

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم علوم الاعلام والاتصال
الميدان: علوم إنسانية
تخصص: الاتصال الجماهيري و الوسائط الجديدة



عنوان المذكرة:

أثر الاتصال الداخلي في تحسين الفعالية التنظيمية
دراسة مسحية على عينة من موظفين بالمؤسسة الجزائرية
للمياه بالمنية

مذكرة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي

من إعداد الطالبة:

نسبية عمر

لجنة التقييم:

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الجامعة	الصفة
سويقات لبنى	أستاذة محاضر-ب-	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	رئيساً
بلمولاي بدر الدين	أستاذ محاضر-أ-	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	مشرفاً ومقرراً
حمایمي محرز	أستاذ محاضر-أ-	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	مناقشاً

السنة الجامعية: 2022/2021

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم علوم الاعلام والاتصال
الميدان: علوم إنسانية
تخصص: الاتصال الجماهيري و الوسائط الجديدة



عنوان المذكرة:

أثر الاتصال الداخلي في تحسين الفعالية التنظيمية
دراسة مسحية على عينة من موظفين بالمؤسسة الجزائرية
للمياه بالمنبوعة

مذكرة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي

من إعداد الطالبة:

نسبية عمر

لجنة التقييم

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الجامعة	الصفة
سويقات لبنى	أستاذة محاضر-ب-	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	رئيساً
بلمولاي بدر الدين	أستاذ محاضر-أ-	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	مشرفاً ومقرراً
حمامي محرز	أستاذ محاضر-أ-	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	مناقشاً

السنة الجامعية: 2022/2021

الإهداء

أهدي ثمرة جهدي المتواضع هذا

إلى الذين كانا سببا في وجودي الى أمي الغالية حفظها الله ورعاها وأطال في عمرها

إلى أبي رحمه الله وأسكنه فسيح جناته

إلى إخوتي وفقهم الله

إلى من يحملون في عيونهم ذكريات طفولتي وشبابي عائلتي الكريمة

إلى كل صديقاتي وكل من يحملهم قلبي ولم يذكرهم لساني.

شكر و عرفان

بسم الله والصلاة والسلام على أشرف خلق الله

محمد ﷺ

الحمد لله الذي وفقنا لإنجاز هذا العمل

والذي لولاه لما وصلت لهذا

أتقدم بجزيل الشكر والعرفان لأستاذ دكتور

"بدر الدين بلمولاي"

الذي تشرفت بإشرافه على هذه المذكرة

وعلى مجهوداته وسعة صبره طيلة فترة بحثي

كما أتوجه بالشكر الجزيل لأساتذة قسم الإعلام والاتصال

وعمال المؤسسة الجزائرية للمياه

الذين لم يبخلوا عليا بتوجيهاتهم وحسن استقبالهم

والى كل من ساعدني في اكمال هذا العمل المتواضع

فهرس المحتويات

I.....	الاهداء :
II.....	كلمة الشكر :
III.....	فهرس المحتويات :
V.....	فهرس الجداول :
VII.....	فهرس الأشكال :
IX.....	ملخص الدراسة :
أ.....	مقدمة :
2.....	أولاً: موضوع الدراسة.....
2.....	1-تحديد الاشكالية الدراسة.....
3.....	2-تساؤلات الدراسة.....
3.....	3-أسباب اختيار الموضوع.....
4.....	4-أهداف الدراسة.....
4.....	5-أهمية الدراسة.....
4.....	6-تحديد مفاهيم الدراسة.....
9.....	7-عرض الدراسات السابقة.....
12.....	ثانياً: منهجية الدراسة.....
12.....	1-منهج الدراسة.....
13.....	2-أداة جمع البيانات.....

14.....	3-مجتمع وعينة الدراسة
14.....	مجالات الدراسة
17.....	1-بطاقة فنية للتعريف بالمؤسسة
18.....	2-عرض البيانات وتحليلها وتفسيرها
51.....	3-عرض النتائج الدراسة
52.....	4-النتائج العامة للدراسة
53.....	5-مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة
55.....	الخاتمة
57.....	قائمة المراجع والمصادر
60.....	الملاحق

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	18
2	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن	19
3	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	20
4	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة في العمل	21
5	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير رتبة منصب العمل	22
6	يوضح ضرورة الاتصال غير الرسمي في نقل المعلومات	23
7	يوضح الطرق المعتمدة في مخاطبة الزملاء في العمل	24
8	يوضح الاعتماد على الاتصال غير الرسمي في التواصل مع الزملاء	25
9	يوضح العلاقة بين الرتبة ومدى الاعتماد على الاتصال غير الرسمي في تواصل الزملاء	26
10	يوضح الاتصال غير الرسمي يعمل على تكوين العلاقات صداقة بين العاملين	28
11	يوضح مرافقة ومجالسة الزملاء أثناء الاستراحة وبعد نهاية العمل	29
12	يوضح الاتصال بالزملاء في العطل أو خارج مجال العمل	30
13	يوضح تقييم علاقة الاتصال بينك وبين زملائك في العمل	31
14	يوضح العلاقة بين الخبرة وتقييم العلاقة الاتصال	32
15	يوضح العلاقة الموجودة بين العمال	33
16	يوضح الوسائل الأكثر فعالية في إيصال المعلومات في المؤسسة	34
17	يوضح الاهتمام بالرد على شكاوي أو الطلبات الخاصة بمستلزمات العمل	35
18	يوضح مدى مساهمة قنوات الاتصال المتاحة في العمل في رفع معنويات العاملين	36
19	يوضح مدى مساهمة الترقية والزيادة في الأجر في تحقيق الرضا لدى العاملين	37
20	يوضح الشكل الذي يسير به الاتصال الرسمي بين الأقسام والوحدات في المؤسسة	38
21	يوضح كيفية الاتصال مع الرئيس في العمل	39
22	يوضح الأخذ بنصائحك وأفكارك من قبل رئيسك	40
23	يوضح العلاقة بين الخبرة المهنية والأخذ بالنصائح والأفكار من قبل رئيسك	41
24	يوضح تقديم اقتراحات لرئيسك حول سير العمل	42

43	يبين الأخذ برأي من قبل الرئيس في العمل	25
44	يوضح وجود وقت مخصص للاتصال برئيسك في العمل	26
45	يبين وجود فرصة للمناقشة في الاجتماعات	27
46	يوضح العلاقة بين السن وفرصة المناقشة في الاجتماعات	28
47	يوضح المدة التي يتم فيها الرد عن انشغالاتك	29
48	يوضح المقابلة الفردية مع رئيسك لطرح مشاكل العمل	30

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
18	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	1
19	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن	2
20	يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	3
21	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة في العمل	4
22	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير رتبة منصب العمل	5
23	يبين ضرورة الاتصال غير الرسمي في نقل المعلومات	6
24	يوضح الطرق المعتمدة في مخاطبة الزملاء في العمل	7
26	يوضح الاعتماد على الاتصال غير الرسمي في التواصل مع الزملاء	8
27	يوضح العلاقة بين الرتبة ومدى الاعتماد على الاتصال غير الرسمي في تواصل الزملاء	9
28	يوضح الاتصال غير الرسمي يعمل على تكوين العلاقات صداقة بين العاملين	10
29	يوضح مرافقة ومجالسة الزملاء أثناء الاستراحة وبعد نهاية العمل	11
30	يبين الاتصال بالزملاء في العطل أو خارج مجال العمل	12
31	يوضح تقييم علاقة الاتصال بينك وبين زملائك في العمل	13
33	يوضح العلاقة بين الخبرة وتقييم العلاقة الاتصال	14
34	يوضح العلاقة الموجودة بين العمال	15
35	يبين الوسائل الأكثر فعالية في إيصال المعلومات في المؤسسة	16
36	يوضح الاهتمام بالرد على شكاوي أو الطلبات الخاصة بمستلزمات العمل	17
37	يوضح مدى مساهمة قنوات الاتصال المتاحة في العمل في رفع معنويات العاملين	18
38	يوضح مدى مساهمة الترقية والزيادة في الاجر في تحقيق الرضا لدى العاملين	19
39	يبين الشكل الذي يسير به الاتصال الرسمي بين الأقسام والوحدات في المؤسسة	20
40	يوضح كيفية الاتصال مع الرئيس في العمل	21
41	يوضح الأخذ بنصائحك وأفكارك من قبل رئيسك	22
42	يوضح العلاقة بين الخبرة المهنية والأخذ بالنصائح والأفكار من قبل رئيسك	23
43	يوضح تقديم اقتراحات لرئيسك حول سير العمل	24
44	يبين الأخذ برأي من قبل الرئيس في العمل	25

45	يوضح وجود وقت مخصص للاتصال برئيسك في العمل	26
46	يبين وجود فرصة للمناقشة في الاجتماعات	27
47	يوضح العلاقة بين السن وفرصة المناقشة في الاجتماعات	28
48	يوضح المدة التي يتم فيها الرد عن انشغالاتك	29
48	يوضح المقابلة الفردية مع رئيسك لطرح مشاكل العمل	30

ملخص الدراسة

هدفنا من هذه الدراسة التعرف على أثر الاتصال الداخلي في تحسين الفعالية التنظيمية، حيث كانت الدراسة المسحية على عينة من موظفين بالمؤسسة الجزائرية للمياه بولاية المنية باختيار مؤسسة الاقتصادية وهي: المؤسسة الجزائرية للمياه و من أجل تحقيق هذا الهدف اعتمدت في دراستي على المنهج الوصفي والمسحي واستخدمنا أداة الاستبيان لجمع البيانات، واخترت المسح بالعينة و هي العينة القصدية على مجتمع البحث وهو موظفين المؤسسة الجزائرية للمياه.

وقد توصلنا في دراستنا هذه الى مجموعة من النتائج أهمها:

- أن الاتصال غير الرسمي في تنمية العلاقات الاجتماعية بين العاملين ليس ضروري لهم في نقل المعلومات.

- أن الاتصال الرسمي لا يسير بشكل جيد بين الأقسام والوحدات في المؤسسة وأن ترقية وزيادة الأجر تحقق الرضا الوظيفي لدى العاملين.

- أن علاقة العمال مع رئيسهم تربطهم علاقة جيدة.

الكلمات المفتاحية: الأثر، الاتصال الداخلي ، الفعالية التنظيمية.

Abstract

The aim of this study is to identify the impact of internal communication in improving organizational effectiveness, as the survey was on a sample of employees of the Algerian Water Corporation in the Wilaya of El-Meniaa by choosing an economic institution, namely: the Algerian Water Corporation and in order to achieve this goal, I relied in my study on the descriptive and survey method The questionnaire to collect data, and I chose the sample survey on the research community, which is the employees of the Algerian Water Corporation.

we reached a set of results, the most important of which are:

_Informal communication in the development of social relations between workers is not necessary for them to transfer information.

_ The formal communication is not going well between the departments and units in the institution and that the promotion and increase of wages achieve job satisfaction among the workers.

The relationship of workers with their boss is good.

Keywords: effect, internal communication, organizational effectiveness

هتدئة عامة

يعتبر الاتصال أداة اجتماعية يتم من خلالها التفاهم بين الافراد والجماعات في مؤسسة وهو وسيلة هادفة من الوسائل الرئيسية التي تستخدمها المؤسسة في تحقيق أهدافها، اذا أن كل الأفراد العاملين في مؤسسة يتعاملون مع بعضهم البعض من خلال وسائل المختلفة من أجل تسيير الأنشطة المراد تحقيقها.

وقد أصبح الاتصال الداخلي في المؤسسات يحظى باهتمام بالغ من طرف بعض المفكرين والمسيرين كونه أحد العوامل التي تسعى من خلاله المؤسسة لتحقيق أهدافها والوصول الى حل مختلف مشاكلها، فهو يعمل على تسيير وتنظيم العلاقات داخلها.

فالالاتصال يعمل على خلق جو تحفيز تعاوني مما يؤدي الى تسهيل عملية تبادل المعلومات، يساعد على خلق جو تحفيزي للعمال مما يحقق الرضا الوظيفي لدى العاملين حيث تسعى المؤسسة الى المام بكل ما يخص العاملين والذي يساهم في تحسين الفعالية التنظيمية لدى المؤسسة وكذلك يؤدي الى ارتفاع الروح المعنوية وزيادة ارتباط وانتماء العاملين بالمؤسسة مما ينعكس على أداء العاملين.

وبالتالي الفعالية التنظيمية التي تعكس قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها الموضوعة ضمن استراتيجيتها، وذلك من أجل استغلال الموارد المتاحة .كما يمكن النظر للفعالية التنظيمية على أنها الهدف الذي تسعى مختلف الأطراف التي لها علاقة بالمؤسسة الى تحقيقه.

فقد حاولنا من خلال دارستنا هذه على المحيط الداخلي للمؤسسة وتسليط الضوء اكثر على أثر **الاتصال الداخلي في تحسين الفعالية التنظيمية في مؤسسة اقتصادية** فكانت خطة البحث كالتالي: المقدمة - الجانب المنهجي لدراسة - الجانب الميداني.

ففي الجانب المنهجي عرضنا فيه كل من الاشكالية ، أسباب اختيار الموضوع ، أهداف الدراسة ، أهمية الدراسة ، تحديد المفاهيم ، عرض الدراسات السابقة.

أما التطبيقي عرضنا البيانات في شكل جداول مرفقة بتحليلات وصولا على النتائج العامة لدراسة وخاتمة وأجبنا من خلالها على تساؤلات الدراسة ، وبالتالي الاجابة على اشكالية الدراسة المطروحة.

الفصل الأول: الجانب المنهجي للدراسة

أولاً: موضوع الدراسة

- (1) تحديد الإشكالية
- (2) تساؤلات الدراسة
- (3) أسباب اختيار الموضوع
- (4) أهداف الدراسة
- (5) أهمية الدراسة
- (6) تحديد المفاهيم
- (7) عرض الدراسات السابقة

ثانياً: منهجية الدراسة

- (1) منهج الدراسة
- (2) أدوات جمع البيانات
- (3) عينة الدراسة
- (4) مجالات الدراسة

أولاً: موضوع الدراسة

1) تحديد إشكالية الدراسة

الاتصال هو عنصر هام في حياة الانسان، حيث ظهرت فعاليته مع تطور التكنولوجي، وهو من المواضيع الأكثر اهتماما من طرف الباحثين والمختصين في مجال الاتصال الانساني عموما والإداري المؤسساتي خصوصا، فهو يعد عصب أي مؤسسة مهما كانت طبيعتها.

ويعد موضوع الاتصال التنظيمي من الموضوعات التي تناولها الباحثون بالدراسة في جميع الميادين العلمية وذلك نظرا للأهمية التي يكتسبها هذا الموضوع والاتصال التنظيمي هو أساس العلاقات التي تنشأ بين الأفراد في المنظمات أو في مؤسسة اقتصادية أو إنتاجية، ويعد الاتصال التنظيمي في دراسات الاتصال مجالا للدراسة يركز على تدفق الاتصالات والمعلومات داخل المنظمات من خلال الأدوار المختلفة لوسائل الاتصال، يمكن أن يكون تدفق الاتصالات بين الأفراد والمنظمات إما رسميا أو غير رسمي.

هناك نوعين للاتصال التنظيمي الاتصال الخارجي وهو الاتصال الذي يكون خارج المؤسسة بين المؤسسة والمجتمع المحيط بها والاتصال الداخلي هو الذي يجرى داخل المؤسسة بهدف تحقيق السير الحسن داخل المؤسسة؛ فمن هنا نعرف أن الاتصال الداخلي يكون موجه للجمهور الداخلي وهو عملية تبادل الآراء والأفكار الأفراد داخل المنظمة أو المؤسسة.

الاتصال الداخلي هو عملية نقل المعلومات والمهارات والاقتراحات من طرف الأفراد داخل المؤسسة سواء كان ذلك الطرف شخص أو جماعة من أجل تحقيق الهدف الذي وجدت من أجله. ونقول أيضا أنه اتصال بين الموظفين أو العاملين بالمؤسسة أو الإدارة أو نستطيع القول أنه أداة أو الوسيلة تربط المؤسسات والإدارة لموظفيها لتحديد العلاقات والروابط بين المؤسسة والموظفين والمرافق الموجودة بينهم، لهذا نقول أن الاتصال الداخلي له دور في تحسين الفعالية التنظيمية.

إن فعالية الاتصال في التنظيم تعد من أهم الوسائل في تحقيق الأهداف التنظيمية وإن عملية الاتصال في المؤسسة أساسية في نقل وتبادل المعلومات بين الأفراد والجماعات وتؤدي إلى رفع الروح المعنوية وتحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين، ويعد الرضا الوظيفي لدى العاملين مؤشرا هام في تحديد مستوى فعالية أداء الأفراد، كما يساعد على تحفيز أداء العاملين لتحقيق الانسجام والتوافق وتفاعل الأفراد العاملين مع الإدارة بمشاركة أدائهم في اتخاذ القرارات والتزويد بالمعلومات الملائمة.

ومما سبق نقول على الفعالية التنظيمية أنها مدى تحقيق مؤسسة لأهدافها، توصف بأنها فعالة وبأنها أقل فعالية إذا لم تحقق أهدافها بالشكل المطلوب، وللفعالية أبعاد اقتصادية واجتماعية وإنتاجية وتنظيمية وبهذه الأبعاد تسعى المؤسسة لتحقيق أهدافها.

ويمكن أن نلخص العلاقة بين الاتصال الداخلي والفعالية التنظيمية أنها علاقة مكملية لبعضها البعض فلا يمكن الاستغناء على أحد المتغيرين، لأن تحقيق الفعالية التنظيمية تتأثر كثيرا بطبيعة الاتصال الداخلي في المؤسسة، فالاتصال الداخلي له دور فعال في دعم العلاقات بين الإدارة والعاملين ليحقق الفعالية التنظيمية وهذا لوجود نظام مسير للإدارة والعمال ويسهل عملية تبادل المعلومات.

وفي هذه الدراسة سنحاول التعرف على أثر الاتصال الداخلي في تحسين الفعالية التنظيمية في المؤسسة الاقتصادية من خلال العاملين.

ومن هنا نطرح التساؤل الرئيسي وهو:

ما مدى مساهمة الاتصال الداخلي في تحسين الفعالية التنظيمية في مؤسسة الجزائرية للمياه؟

1) تساؤلات الدراسة

1. هل يساهم الاتصال غير الرسمي في تنمية العلاقات الاجتماعية بين العاملين في مؤسسة الجزائرية للمياه ؟
2. هل يساهم الاتصال الرسمي في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة الجزائرية للمياه ؟
3. ما مدى مساهمة الاتصال المساعد في اتخاذ القرار داخل مؤسسة الجزائرية للمياه؟

2) أسباب اختيار الموضوع

إن اختيار الموضوع يعد من بين الخطوات التي نبدأ بها أي دراسة أو أي بحث علمي.

أسباب الذاتية:

- الحصول على شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال لذلك اخترنا مشكلة لها علاقة بالتخصص.
- الرغبة الشخصية في إثراء معارفنا وزيادة الإطلاع على الموضوع الذي يشكل محور من محاور اهتماماتنا الشخصية.
- محاولة معرفة إذا كانت هذه المؤسسة تستعمل الاتصال الداخلي ومدى تحسين الفعالية.

- محاولة تشخيص واقع الاتصال الداخلي والدور الذي يلعبه في رفع فعالية المؤسسة.

أسباب الموضوعية:

- إبراز دور الاتصال والذي أصبح شامل لجميع القطاعات والمجالات ولا يقتصر على مجال الاعلام والاتصال وحده.
- معرفة دور الاتصال الداخلي ومساهمته في تحسين فعالية التنظيمية.
- البحث عن مكانة الاتصال الداخلي في مؤسسة وموقعه وهيكلته وأهميته في تطوير وتحسين الفعالية التنظيمية.

(3) أهداف الدراسة

- محاولة معرفة الاتصال الداخلي في " شركة الجزائرية للمياه" ومدى مساهمته في تحسين الفعالية التنظيمية.
- كيفية مساهمة الاتصال غير الرسمي في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الاقتصادية.
- التعرف على الاتصال الرسمي و مدى مساهمة العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة .
- معرفة كيفية اتخاذ القرارات بين العاملين ورؤيسهم.

(4) أهمية الدراسة

تعد خطوة تحديد أهمية الموضوع أمر ضروري في البحث، وذلك لأن البحث العلمي نشاط منظم وهادف، لهذا نستخلص أهمية دراستنا في توضيح دور الاتصال الداخلي ومساهمته في تحسين الفعالية التنظيمية، وتساهم هذه الدراسة في مدى طبيعة العلاقات السائدة بين العاملين داخل المؤسسة، ومعرفة كيفية الاتصال بين الإدارة والعمال أو العكس، أو بين العمال في نفس المستوى داخل المؤسسة، وكذلك الاتصال بين المدير والعمال.

5) تحديد مفاهيم الدراسة

إن تحديد المفاهيم التي يبني عليها البحث من أهم الخطوات العلمية والمنهجية التي ينبغي أن يخطوها أي باحث لأنها تحدد المجال العلمي والتطبيقي للدراسة كما أنها تساعد الباحث على الفهم الجيد وكذلك معرفة المتغيرات جيدا لأنها تؤثر في الدراسة، وأهم المفاهيم التي بنيت عليها دراستنا هي:

الأثر: يبدو أن مفهوم الأثر أو مصطلح الأثر غاية الوضوح، ولكن عند التفكير في وضع تعريف له تظهر صعوبة هذا المصطلح لأنه يفهم بأكثر من معنى واحد.

لغة : جمع أثار وأثر أي: ما تبقى من رسم الشيء، وانتثر منه وبه حصل فيه أثر منه فهم متأثر وفلان تتبع أثره.¹

اصطلاحا: الأثر هو نتيجة الاتصال، وهو يقع على المرسل والمتلقي على السواء وقد يكون الأثر نفسي أو اجتماعي، ويتحقق الأثر وسائل الاعلام من خلال تقديم الأخبار والمعلومات والترفيه والاقناع و تحسين الصورة الذهنية.²

وكلمة أثر في عمل وسائل الاعلام ترجع الى أية نتائج يمكن أن تنجم عن عمل وسائل الاتصال الجماهيري سواء تلك النتائج مقصودة أو غير مقصودة.³

تعريف الاجرائي للأثر: هو ما ينتج عن نتيجة من انعكاسات سواء كانت تلك الانعكاسات سلبية او ايجابية على فعالية الأداء داخل المنظمة أو المؤسسة.

¹ المعجم الوسيط، مكتبة الشروق الدولية، ط4، مصر، 2004، ص5.

² حسن عماد مكاوي و ليلى حسين السيد: الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط1، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1998، ص52.

³ سامية محمد جابر: الاتصال الجماهيري والمجتمع الحديث، النظرية والتطبيق، دار المعارف الجامعية، مصر، 1998، ص152.

الاتصال:

لغة: كلمة الاتصال communication مشتقة في لفظها الانجليزي من الأصل اللاتيني communis أو Common ومعناها مشترك، فعندما نقوم بعملية الاتصال، فنحن نحاول أن نقيم رسالة مشتركة commonness مع الشخص أو جماعة أخرى أي أننا نحاول أن نشترك سويا في معلومات وأفكار.¹

اصطلاحا: نرى أن لفظ الاتصال اختلفت معانيه باختلاف اتجاهات القائمين على دراسته ولكل نظراته ومفهومه لهذا المصطلح فهناك من تناوله على أنه: "عملية نقل المعلومات من طرف إلى آخر". وعرفه قاموس أكسفورد بأنه نقل الأفكار أو توصيلها أو تبادلها بالكلام أو الكتابة أو بالإشارة ،و يعرفه أندروي سيزلافي ،مارك جي والأس :بأنه العملية التي يتم بموجبها نقل وتبادل المعلومات.²

ويقول كارل هوفلاند : أن الاتصال هو العملية التي يقدم خلالها القائم بالاتصال منبهات (عادة رموز لغوية) لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين (مستقبلي الرسالة).³

و يعرفه كمال زيتون بأنه: "عملية تفاعل بين طرفين حول رسالة معينة، أي مفهوم أو فكرة أو رأي، أو مبدأ أو مهارة، أو اتجاه إلى أن تصير الرسالة مشتركة بينهما".⁴

و يرى "محمود عودة": بأن الاتصال هو العملية أو طريقة التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين يختلف من حيث الحجم ومن حيث محتوى العلاقات المتضمنة فيه.⁵

التعريف الإجرائي: هو عملية تفاعل وتبادل المعلومات والأفكار بين طرفين أو أكثر.

أما الاتصال التنظيمي: فيمكن تعريفه بأنه: "التفاعل في التنظيم يعتمد على الاتصال طالما أنه أداة نقل المعلومات والوقائع والأفكار والمشاعر من شخص لآخر ومن مستوى معين إلى آخر داخل كل التنظيمات وهذا بدوره يجعل من الممكن تحقيق الأهداف التنظيمية".⁶

¹ أبو السعود إبراهيم: تكنولوجيا الاتصال ووسائله الحديثة، المركز الأهرام لترجمة والنشر، مصر، (د.ط)، 2008، ص5.

² بشار حزي: الاتصال التنظيمي، منشورات الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية السورية، (د. ط)، 2020، ص10.

³ حسن عماد مكاوي و ليلي حسين السيد: الاتصال ونظرياته المعاصرة، نفس المرجع سبق ذكره، ص24.

⁴ محمود حسن إسماعيل: مهارات الاتصال، دار الياسمين، (د. ط)، (د.س)، ص13.

⁵ عبد الفتاح عبد النبي: تكنولوجيا الاتصال والثقافة (بين النظرية والتطبيق)، دار العربي لنشر والتوزيع، (د. ط)، (د.س)، ص12.

⁶ رابع العايب: الاتصال التنظيمي: أداة لتحقيق الفعالية التنظيمية، مجلة العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منثوري قسنطينة، الجزائر، العدد29، جوان2008، ص176.

يعتبر DANCE و ZELKO ((الاتصال التنظيمي وهو نظام متداخل يشمل الاتصال الداخلي والخارجي ويهتم بالمهارات الاتصالية بمنظمة الأعمال)).¹

ويرى ROGERZ "أن الاتصال التنظيمي الذي يحدث ضمن التنظيم، ما هو سواء عملية هادفة تتم بين الطرفين أو أكثر لتبادل المعلومات والآراء والتأثير في المواقف والاتجاهات".²

وأعطى ابراهيم الملحي تعريفا للاتصال التنظيمي وهو: "عملية اجتماعية هادفة تعمل على تحقيق الأهداف الوظيفية للعمل، وإحداث التوافق والتعزيز الاجتماعي للفرد، إذ من خلال عملية الاتصال يتم تعديل سلوك الجماعات داخل التنظيم".³

وعرفه عبد الرحمن مشابقة بأنه: "الاتصال الذي يتم في المؤسسات فيما بينها وبين جماهيرها أي الداخلي والخارجي".⁴

و يعرف الاتصال التنظيمي في المعجم الإعلامي بأنه: "الاتصال المتخذ داخل المنظمات والاتصال بين تلك المؤسسات وبيئتها والاتصال التنظيمي يعني أيضا بنشر المعلومات بين أفراد الجماعة في إطار حدود معينة في المنظمة من أجل تحقيق أهدافها".⁵

تعريف الاجرائي: هو مجمل الاعمال والافكار والسلوكيات المتخذة والمعلومات المتبادلة من طرف الفاعلين لخلق علاقات فيما بينهم في اطار رسمي وغير رسمي لتحقيق الأهداف.

الاتصال الداخلي

ويعرفه محمد لطفي الحميري: "إن الاتصال يلعب دورا حساسا داخل المؤسسة إذ بواسطته يتم نشر الآراء والمعلومات والبيانات والبدائل بغية التأثير على اتجاهات العمل باعتباره نشاطا فرديا وجماعيا يشمل كل عمليات الأفكار والحقائق المشاركة فيها".⁶

الاتصال الداخلي هو جملة الإجراءات المتخذة بهدف تسجيل استجابة بين القائمين على العمل في مؤسسة عن طريق التواصل.....و نقول على الاتصال الداخلي انه مجموع الأفعال والتطبيقات

¹ محمد ناجي الجوهر: الاتصال التنظيمي، دار الكتاب الجامعي، العين، الإمارات العربية المتحدة، 2000، ص18.

² مصطفى عشوي: أسس علم النفس الصناعي، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1992، ص141.

³ رضا ابراهيم الملحي: معجم المصطلحات في الإدارة التربوية والمدرسية، (د. ط)، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2011، ص77.

⁴ بسام عبد الرحمن مشابقة: نظريات الاتصال، ط1، دار أسامة، الأردن، 2011، ص103.

⁵ منير حجاب: المعجم الإعلامي، ط1، دار النشر والتوزيع، القاهرة، 2004، ص13.

⁶ سامية عواج: الاتصال في المؤسسة (محددات-استراتيجيات) مركز الكتاب أكاديمي، 2020، ص86.

الموجهة إلى تشجيع سلوك الإصغاء و نقل المعلومات، تسهيل العمل المشترك والرفع من قيم المؤسسة من أجل تحسين الفعالية الفردية والجماعية.¹

و يعرفه إبراهيم أبو عرقوب: "بأنه عبارة عن الاتصال الإنساني المنطوق والمكتوب الذي يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي والجماعي ويساهم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين، وهو إما اتصال رسمي (هابطاً، صاعداً، أفقي) أو اتصال غير رسمي."²

وبتعريف آخر نقول أن الاتصال الداخلي هو: الأداة الأساسية لتحقيق الكثير من الأهداف داخل التنظيم كالمصلحة والتحفيز وتكوين الدافعية لدى العاملين ومختلف عمليات الإقناع، وكل عمليات التفاعل التي تتم من داخل المؤسسة من خلاله يتم نقل وتبادل كل الرموز الثقافية وتلك المتعلقة بالتسيير إلى الأطراف المعنية وفيما بين أقسامها.³

التعريف الإجرائي: هو الاتصال الذي يكون داخل مؤسسة و يكون بين عمالها ومسؤوليها من أجل تحسين الفعالية التنظيمية.

الفعالية:

تعددت اتجاهات الباحثين حول وضع تعريف الفعالية واختلفت وجهات نظرهم لاختلاف الجانب الذي ركز عليه كل اتجاه حيث تعرف الفعالية على أنها "عمل الشيء الصحيح". ويستخدم الآخرون مصطلح الفعالية للتعبير عن تحقيق الأهداف وتطبيق السياسات وفقاً لما هو محدد لها إذ تعرف على أنها "القدرة على تحقيق الأهداف".⁴

وبتعريف آخر: تعرف الفعالية على أنها مجموع أو كمية المصادر المستخدمة لإنتاج مخرجات.⁵

التعريف الإجرائي: الفعالية تعني أساساً القدرة على تحقيق نتائج محددة من خلال أهداف مبيّنة.

¹ نصيرة ملال: الاتصال الداخلي في مؤسسة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الإنسانية، جامعة عبد الحميد بن باديس – مستغانم، ص2.

² فضيل دليو: الاتصال مفاهيمه-نظرياته-وسائله، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003، ص16.

³ ناصر قاسمي: الاتصال في مؤسسة، دراسة نظرية وتطبيقية، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011، ص10.

⁴ سلاطينه بلقاسم وآخرون: الفعالية التنظيمية في مؤسسة مدخل سوسيولوجي، ط1، دار الفجر لنشر والتوزيع، 2013، ص13.

⁵ زيد منير عبودي: الاتجاهات الحديثة في المنظمات الإدارية، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2013، ص27.

الفعالية التنظيمية:

الفعالية التنظيمية: هناك اتفاق حول أهمية الفعالية التنظيمية كظاهرة صحيحة مرغوبة في المؤسسات مهما كانت طبيعة نشاطها إلا أن الخلاف قائم تحديد ماهيتها وكيفية قياسها وتقوم بعرض تعريفاتها.¹

يعرفها برنارد: "الفعالية التنظيمية هي الدرجة التي تستطيع فيها المنظمة تحقيق أهدافها".²

أما ستيرز وماهوني فيعرفنها على أنها: "المرونة والانتاجية المرتفعة والقدرة على التكيف مع البيئة".³ ونقول عنها أيضا هي قدرة المؤسسة على الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة، وخلق حالة التوازن مع المتغيرات الداخلية والخارجية وذلك عن طريق التكيف معها بغية تحقيق الحد الأدنى من الإشباع لرغبات وتطلعات الأفراد التي تربها علاقة استراتيجية بالمؤسسة وهذا كله بما يضمن تحقيق أهدافها.⁴

يعتبر مفهوم الفعالية التنظيمية مفهوم في غاية الأهمية لأنه معيار مهم في تحديد نجاح التنظيم أو فشله، ويقدر أهمية تحديد هذا المفهوم بقدر ما هناك صعوبة في الاتفاق على مفهوم واضح ومقبول به.⁵

وحسب تايلور يقول أن الفعالية التنظيمية تتحقق من خلال التحليل والتخطيط والتحقق من المدخلات والمخرجات لأي نظام. وكذلك تتحقق من خلال الوظيفة الجديدة على مستوى المؤسسة ومن خلال مبادئ تقسيم العمل والتخصص.⁶

التعريف الإجرائي: هي قدرة المؤسسة على تحقيق الأهداف المسطرة التي وجدت المؤسسة من أجلها، وذلك من خلال استغلال الموارد المتاحة للعمل على تطوير أداء الأفراد.

¹ أحمد داودي: الاتجاهات الحديثة في المنظمات الإدارية، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان -الأردن، 2006، ص27.

² حسن الشماع: نظرية المنظمة، ط3، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان، 2007، ص327.

³ عبدالسلام أبو قحف: اقتصاديات الأعمال، ط1، المكتب الحديث، الاسكندرية، 1993، ص95.

⁴ سلطانية بلقاسم: الفعالية التنظيمية في مؤسسة مدخل سبسيولوجي، نفس المرجع، سبق ذكره، ص44.

⁵ محمد قاسم لقربوتي: نظرية المنظمة والتنظيم، ط3، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن. عمان، 2008، ص111.

⁶ حامد أحمد رمضان بدر: إدارة المنظمات اتجاه شرطي، دار نهضة العربية، 1999، ص25.

6 عرض الدراسات السابقة

الدراسة الأولى:

من إعداد الطالبة مولاي عمار سمية بعنوان: "الاتصال وتأثيره على فعالية التنظيم دراسة ميدانية بمديرية الاتصالات الجزائر-أدرار - " مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص: تنظيم وعمل. السنة الجامعية 2017-2018 جامعة أحمد دراية. أدرار. وذكرت الباحثة هدف رئيسي وهو: إبراز فعالية التنظيم ومداخل قياسها. وانطلقت من سؤال محوري وهو: هل للاتصال تأثير على فعالية التنظيم؟ والذي تفرغ إلى تساؤلات فرعية التالية:

1- هل هناك الاتصال في مؤسسة؟

2- ما هي فعالية الاتصال في مؤسسة؟

واستخدم المنهج الوصفي التحليلي واستخدم استمارة كأداة رئيسية في جمع البيانات من عينة جميع مجتمع البحث وعددها 60 عاملا .
ومن أهم النتائج المتحصل عليها ما يلي:
- أن الإدارة تهتم بإعلام كافة العمال في مختلف المستويات التنظيمية.
- العلاقة بين العمال وزملاءهم في العمل مقبولة ووسائل الاتصال تحقق التقارب بين العمال والإدارة ومناخ العمل يؤهل العامل لأداء العمل بكفاءة وفعالية.¹
- بالنسبة لهذه الدراسة مع دراستنا فهي تتناول تأثير الاتصال على فعالية التنظيم، استندت من هذه الدراسة الكثير لأنها تطرقت إلى المتغير المستقل بشكل عام وهو(الاتصال) أما دراستنا فمتغيرها المستقل هو(الاتصال الداخلي) ولهذا اشتركنا في هذه الدراسة في المتغير التابع، وأفادتنا هذه الدراسة في الجانب المفاهيمي فيما يخص الفعالية التنظيمية وفي الجانب المنهجي أفدتنا في استخدام المنهج والأداة وكذلك في الجانب المكاني أي المؤسسة الاقتصادية.

الدراسة الثانية:

من إعداد الطالبتين بوسعيدى أمينة وحمدي حميدة بعنوان: "دور الاتصال التنظيمي في تحسين الفعالية التنظيمية دراسة ميدانية بالإذاعة الجهوية _جيجل_ " مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في

¹ سمية مولاي عمار: الاتصال وتأثيره على فعالية التنظيم دراسة ميدانية بمديرية الاتصالات الجزائر-أدرار، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2017/2018.

علم الاجتماع تخصص: علاقات عامة السنة الجامعية 2016/2015 جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل.

وقد قامت الباحثتان بذكر هدف رئيسي وهو: التعرف على مكانة الاتصال التنظيمي بالفعالية في المؤسسة وتحليل العلاقة التي تربط الاتصال التنظيمي بالفعالية المؤسسة. وانطلقت من سؤال محوري وهو: -هل يلعب الاتصال التنظيمي دورا في تحسين الفعالية التنظيمية للمؤسسة؟

والذي تفرع إلى تساؤلات فرعية وهي:

-هل يؤدي الاتصال الرسمي إلى تحقيق أهداف المؤسسة؟

-هل يؤدي الاتصال غير الرسمي إلى التكيف والاندماج بين العاملين في المؤسسة؟

-هل يؤدي تبادل المعلومات بين العاملين إلى زيادة الأداء داخل المؤسسة؟

واستخدم المنهج الوصفي في هذه الدراسة، واستخدم المقابلة والملاحظة والاستمارة كأداة رئيسية في جمع البيانات مع اختيار المسح الشامل والذي يقدر عددهم ب 41 موظف ومن أهم النتائج المتحصل عليها ما يلي:

إن الاتصال الرسمي له دور كبيرا في تحقيق أهداف المؤسسة.

- إن الاتصال غير الرسمي له تأثير واضح في تحقيق التكيف والاندماج بين العاملين.

- تبادل المعلومات له دور في زيادة الأداء بين العاملين.¹

-بالنسبة لهذه الدراسة فإنها تتقارب هذه الدراسة بشكل كبير مع الدراسة التي نحن بصددتها فيما يخص دور الاتصال وتحسين الفعالية التنظيمية، لكن في دراستنا كان تركيزنا على الاتصال الداخلي في المؤسسة وتحسين الفعالية التنظيمية. كما أن هناك اختلاف في حدود المكانية والزمنية للدراسة. واستفدنا من هذه الدراسة فيما يخص الجانب المفاهيمي وتحديد المصطلحات الخاصة بالفعالية التنظيمية وكيفية اختيار العينة.

الدراسة الثالثة:

من إعداد الطالبة دلال بن حمودة بعنوان: "الاتصال الداخلي ودوره في الفعالية التنظيمية دراسة حالة قاعدة الأنابيب فرع تقرت. سوناطراك" مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل. السنة الجامعية 2014-2015 جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي.

¹ أمنية بوسعادي وحميدة حمدي: دور الاتصال التنظيمي في تحسين الفعالية التنظيمية دراسة ميدانية بالأذاعة الجهوية-جيجل، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص علاقات العامة، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2016/2015.

وهدفت هذه الدراسة إلى تثمين متغير الاتصال كمتغير نوعي يتطلب معالجة خاصة وإعطائه مكانة أساسية ضمن مجموعة من عوامل الإنتاج و مساعدة المسيرين والمشرفين في التفكير حول سبر الآراء تحقيق الفعالية التنظيمية التي تتلاءم مع خصوصيات مؤسساته.

و انطلقت من سؤال محوري وهو: ما مدى تأثير الاتصال الداخلي على تحقيق الفعالية التنظيمية داخل المؤسسة؟

و التي تفرعت إلى التساؤلات الفرعية التالية:

1- كيف يؤثر نوع الاتصال الداخلي (الأفقي، الصاعد، النازل) على الفعالية التنظيمية داخل المؤسسة؟

2- كيف يؤثر أسلوب الاتصال الداخلي على الفعالية التنظيمية داخل المؤسسة؟

واستخدم المنهج الوصفي، واستخدم المقابلة كأداة رئيسية المقابلة الاستطلاعية والمقابلة الشخصية، على عينة تقدر ب120 عامل معتمدين على أسلوب المسح الشامل لتحديد العينة ومن أهم النتائج المتحصل عليها : إن أسلوب الاتصال داخل المؤسسة حقق اثرا ايجابيا على البعدين الاجتماعي والتنظيمي للفعالية التنظيمية من خلال فتح قنوات الاتصال الصاعد لاستخدام الأسلوب الشفهي مع مراعاة الموقف الذي تبعث فيه المعلومات الاتصالية المتعلقة بالعمل.

صعوبة تحقق البعد الاقتصادي أما البعد الثقافي فلم يتحقق نظرا لعدم فتح قنوات الاتصال الصاعد وهذا ما يخلق التنوع الثقافي لدى العمال ومنه يتولد الصراع و النزاع داخل المؤسسة.¹

- تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية بحد كبير كونها اعتمدت على متغير المستقل وهو الاتصال الداخلي والمتغير التابع وهو الفعالية التنظيمية كما في دراستنا وكذلك هذه الدراسة أفادتنا في دور الاتصال الداخلي في الفعالية التنظيمية في المؤسسة.

ولقد استفدنا كثيرا من هذه الدراسة من الجانب المنهجي في تحديد المفاهيم و صياغة أسئلة الاستمارة.

ثانيا: منهجية الدراسة

1) منهج الدراسة

المنهج الوصفي هو من أهم المناهج المستعملة في البحث العلمي يلجأ إليه الباحث عندما تتوفر لديه معرفة مسبقة عن أبعاد أو جوانب الظاهرة المراد دراستها. ويعرف بأنه وصف دقيق وتفصيلي لظاهرة أو موضوع محدد على صورة نوعية أو كمية رقمية.² ويساعد هذا المنهج على دراسة الحقائق

¹ دلال بن حمودة: الاتصال الداخلي ودوره في فعالية التنظيمية دراسة حالة قاعدة الأنابيب فرع تقرت -سوناطراك، مذكرة مكملة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة الشهيد حمى لخضر، الوادي، 2015/2014.

² إسماعيل إبراهيم: مناهج البحوث الإعلامية، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة -مصر، 2017، ص53.

المتعلقة بطبيعة الظاهرة أو موقف أو مجموعة من الناس أو مجموعة من الأحداث أو مجموعة من الأوضاع.¹

وبمفهوم آخر هو طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها.²

إضافة الى المنهج الوصفي اعتمدنا على **المنهج المسحي** الذي يعرف بأنه: "التجميع المنظم للمعلومات من المبحوثين بهدف فهم أو التنبؤ بسلوك المجتمع محل الدراسة". ويعرفه أيضاً محمد عبد الحميد بأنه: أحد الأشكال الخاصة بجمع المعلومات عن الأفراد وسلوكهم وادراكهم ومشاعرهم واتجاهاتهم. ويعتبر الشكل المعياري لجمع المعلومات عندما تشمل الدراسة المجتمع الكلي أو تكون العينة كبيرة ومنتشرة بالشكل الذي يصعب فيه الاتصال بمفرداته.³

(2) ادوات جمع البيانات

من المتعارف عليه في البحوث العلمية أن نجاحها في تحقيق أهدافها يتوقف على الإختيار المناسب لأدوات الملائمة للحصول على البيانات. ولهذا اعتمدنا في موضوعنا على أداة الاستبيان كونها أنسب أداة تمكننا من جمع البيانات حول دراستنا.

الاستبيان:

أداة الاستبيان هو عادة يعبر عنه بمجموعة من الأسئلة والاستفسارات، مرتبطة بعضها ببعض الآخر بشكل يحقق الهدف أو الأهداف، التي يسعى إليها الباحث وترتبط أسئلة الاستبيان بموضوع البحث والمشكلة التي اختارها.⁴

وانطلاقاً من مشكلة بحثنا فقد تم تصميم الاستبيان انطلاقاً من موضوع بحثنا، حيث تم تقسيم الاستبيان إلى ثلاثة محاور:

تناولنا في هذا الاستبيان البيانات الشخصية التي تم إدراجها لمساعدتنا في تحليل البيانات وهي 5 أسئلة وهي: السن والجنس والمستوى التعليمي والخبرة في العمل ورتبة منصب العمل.

المحور الأول: مساهمة الاتصال غير الرسمي في تنمية العلاقات الاجتماعية بين العاملين ويتضمن في هذا المحور 7 أسئلة.

¹ سعد سلمان المشهداني: مناهج البحث الإعلامي، ط1، دار الكتاب الجامعي، الإمارات العربية المتحدة-الجمهورية اللبنانية، 2017، ص162.

² محمد سرحان علي المحمودي: مناهج البحث العلمي، ط3، دار الكتب، الجمهورية اليمنية-الصنعاء، 2019، ص46.

³ محمد عبد الحميد: البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، ط1، عالم الكتب والتوزيع والطباعة، القاهرة، 2011، ص158.

⁴ عامر إبراهيم قنديلجي: منهجية البحث العلمي، دار اليازوري، ص158.

المحور الثاني: مساهمة الاتصال الرسمي في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين ويتضمن في هذا المحور 7 أسئلة وفيها أسئلة مفتوحة أو مغلقة.

المحور الثالث: ما مدى مساهمة الاتصال المساعد في اتخاذ القرار داخل المؤسسة ويتضمن في هذا المحور 7 أسئلة.

وهكذا تمت صياغة أسئلة الاستمارة وفق الشروط المنهجية المتبع عليها، حيث بدأنا بالبيانات الشخصية ثم الأسئلة الفرعية ومؤشراتها، واعتمدنا على أسئلة مغلقة من أجل تسهيل عملية تحليل البيانات.

بعد انجاز وتنظيم أسئلة الاستمارة ومحاورها تم عرضها على كل من الأستاذ "بوكرموش عيسى" من جامعة ورقلة والأستاذة "بايوسف مسعودة" من جامعة ورقلة.

بهدف تحكيمها ومعرفة جوانب النقص فيها ومدى مطابقتها للدراسة والمنهجية وقد تم أخذ انتقاداتهم بعين الاعتبار لتصميم الاستمارة النهائية من طرف الأستاذ المشرف.

(3) مجتمع والعينة الدراسة

مجتمع البحث: إن تحديد مجتمع الدراسة يحتل أهمية بالغة، نظرا لأن هذا المجتمع سوف يختار منه العينة التي ستجرى عليها الدراسة وتعمم النتائج المتحصلة عليها من دراسة العينة على كل أعضاء المجتمع البحث، ولهذا فاختيار المجتمع البحث والعينة التي سوف تمثله لابدا من تحديدها بدقة ووضوح.

ويعرف مجتمع الدراسة بأنه: "جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث أو جميع الأفراد أو الأشخاص أو الأشياء الذين يشكلون موضوع مشكلة البحث، أي انه كل العناصر التي تنتمي لمجال الدراسة."¹

لذا فان الباحث يسعى الى اشتراك جميع أفراد المجتمع ، لكن الصعوبة تكمن في أن عدد أفراد المجتمع قد يكون كبيرا، بحيث لا يستطيع الباحث إشراكهم جميعا.

وبما أن مجتمع بحث يتكون من 59 عاملا ولقد اخترنا 25 عامل ليتم توزيع الاستبيان عليهم لكي تجرى عليهم دراسة.

¹ سهيل رزق دياب: مناهج البحث العلمي، فلسطين، 2003، ص9.10.

عينة الدراسة: إن عملية اختيار العينة تعد عملية جوهرية وأساسية في البحث العلمي فهي تحدد جميع خطوات البحث حيث يعرفها موريس أنجرس أنها مجموعة فرعية من عناصر مجتمع البحث ؛ كما أنها ذلك الجزء من المجتمع التي يجري اختيارها وفق قواعد وطرق علمية بحيث تمثل المجتمع تمثيلاً صحيحاً.¹

واعتمدت على العينة القصدية في دراستي لوجود دلائل وبراهين علمية تؤكد أن هذه المفردات المختارة تمثل مجتمع البحث تمثيلاً صحيحاً.

ويرى عبد الحميد عبد المجيد البلداوي أن العينة القصدية هي: "العينة التي يتم اختيار وحداتها وفق وجهة نظر الباحث لاعتقاده من أنها تعطي نتائج مرضية".²

وعلى هذا أساس فقد اخترنا المسح بالعينة أي 25 موظف من شركة الجزائرية للمياه.

4) مجالات الدراسة

إن عملية تحديد المجال البشري والزمني ومكاني للدراسة خطوة مهمة في المسار بحثنا هذا لأن معرفة مجال البشري والزمني ومكاني الذي أجريت فيه الدراسة يساعد على تحديد العينة المطلوبة في الدراسة وتحديد زمان ومكان الدراسة.

المجال البشري:

اقتصرت الدراسة الحالية في جانبها الميداني على مجتمع الدراسة مكونة من 59 عاملاً من بينهم 9 مدمجين و50 موظف.

المجال المكاني:

تم تطبيق دراستنا على شركة الجزائرية للمياه لولاية المنيعنة التابعة لوزارة الموارد المائية.

المجال الزمني:

تم إجراء هذه الدراسة سنة 2022/2021.

بداية قمت بزيارة استطلاعية في شهر ديسمبر للمؤسسة " شركة الجزائرية للمياه" لجمع مرافقها، حيث تمت الموافقة على الدراسة الميدانية من قبل المدير للحصول على المعلومات الكافية عن المؤسسة و ما يخصها.

¹ محمد در: أهم مناهج وعينات وأدوات البحث العلمي، مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية، الجزائر، العدد9، جانفي2017،ص313.

² عبد الحميد عبدالمجيد البلداوي: أساليب البحث العلمي والتحليل الإحصائي، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص20.

وكانت الدراسة الميدانية بين شهري جانفي و فيفري حيث تمت عملية توزيع الاستبيانات في يوم الخميس 12 ماي 2022 وكان استرجاع الاستبيانات يوم الاحد 15 ماي 2022.

الفصل الثاني: الجانب الميداني لدراسة

(1) بطاقة فنية لتعريف بالمؤسسة

(2) عرض البيانات وتحليلها وتفسيرها

-أولاً: تحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة

-ثانياً: تحليل نتائج المحور الأول مساهمة الاتصال غير

الرسمي في تنمية العلاقات الاجتماعية بين العاملين.

-ثالثاً: تحليل نتائج المحور الثاني مساهمة الاتصال الرسمي

في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين.

-رابعاً: تحليل نتائج المحور الثالث مدى مساهمة اتصال

الصاعد في اتخاذ القرار داخل المؤسسة.

(3) عرض النتائج الدراسة

(4) نتائج العامة للدراسة

(5) مناقشة نتائج دراسة في ضوء الدراسات السابقة

(6) خاتمة

1_ بطاقة الفنية لتعريف بالمؤسسة¹:

- التسمية : شركة الجزائرية للمياه
 - الموقع :شارع الشهيد مصطفى حركات . وسط مدينة المنيعه ولاية المنيعه
 - تاريخ الإنشاء : 1 جانفي 2007
 - المساحة الإجمالي : 80 متر مربع
 - عدد الموظفين: 59 عامل
 - عدد الغرف : 8 غرف
- وهي: رئيس المركز ، مصلحة توزيع الماء ، رئيس المصلحة التجارية ، فرع الفواتير ، فرع علاقة مع الزبائن ، فرع التحصيل ، الصندوق ، فرع المنازعات.
- ومن مهام هذه المؤسسة :
- تعمل هذه المؤسسة على توزيع وتخزين ومعالجة المياه بالإضافة الى عملية انتاج، وتقوم بمراقبة نوعية المياه الموزعة وتحسين فعالية شبكات التحويل والتوزيع وكذلك إدخال تقنيات جديدة للمحافظة على المياه.
- ومن أهدافها:

- ضمان الخدمة العمومية وتطويرها.
- توصيل الماء في أحسن الظروف.
- توفير قدر ممكن من المياه الصالحة للشرب.
- تقوم بتنظيم التوزيع والتأطير المركز وتجديد الشبكة ووضع العدادات وسد النقااض.

¹ نقلت هذه من طرف عبد الحاكم عبد الحليم رئيس مصلحة العلاقات العامة .

2 - عرض وتحليل البيانات الدراسة الميدانية:

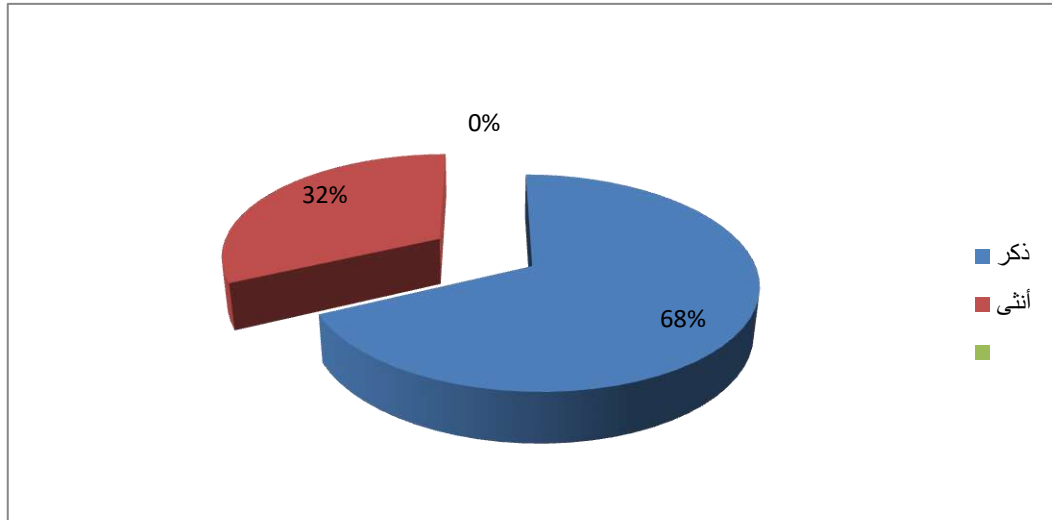
1 - البيانات الشخصية:

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

الجنس	التكرار	النسبة%
ذكر	17	68%
أنثى	8	32%
المجموع	25	100%

من خلال معطيات الجدول رقم (1) وبالنظر إلى أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم اجمالي هو 25 فردا، نلاحظ أن 17 فردًا يمثلون نسبة (68%) هم من فئة الذكور، في حين نجد أن 8 أفراد يمثلون نسبة (32%) تمثل الإناث، مما يبين أن نسبة الذكور أعلى من نسبة الإناث.

ومن خلال نتائج المتحصل عليها نلاحظ أن حضور الضعيف للإناث في هذه المؤسسة وعلى الرغم أن عينة أفراد مأخوذة من بيئة عمل إدارية في مؤسسة جزائرية للمياه، فإن نسبة الإناث أقل من نسبة الذكور وهذا يرجع الى طبيعة العمل والذين يتطلب في أحيان كثيرة الكفاءة التقنية. لهذا ما نجد أن الذكور أكثر من الإناث.



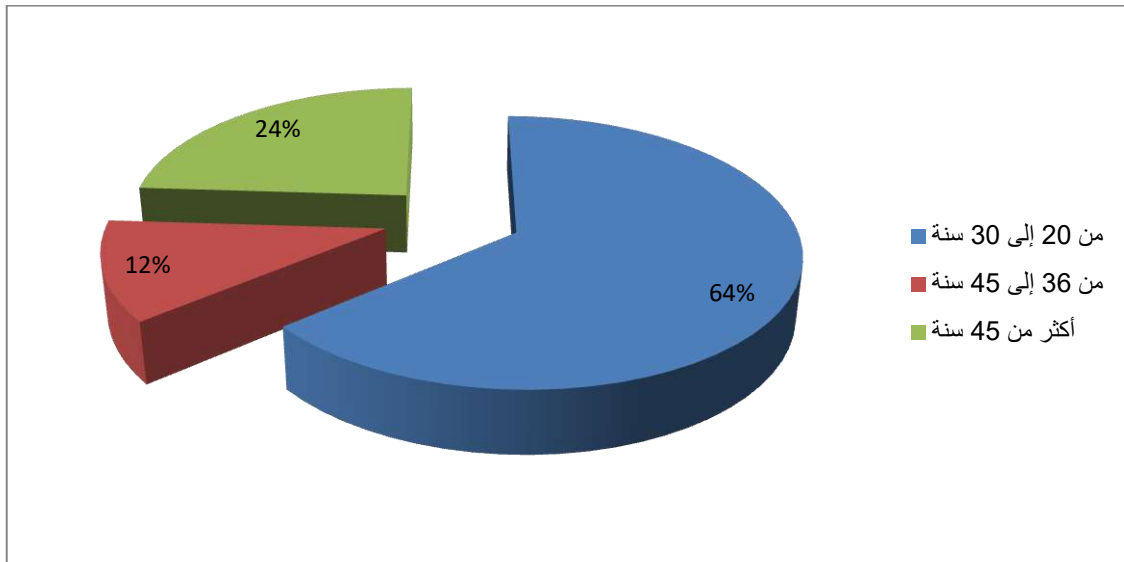
الشكل رقم (01) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس:

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

النسبة %	التكرار	السن
64%	16	من 20 إلى 35 سنة
12%	3	من 36 إلى 45 سنة
24%	6	أكثر من 45 سنة
100%	25	المجموع

توضح إحصائيات الجدول رقم(02) السن الخاص بأفراد عينة الدراسة، والملاحظ أن أعلى فئة عمرية تتراوح أعمارهم ما بين (20- 35 سنة) بنسبة قدرة ب(64 %)، تليها نسبة من أعمارهم أكثر من 45 سنة المقدر ب (24%)، تليها نسبة من أعمارهم تتراوح ما بين (36-45 سنة) المقدر ب (12%).

ومن خلال جدول نستنتج أن نسبة فئة الشباب هم أكثر فئة في هذه المؤسسة وهذا أنه تتطلب هذه المؤسسة فئة الشباب لأن لديهم القدرة على العمل.



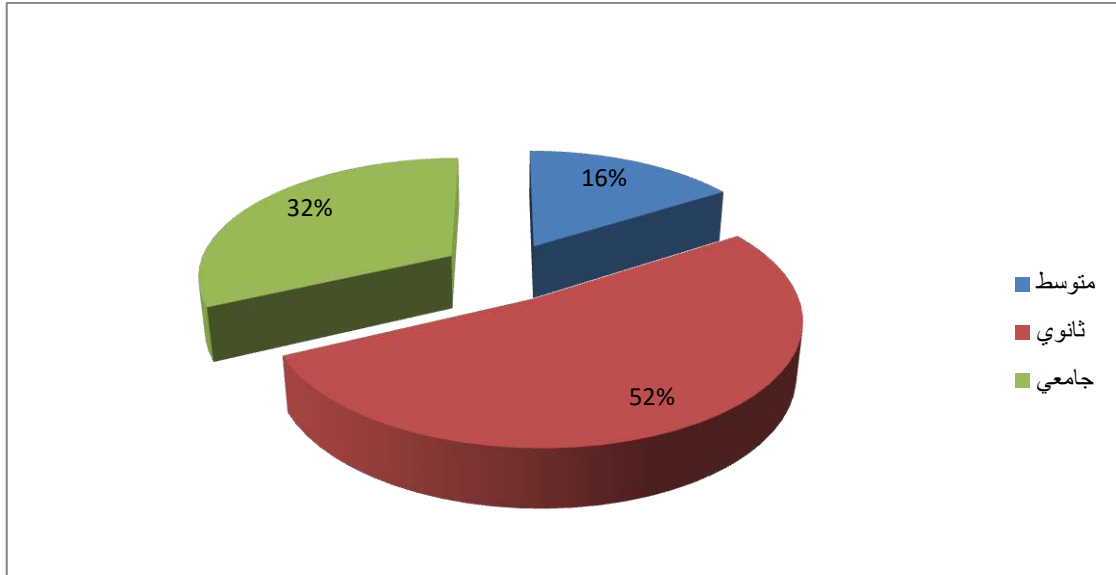
الشكل رقم(02) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن:

الجدول رقم (03) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي:

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
16%	4	متوسط
52%	13	ثانوي
32%	8	جامعي
100%	25	المجموع

توضح إحصائيات الجدول رقم (03) المستوى التعليمي لأفراد عينة الدراسة، والملاحظ أن أغلب أفراد عينة الدراسة هم فئة المستوى الثانوي بنسبة قدرة بـ (52%)، تليها فئة ذوي المستوى الجامعي بنسبة قدرة بـ (32%)، تليها نسبة المستوى المتوسط بنسبة قدرة بـ (16%).

ومن خلال ملاحظتنا للجدول نستنتج أن مستوى التعليمي الثانوي والجامعي هم من أكبر نسبة في مؤسسة فلماذا نقول أن هذه مؤسسة تحرص على انتقاء العمال والموظفين ذوي مستوى تعليمي وتأهيل علمي، لأن المؤسسة تتطلب فيها ممارسات عقلية والفكرية. ولقد نقول أن نسبة المستوى التعليمي الثانوي أكبر نسبة وهذا راجع لخبرة في العمل.

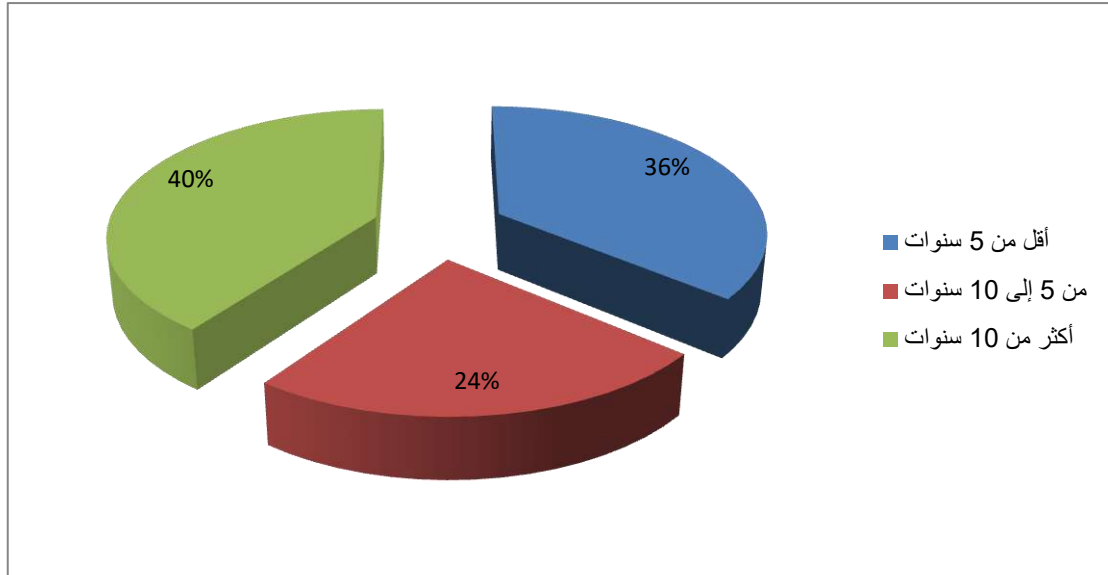


الشكل رقم (03) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي:

الجدول رقم (04) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة في العمل:

النسبة %	التكرار	الخبرة في العمل
36%	9	أقل من 5 سنوات
24%	6	من 5 إلى 10 سنوات
40%	10	أكثر من 10 سنوات
100%	25	المجموع

توضح إحصائيات الجدول رقم (04) الخبرة في العمل لأفراد عينة الدراسة، والملاحظ أن فئة أكثر من 10 سنوات خبرة في العملي أعلى فئة بنسبة قدرة ب(40%)، تليها فئة أقل من 5 سنوات خبرة في العمل بنسبة قدرة ب (40%)، تليها من 5 - 10 سنوات بنسبة قدرة ب (24%). ونستخلص من جدول أن أغلب أفراد عينة الدراسة الذين لديهم أكثر من 10 سنوات خبرة في العمل لديهم الخبرة والمهارة اللازمة في العمل، لأنه كلما زادت سنوات الخبرة للموظفين زادت نسبة تفاعلهم واحتكاكهم ببعضهم البعض من خلال تواصل بينهم.



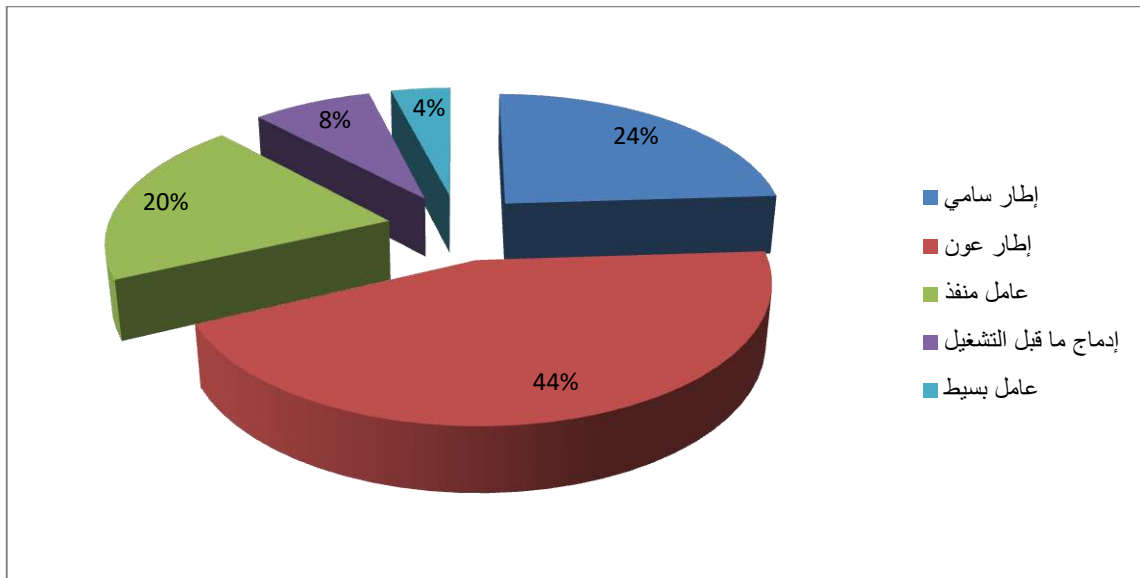
الشكل رقم (04) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة في العمل:

الجدول رقم (05) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير رتبة منصب العمل:

رتبة منصب العمل	التكرار	النسبة %
إطار سامي	6	24 %
إطار عون	11	44 %
عامل منفذ	5	20 %
إدماج ما قبل التشغيل	2	8 %
عامل بسيط	1	4 %
المجموع	25	100 %

توضح إحصائيات الجدول رقم (05) رتبة منصب العمل لأفراد عينة الدراسة، والملاحظ أن أعلى فئة هي من يشغلون رتبة إطار عون المقدرة نسبتهم ب(44%)، تليها من يشغلون رتبة إطار سامي بنسبة قدرة ب (24%)، تليها رتبة عامل منفذ بنسبة قدرة ب(20%)، تليها رتبة إدماج ما قبل التشغيل بنسبة قدرة ب(8%)، تليها رتبة عامل بسيط بنسبة قدرة ب(4%).

ومن خلال الجدول نستنتج أن أغلبية العمال هم من رتبة إطار عون اداري لأن طبيعة العمل في هذه المؤسسة تكون في جانب الإداري، لأن مؤسسة الجزائرية للمياه تهتم كثيراً بالإدارة وهذا من خلال علاقة مع الزبائن وعلاقة تسديد الفواتير لهذا نسبة عون الاداري اكبر من اطارات الأخرى.



الشكل رقم (05) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير رتبة منصب العمل:

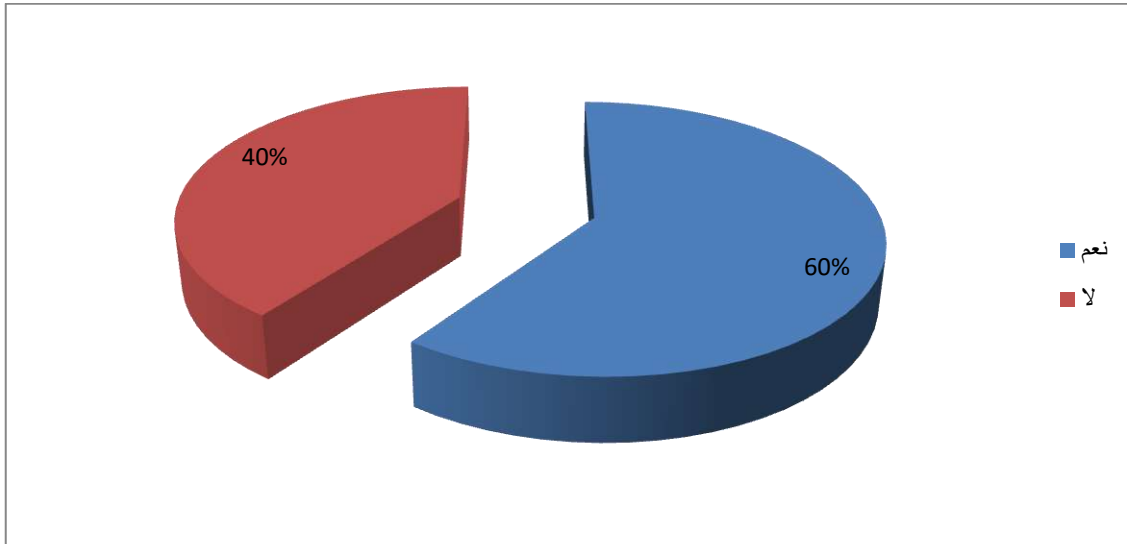
2 - عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالمحور الثاني:

1 . مساهمة الاتصال غير الرسمي في تنمية العلاقات الاجتماعية بين العاملين

الجدول رقم (06) يوضح ضرورة الاتصال غير الرسمي في نقل المعلومات:

المتغير	التكرار	النسبة %
نعم	15	60%
لا	10	40%
المجموع	25	100%

توضح إحصائيات الجدول رقم(06) ضرورة الاتصال غير الرسمي في نقل المعلومات، والتي كانت النسب فيه كالتالي:(60 %) من أفراد عينة الدراسة يرون أن الاتصال غير رسمي ضروري جدا في نقل المعلومات، في حين نجد نسبة (40%) من أفراد عينة الدراسة يرون عكس ذلك وبالتالي فالاتصال غير رسمي لا يعتبر ضروري بالنسبة لهم في نقل المعلومات، لأن المؤسسة لا تعتمد الاتصال غير الرسمي وهذا من خلال نقص أو انعدام اليات تواصل التكنولوجي فلهذا أفراد عينة الدراسة قالو ان الاتصال غير الرسمي ليس ضروري في نقل المعلومات اليهم.



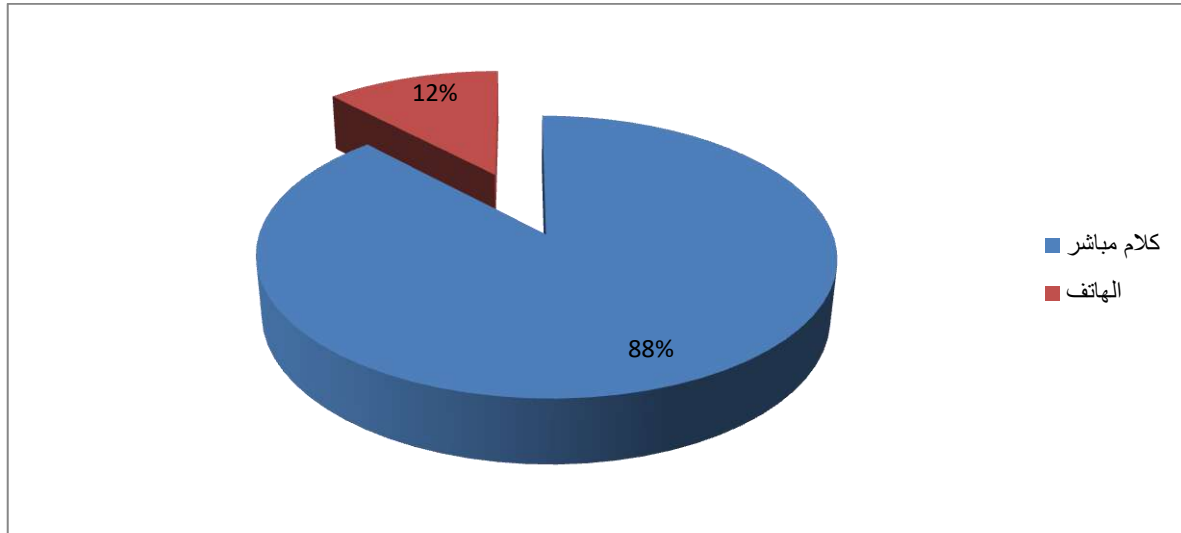
الشكل رقم (06) يوضح ضرورة الاتصال غير الرسمي في نقل المعلومات:

الجدول رقم (07) يوضح الطرق المعتمدة في مخاطبة الزملاء في العمل:

المتغير	التكرار	النسبة %
كلام مباشر	22	88%
الهاتف	3	12%
المجموع	25	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم (07) و الذي يمثل الطرق المعتمدة في مخاطبة الزملاء في العمل، والتي كانت النسب فيه كالتالي: نلاحظ أن نسبة (88 %) من أفراد عينة الدراسة يعتمدون على الكلام المباشر في مخاطبة زملاءهم في العمل، في حين نجد نسبة (12%) من أفراد عينة الدراسة يعتمدون على الهاتف.

ومن خلال الجدول أعلاه نستنتج أن الكلام المباشر هو الوسيلة الفعالة لنقل المعلومات وايصالها في وقتها والكل يفهم محتواها، وهذا ما يجعل المؤسسة على دراية بجميع المستجدات لأن أفراد عينة الدراسة المؤسسة الجزائرية للمياه يعتمدون على مخاطبة لتواصل بين العمال لتحقيق أهداف المؤسسة والفعالية التنظيمية لها.



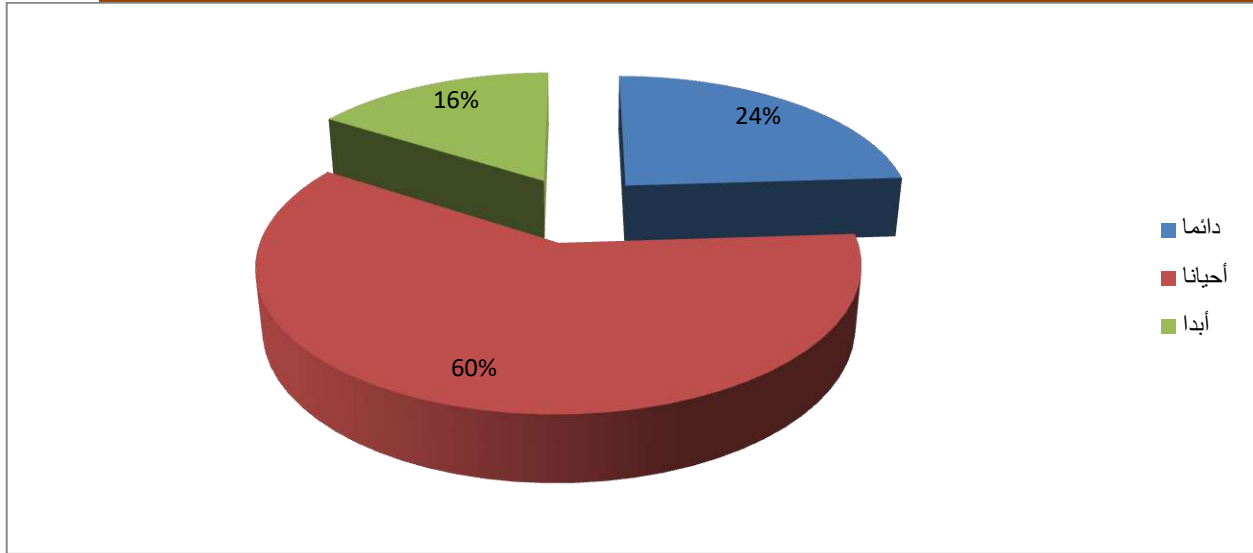
الشكل رقم (07) يوضح الطرق المعتمدة في مخاطبة الزملاء في العمل:

الجدول رقم (08) يوضح الاعتماد على الاتصال غير الرسمي في التواصل مع الزملاء:

المتغير	التكرار	النسبة %
دائما	6	24%
أحيانا	15	60%
أبدا	4	16%
المجموع	25	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم(08) والذي يمثل الاعتماد على الاتصال غير الرسمي في التواصل مع الزملاء ، والتي كانت النسب فيه كالتالي : (60 %) من أفراد عينة الدراسة يعتمدون أحيانا على الاتصال غير الرسمي في التواصل مع الزملاء، في حين نجد نسبة (24%) من أفراد عينة الدراسة دائما مع يعتمدون على الاتصال غير الرسمي في التواصل، في حين نجد نسبة (16 %) لا يعتمدون أبدا على الاتصال غير الرسمي في عملية التواصل مع الزملاء .

نستخلص من الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد العينة دراسة يرون أحيانا أن الاتصال غير الرسمي يزيد في تفاعل وتواصل فيما بينهم وهذا ما يفسر ان الاتصال غير الرسمي يسمح بانسياب التعامل والعلاقات بين العمال، وذلك من خلال الحوار المتبادل داخل المكاتب وعن طريق الاتصال المباشر من الشخص لأخر، والذين أجابو بأبداً فإن الاتصال غير الرسمي في تواصل مع زملائهم في مؤسسة الجزائرية للمياه ان هؤلاء العمال يتفادون العلاقات الشخصية والاحاديث الجانبية مع بعضهم البعض .

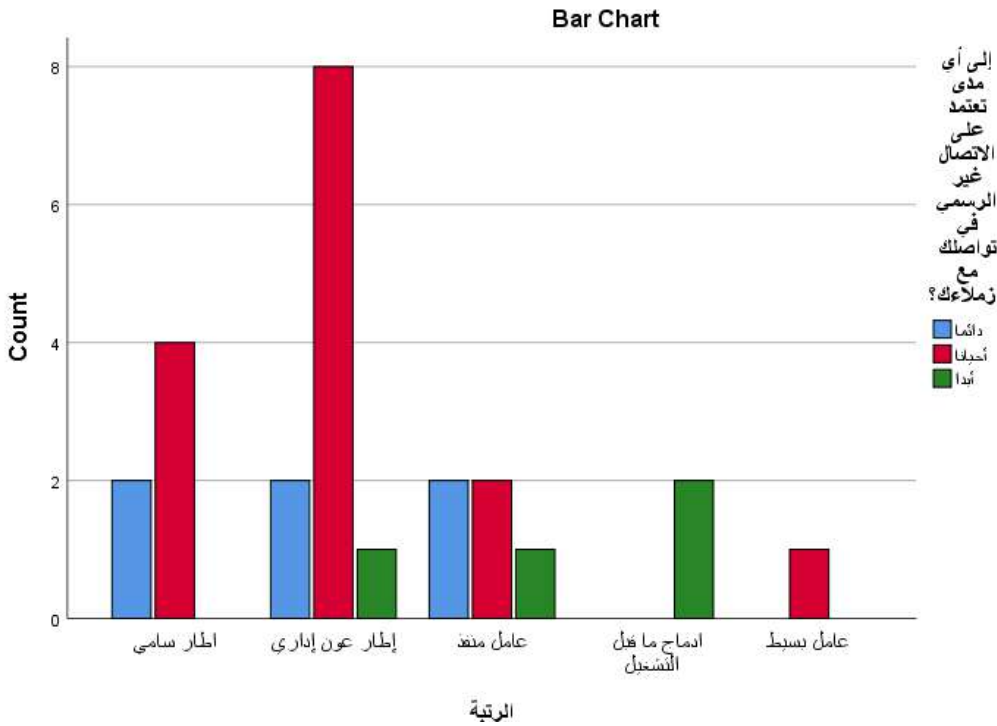


الشكل رقم (08) يوضح الاعتماد على الاتصال غير الرسمي في التواصل مع الزملاء .

الجدول رقم(09) يوضح العلاقة بين الرتبة ومدى الاعتماد على الاتصال غير الرسمي في التواصل مع الزملاء :

الرتبة * ومدى الاعتماد على الاتصال غير الرسمي في التواصل مع الزملاء					
المجموع	أبدا	أحيانا	دائما	التكرارات و النسب	الرتبة
6	0	4	2	التكرار	إطار سامي
% 100	% 0	% 66.7	% 33.3	النسبة%	
11	1	8	2	التكرار	إطار عون
% 100	% 9.1	% 72.7	% 18.2	النسبة%	
5	1	2	2	التكرار	عامل منفذ
% 100	%20	% 40	% 40	النسبة%	
2	2	0	0	التكرار	إدماج
% 100	%100	% 0	% 0	النسبة%	
1	0	1	0	التكرار	عامل بسيط
% 100	% 0	% 100	% 0	النسبة%	
25	4	15	6	التكرار	المجموع
% 100	% 16	% 60	% %24	النسبة%	

من خلال الجدول رقم (09) الذي يوضح العلاقة بين الرتبة ومدى الاعتماد على الاتصال غير الرسمي في التواصل مع الزملاء، أن نسبة (60%) من أفراد عينة الدراسة أحيانا ما يعتمدون على الاتصال الرسمي في عملية التواصل مع الزملاء بالمؤسسة الجزائرية للمياه، ويدعم هذا الاتجاه ما نسبته (100%) ممن رتبهم عامل بسيط، نسبة (72.7%) ممن رتبهم إطار عون، ونسبة (66.7%) ممن رتبهم إطار سامي، كما نلاحظ ان نسبة (24%) يعتمدون دائما على الاتصال الرسمي في عملية التواصل مع الزملاء، ويدعم هذا الاتجاه ما نسبة (33.3%) ممن رتبهم إطار سامي، كما نلاحظ ان نسبة (16%) لا يعتمدون على الاتصال الرسمي في عملية التواصل مع الزملاء، ويدعم هذا الاتجاه ما نسبة (100%) من رتبهم ادماج ما قبل التشغيل، و نسبة (20%) ممن رتبهم عامل منفذ.



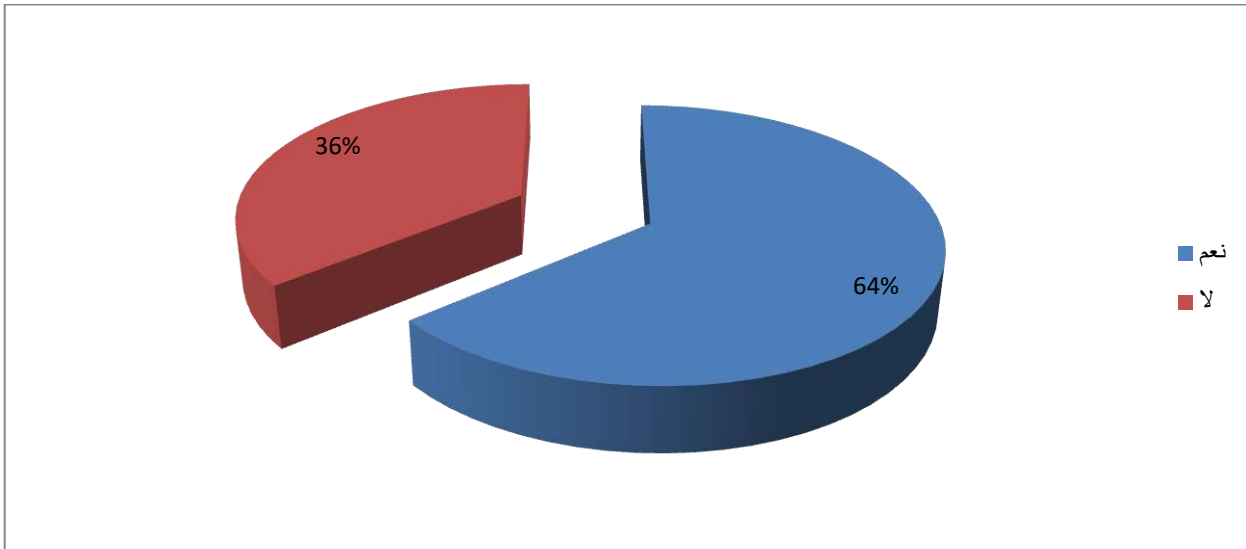
الشكل رقم(09) يوضح العلاقة بين الرتبة ومدى الاعتماد على الاتصال غير الرسمي في التواصل مع الزملاء .

الجدول رقم (10) يوضح الاتصال غير الرسمي يعمل على تكوين علاقات صداقة بين العاملين:

المتغير	التكرار	النسبة %
نعم	16	64%
لا	9	36%
المجموع	25	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم(10) والذي يمثل الاتصال غير الرسمي يعمل على تكوين علاقات صداقة بين العاملين، والتي كانت النسب فيه كالتالي : نلاحظ أن (64 %) من أفراد العينة الدراسة يرون أن الاتصال غير الرسمي يعمل على تكوين علاقات صداقة بين العاملين، في حين نجد نسبة (36%) لهم رأي مخالف وبالتالي يرون أن الاتصال غير الرسمي لا يعمل على تكوين علاقات صداقة بين العاملين.

ونستنتج من خلال الجدول اعلاه أن الاتصال غير الرسمي يعمل على تكوين علاقات صداقة بين العاملين وهذا من خلال تواصل بينهم بطريقة مباشرة، وهذا من أجل رفع الروح المعنوية وتحلي بالعلاقات الانسانية وتكوين علاقات جيدة وهذا راجع لأفراد عينة الدراسة أنها توجد بينهم علاقات صداقة جيدة.



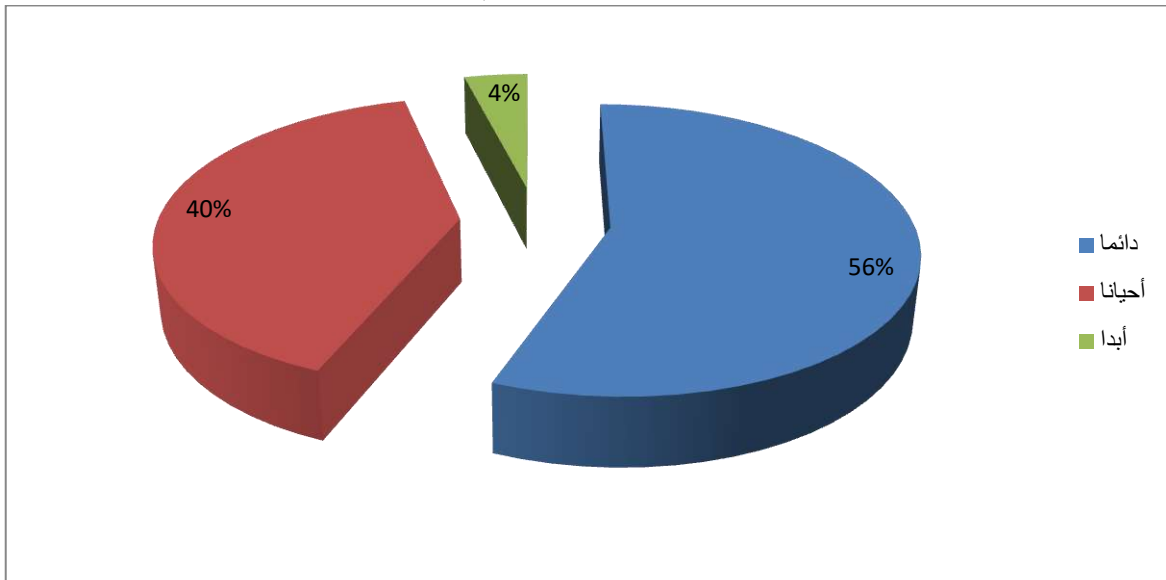
الشكل رقم (10) يوضح الاتصال غير الرسمي يعمل على تكوين علاقات صداقة بين العاملين.

الجدول رقم (11) يوضح مرافقة ومجالسة الزملاء أثناء الاستراحة وبعد نهاية العمل:

المتغير	التكرار	النسبة %
دائما	14	56%
أحيانا	10	40%
أبدا	1	4%
المجموع	25	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم (11) والذي يمثل مرافقة ومجالسة الزملاء أثناء الاستراحة وبعد نهاية العمل، والتي كانت النسب فيه كالتالي: (56%) من أفراد العينة الدراسة دائما ما يجالسون ويرافقون زملائهم في العمل سواء أثناء الاستراحة أو بعد نهاية العمل وهم في تواصل مستمر، تليها نسبة (40%) من أفراد عينة الدراسة أحيانا ما يرافقون زملائهم، أما الذين لم يرافقوا زملائهم أو يجالسونهم فقدرتهم نسبتهم (4%) .

و نستنتج من الجدول أعلاه أن مرافقة الزملاء أثناء الاستراحة أو بعد نهاية العمل وهذا يبين أن العمال لديهم علاقة متلائمة بينهم، وهذا راجع كما لاحظنا أن العمال يعرفون بعضهم ولديهم علاقات صداقة جيدة وربما هذا راجع الى معرفتهم المسبقة ببعضهم البعض عند بعض افراد عينة الدراسة لمؤسسة الجزائرية للمياه وهذا من خلال تواصلهم المستمر في العمل.

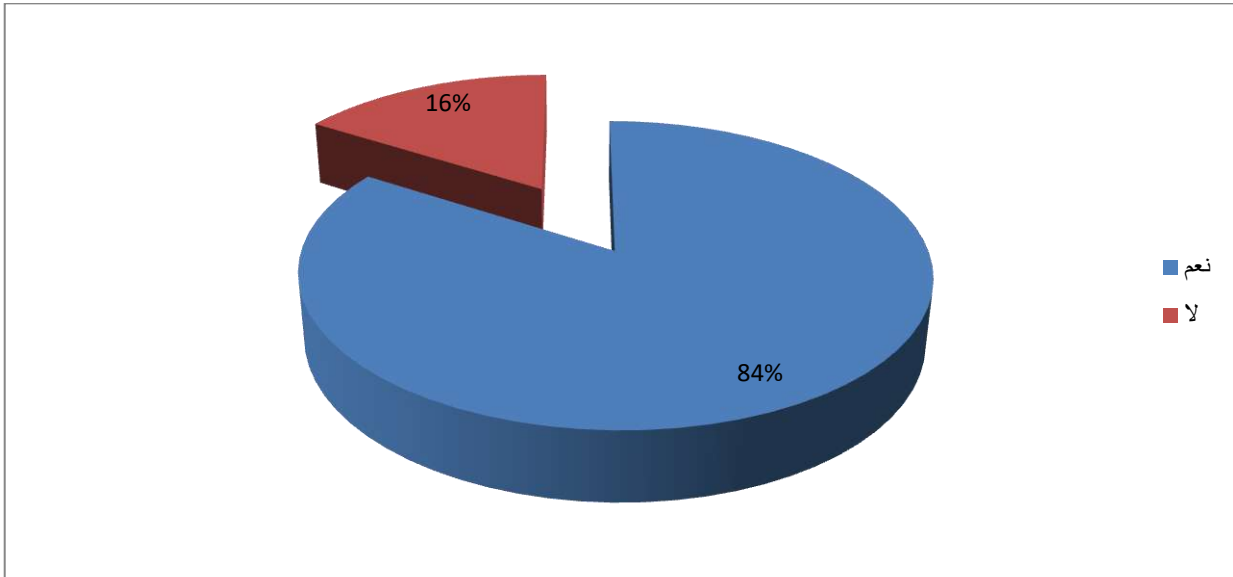


الشكل رقم (11) يوضح مرافقة ومجالسة الزملاء أثناء الاستراحة وبعد نهاية العمل

الجدول رقم (12) يوضح الاتصال بالزملاء في العطل أو خارج مجال العمل:

المتغير	التكرار	النسبة %
نعم	21	84%
لا	4	16%
المجموع	25	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم (12) والذي يمثل الاتصال بالزملاء في العطل أو خارج مجال العمل، والتي كانت النسب فيه كالتالي: (84%) من أفراد العينة الدراسة هم في اتصال مستمر مع زملائهم في العمل سواء في العمل أو حتى خارج أوقات العمل، في حين نجد نسبة (16%) من أفراد العينة الدراسة لا يوجد بينهم أي نوع من اتصال. ونستخلص من ذلك أن معظم العمال يتصلون بزملائهم في العطل أو خارج مجال العمل، وهذا من خلال ما قلناه مسبق أن العمال المؤسسة الجزائرية للمياه أنها تربطهم علاقات جيدة وأنهم ينتمون الى أسرة واحدة فلهذا أن العاملين يتوصلون ببعضهم البعض خارج مجال العمل، وهذا راجع أنهم يهتمون بين بعضهم ولديهم تواصل وتفاعل فيما بينهم.

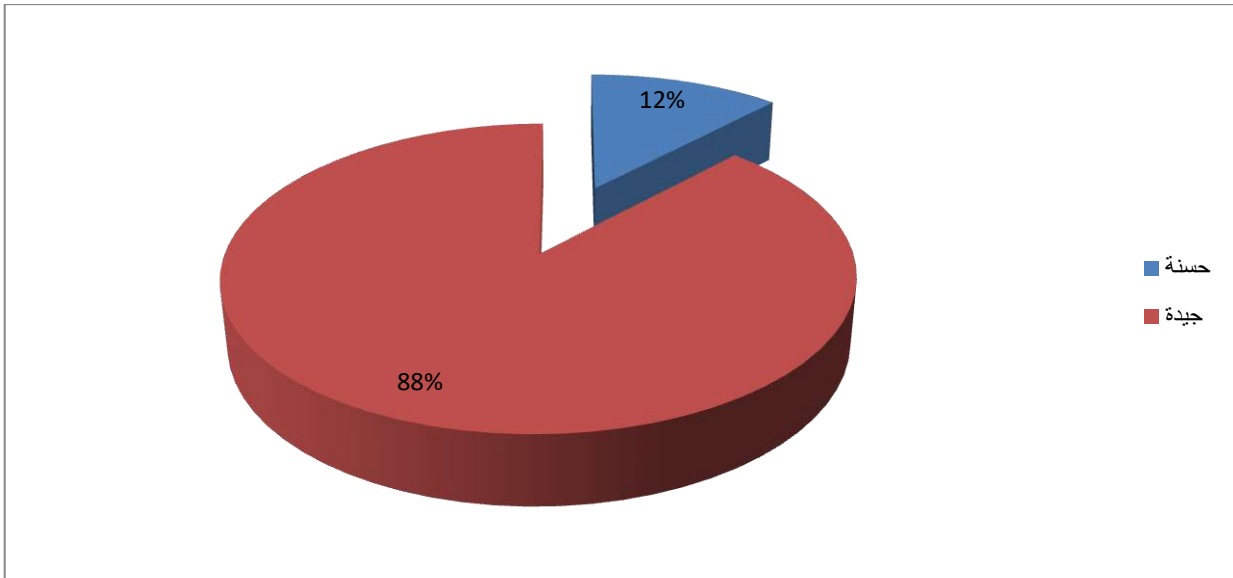


الشكل رقم (12) يوضح الاتصال بالزملاء في العطل أو خارج مجال العمل

الجدول رقم (13) يوضح تقييم علاقة الاتصال بينك وبين الزملاء في العمل:

المتغير	التكرار	النسبة %
حسنة	3	12%
جيدة	22	88%
المجموع	24	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم (13) والذي يمثل تقييم علاقة الاتصال بينك وبين الزملاء في العمل، والتي كانت النسب فيه كالتالي: (88%) من أفراد عينة الدراسة كانت علاقتهم جيدة وبين زملائهم في العمل، في حين نجد نسبة (12%) من أفراد عينة الدراسة كانت علاقتهم حسنة. ونستخلص من ذلك أن تقييم علاقة بين زملائك في العمل علاقة جيدة، وهذا راجع لأن العمال أكثر اندماجاً وتواصلاً مع بعضهم البعض نتيجة إلى أقدمية في العمل وهذا من خلال تعزيز العلاقات بين الموظفين وتقوية الثقة بينهم وحل مشاكل العمل بينهم فلماذا كانت علاقة بين العاملين في مؤسسة الجزائرية للمياه علاقة جيدة.



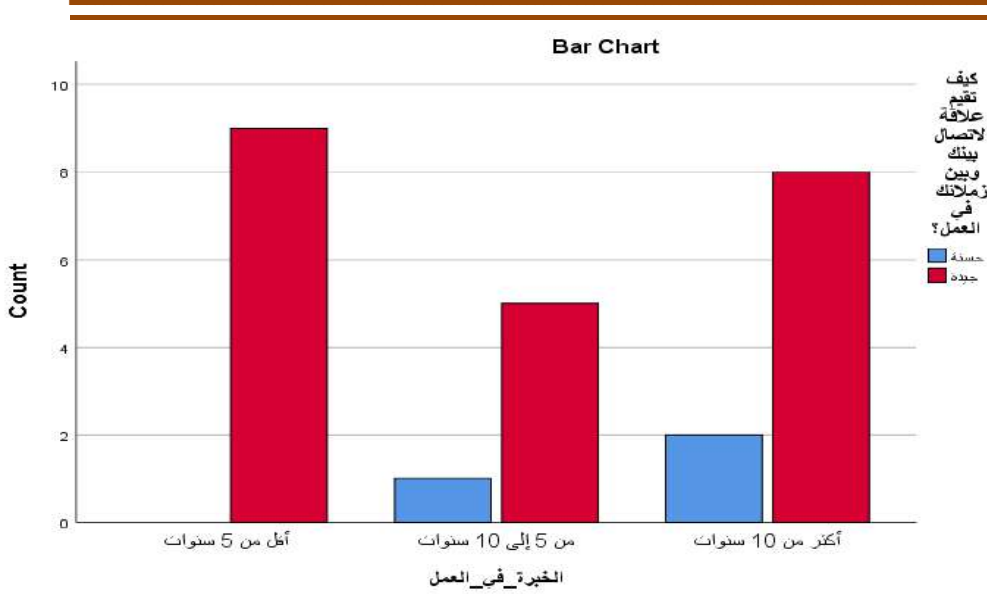
الشكل رقم (13) يوضح تقييم علاقة الاتصال بينك وبين الزملاء في العمل

الجدول رقم(14) يوضح العلاقة بين الخبرة وتقييم العلاقة الاتصال بينك وبين زملائك في العمل:

الخبرة * تقييم العلاقة الاتصال بينك وبين زملائك في العمل				
الخبرة	التكرارات و النسب	حسنة	جيدة	المجموع
أقل من 5 سنوات	التكرار	0	9	9
	النسبة%	% 0	% 100	% 100
من 5 - 10 سنوات	التكرار	1	5	6
	التكرار	1 6.7 %	83.3 %	% 100
أكثر من 10 سنوات	النسبة%	2	8	10
	النسبة%	% 20	% 80	% 100
المجموع	التكرار	3	22	25
	النسبة%	% 12	% 22	% 100

من خلال الجدول رقم (14) الذي يوضح العلاقة بين الخبرة وتقييم علاقة الاتصال بينك وبين زملائك في العمل ، أن نسبة (22 %) من أفراد عينة الدراسة يرون أن العلاقة بين الزملاء العمل هي علاقة جيدة، ويدعم هذا الاتجاه ما نسبته (100 %) ممن خبرتهم المهنية أقل من 5 سنوات. ونسبة (83.3 %) ممن خبرتهم المهنية من 5 - 10 سنوات، ونسبة (80 %) ممن خبرتهم المهنية أكثر من 10 سنوات، كما نلاحظ ان نسبة (12%) يرون أن العلاقة بين الزملاء العمل هي علاقة حسنة، ويدعم هذا الاتجاه ما نسبة (20 %) ممن خبرتهم المهنية أكثر من 10 سنوات.

ومن جدول أعلاه أن علاقة بين الخبرة وتقييم علاقة الاتصال بينك وبين زملائك في العمل وهذا يعاود الى العلاقات الطيبة والجيدة في وسط العمل مع الموظفين والثقة المتبادلة بينهم، وهذا ما أكدوه العمال الذين لديهم الخبرة أقل من 5 سنوات، ونقول من خلال ماسبق أن لديهم الخبرة أكثر من 10 سنوات لديهم علاقة حسنة لأن في هذه مؤسسة من لديهم الخبرة تقييم علاقتهم مع زملائهم كانت حسنة وهذا راجع لأن خبرتهم لا تحاسب على علاقتهم لأن في هذه المؤسسة العمال الذين لديهم أكثر من 10 سنوات تكون لديهم خبرة جيدة فلماذا يعمل كل عامل عمله وحده فلماذا تكون علاقتهم علاقة حسنة لأن من لديهم الخبرة في هذه مؤسسة.



الشكل رقم(14) يوضح العلاقة بين الخبرة وتقييم علاقة الاتصال بينك وبين زملائك في العمل.

2 - عرض وتحليل البيانات المتعلقة المحور الثاني:

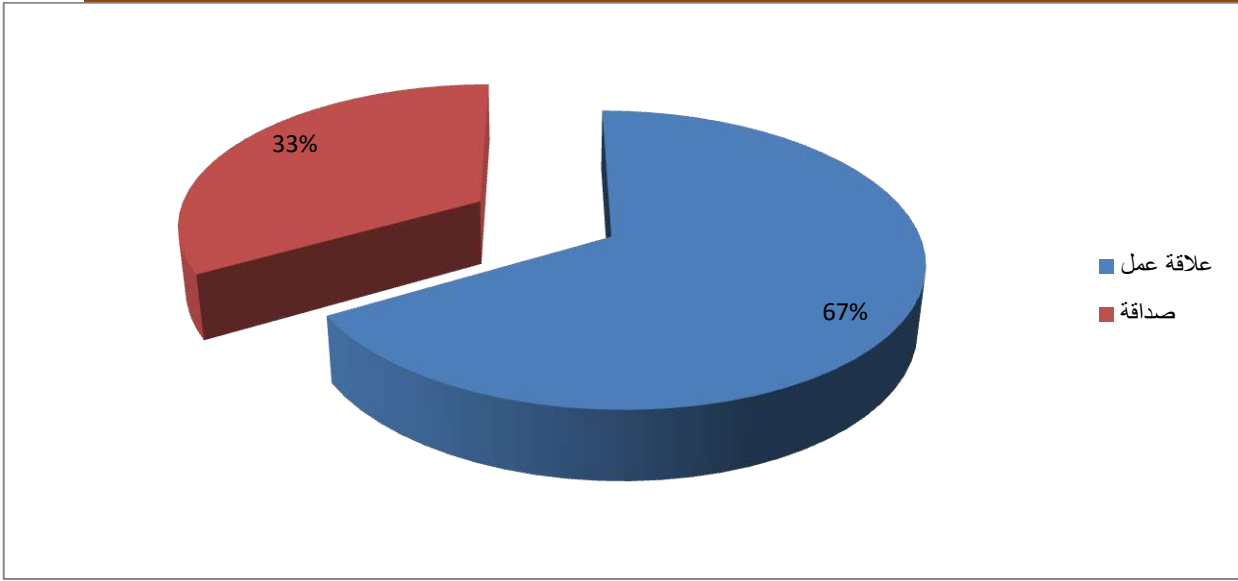
2. مساهمة الاتصال الرسمي في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين

الجدول رقم (15) يوضح العلاقة الموجودة بين العمال:

المتغير	التكرار	النسبة %
علاقة عمل	20	66.7%
صداقة	10	33.3%
المجموع	30	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم(15) والذي يمثل العلاقة الموجودة بين العمال، والتي كانت النسب فيه كالتالي: نلاحظ أن نسبة (66.7%) من أفراد عينة الدراسة تربطهم علاقة عمل، في حين نجد نسبة (33.3%) من أفراد عينة الدراسة تربطهم علاقة صداقة.

ومنه نستنتج أن وجهات نظر أفراد العينة الدراسة أن العلاقة بين العمال قائمة على أساس علاقة العمل، وهذا أساس التوازن في محيط العمل وتسيير النشاطات والأعمال بوتيرة سلسة ومرنة.



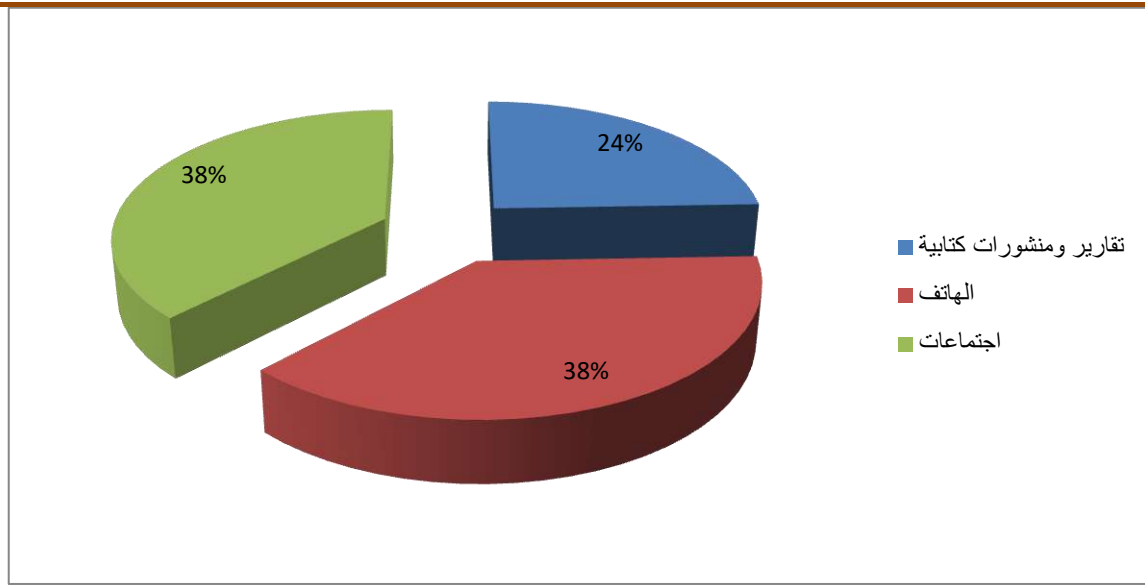
الشكل رقم (15) يوضح العلاقة الموجودة بين العمال

الجدول رقم (16) يوضح: الوسائل الأكثر فاعلية في إيصال المعلومات في المؤسسة:

المتغير	التكرار	النسبة %
تقارير ومنشورات كتابية	11	24.4 %
الهاتف	17	37.8 %
اجتماعات	17	37.8 %
المجموع	45	100 %

نلاحظ من خلال الجدول رقم (16) والذي يمثل الوسائل الأكثر فاعلية في إيصال المعلومات في المؤسسة، والتي كانت النسب فيه كالتالي: (37.8%) من أفراد عينة الدراسة يرون أن الوسائل الأكثر فاعلية في إيصال المعلومات بين العمال في المؤسسة هي الهاتف والاجتماعات، في حين نجد نسبة (24.4%) من أفراد عينة الدراسة يرون أن التقارير والمنشورات الكتابية هي من بين أهم الوسائل الفعالة في إيصال المعلومات.

ونستج من جدول (16) أن الهاتف والاجتماعات لها نسبة عالية في إيصال المعلومات في المؤسسة لأن يمكن إعطاء أوامر أو الإبلاغ عن شيء مباشرة لشخص المعني.



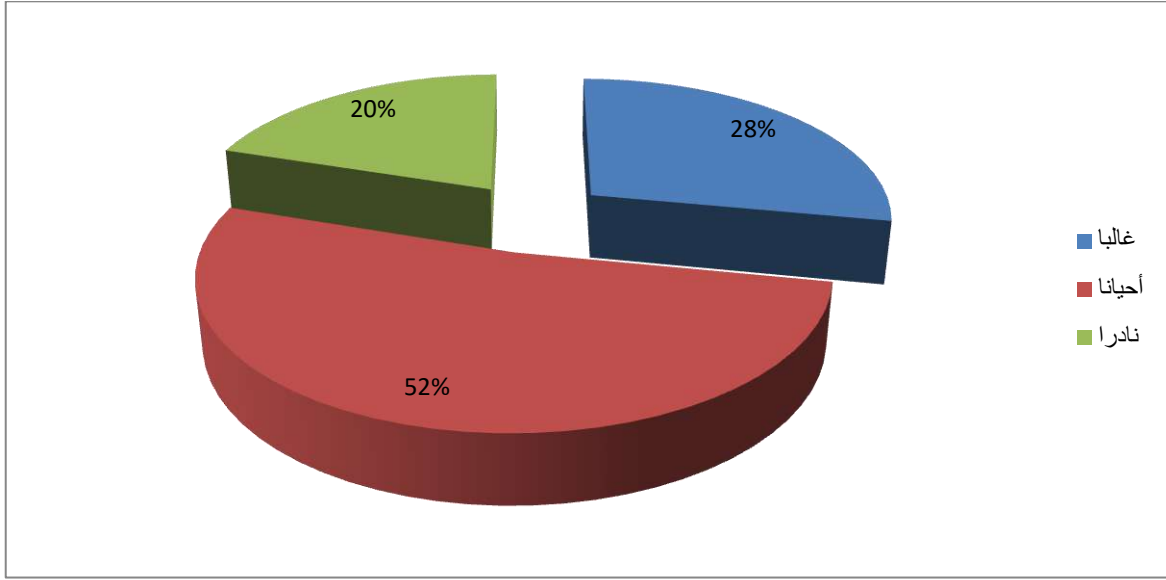
الشكل رقم (16) يوضح الوسائل الأكثر فاعلية في إيصال المعلومات في المؤسسة

الجدول رقم (17) يوضح الاهتمام بالرد على الشكاوي أو الطلبات الخاصة بمستلزمات العمل:

المتغير	التكرار	النسبة %
غالباً	7	28 %
أحياناً	13	52 %
نادراً	5	20 %
المجموع	25	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم (17) والذي يمثل الاهتمام بالرد على الشكاوي أو الطلبات الخاصة بمستلزمات العمل، والتي كانت النسب فيه كالتالي: (52%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بأن المؤسسة تهتم أحياناً بالرد على شكاوي العمال وتوفير لهم مستلزمات العمل، في حين نجد نسبة (28%) من أفراد عينة الدراسة غالباً ما تهتم المؤسسة بهذه الأمور، أما من كانت إجاباتهم بنادراً فقدره نسبتهم بـ (20%).

توصلنا من خلال الجدول أعلاه أن المؤسسة تهتم أحياناً بالرد على شكاوي العمال وعرض طلبات الخاصة بمستلزمات العمل في هذه المؤسسة وهذا فإن المؤسسة تهتم بطلبات عمالها من أجل رفع مستوى المؤسسة وتحقيق مطالبهم وأهدافهم.

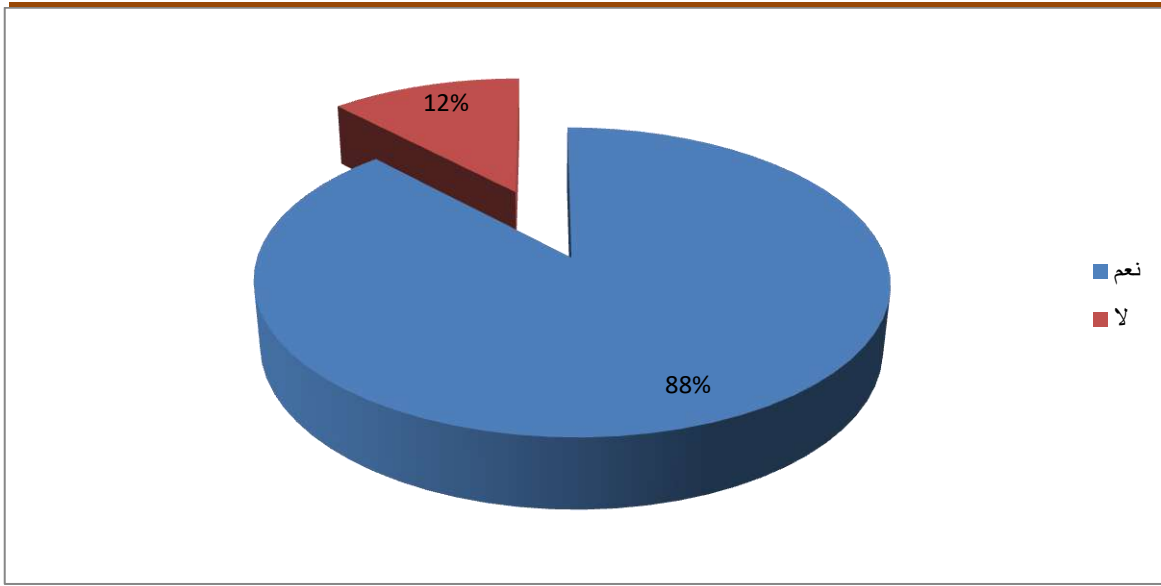


الشكل رقم (17) يوضح الاهتمام بالرد على الشكاوي أو الطلبات الخاصة بمستلزمات العمل.

الجدول رقم (18) يوضح مدى مساهمة قنوات الاتصال المتاحة في العمل في رفع معنويات العاملين:

المتغير	التكرار	النسبة %
نعم	22	88 %
لا	3	12 %
المجموع	25	100 %

نلاحظ من خلال الجدول رقم (18) والذي يمثل مدى مساهمة قنوات الاتصال المتاحة في العمل في رفع معنويات العاملين، والتي كانت النسب فيه كالتالي: (88 %) من أفراد عينة الدراسة معنوياتهم مرتفعة بسبب مساهمة قنوات الاتصال المتاحة بالمؤسسة، وهي نسبة أكبر من فئة أفراد عينة الدراسة الذين يرون أن قنوات الاتصال المتاحة في العمل لم تعمل على رفع معنوياتهم بنسبة قدرة ب (12%). ونستنتج من جدول أعلاه أن قنوات الاتصال المتاحة بالمؤسسة تعمل في رفع معنويات العاملين وهذا من خلال تبادل المعلومات.



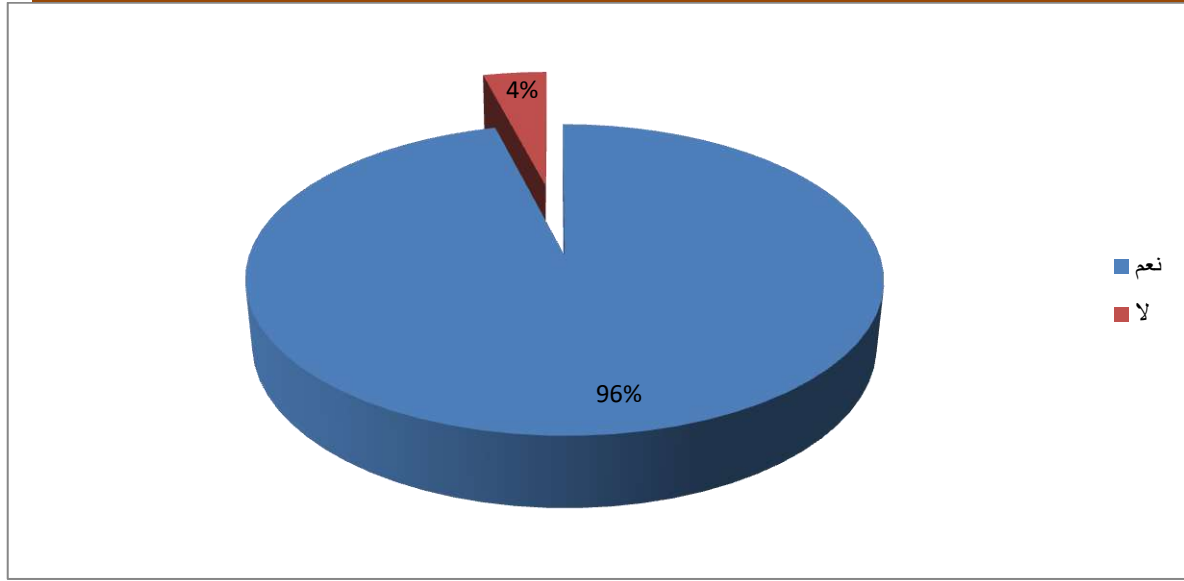
الشكل رقم (18) يوضح مدى مساهمة قنوات الاتصال المتاحة في العمل في رفع معنويات العاملين.

الجدول رقم (19) يوضح مدى مساهمة الترقية والزيادة في الأجر في تحقيق الرضا لدى العاملين:

المتغير	التكرار	النسبة %
نعم	24	96%
لا	1	4%
المجموع	47	100%

من خلال الجدول رقم (19) الذي يمثل مدى مساهمة الترقية والزيادة في الأجر في تحقيق الرضا لدى العاملين ، حيث نلاحظ أن النسبة الأعلى من فئة أفراد عينة الدراسة يرون أن الترقية والزيادة في الأجور تعمل على تحقيق الرضا للعاملين بالمؤسسة بنسبة قدرة ب(96%)، في حين نجد نسبة (4%) يرون عكس ذلك.

ونستنتج من الجدول أعلاه أن كل العاملين أجمعوا أن الترقية وزيادة الأجر تحقق لهم الرضا الوظيفي، لأن العاملين في مؤسسة يبذلون جهد كبير في العمل ويعملون ساعات إضافية لأوقات متأخرة، حيث تساهم الترقية و الزيادة في الأجر في إنجاح وضمان استمرارية المؤسسة.

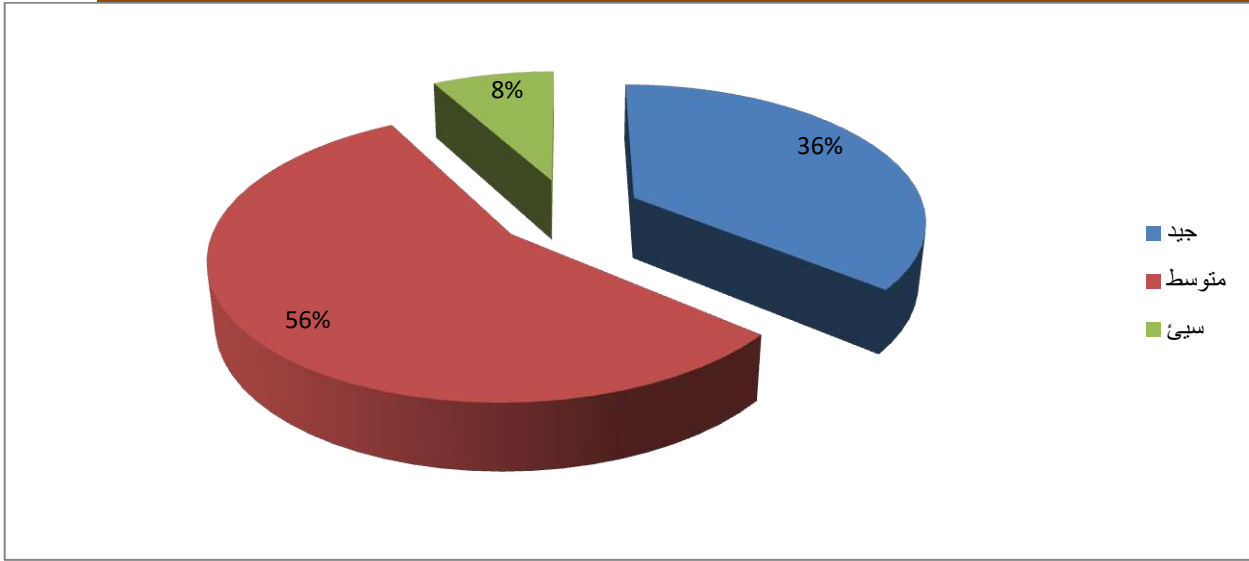


الشكل رقم (19) يوضح مدى مساهمة الترقية والزيادة في الأجر في تحقيق الرضا لدى العاملين.

الجدول رقم (20) يوضح الشكل الذي يسير به الاتصال الرسمي بين الأقسام والوحدات في المؤسسة:

المتغير	التكرار	النسبة %
جيد	9	36%
متوسط	14	56%
سيئ	2	8%
المجموع	24	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم (20) والذي يمثل الشكل الذي يسير به الاتصال الرسمي بين الأقسام والوحدات في المؤسسة، والتي كانت النسب فيه كالتالي: (56%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا أن الاتصال الرسمي يسير بشكل متوسط بين الأقسام والوحدات بالمؤسسة، في حين نجد نسبة (36%) أجابوا بجيد، تليها نسبة (8%) أجابوا أن الاتصال الرسمي بالمؤسسة سيئ بين الأقسام والوحدات. نستنتج من خلال الجدول رقم (20) أن الاتصال الرسمي في هذه مؤسسة لا يسير بشكل جيد بين الأقسام والوحدات وهذا من خلال أن مؤسسة تعتمد على الاتصال غير الرسمي بين الأقسام والوحدات.



الشكل رقم (20) يوضح الشكل الذي يسير به الاتصال الرسمي بين الأقسام والوحدات في المؤسسة

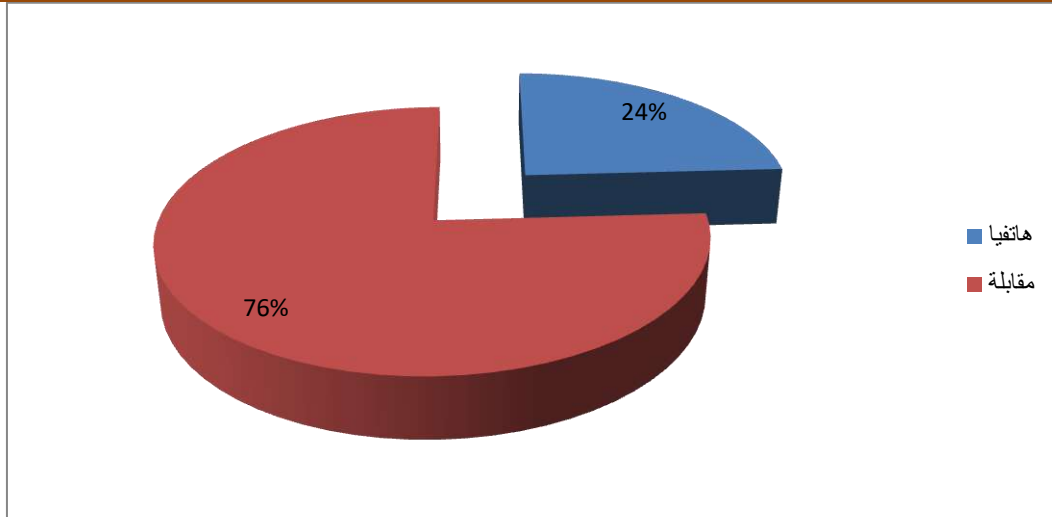
3 - عرض وتحليل البيانات المتعلقة المحور الثالث:

3. ما مدى مساهمة اتصال الصاعد في اتخاذ القرار داخل المؤسسة.

الجدول رقم (21) يوضح كيفية الاتصال مع الرئيس في العمل:

المتغير	التكرار	النسبة %
هاتفيا	7	24.1%
مقابلة	22	75.9%
المجموع	25	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم (21) والذي يمثل كيفية الاتصال مع الرئيس في العمل، حيث نلاحظ أن النسبة الأعلى من أفراد عينة الدراسة أجابوا أنهم يتصلون بالمقابلة المباشرة مع الرئيس في العمل والمقدرة نسبتهم بـ (75.9%)، في حين نجد نسبة (24.1%) من أفراد عينة الدراسة يتصلون بالهاتف. وتوصلنا من خلال الجدول أعلاه أن طريقة الاتصال مع رئيسك هي مقابلة لأنها وسيلة أكثر مستعملة في مؤسسة لأنه إذا كان الاتصال الشفهي فعال وموجود داخل مؤسسة كلما ساهم في أداء العمل بكفاءة واثقان.



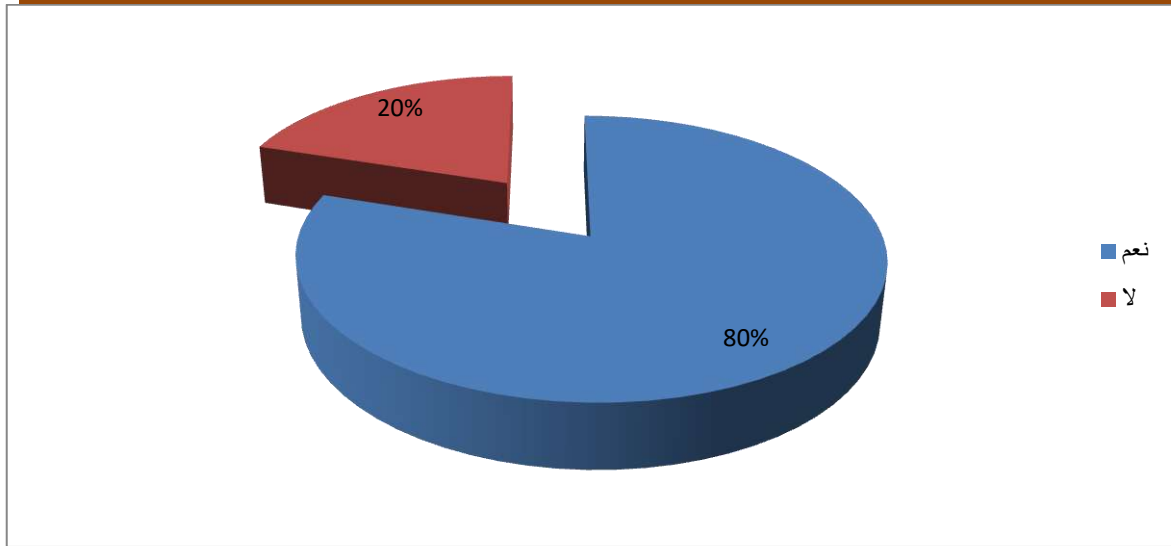
الشكل رقم (21) يوضح كيفية الاتصال مع الرئيس في العمل

الجدول رقم (22) يوضح الأخذ بنصائحك وأفكارك من قبل رئيسك:

المتغير	التكرار	النسبة %
نعم	20	80 %
لا	5	20 %
المجموع	25	100 %

نلاحظ من خلال الجدول رقم (22) والذي يمثل الأخذ بنصائحك وأفكارك من قبل رئيسك، حيث نلاحظ أن النسبة الأعلى من أفراد عينة الدراسة أجابوا أن الرئيس في العمل يأخذ بنصائحهم واقتراحاتهم وأفكارهم في العمل بنسبة قدرة بـ (80%)، في حين نجد نسبة (20%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بأن الرئيس في العمل لا يأخذ بأفكارهم ولا آراءهم.

ونستنتج من الجدول أعلاه أن نسبة كبيرة من عمال أن رئيسهم في العمل يأخذ بنصائحهم واقتراحاتهم وأفكارهم وهذا راجع لأن رئيسهم يأخذ برأيهم، وهذا ما يدل أن العاملين يساهمون في اتخاذ القرارات السليمة في المؤسسة لتحسين مستوى وفعالية التنظيمية للمؤسسة الجزائرية للمياه.



الشكل رقم (22) يوضح الأخذ بنصائحك وأفكارك من قبل رئيسك

الجدول رقم(23): يوضح العلاقة بين الخبرة المهنية والأخذ بنصائحك وأفكارك من قبل

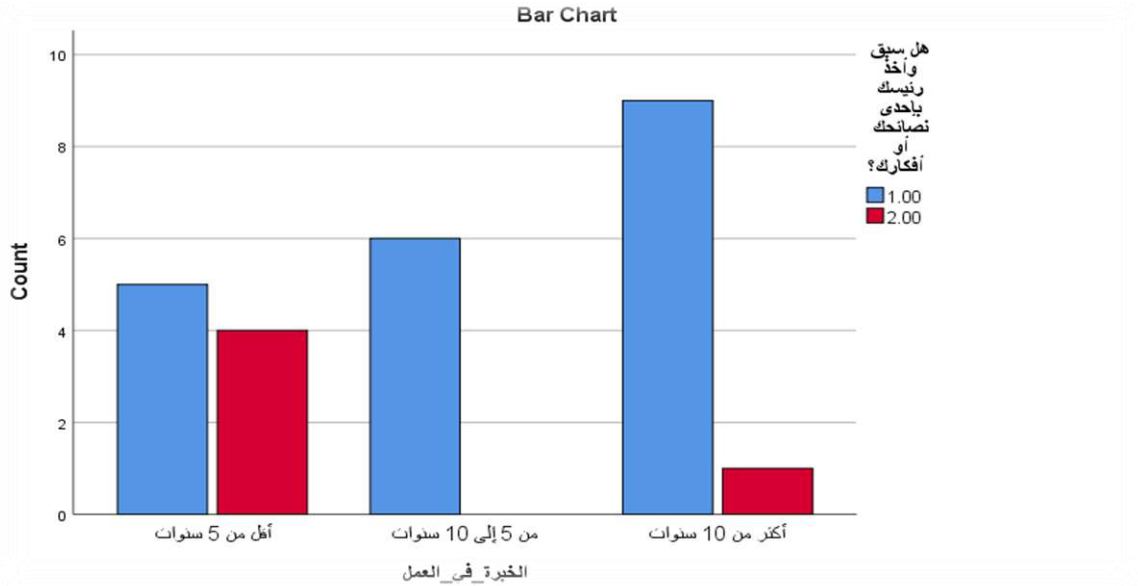
الرئيس في العمل:

الخبرة * هل سبق وأخذ رئيسك بإحدى نصائحك أو أفكارك			
الخبرة	التكرارات و النسب	نعم	لا
أقل من 5 سنوات	التكرار	5	4
	النسبة%	% 55.6	% 44.4
من 5- 10 سنوات	التكرار	6	0
	التكرار	% 100	% 0
أكثر من 10 سنوات	النسبة%	9	1
	النسبة%	% 90	% 10
المجموع	التكرار	20	5
	النسبة%	% 80	% 20
المجموع			

من خلال الجدول رقم (23) الذي يوضح العلاقة بين الخبرة والأخذ بنصائحك وأفكارك من قبل الرئيس في العمل، أن نسبة (80 %) من أفراد عينة الدراسة أجابوا أنه يؤخذ بنصائحهم وأفكارهم من

قبل الرئيس في العمل، ويدعم هذا الاتجاه ما نسبته (100 %) ممن خبرتهم المهنية من 5 - 10 سنوات خبرة مهنية، وكذا نسبة (90%) ممن خبرتهم المهنية أكثر من 10 سنوات، ونسبة (55.6 %) ممن خبرتهم المهنية أقل من 5 سنوات، كما نلاحظ أن نسبة (20%) من أفراد عينة الدراسة لا يؤخذ بأفكارهم وآرائهم من قبل الرئيس في العمل، ويدعم هذا الاتجاه ما نسبته (44.4 %) ممن خبرتهم المهنية أقل من 5 سنوات.

ونستنتج في الأخير ان علاقة بين الخبرة وأخذ بنصائح وأفكارك من قبل رئيسك أن من لديهم خبرة من 5 إلى 10 سنوات تؤكد أن نسبتهم 100% أن رئيسهم يأخذ بنصائحهم وأفكارهم وهذا راجع الى من لديهم خبرة في العمل لديهم درايا بعمل ومايدور في مؤسسة الجزائرية للمياه فلهذا رئيسهم يأخذ بنصائحهم وأفكارهم .



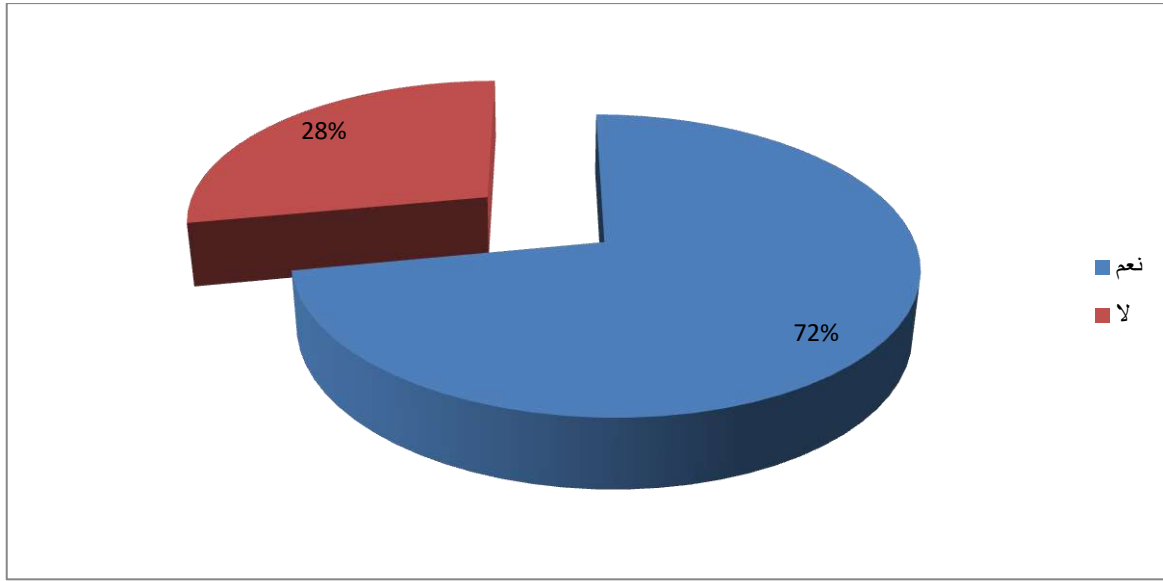
الشكل رقم(23): يوضح العلاقة بين الخبرة المهنية والأخذ بنصائحك وأفكارك من قبل الرئيس في العمل.

الجدول رقم (24) يوضح تقديم اقتراحات لرئيسك حول سير العمل:

المتغير	التكرار	النسبة %
نعم	18	72%
لا	7	28%
المجموع	25	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم(24) والذي يمثل تقديم اقتراحات لرئيسك حول سير العمل، حيث أن الأعلى من أفراد عينة الدراسة أجابوا بأنهم يقدمون اقتراحات وحلول لرئيسهم في العمل بنسبة قدرة ب(72%)، في حين نجد نسبة(28%) من أفراد عينة الدراسة لا يشاركون في اتخاذ القرارات واقتراح الحلول في العمل.

ونستنتج من الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد عينة دراسة يقدمون اقتراحات لرئيسهم حول سير العمل ويقوم هذا على أساس أن العمال يبادرون باقتراحات للإدارة وهذا لتطوير وتحسين مستوى المؤسسة وفعاليتها.



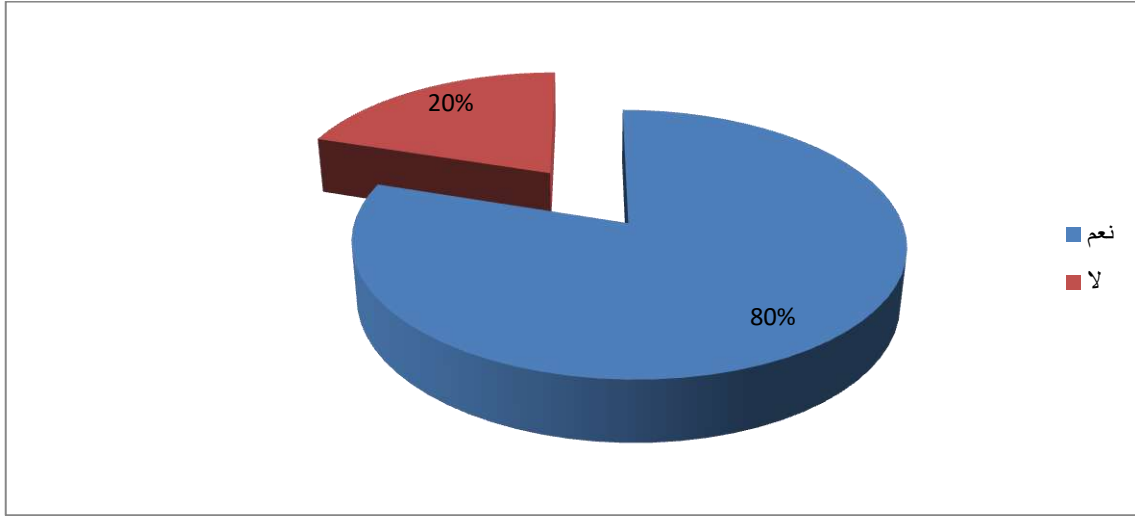
الشكل رقم (24) يوضح تقديم اقتراحات لرئيسك حول سير العمل

الجدول رقم (25) يوضح الأخذ برأي العمال من قبل رئيسهم في العمل:

المتغير	التكرار	النسبة %
نعم	20	80%
لا	5	20%
المجموع	24	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم (25) والذي يمثل الأخذ برأي العمال من قبل رئيسهم في العمل، حيث نلاحظ أن نسبة(80%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بأن آرائهم تأخذ بعين الاعتبار، في حين نجد ما نسبته (20%) من أفراد عينة الدراسة أجابوا بأن آراءهم لا تأخذ بعين الاعتبار.

ونستنتج مما سبق في الجدول أن معظم أفراد العينة البحث أن رئيسهم يأخذ بأرائهم بعين الاعتبار وهذا من خلال أن مؤسسة تعمل بشكل جيد ومترايط بين رئيس والعمال أي أنهم مكملون لبعضهم.



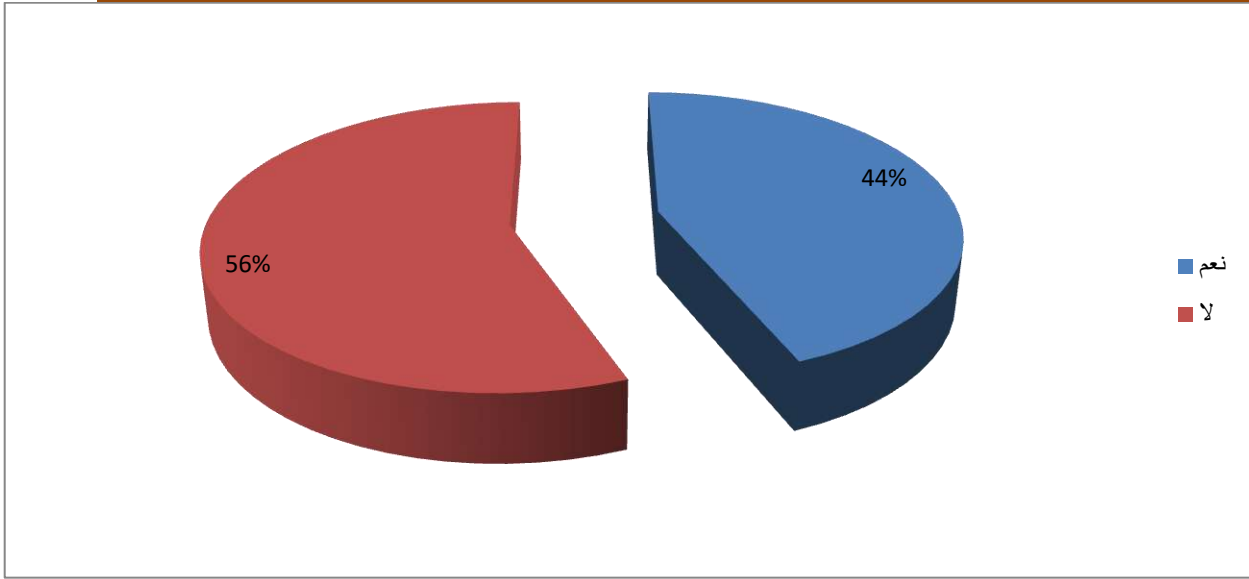
الشكل رقم (25) يوضح الأخذ برأيي من قبل الرئيس في العمل.

الجدول رقم (26) يوضح وجود وقت مخصص للاتصال برئيسك في العمل:

المتغير	التكرار	النسبة %
نعم	11	44%
لا	14	56%
المجموع	25	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم (26) والذي يمثل وجود وقت مخصص للاتصال برئيسك في العمل، والتي كانت النسب فيه كالتالي: نلاحظ أن النسبة الأعلى من أفراد عينة الدراسة أجابوا بأنه لا يوجد وقت مخصص للاتصال بالرئيس في العمل بنسبة قدرة ب(56%)، في حين نسبة الذي أجابوا بنعم هناك وقت للاتصال بالرئيس في العمل قدرة ب (44%).

و نستنتج أن نسبة الوقت المخصص للاتصال برئيسهم أثناء العمل كانت متقاربة.

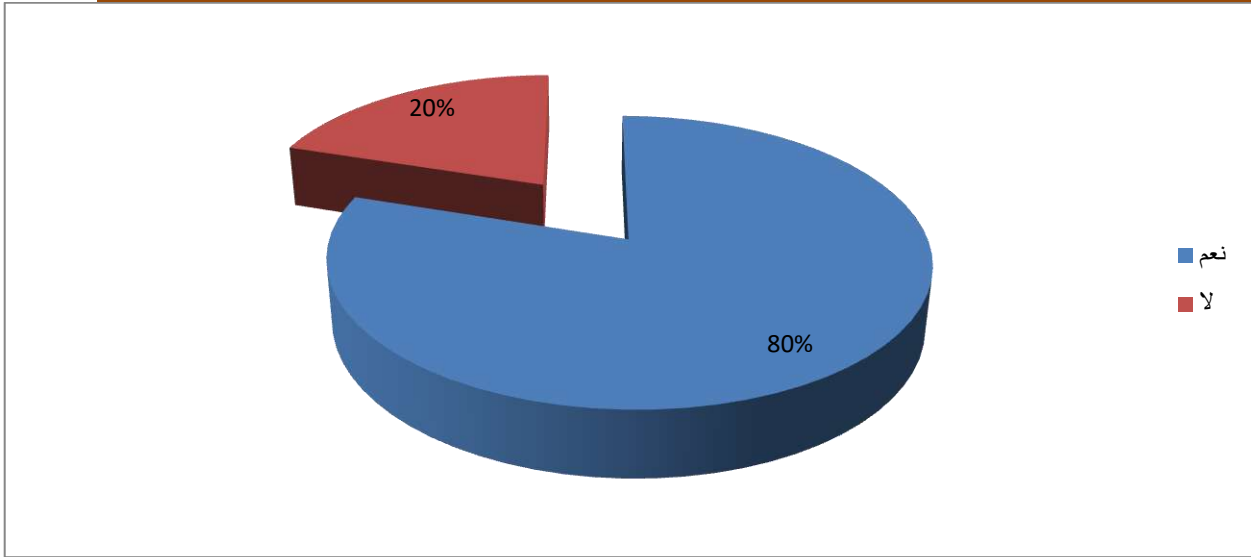


الشكل رقم (26) يوضح وجود وقت مخصص للاتصال برئيسك في العمل.

الجدول رقم (27) يوضح وجود فرصة للمناقشة في الاجتماعات:

المتغير	التكرار	النسبة %
نعم	20	80%
لا	5	20%
المجموع	25	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم (27) والذي يمثل وجود فرصة للمناقشة في الاجتماعات، حيث نلاحظ ما نسبته (80%) من أفراد عينة الباحثين وجود فرصة للمناقشة في الاجتماعات المنعقدة في المؤسسة، وهي النسبة الأعلى من أفراد عينة البحث الذين أجابوا بـ(لا) المقدره بـ(20%). نستخلص من الجدول أعلاه أنه يوجد فرص للمناقشة في الاجتماعات المنعقدة في المؤسسة وهذا لأن رئيسهم يسمح لهم بإبداء رأيهم وإلقاء كلمة في الاجتماعات.



الشكل رقم (27) يوضح وجود فرصة للمناقشة في الاجتماعات.

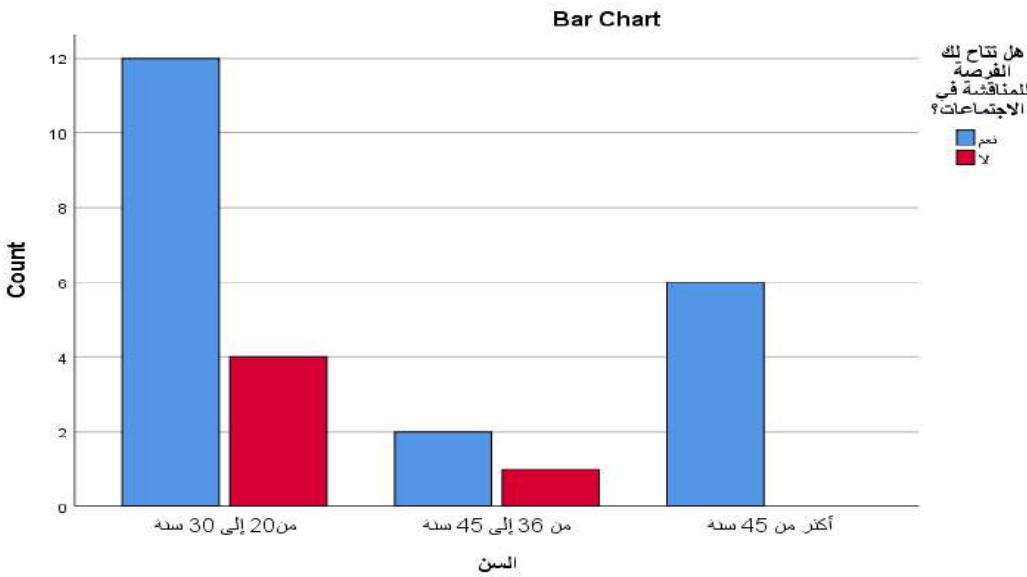
الجدول رقم(28): يوضح العلاقة بين السن وإتاحة فرصة المناقشة في الاجتماعات

السن * وإتاحة فرصة المناقشة في الاجتماعات				
المجموع	لا	نعم	التكرارات و النسب	السن
16	4	12	التكرار	من 20 - 30 سنة
% 100	%25	% 75	النسبة%	
3	1	2	التكرار	من 36 - 45 سنة
% 100	% 33.3	% 66.7	النسبة%	
6	0	6	التكرار	أكثر من 45 سنة
% 100	% 0	% 100	النسبة%	
25	5	20	التكرار	المجموع
% 100	% 20	% 80	النسبة%	

من خلال الجدول رقم (28) الذي يوضح العلاقة بين السن وإتاحة فرصة المناقشة في الاجتماعات، نلاحظ أن نسبة (80%) من أفراد عينة الدراسة تتاح لهم فرصة المناقشة في الاجتماعات واتخاذ القرارات في العمل، ويدعم هذا الاتجاه ما نسبته (100%) ممن سنهم ينحصر أكثر من 45 سنة، وكذا ما نسبته (75%) ممن أعمارهم تتحصر ما بين 20 - 30 سنة، وكذا ما

نسبته (66.7%) ممن تنحصر اعمارهم ما بين 36 - 45 سنة، كما نلاحظ ان نسبة (20%) من أفراد عينة الدراسة لم تتاح لهم فرصة المناقشة في الاجتماعات، ويدعم هذا الاتجاه، نسبة (33.3%) ممن أعمارهم تنحصر ما بين 36 - 45 سنة.

ونستنتج أن العلاقة بين السن وفرصة المناقشة في اجتماعات أن من لديهم أكثر من 45 سنة تتاح لهم الفرصة المناقشة وابداء آرائهم خلال الاجتماعات وهذا مايدل على أن العاملين بالمؤسسة الجزائرية للمياه أن فئة أكثر من 45 سنة .



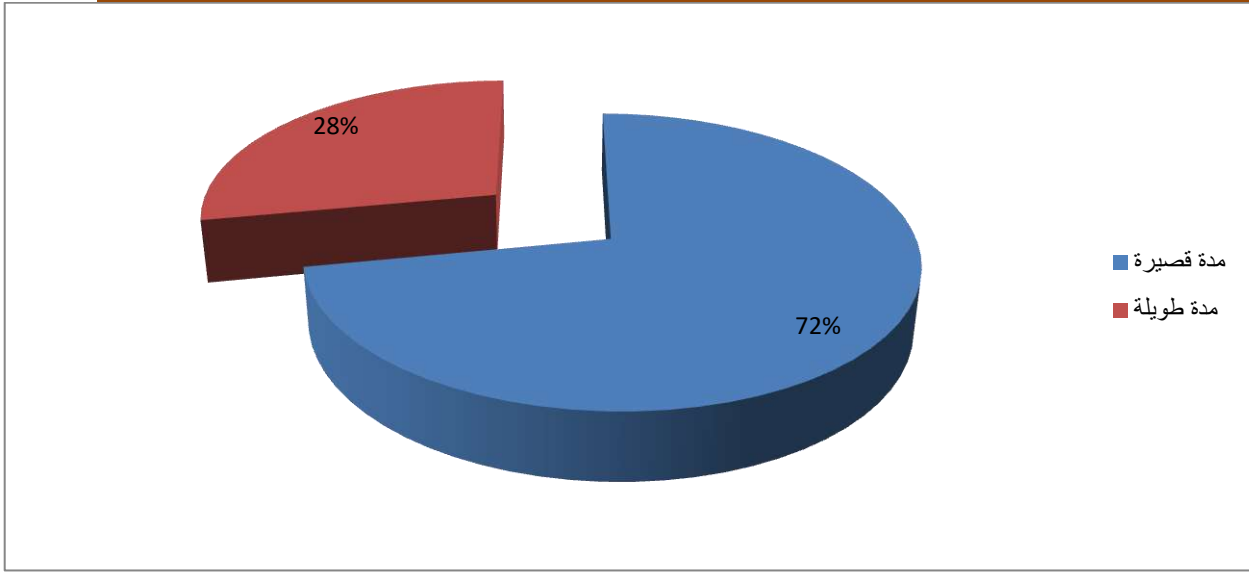
الشكل رقم (28): يوضح العلاقة بين السن وإتاحة فرصة المناقشة في الاجتماعات.

الجدول رقم (29) يوضح المدة التي يتم فيها الرد عن انشغالاتك:

المتغير	التكرار	النسبة %
مدة قصيرة	18	72%
مدة طويلة	7	28%
المجموع	25	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم (29) والذي يمثل المدة التي يتم فيها الرد عن انشغالاتك، أن النسبة الأعلى من أفراد عينة الدراسة يتم الرد على انشغالاتهم في مدة قصيرة والمقدرة نسبتهم بـ (72%)، وقدرة نسبة من يأخذ الرد على انشغالاتهم مدة طويلة (28%).

ونستنتج من خلال الجدول أعلاه أن مدة الرد على انشغالاتهم في مدة قصيرة وهذا راجع إلى اهتمام الإدارة ورئيس بالرد على انشغالات عمالهم.



الشكل رقم (29) يوضح المدة التي يتم فيها الرد عن انشغالاتك.
الجدول رقم (30) يوضح تفضيل المقابلة الفردية مع رئيسك لطرح مشاكل العمل:

المتغير	التكرار	النسبة %
نعم	25	%100
المجموع	25	%100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (30) والذي يمثل تفضيل المقابلة الفردية مع رئيسك لطرح مشاكل العمل، حيث نلاحظ أن اغلب أفراد عينة الدراسة يفضلون المقابلة الفردية مع رئيسهم في الوقت المتأخر بعد الوقت المناسب في العمل لطرح انشغالاتهم ومشاكلهم في العمل وبنسبة قدرة بـ(100%)



الشكل رقم (30) يوضح تفضيل المقابلة الفردية مع رئيسك لطرح مشاكل العمل.

(2) عرض نتائج الدراسة:**طبيعة مجتمع البحث :**

- أوضحت نتائج أن نسبة الذكور أكبر من نسبة الإناث، وهذا يعود الى طبيعة العمل الذي يتطلب الكفاءة التقنية.
- 64 من أفراد عينة الدراسة تتراوح أعمارهم من 20 الى 35 سنة وهي فئة الشباب لأن لديهم القوة والقدرة على العمل وهذا ما يؤدي الى تكامل الجهودات لتحقيق فعالية المؤسسة.
- من الإجمالي أفراد عينة الدراسة ذوي مستوى ثانوي وجامعي وهذا يدل على أن مؤسسة تحرص على انتقاء العمال والموظفين ذو مستوى تعليمي وتأهيل علمي، لأن مؤسسة تتطلب ممارسات العقلية والفكرية.
- ونستنتج أن أغلب أفراد عينة الدراسة لديهم أكثر من 10 سنوات خبرة وهذا يدل على خبرة والمهارة اللازمة في العمل في هذه المؤسسة.
- أغلبية العمال هم من رتبة إطار عون إداري لأن طبيعة العمل في هذه المؤسسة تكون في جانب الإداري.

المحور الأول: مساهمة الاتصال غير الرسمي في تنمية العلاقات الاجتماعية بين العاملين

- أن معظم أفراد عينة الدراسة يرون أن الاتصال غير رسمي ليس ضروري لهم في نقل المعلومات.
- أغلبية عمال يعتمدون على كلام المباشر في مخاطبة زملائهم.
- إن أغلبية العمال تربطهم علاقات جيدة بينهم.
- إن أغلبية الأفراد عينة الدراسة يعتمدون على الاتصال غير الرسمي في التواصل مع زملائهم.
- إن معظم عمال يتصلون بزملائهم في العطل أو خارج مجال العمل.
- أغلبية العمال لديهم علاقات جيدة مع بعضهم البعض وهذا راجع الى اندماج وتواصل في ما بينهم.

المحور الثاني: مساهمة الاتصال الرسمي في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين.

- إن معظم أفراد العينة تربطهم علاقة العمل لا أكثر

- إن أغلبية أفراد عينة الدراسة يرون أن الهاتف والاجتماعات من أكثر الوسائل فاعلية في إيصال المعلومات في المؤسسة.
- وتوصلنا أن مؤسسة تهتم أحيانا بالرد على شكاوي العمال وعرض طلباتهم الخاصة بمستلزمات العمل.
- إن أغلبية العمال قالو على أن قنوات الاتصال المتاحة بالمؤسسة تعمل في رفع معنويات العاملين.
- إن جميع العاملين أجمعوا أن ترقية وزيادة الأجر تحقق الرضا لدى العاملين في مؤسسة.
- إن الاتصال الرسمي لا يسير بشكل جيد بين الأقسام والوحدات في هذه المؤسسة.

المحور الثالث : مساهمة اتصال الصاعد في اتخاذ القرار داخل المؤسسة.

- المقابلة هي أكثر وسيلة يستعملها أفراد عينة الدراسة للاتصال مع رئيسهم في العمل داخل المؤسسة.
- إن نسبة كبيرة من العمال أن رئيسهم في العمل يأخذ بنصائحهم واقتراحاتهم في هذه المؤسسة.
- إن أغلبية أفراد عينة الدراسة يقدمون اقتراحات لرئيسهم حول سير العمل وهذا لتطوير وتحسين مستوى وفعالية المؤسسة.
- إن معظم أفراد عينة الدراسة أن رئيسهم يأخذ بأرائهم بعين الاعتبار وهذا لأن مؤسسة تعمل بشكل جيد ومتربط بين الرئيس والعمال.
- إن نسبة الوقت المخصص للاتصال برئيسهم أثناء العمل كانت متقاربة.
- إن معظم أفراد عينة الدراسة قالوا أن هناك فرص للمناقشة في الاجتماعات المنعقدة في المؤسسة.
- إن مدة الرد على انشغالاتهم كانت مدة قصيرة.
- إن جميع أفراد عينة الدراسة يفضلون المقابلة الفردية مع رئيسهم لطرح مشاكل العمل.

(3) النتائج العامة للدراسة:

- إن الاتصال غير الرسمي في تنمية العلاقات الاجتماعية بين العاملين ليس ضروري لهم في نقل المعلومات، ولكن يعتمدون عليه في تواصل مع زملائهم في مؤسسة. أما فيما يخص العلاقات بين

العمال فإن لديهم علاقات جيدة تربطهم مع بعضهم البعض وهذا راجع الى اندماج وتواصل في ما بينهم.

-أما فيما يخص الاتصال الرسمي أنه لا يسير بشكل جيد بين الأقسام والوحدات في هذه المؤسسة، وأنهم يعتمدون على الهاتف والاجتماعات من أكثر الوسائل فاعلية في إيصال المعلومات في مؤسسة. إن ترقية وزيادة الأجر تحقق الرضا الوظيفي لدى العاملين. وقنوات الاتصال المتاحة بالمؤسسة تعمل في رفع المعنويات العاملين، وكذلك اهتمام بالرد على شكاويهم وعرض طلباتهم الخاصة بالمستلزمات العمل.

-إن علاقة العمال مع رئيسهم علاقة جيدة وهذا ما يفسر لنا أن هناك تجانس وتقارب في الأفكار لأن رئيسهم يأخذ بنصائحهم واقتراحاتهم بعين الاعتبار ويعطيهم فرص للمناقشة في الاجتماعات المنعقدة في المؤسسة، ويشجعهم على زيادة في الأداء وتطوير مهاراتهم وهذا لتطوير وتحسين فعالية المؤسسة. وكذلك يرد على انشغالاتهم في مدة قصيرة وخصص لهم وقت للاتصال به أثناء العمل وأيضاً يفضلون مقابلة الفردية مع رئيسهم لطرح مشاكل العمل في هذه المؤسسة. ونقول في الأخير أن مؤسسة تعمل بشكل جيد ومتربط بين الرئيس والعمال.

4 مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة:

✓ فدراسة "سمية مولاي عمار" حول الاتصال وتأثيره على فعالية التنظيم تتفق مع دراستي في: متغير الجنس والتي كانت فئة الذكور أعلى نسبة من نسبة الإناث و أكدوا أن العلاقة بين العمال وزملائهم في العمل علاقة جيدة. وتختلف عن دراستي في الوسائل الاتصال المعلومات في مؤسسة.

✓ فدراسة "بوسعادي أمنية وحمدي حميدة" حول دور الاتصال التنظيمي في تحسين الفعالية التنظيمية تتفق مع دراستي في أنهم أكدوا على أن العلاقة الموجودة بين العمال علاقة عمل، وأن الاتصال غير الرسمي لا يعيق أداء العاملين وهذا يدل على تبادل الأفكار. وتختلف عن دراستي أنهم لا يتبادلون الزيارات خارج أوقات العمل. وتختلف عن دراستي أنه الاتصال الرسمي لا يسير بشكل جيد في الأقسام والوحدات.

✓ فدراسة "دلال بن حمودة" حول الاتصال الداخلي ودوره في تحسين الفعالية التنظيمية تتفق مع دراستي في: أن الاتصال الصاعد يجعل من العامل علاقة دائمة ومستمرة وتتفق أيضاً أن أسلوب الشفهي سائد في المؤسسة. وتختلف عن دراستي أنهم يفضلون العمل بشكل فردي لأنهم متمكنين بأنفسهم.

الخاتمة

الخاتمة:

تعتبر المؤسسة مصدر للمجتمع فهي تقوم على جماعات بشرية تربطهم علاقات إنسانية وتجمعهم أهداف مشتركة، فالأفراد يتحركون داخل المؤسسة بغية تحقيق الأهداف وإشباع حاجاتهم فهم يتبادلون المعلومات والمشاعر. ولا تخلو أي مؤسسة من عملية التفاعل بين الأفراد والجماعات لأن عملية تفاعل تحكمها أشكال وأساليب معينة للاتصال.

فالأفراد داخل المؤسسة في اتصال دائم مع غيرهم فهناك اتصال بين الرئيس والعمال وبين الزملاء في العمل، فهو ينتشر في داخل المؤسسة بكاملها ويعمل على تنمية العلاقات الاجتماعية وتحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين، فالإتصال الداخلي يحرص على دوره في تحسين الفعالية التنظيمية فالمؤسسة يسودها اتصال جيد وعلاقات جيدة تربط العاملين.

فالإتصال الداخلي في المؤسسة يلعب دورا حاسم في تحقيق اهداف وكفاءة وفعالية تنظيمية، فالمؤسسة تعمل على حرص الإتصال الفعال وهاذف مع عمالها في مستوى الإتصال الصاعد وهذا من أجل الوصول الى أهدافها.

قائمة المصادر
و المراجع

القواميس و المعاجم:

1. رضا ابراهيم الملجي: معجم المصطلحات في الادارة التربوية والمدرسية، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية، 2011.
2. المعجم الوسيط، مكتبة الشروق الدولية، ط4، مصر.

الكتب :

3. أبو السعود إبراهيم: تكنولوجيا الاتصال ووسائله الحديثة، المركز الأهرام لترجمة والنشر، مصر، 2008.
4. أبو قحف عبدالسلام: اقتصاديات الأعمال، ط1، المكتب الحديث، الاسكندرية، 1993..
5. إسماعيل إبراهيم: مناهج البحوث الإعلامية، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة -مصر، 2017.
6. بلقاسم سلاطينه وآخرون: الفعالية التنظيمية في مؤسسة مدخل سوسيولوجي، ط1، دار الفجر لنشر والتوزيع، 2013.
7. الجوهر محمد ناجي : الاتصال التنظيمي، دار الكتاب الجامعي، العين، الإمارات العربية المتحدة، 2000.
8. حامد أحمد رمضان بدر: إدارة المنظمات اتجاه شرطي، دار نهضة العربية، 1999.
9. حزي بشار: الاتصال التنظيمي، منشورات الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية السورية، 2020.
10. داودي أحمد: الاتجاهات الحديثة في المنظمات الإدارية، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان -الأردن، 2006.
11. ديلو فضيل: الاتصال مفاهيمه-نظرياته-وسائله، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003.
12. سامية محمد جابر: الاتصال الجماهيري والمجتمع الحديث .النظرية والتطبيق، دار المعارف، مصر، 1998.
13. سهيل رزق دياب: مناهج البحث العلمي، فلسطين، 2003.

14. الشماع حسن: نظرية المنظمة، ط3، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان، 2007.
15. عبد النبي عبد الفتاح: تكنولوجيا الاتصال والثقافة (بين النظرية والتطبيق)، دار العربي لنشر والتوزيع.
16. عبدالحميد عبدالمجيد البلداوي: أساليب البحث العلمي والتحليل الإحصائي، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2007.
17. عبودي زيد منير: الاتجاهات الحديثة في المنظمات الإدارية، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2013.
18. عشوي مصطفى: أسس علم النفس الصناعي، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1992.
19. عواج سامية: الاتصال في المؤسسة (محددات-استراتيجيات) مركز الكتاب أكاديمي، 2020.
20. قاسمي ناصر: الاتصال في مؤسسة، دراسة نظرية وتطبيقية، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011.
21. قنديلجي عامر إبراهيم: منهجية البحث العلمي، دار اليازوري.
22. لقيوتي محمد قاسم: نظرية المنظمة والتنظيم، ط3، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن. عمان، 2008.
23. محمد سرحان علي المحمودي: مناهج البحث العلمي، ط3، دار الكتب، الجمهورية اليمنية-الصنعاء، 2019.
24. محمد عبد الحميد: البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، ط1، عالم الكتب والتوزيع والطباعة، القاهرة، 2011.
25. محمود حسن اسماعيل: مهارات الاتصال، دار الياسمين، (د. ط)، (د.س).
26. المشابقة بسام عبد الرحمن : نظريات الاتصال، ط1، دار أسامة، الاردن، 2011.
27. المشهداني سعد سلمان : مناهج البحث الإعلامي، ط1، دار الكتاب الجامعي، الإمارات العربية المتحدة-الجمهورية اللبنانية، 2017.

28. مكاوي حسن عماد والسيد حسين ليلي: الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط1، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1998.

المذكرات و الرسائل الجامعية:

29. باهي نسبية: دور الاتصال الداخلي في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة التربوية دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات التربوية في بلدية قصر الصبيحي، مذكرة مكملة لنيل الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2015.

30. بن حمودة دلال: الاتصال الداخلي ودوره في فعالية التنظيمية دراسة حالة قاعدة الأنابيب فرع تقرت -سوناطارك، مذكرة مكملة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة الشهيد حمى لخضر، الوادي، 2014/2015.

31. بوسعادي أمنية وحمدي حميدة: دور الاتصال التنظيمي في تحسين الفعالية التنظيمية دراسة ميدانية بالإذاعة الجهوية-جيجل، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص علاقات العامة، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2015/2016.

32. رماش صابرينة: الفعالية الاتصالية في مؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة ميدانية في شركة الوطنية للكهرباء الغاز، رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في علم الاجتماع، فرع تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة منثوري، قسنطينة، 2008.

33. ملال نصيرة: الاتصال الداخلي في مؤسسة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم العلوم الإنسانية، جامعة عبد الحميد بن باديس -مستغانم

34. مولاي عمار سمية: الاتصال وتأثيره على فعالية التنظيم دراسة ميدانية بمديرية الاتصالات الجزائر-أدرار، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2017/2018.

المجلات :

35. رابح العايب: الاتصال التنظيمي: أداة لتحقيق الفعالية التنظيمية، مجلة العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منثوري قسنطينة، الجزائر، العدد 29، جوان 2008.

36. محمد در: أهم مناهج وعينات وأدوات البحث العلمي، مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية، الجزائر، العدد 9، جانفي 2017.

الملحق الأول:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم إعلام واتصال



هذا الاستبيان مكمل لشهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال
تخصص الاتصال الجماهيري والوسائط الجديدة
حول

دور الاتصال الداخلي في تحسين الفعالية التنظيمية في
المؤسسة الاقتصادية
دراسة ميدانية مؤسسة الجزائرية للمياه

يشرفني أن أضع بين أيديكم هذه الاستمارة بغرض انجاز مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تحت عنوان
"دور الاتصال الداخلي في تحسين الفعالية التنظيمية" قصد إكساب الدراسة طابع الواقعية، وأحيطكم علماً أن المعلومات المصرح بها
سوف تبقى طي الكتمان ولن يتم استخدامها إلا لأغراض علمية فترجو تعاونكم وذلك من خلال الإجابة بدقة وصراحة حول الأسئلة
التي تتضمنها استمارة للإجابة ضع علامة (x)
في مكان المناسب.

إشراف الأستاذ:
بلمولاي بدر الدين

إعداد الطالبة:
- عمر نسبية

الموسم الجامعي: 1443هـ - 1444هـ / 2021 م - 2022 م

➤ البيانات الشخصية.

1. الجنس: ذك أنثى
2. السن: من 20 إلى 35 س من 36 إلى 45 سنة أكثر من 45 سنة
3. المستوى التعليمي: متوسط ثانو جامعي
4. الخبرة في العمل: أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنو أكثر من 10 سنوات
5. رتبة منصب العمل داخل المؤسسة: طار سالمي إطار عون إدا عامل منفذ
أو غير ذلك

➤ المحور الأول: مساهمة الاتصال غير الرسمي في تنمية العلاقات الاجتماعية بين العاملين.

6. هل يعتبر الاتصال غير الرسمي ضروري في نقل المعلومات إليك؟ نعم لا
7. ما هي الطرق التي تتبعها في مخاطبة مع زملائك؟ كلام المباشر الهاتف
أخرى
8. إلى أي مدى تعتمد على الاتصال غير الرسمي في تواصلك مع زملاءك؟ دائما أحيانا أبدا
9. هل خلف الاتصال غير الرسمي علاقة صداقة بينك وبين العاملين؟ نعم لا
10. هل تجلس أو ترافق زملائك أثناء الاستراحة أو بعد نهاية العمل؟ دائما أحي أبدا
11. هل تتصل بزملائك في العطل أو خارج مجال العمل؟ نعم لا
12. كيف تقيم علاقة الاتصال بينك وبين زملائك في العمل؟ حسنا جيد سيئة

➤ المحور الثاني: مساهمة الاتصال الرسمي في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين.

13. العلاقة الموجودة بين العمال - علاقة عمل صداقا - علاقة أخرى اذكرها:
14. أي الوسائل الأكثر فاعلية في إيصال المعلومات في المؤسسة؟

- تقارير ومنشورات كتابية الهاتف اجتماعات وسائل أخرى أذكرها:

15. هل ترى أن شكاويك أو طلباتك الخاصة بمستلزمات العمل تلقى اهتماما بالرد؟

- غالبا أحي نادرا

16. هل تساعد قنوات الاتصال المتاحة في العمل في رفع معنويات العاملين؟

- نعم لا

17. هل تعتقد أن الترقية وزيادة الأجر تساعد في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين؟

- نعم لا

18. هل يسير الاتصال الرسمي بين الأقسام والوحدات في المؤسسة بشكل؟

- جيد متوسط سيئ

➤ المحور الثالث: ما مدى مساهمة اتصال الصاعد في اتخاذ القرار داخل المؤسسة.

19. كيف تتصل مع رئيسك في العمل؟

هاتفيا البريد الإلكتروني المقابلة

20. هل سبق واخذ رئيسك بإحدى نصائحك أو أفكارك؟

- نعم لا

21. هل قدمت لرئيسك اقتراحات حول سير العمل؟

- نعم لا

22. هل سبق لك في تشاور مع رئيسك وأخذ برأيك؟

- نعم لا

23. هل هناك وقت مخصص للاتصال برئيسك أثناء العمل؟

- نعم لا

24. هل تتاح لك الفرصة للمناقشة في الاجتماعات؟

- نعم لا

25. ما هي المدة التي يتم فيها الرد على انشغالاتك؟

مدة قصيرة مدة طويلة

26. هل تفضل المقابلة فردية مع رئيسك لطرح مشاكل العمل؟

- نعم لا

هيكل مؤسسة الجزائرية للمياه بالمنية

الملحق الثاني:

