

عبي والتعاون والتنسيق بين المديرية الفرعية ويبحث في نفسية الفاعلين الاطمئنان المهني .

سادساً:

سابعاً: يستخدم العامل في مؤسسة التكوين المهني جميع أساليب الاتصال (الكتابي، الشفهي (

ودوره

- التوصيات والاقتراحات:

رج جملة من التوصيات

هذه الـ

:

- من اجل تحقيق التميز والتفوق للمؤسسة ، عليها المحافظة على محور العملية الاتصالية

أي نشاط اتصالي مهني في المؤسسة، وإخضاعه لبرامج تكوينية لتطوير مهاراته وتعزيز احتياجاته من المعارف والقدرات

بشكل عام مما يؤدي الى كفاءته من أجل تحسين الأداء.

- على المؤسسة تعزيز مشاركة العامل في اتخاذ القرارات، وتعميق شعوره بالانتماء والولاء الوظيفي وأهمية مكانته ودوره داخل المؤسسة

مما ينعكس بالإيجاب على أدائه لدعم وتقوية العلاقات الاجتماعية بين العاملين فيها للاستفادة من التأثير الإيجابي على مهنية

أثيرها على أداء العمال.

- دعم العلاقات الاجتماعية بين العاملين في المؤسسة والتركيز تصميم وتطوير قدرات العاملين في مجال تقنيات أساليب الاتصال

- اتصالات الشفوية والكتابية والتكنولوجية لدى العامل من خلال البرامج التكوينية المتخصصة والمبرمجة لهم.
- الحرص على تفعيل الاتصال وأساليبه وحل المشكلات وتبادل الخبرات بين العاملين مما يترتب عليه رفع وتحسين مستوى الأداء.
- توفير حوافز مادية للعاملين من اجل دفعهم لتقدم الأفضل، وحوافز معنوية كمنحهم شهادات تقديرية بالإضافة إلى .
- في اعتقادي يستحسن استعمال الأساليب التكنولوجية في تسيير أمور العمل في المؤسسة وتوفير مجال حرية أكثر للعامل والتخلص .
- إستراتيجية اتصال داخل المؤسسة التكوينية ذات فاعلية اتصالية لخلق تكامل بين جميع أنواع أساليب الاتصال مما .
- تشجيع العاملين في المؤسسة للاستفادة من تریصات تحسين المستوى بالمعهد الجهوي بورقلة وذلك لأخذ مواضيع في التكوين  بالبطاقة بغية الرفع من مستواهم ، لتقوية التكوين الذاتي لهم.

خاتمة

يعد الاتصال من الركائز الأساسية في نجاح المؤسسات، لان قيامه مبني على مبادئ علمية لذا فإن تسخير كل الإمكانيات والموارد والآليات للتوصل إلى أسلوب اتصالي امثل.

كما يعتمد على العمليات الاتصالية الإدارية التي تقوم بتبادل البيانات والمعلومات والتقارير والرسائل بين مختلف القوى الفاعلة لتحقيق أهداف المؤسسة وإدارة التوتر بمهنية وحل المشاكل التي تحدث بين العاملين بواسطة الحوار الهادف لإعادة ربط العلاقات الإنسانية والمهنية والاجتماعية بينهم ، فأساليب الاتصال الرسمية أداة أو قناة لسير المعلومات بين جميع المستويات التنظيمية في المؤسسة يمكن أن تتغاضى عن الدور المحوري الذي يلعبه العامل في دفع عجلة المؤسسة لتحقيق أهدافها المرهون بمستوى أدائه والتي تكشف عن مدى نجاعة أساليب الاتصال وتأثيرها على الأداء ومنه إلى تحقيق وبلوغ الأهداف .

المراجع

:-

المعاجم		
1	دار التراث العربي، بيروت لبنان بدون سنة	1
الكتب بالعربية		ثانيا
2	احمد الباري : ري في المنظمات 2003.	2
3	احمد صقرعاشور: القوى العاملة ، دار النهضة العربية للطباعة والنشر ، بيروت لبنان ، 1979	3
4	اسامة محمد السيد ،عبا :الاتصال التربوي منتدى سور الازيكية رؤية معاصرة ، () 2014	4
5	احمد سيد مصطفى: . 2005 .	5
6	بشير العلاق: . 2010 .	6
7	بسام عبد الرحمن المشاقبة : 2010	7
8	حارث عبود ، نرجس حمدي : الاتصال التربوي ، دار وائل للنشر عمان ، الاردن 2009	8
9	حسن إبراهيم بلوم، إدارة الموارد البشرية من منظور إستراتيجي، ط 1 2003	9
10	2001 2	10
11	2004 :	11
12	خالد حامد ، مدخل إلى علم الاجتماع ، جسور للنشر والتوزيع ، الجزائر ، 2008	12
13	عملية، دار الفكر المعاصر بيروت :	13
14	رواية محمد حسن ، إدارة الموارد البشرية ، رؤية مستقبلية ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2001	14
15	صالح ابو وتيسير : . 2010.	15
16	هر محمود كلادة: الحديثة في القيادة الإدارية ، دار .	16
17	عبد الله محمد عبد الرحمان: ية في علم الاجتماع الجزء الثاني رفة الجامعية بيروت.	17
18	عبد المعطي محم : والتنظيمي في المنظمات 1999	18
19	عبد الناصر جندلي: تقنيات مناهج البحث في العلوم السياسية والاجتماعية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر 2005	19

عدلي علي أبو طاح : في النظريات الاجتماعية المعاصرة، ط1	20
.1989	21
1997	22
2001 : اتصال في	23
2008 : محمد أبو سم	24
2009 : محمد ابو سمرة:	25
1997 محمد شلبي: مهجية في التحليل السياسي ديوان المطبوعات الجزائرية	26
2004 محمد عبد الحميد: بحث العلمي في الدراسات الاعلامية عالم الكتب ، القاهرة	27
محمد عبد المعبود مرسي ، علم الاجتماع عند تالكوت بارسونز بين نظريتي الفعل والنسق الا	28
1988 محمد عورة ، السيد محمد خيربي: الاتصال والتغير الاجتماعي دار النهضة العربية للطباعة والنشر ، بيروت	29
2012	30
2004 : منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية ، دار القصة للنشر	31
2003 : الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة ، دار المحمدية للنشر ، الجزائر ،	32
2004 وسيلة حمداوي:	33

قائمة الجرائد	ثالثا
الجريدة الرسمية رقم 17 12-125 المؤرخ في 19 2012 يحدد القانون الأساسي النموذجي للمعاهد الوطنية المتخصصة في التكوين المهني	34
الجريدة الرسمية رقم 21 13-144 المؤرخ في 15 2013 ، يحدد قانون إنشاء المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة 2 - : محمد سويسي.	35
المذكرات	
وخاري محمد : فعالية الاتصال التنظيمي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي للأستاذ في المدرسة الجزائرية ، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع الاتصال ، جامعة	36
2011	

خلفاوي حسين ، إستراتيجية التكوين وعلاقته بالتغير التنظيمي في المؤسسة الجامعية الجزائرية ، مذكرة مكملة لنيل شهادة ستر أكاديمي جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، الدفعة 2017.	37
مذكرة ماستر في علم الاجتماع تخصص علم : تأثير الثقافة التنظيمية على الاداء ال 2017/2016.	38
اثر تكنولوجيا وسائل الاتصال على العلاقات الاجتماعية ، علم اجتماع الاتصال ، مذكرة ماستر 2015	37
كديدي اسماء - : تأثير تكنولوجيا الاتصال الحديثة على انماط الاتصال الاسري مذكرة ماستر جامعة ورق 2015	38
: الاتصال التنظيمي وعلاقته بالتفاعل الاجتماعي للعاملين في المؤسسة ، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع 2011	39

الملاحق



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع والديمقرافيا
شعبة: علم الاجتماع
مذكرة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر.



تخصص : علم اجتماع الاتصال

استمارة الاستبيان

: أساليب الاتصال الرسمي وتأثيرها على الأداء.

أخي العامل أختي العاملة: تحية طيبة و بعد...

في إطار الدراسات والبحوث الجامعية الهادفة نتقدم لكم بهذه الاستمارة التي نحاول خلالها لحصول على مجموعة من الم التي تفيدنا في البحث، و هذا سوف يكون في في إتمام هذا البحث العلمي على أكمل وجه ولكم جزيل الشكر والاحترام.

:
شيماء مبارك .

:
حمد البشير طبيع

البيانات الشخصية:

- 1- الجنس : ذكر أنثى
- 2- السن:.....
- 3- المستوى التعليمي: متوسط ثانوي جامعي
- 4- الحالة العائلية: أعزب متزوج
- 5- عدد سنوات الخبرة المهنية : 5 10 15 15

تأثير أسلوب الاتصال الرسمي الكتابي على الأداء.

- 6- هل لإدارة المؤسسة أساليب اتصال ؟: - -
- إذا كانت إيجابتك بنعم فهل هذا الأسلوب هو: - كتابي - - ()
- 7- هل التواصل بينك وبين مسؤولك المباشر يتم بواسطة أوامر عمل كتابية ؟ : - -
- إذا كانت إيجابتك بنعم فهل هذا التواصل فيه؟ : - حرية في التعبير - تواصل داخل
- تواصل خارج المؤسسة
- 8- هل يطالبك مسؤولك المباشر بإعداد التقارير الكتابية حول أداء المهمات ؟: - -
- 9- حسب رأيك هل أداء العمل بمهنية في المؤسسة يعني لك؟: - واجب مهني - من أجل إرضاء المسؤول
- إثبات الذات - الحصول على الحوافز. - أشياء أخرى أذكرها.....
- 10- ما طبيعة العقوبة المسلطة على العامل إذا لم يتم بأداء عمله في الوقت المناسب ؟: - عقوبة معنوية
- عقوبة مادية - تسامحه وتعطيه فرصة أخرى - أساليب أخرى أذكرها.....
- 11- هل سبق وان تعرضت في عملك الى؟ : - انذار كتابي - توبيخ كتابي - خصومات من الأجر
- عقوبات وخصومات اخرى أذكرها.....
- 12- هل تتم الاعمال الادارية والبيداغوجية التي يطلبها منك مسؤولك المباشر لغرض أدائها ، بواسطة مراسلات عمل مكتوبة؟:

- -

13- هل ترد إليكم بكثرة مشاكل المتكويين (إقامي/تمهين) كتابيا لغرض تسوية وضعيتهم تجاه :التأمين ، المنحة ، المستخدم.؟:

- -

تأثير أسلوب الاتصال الرسمي الشفوي على الأداء.

14- حسب رأيك هل مزاوله العاملين أعمالهم يتماشى وفق القوانين السارية في المؤسسة ؟ : - -

-إذا كانت الإجابة بنعم فهل الأوامر الشفهية التي يصدرها المسؤول ؟ : - قابلة للتنفيذ - غير قابلة للتنفيذ

15- هل إنجاز الموظف للأعمال المطلوبة منه في الوقت المناسب تعني أن ؟ : - أسلوب الاتصال الشفهي واضح - طريقة إصدار الأوامر الشفهية مفهومة - شخصية المسؤول قوية ومتحكمة - كفاءة ومهارة العامل

16- حسب رأيك هل الاتصال الشفهي داخل المؤسسة يساعد على تقوية التنسيق بين المديرية الفرعية ؟ - - لا

17- هل تشارك في الاجتماعات المهنية وفق جدول الاعمال المسطر لغرض تحسين الاداء؟: - -

18- هل تعتقد أن أسلوب الاتصال الشفوي بين المسؤول والعاملين يساعد على فهم العمل الذي يراد إنجازه؟: - -

19- هل لاحظتم وجود تعاون ودي تضامني بين العاملين لتعزيز أداء روح العمل الجماعي؟ : - -

20- هل تعتقد أن مسؤولك المباشر يهتم بأرائك الشفهية التي تقدمها له في إطار أداء العمل؟: - -

21- هل تستمر في اداء عملك في حالة غياب مسؤولك المباشر؟: - -

-إذا كانت الإجابة ب نعم هل ذلك راجع إلى:- الإحساس بروح المسؤولية - من باب الأمانة والواجب المهني

-الحصول على حوافز مادية -ثناء المسؤول عليك -أسباب أخرى

أذكرها.....

تأثير أسلوب الاتصال الرسمي التكنولوجي على الأداء.

22- هل يوجد في مؤسستكم وسائل اتصال تكنولوجية ؟: - -

23- ما هي وسائل الاتصال التكنولوجية التي تستعملها في مجال عملك ؟: - الهاتف -

- شبكة الانترنت -

24- هل ترى أن استخدام الأساليب التكنولوجية تساعدك على القيام بمهامك بشكل أسرع ؟ :

- إذا كانت إجابتك ب نعم هل تستخدم جهاز الحاسوب في الأعمال؟: - -

..... -

25- هل تعتقد أن وسائل الاتصال التكنولوجية الحديثة ساهمت في؟: -

- - تسهيل عملية سيرورة المعلومة

26- إذا اتصل بك المسؤول المباشر عبر الهاتف وطلب منك إنجاز عمل في مجالك، فهل تقوم بأدائه؟: - -

27- هل تقوم بإنجاز محتوى رسائل العمل الالكترونية الواردة من المديرية الولائية للتكوين المهني.؟ : - -

28- هل ترسل الأعمال البيداغوجية والإدارية التي تطلبها المديرية ،عن طريق البريد؟: - العادي -

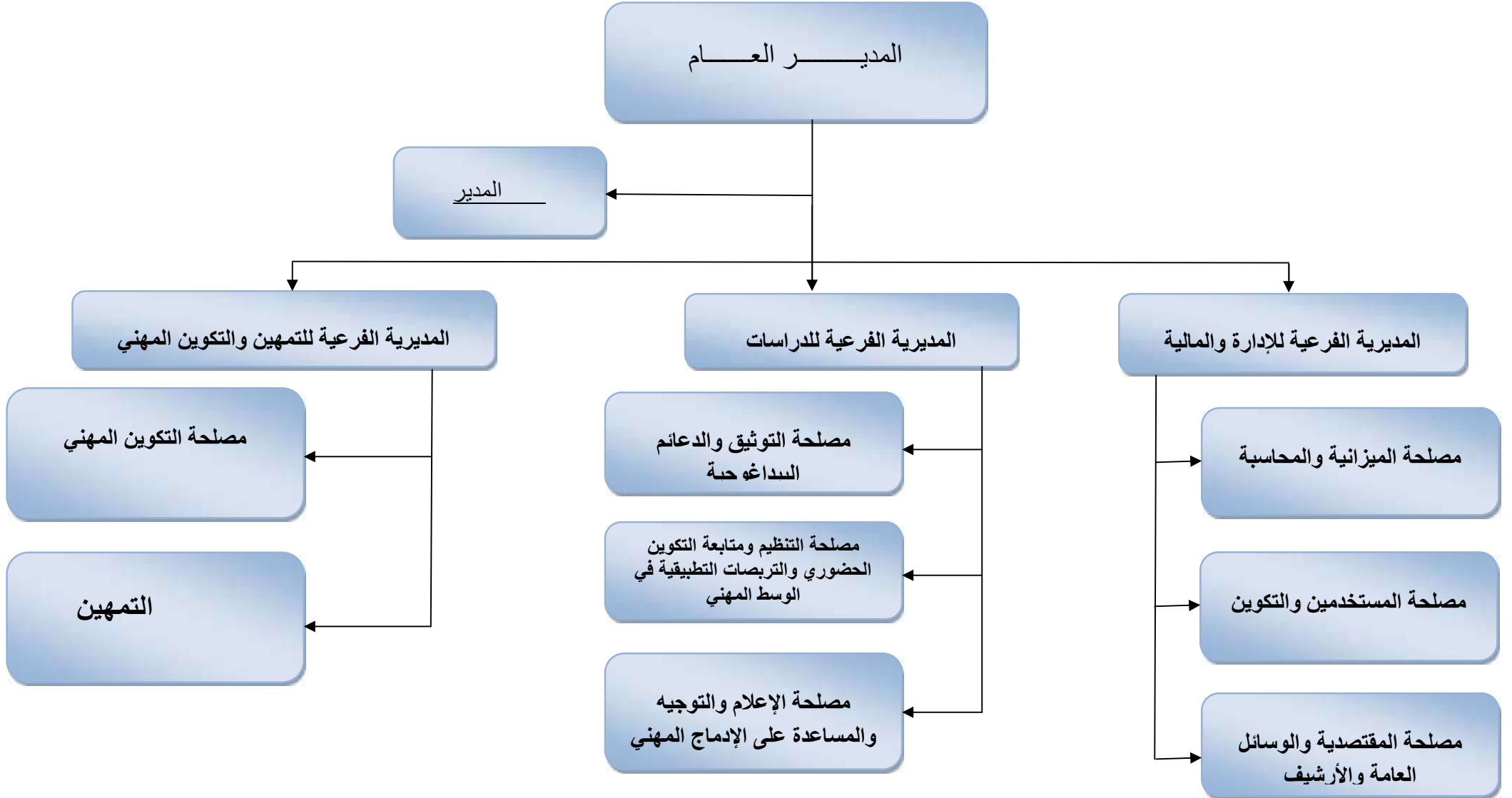
الالكتروني - أخرى أذكرها.....

شكرا لكم على تعاونكم معنا

(المديرية الفرعية للإدارة والمالية)

:

02 : الهيكل التنظيمي للمعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة 2



- تهدف هذه الدراسة إلى معرفة تأثير أساليب الاتصال الرسمي على الأداء، حيث أجريت هذه الدراسة بالمعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني - 2.

الرئيسي التالي: هل تؤثر أساليب الاتصال الرسمي على الأداء؟

أما الفرضية العامة و التي تعتبر جوابا مؤقتا للدراسة فقد كانت كالتالي: تأثر أساليب الاتصال الرسمي على الأداء.

- اعتمدت هذه الدراسة على المنهج ا ، أما مجتمع البحث فقد تم اعتماد المسح الشامل () حيث شمل كل مفردات مجتمع الدراسة و الذي بلغ عددهم 34

2.

. SPSS

بالنسبة لأدوات جمع البيانات فقد اعتمدا على استمارة الاستبيان و تمت معالجتها عن طريق النسب الم

- من خلال هذه الدراسة تم التوصل إلى : - أساليب الاتصال الرسمي يمثل احد دعومات النجاح في المؤسسة لأنه يساهم في تنظيم وتحسين أداء العاملين بالإضافة

إلى كونه يعمل على تنسيق أدوارهم لما يخدم المؤسسة التكوينية ويحقق أهدافها.

-

-إن الاستغلال الأمثل للأساليب الاتصالية في المؤسسة يؤدي إلى الرفع من مستوى أداء العاملين وتحس

- يستخدم العامل في مؤسسة التكوين المهني جميع أساليب الاتصال (الكتابي ، الشفهي ، التكنولوجي) من أجل تحسين أدائه الوظيفي وتعزيز مكانته ودوره وتكيفه مع كل الأوضاع

Résumé:

L'objectif de notre étude est de connaitre l'influence des styles de communication officielle sur la performance ; cette étude était appliquée sur les travailleurs de l'institut national de la formation professionnelle –Ouargla 2.

La recherche a compris la question principale : est ce que les styles de communication influent sur la performance ?.

L'hypothèse générale qui représente une réponse temporaire est comme suit : les styles de communication influent sur la performance.

L'étude est basée sur l'approche descriptive ; pour la société de recherche et on a utilisé l'enquête complète pour comprendre tous les particuliers de cette société qui sont 34 éléments qui représentent tous les travailleurs de l'administration de l'institut.

Concernant les outils de la collecte des données on a utilisé le questionnaire ; ces données ont été traitées par les pourcentages des doublons et le logiciel SPSS.

Les résultats de cette recherche sont :

-les styles de la communication officielle représentent un facteur principal du succès de l'établissement, car ils contribuent à l'organisation et à l'amélioration de la performance des travailleurs, ce qui permet d'atteindre les objectifs de l'établissement.

-l'établissement est format ouvert qui s'appuie sur la coordination entre les différentes activités, et la communication fait partie de son système et contribue à son équilibre.

-l'exploitation optimale des styles de communication dans l'établissement conduit à l'amélioration de la performance des travailleurs, et à renforcer l'esprit d'équipe et de l'aide entre eux.

-le travailleur dans l'institut de formation professionnelle utilise tous les différents styles de communication pour améliorer sa performance ; renforcer sa position et son rôle, pour bien s'adapter avec les différentes positions professionnelles ; pour renforcer sa relation avec les autres travailleurs, et pour maintenir l'équilibre et l'organisation du travail.

Les mots clé : communication, styles de communication, communication officielle, performance.