

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية و العلوم الإجتماعية

قسم: علوم الاعلام والاتصال



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

الميدان : علوم الاعلام والإتصال

التخصص : اتصال جماهيري والوسائط الجديدة

مقدمة من طرف الطالب :

قاسمي عزالدين

بعنوان :

واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

دراسة حالة ديوان الترقية والتسيير العقاري OPGI – بورقلة-

الأستاذ رئيسا

الأستاذ بوكرموش عيسى مشرفا

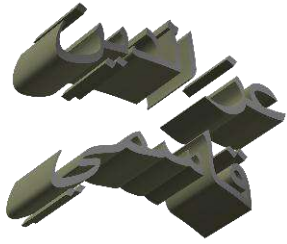
الأستاذ مناقشا

السنة الجامعية 2021/2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتَ
الَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتَ
الَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتَ

الشكر والتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة
والسلام على أشرف خلق الله سيد المصلحين وامام المرسلين
صلى الله عليه وعلى آله وصحبه اجمعين
اشكر أولا وأخيرا الله عز وجل الذي وفقني ومنحني الإرادة لإنجاز هذا البحث الذي أتمنى
ان يكون في المستوى.
واتقدم بالشكر الجزيل الى كل من علمني حرفا من الابتدائي الى الجامعي.
واخص بالذكر الأستاذ المشرف " بو كرموش عيسى "
الذي لم يبخل عليا بتوجيهاته وارشاداته
جزاه الله كل خير.
كما اشكر اسرة قسم علوم الاعلام والاتصال عامة وكل الأساتذة والطلبة.
كما لا يفوتني ان اشكر عمال مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بورقلة واخص
بالذكر المدير العام للديوان " السيد يوسف حمدي " الذين لم يبخلوا عليا بتقديم يد العون
والمساعدة في انجاز هذه المذكرة
والى كل من ساعدني من قريب او بعيد.



الإهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى أعز ما أملك في هذا الكون أسرتي الحبيبة
إلى الذي علمني الصبر والمثابرة لارتقاء أعلى درجات صرح العلم والمعرفة

إلى قدوتي في الحياة أبي الكريم

إلى صاحبنا الفضل علي أمي وأبي بارك الله في عمرهما

وأفاض في عطائهما

إلى إخوتي وأخواتي

إلى الأصدقاء والأحباب

إلى كل هؤلاء أهدي باكورة جهدي التي هي ثمرة غرسهم

عزالدين

أصبح الاتصال الداخلي يحظى باهتمام بالغ من طرف الباحثين، باعتباره عنصرا فعالا في تنسيق الاعمال وتنظيم النشاطات المختلفة التي يقوم بها الافراد داخل أي تنظيم.

وكذلك بالنسبة للمؤسسات الاقتصادية التي لم تهمل هذا العنصر الحيوي، حيث أدركت هذه الأخيرة أهمية الاتصال الداخلي في تسيير شؤونها وتحقيق التوازن المفقود داخلها، وهذا سعيا منها لتحقيق الانسجام التام داخلها وبالتالي زيادة إمكانية تحقيق أهدافها.

ومن خلال هذه الدراسة حاولت معرفة واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، حيث انطلقت من ثلاثة فرضيات أساسية وهي:

- يستخدم الاتصال الداخلي بجميع انواعه في المؤسسة الديوان الترقية والتسيير العقاري بورقلة

- للاتصال الداخلي دور فعال في المؤسسة يظهر ذلك من خلال تحقيق الأهداف الاقتصادية للمؤسسة.

- لا توجد معوقات تواجه التطبيق الفعال للاتصال الداخلي في المؤسسة، سوى بعض المشاكل التنظيمية وأخرى تقنية.

اما اهداف الدراسة فقد تمحورت حول اظهار أهمية الاتصال الداخلي في المؤسسة ومدى مساهمته في تحقيق أهدافها، ومن اجل تحقيق هذه الأهداف، استخدمت المنهج الوصفي الذي يناسب موضوع البحث، كما اعتمدت على الملاحظة واستمارة الاستبيان كأداتين لجمع البيانات.

ملخص الدراسة

اما بالنسبة لمجتمع البحث فقد تكون من 48 مفردة، تم اخيارهم بواسطة العينة العشوائية البسيطة، وقد توصلت في الأخير الى اثبات ونفي صحة الفرضيات التي تناولتها سابقا واهم هذه النتائج:

- ان مؤسسة الديوان الترقية والتسيير العقاري بورقلة تستخدم الاتصال بشكليه الافقي والعمودي، كما تستعمل أيضا الاتصال غير الرسمي أحيانا في اتصالاتها الإدارية.
- يلعب الاتصال الداخلي دورا فعالا في تحسين سيرورة العمل بالمؤسسة اذ ان الاتصال الداخلي بشكليه الافقي والعمودي يفتح المجال امام المؤسسة للمنافسة والرقي وهذا مع مراعاة التمكن من مهارات الاتصال والتمكن من التقنيات الاتصالية الحديثة وتجاوز بعض المعوقات التنظيمية التي تعكر صفوة العمل.

Résumé de l'étude :

Internal communication has become of great interest to researchers, as it is an effective element in coordinating the work and organizing the various activities carried out by individuals within any organization.

As well as for the economic institutions that did not neglect this vital element, as the latter realized the importance of internal communication in managing their affairs and achieving the missing balance within them, and this is in an effort to achieve complete harmony within them and thus increase the possibility of achieving their goals.

Through this study, I tried to know the reality of internal communication in the Algerian economic institution, as it started from three basic hypotheses:

- The internal communication of all kinds is used in the institution, Diwan, to promote and manage real estate in Ouargla

Internal communication has an effective role in the organization, which is shown by achieving the economic goals of the institution.

- There are no obstacles facing the effective application of internal communication in the organization, except for some organizational and technical problems.

As for the objectives of the study, it focused on showing the importance of internal communication in the institution and the extent of its contribution to achieving its objectives.

As for the research community, it may consist of 48 individuals, they were chosen by a simple random sample, and in the last I reached to prove and deny the validity of the hypotheses that I discussed previously, and the most important of these results are:

❖ The Diwan Institution of Real Estate Promotion and Management in Ouargla uses both horizontal and vertical communication, and it also uses informal communication sometimes in its administrative communications.

❖ Internal communication plays an effective role in improving the work process in the organization, as the internal communication in its horizontal and vertical forms opens the way for the institution to compete and advance, taking into account the mastery of communication skills and mastery of modern communication techniques and overcoming some organizational obstacles that disturb the elite of work.

مقدمة

مقدمة

ان المجتمع الحديث او ما يعرف في وقتنا الراهن-بمجتمع المعلومة، يقوم على جملة من البنى التحتية الأساسية والمؤسسات التي تميزه عن المجتمعات التقليدية الغابرة، فتختلف هذه البنى والمؤسسات باختلاف نشاطات الانسان وحاجياته التي تفرض تجسيدها على ارض الواقع، وتعتبر المؤسسة الاقتصادية احدى اهم مكونات هذا المجتمع التي تطورت بدورها وتغيرت بالتوازي مع الاحداث والتطورات الراهنة التي شهدها هذا العصر.

و يعتبر موضوع الاتصال في نسق المؤسسات الاقتصادية اكثر من ضرورة ، ففوة أي نظام مهما اختلف نشاطه اصبح يقاس بمدى تحكمها في اكبر قدر من المعطيات و البيانات اللازمة لتحقيق سيطرتها على فضاءها الداخلي ، اذ اصبح الفرق بين المؤسسة الناجحة والمؤسسة غير الناجحة ، لا يقاس بحجمها و بمواردها و امكانياتها المادية، بل اصبح يقاس بمدى وضوح معالم الاتصال الداخلي فيها و كذا فعالية هذا الأخير في توظيف آليات سير المعلومة بين جميع المستويات التنظيمية في المؤسسة الاقتصادية ، من اجل تحسين الأوضاع وحل امثل للمشاكل. وهذا لا يتحقق الا من خلال تطبيق استراتيجية اتصالية فعالة، تجند لها قوى بشرية مادية تعمل على توحيد المؤسسة الاقتصادية نحو تحقيق أهدافها المسطرة.

بما ان موضوع الاتصال الداخلي وموضوع المؤسسة الاقتصادية مرتبطان كلاهما بالموارد البشرية سأحاول في هذه الدراسة، معرفة واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية-دراسة حالة المؤسسة الديوان الترقية والتسيير العقاري بورقلة-، حيث قسمت بحثي هذا الى إطار منهجي وإطار تطبيقي:

تناولت في الإطار المنهجي مشكلة الدراسة وفرضياتها، أسباب اختياري لموضوع الدراسة، وأهمية الدراسة وأهدافها، كما عالجت ضمن هذا الجانب مجموعة من الدراسات المشابهة إضافة الى عرض مفاهيم الدراسة وأخيرا أدرجت منهج الدراسة ومجتمع البحث

وعينة الدراسة إضافة الى أدوات جمع البيانات التي اعتمدها في دراستي مع عرض اهم المقاربات العلمية التي تخدمني في بحثي هذا.

اما الإطار التطبيقي لهذه الدراسة فقد احتوى على ثلاثة مباحث، الأول خاص بمجالات الدراسة بمؤسسة الديوان الترقية والتسيير العقاري بورقلة، والذي ضم بدوره التعريف بالمؤسسة وكذلك نشاطاتها إضافة الى الأهداف التي تسعى الى تحقيقها، وأخيرا هيكلها التنظيمي.

اما المبحث الثاني من هذا الفصل فتناولت فيه تحليل النتائج، وجاء فيه تحليل وتفريغ الدراسة الميدانية بالمؤسسة الديوان الترقية والتسيير العقاري بورقلة، كما تناولت في المبحث الثالث من هذه الدراسة مناقشة النتائج التي توصلت اليها في الدراسة الميدانية بمؤسسة الديوان الترقية والتسيير العقاري بورقلة.

الفصل الأول : الإطار المنهجي

المبحث الأول: موضوع الدراسة

أولاً: الإشكالية

ثانياً: فرضيات الدراسة

ثالثاً: أسباب الدراسة

رابعاً: أهداف الدراسة

خامساً: تحديد مفاهيم الدراسة

سادساً: الدراسات السابقة

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة

أولاً: حدود ومجالات الدراسة

ثانياً: مجتمع البحث والعينة

ثالثاً: منهج الدراسة

رابعاً: أدوات جمع البيانات

خامساً: المقاربات النظرية

خلاصة الفصل

(1) تحديد الإشكالية:

يعتبر الاتصال احد اهم مقومات الحضارة البشرية ، حيث يرى الباحثون انه العملية التي يتم فيها نقل الأفكار والرسائل والرموز من المصدر الى المستقبل او اكثر بقصد احداث تغيير في السلوكيات او المواقف و الاتجاهات ...، فحاجة الانسان الى التعامل مع الاخرين والاستفادة من خبراتهم و تجاربهم جعلت من الاتصال احد الدعائم الأساسية التي يتم من خلالها التفاعل الإنساني، وهو من ابرز العوامل التي انشأت علاقات اجتماعية بين الافراد مكنتهم من تنظيم وتنسيق الاعمال فيما بينهم من خلال تبادل المعلومات و الأفكار التي تعبر عن مضمون الاتصال .

وعليه فالمنظمات والمؤسسات والشركات على اختلاف نشاطاتها ومهامها أصبحت تدرك ان الاتصال لم يعد مجرد ملاحق لتحسين الصورة العمومية لها؛ بل هو المكيئة التي تحرك هذه المؤسسة وتساعد على اصدار التعليمات والأوامر وادارة الاجتماعات وكتابة الخطابات.

ويعتبر الاتصال الداخلي شكل من اشكال استمرار العلاقة بين الإدارة و الافراد العاملين فيها فهو يعمل على تبادل المعلومات والبيانات، التي تمكن المسيرين من تحسين وتفعيل الاتصال بشكل يتضمن سيرورة العملية الإنتاجية خاصة داخل المؤسسات الاقتصادية، حيث تعتبر هذه الأخيرة احدى اهم مكونات المجتمع التي واجهت تغيرات مختلفة مع الاحداث و التطورات التي شهدتها البشرية، وحتى تقوم هذه المؤسسات بمهامها على اكمل وجه لابد لها ان تولي الاتصال الداخلي أهمية معتبرة، لكي تتمكن من الاستفادة من تقنياته و الياته في التأطير و التوجيه و متابعة مختلف تحركاتها بدءا بإعداد الخطط و البرامج الى التنفيذ والمراقبة و تقييم النتائج.

وعليه فقد جاءت هذه الدراسة لتثير إشكالية محددة سأحاول من خلالها الإجابة عن التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو واقع الاتصال الداخلي في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بورقلة؟

وتتدرج تحت هذا التساؤل عدة أسئلة فرعية:

(2) التساؤلات الفرعية:

✓ ما هي طبيعة ووسائل الاتصال الداخلي في مؤسسة الديوان الترقية والتسيير العقاري

بورقلة؟

✓ ما هي مهام ووظائف الاتصال الداخلي في مؤسسة الديوان الترقية والتسيير العقاري

بورقلة؟

✓ ما هي الصعوبات والعراقيل التي تواجه التطبيق الفعال للاتصال داخل مؤسسة

الديوان الترقية والتسيير العقاري بورقلة؟

(3) الفرضيات:

-يستخدم الاتصال الداخلي بجميع انواعه في مؤسسة الديوان الترقية والتسيير العقاري بورقلة.

-للاتصال الداخلي دور فعال في مؤسسة الديوان الترقية والتسيير العقاري بورقلة يظهر من خلال دوره في تحقيق الأهداف الاقتصادية للمؤسسة.

-توجد معوقات متعددة تواجه التطبيق الفعال للاتصال الداخلي في مؤسسة الديوان الترقية والتسيير العقاري بورقلة تتنوع بين الصعوبات التنظيمية والتقنية.

4) أسباب اختيار الموضوع:

إن الاختيار في البحوث العلمية أكيد يستند غالباً إلى أسباب ذاتية وأخرى موضوعية وهي كالآتي:

1_ الأسباب الذاتية:

✓ اثراء رصيدي حول موضوع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاقتصادية.
 ✓ الرغبة في اجراء هذا النوع من الدراسات المتعلقة بالاتصالات واجراء دراسة ميدانية تتناول العلاقة بين الادارة والاعمال من خلال نوعية الاتصال السائد في ذلك.

2_ الأسباب الموضوعية:

✓ اثراء البحث العلمي بدراسة تتناول الاتصال الداخلي في المؤسسة.
 ✓ ابراز دور الاتصال الداخلي داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.
 ✓ معرفة أهمية الاتصال الداخلي في إدارة المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

5) أهداف الدراسة:

تسعى هذه دراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة ودوره في تحقيق أهدافها الاقتصادية.
- معرفة الاستراتيجيات الاتصالية المعتمدة من طرف المؤسسة الاقتصادية.
- محاولة معرفة المعوقات وتشخيص العراقيل التي تحد من فعالية الاتصال الداخلي في المؤسسة وإيجاد الحلول المناسبة.

(6) أهمية الدراسة:

لقد تطورت عملية الاتصال في المؤسسة واصبح ينظر اليها كعنصر مهم وفعال في أداء نشاطاتها من الاعداد للخطط والاستراتيجيات الى التنفيذ والمراقبة الجيدة، كما صارت من بين مميزات ومكونات المؤسسة الاقتصادية الحديثة؛ اذ تعتبر هذه العملية وسيلة فعالة لخلق الانسجام والتنسيق بين اقسامها المختلفة، ولهذا فموضوع بحثي هذا يكتسي أهمية بالغة؛ لما يقدمه من حلول لمشاكل العملية الاتصالية وبالتالي تمكين المؤسسة من تحقيق الفاعلية الاتصالية، وعليه يمكن القول ان الاتصال الداخلي وسيلة أساسية تستخدمها المؤسسة او المنظمة للوصول الى أهدافها المسطرة .

(7) منهج الدراسة:

قبل التعرض إلى المنهج المعتمد في هذه الدراسة، وجب ولو باختصار التطرق إلى تعريف المنهج.

أما الباحثان "عمار بوحوش" و"محمود الدنبيات" فيعرفانه: على انه الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة مشكلة لاكتشاف الحقيقة.¹

فيرى الباحث "كابلان" أن المعنى الحقيقي للمنهج يظهر في عملية المساهمة على الفهم وليس في النتائج المتحصل عليها.²

وللإجابة عن إشكالية البحث المطروحة و الالمام بأهم جوانبه نظرا لأهمية الدراسة و طبيعة الموضوع؛ اعتمدت على "المنهج الوصفي التحليلي"، فهو اكثر المناهج موافقة مع دراستي والأكثر شيوعا و انتشارا و استخداما في الدراسات الاجتماعية؛ حيث يقوم على جمع البيانات الكمية والكيفية وتبويبها و تحليلها و تفسيرها، ومن ثم استخلاص النتائج وبالإضافة الى الجمع ما بين الدراسة النظرية والميدانية كما انتهجت أسلوب "دراسة الحالة" نظرا لأنني

¹ - عمار بوحوش و محمود الدنبيات: مناهج البحث العلمي، مكتبة المنار، الأردن ، 1989 . ص 89 .

² - كريمة بنان ، الصحافة الداخلية للمؤسسة ، دراسة استطلاعية لقراء مجلة البدر ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال ، كلية العلوم السياسية والإعلام،جامعة الجزائر ، 2005/2004 . ص 13 .

أريد البحث عن معلومات بخصوص المؤسسة ككل كما أريد الكشف عن واقع الاتصال الداخلي فيها، فالبحوث التي تعتمد أسلوب "دراسة الحالة" غالباً ما تكون معمقة و شاملة لجميع جوانب الحالات موضوع الدراسة.

(7) أدوات الدراسة:

تعرف الأداة على أنها " الوسيلة المستخدمة في جمع البيانات وتصنيفها وجدولتها وهناك الكثير من الوسائل والأدوات التي تستخدم في الحصول على البيانات ويمكن استخدام عدد من هذه الوسائل معاً في البحث الواحد لتجنب عيوب أحداها ولدراسة الظاهرة من كافة الجوانب".¹

لذلك يحتم على الباحث الاستعانة بتقنيات معينة لجمع البيانات الضرورية من ميدان الدراسة حول ابعاد المشكلة موضوع البحث، وذلك لقياس متغيري المشكلة، مع الإشارة الى دقة البيانات الميدانية التي يتم جمعها، وهذا يتوقف على حسن اختيار الباحث لهذه الأدوات، وقد اعتمدت في هذه الدراسة على اداتين من أدوات جمع البحث العلمي وهما الملاحظة والاستمارة:

-الملاحظة: حيث تعتبر الملاحظة من اهم الأدوات المستخدمة في جمع البيانات لأنها تسمح للباحث بجمع المعلومات والحقائق من الحقل الطبيعي للدراسة.²

والملاحظة بنوعها "الملاحظة بالمشاركة"، وهي التي يشارك فيها الباحث المبحوثين سلوكياتهم وأعمالهم مباشرة، اما "الملاحظة دون مشاركة"، ففيها يكتفي الباحث بالملاحظة عن بعد دون مشاركة المبحوثين في أعمالهم، مما يسمح له بجمع المعلومات الحقيقية غير المصطنعة من حقل بحثه، ومنه اعتمدت في بحثي هذا على الملاحظة دون مشاركة، من خلال زيارتي المتعددة للمؤسسة دون تحديد مواعيد لهذه الزيارات سلفاً وذلك من اجل

¹- محمد شفيق: البحث العلمي الخطوات المنهجية لاعداد البحوث الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، مصر، 1996، ص 112.

²-Bernard B,Content Analysis in Commuication Research ,Glencoe,IL,Free Press,1952.

الحصول على معلومات أكثر مصداقية وواقعية، من خلالها لاحظت كيفية تواصل المبحوثين داخل مؤسسة البحث.

-الاستمارة: هي عبارة عن مجموعة من الأسئلة تدور حول مواضيع نفسية او اجتماعية او تربوية يجيب عنها المبحوث بنعم او لا او بوضع علامة حول الإجابة المختارة، وهي تصلح للكشف عن الميول المهنية والثقافية والمعتقدات او عن سمات خلفية واجتماعية.

(8) مجتمع البحث:

تتطلب دراسة كل ظاهرة ومشكلة ما توفر بيانات ومعلومات ضرورية عن هذه الظاهرة أو المشكلة وذلك لمساعدة الباحث في اتخاذ القرار المناسب حيالها ومعرفة وتحديد مجتمع الدراسة، يمكن الباحث من تحديد الأسلوب العلمي الأمثل لدراسة هذا المجتمع الذي يقصد به جميع عناصر أو مفردات الظاهرة التي سيدرسها الباحث والتي يريد معرفة حقائق عنها وأخذ عينة منها.¹

- وهو عبارة عن مجموعة من المفردات التي تشترك بخاصية واحدة أو أكثر ويشمل المجتمع كل العناصر والمجموعات التي تشكل مفردات او عناصر قد تكون اشخاص او اسر او مؤسسات، يريد معرفة الحقائق عنها.²

وقد تمثل مجتمع بحثي في الموظفين داخل مؤسسة الديوان الترقية والتسيير العقاري بورقلة، والبالغ عددهم 120 موظفا موزعين على مختلف المصالح المؤسسة.

(9) عينة البحث:

العينة هي ذلك الجزء من المجتمع الذي يتم اختياره بطريقة علمية تمثل الخصائص المهمة للمجتمع المدروس³، وتكون العينة ذات قيمة الا إذا كانت ممثلة لخصائص المجتمع الذي

¹- رابحي مصطفى عليان و عثمان محمد غنيم: مناهج وأساليب البحث العلمي بين النظرية والتطبيق، دار الصفاء، ط1، عمان، 2000، ص137.

²- محمد منير حجاب: الأسس العلمية لكتابة الرسائل الجامعية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، ط3، 2000، ص29.

³-Ole H,Content Analysis for Social Science and Humanities ,Addition oP ,cit ,1969.p104.

سحبت منه.¹

ولهذا فعملية اختيار عينة الدراسة تعد عملية أساسية في البحث العلمي فهي تحدد وتؤثر على جميع خطوات البحث. وقد اعتمدت في دراستي هذه على العينة العشوائية البسيطة كون مجتمع الدراسة متجانس، هذا وقمت بتحديد حجم العينة على أساس نسبة اختبار 40 في المئة بحيث كان عدد افراد مجتمع البحث هو 120 موظف.

-تحديد النسبة:

$$120 * 40 / 100 = 48 \text{ مفردة.}$$

(10) مجال البحث:

تعتبر عملية تحديد مجالات الدراسة، خطوة ضرورية ومهمة يقوم بها الباحث من اجل إضفاء المصداقية لنتائج دراسته والموضوعية العلمية في تناول مشكلة بحثه، لهذا فالباحث ملزم بتحديد المجال الجغرافي والمجال البشري والمجال الزمني لدرسته تحديدا دقيقا.

1-المجال المكاني: هو المكان الذي أجريت فيه دراستي الميدانية وقد كان على مستوى الديوان الترقية والتسيير العقاري حي النصر-الخفجي-ورقلة.

2-المجال الزمني: هو المدة التي تستغرقها الدراسة من اول الى اخر يوم، حيث استغرقت في دراستي هذه المعنونة "واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية _دراسة حالة للمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بورقلة "حوالي خمسة أشهر عبر مرحلتين.

- المرحلة الأولى: قمت فيها بإعداد الجانب المنهجي من الدراسة (الإشكالية - تساؤلاتها - وفرضياتها - أسباب الدراسة) حيث قمت بقراءة حول الموضوع وهذا من خلال التردد على مكتبة الجامعة، للقيام بالبحث وجمع المادة العلمية والاطلاع على الدراسات السابقة،

¹- عبد الله الهاملي : أسلوب البحث الاجتماعي وتقنياته ، منشورات جامعة فار يونس ، ليبيا ، 1988، ص154.

من اجل الإحاطة بموضوع الدراسة وكذا رسم خطة سليمة انتهجها في بحثي هذا، وقد استمر البحث في هذه الرحلة بداية من شهر جانفي، حتى منتصف شهر مارس.

- **المرحلة الثانية:** في هذه المرحلة قمت بإعداد الجانب التطبيقي للدراسة ، وكذا جمع المعلومات المتعلقة بمتغيرات دراستي وكذلك قمت في هذه المرحلة أيضا بزيارة استطلاعية للمؤسسة - موضوع الدراسة- و التي تم فيها الحصول على الموافقة لإجراء البحث الميداني بهذه المؤسسة، و اهم ما قمت به من عمر انجاز هذه المذكرة تصميم استمارة البحث و توزيعها على عينة دراستي بالمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري، وبعد استعادة الاستمارة من المبحوثين و تفريغ البيانات وتفسيرها وتحليلها، قمت باستخلاص النتائج العامة لبحثي الميداني مع اثبات او نفي فرضيات الدراسة، وقد استغرقت في هذه المرحلة مدة زمنية قدرت بشهرين و نصف تقريبا.

11) تحديد المفاهيم:

عادة البحوث العلمية تعتمد على العديد من المفاهيم والمصطلحات والتي يجب تحديدها بدقة لما لها من أهمية لأن المصطلحات تتوافق وتتماثل في المعنى حسب توظيفها، لهذا لزم الالمام بها مسبقا كي يقوم القائم بدراسة بالتوجه في بحثه نحو خطوات دقيقة يصل بها الى نتائج علمية واضحة.

وموضوع بحثي يعتمد على عدة مفاهيم مهمة، سأحاول فيما يأتي عرض تعاريفها ثم احدد التعريفات الإجرائية لكل مفهوم:

✓ **الواقع:**

أ/ لغة: كلمة الواقع مشتقة من الفعل الثلاثي وقع، يقع، وقوعا.¹

¹ - المنجد في اللغة والاعلام، دار المشرق للنشر والتوزيع، بيروت. 2000. ص.213.

ويقال واقع الامر او الحال، أي ما حصل منهما وفي الواقع أي في الحقيقة ومنه فالواقع هو الحاصل.¹

ب/ اصطلاحاً: يعرف على انه فهم أحوال الناس والوقائع المعاصرة والاحداث الجارية عامة او خاصة بمعرفة حقيقتها وأسبابها وأثرها.²

- كما يعرف ايضا بانه درجة دوام المعاني التي يتم اكتشافها في أي تجربة او التي تتصل باي شيء او شخص او فكرة او وثيقة.

✓ الاتصال:

أ/ لغة: يعود أصل كلمة الاتصال (communication) الى الكلمة اليونانية (communis) معنى عام او مشترك او المشاركة (charing) فالاتصال هنا الاشتراك في الاتجاهات والمعلومات والأفكار.³

ب/ اصطلاحاً:

- يعرف "فليبو" الاتصال بانه: تلك العملية التي من شأنها التأثير في الغير حتى يفسر فكرة بالطريقة التي يعيها المتكلم او الكاتب.⁴

- ويرى "جي ميلير" ان: الاتصال يحدث عندما توجد معلومات في مكان ما او أدى شخص ما ونريد ايصالها الى مكان اخر او شخص اخر.⁵

الاتصال الداخلي:

تعددت المفاهيم والتعاريف التي نسبت للاتصال الداخلي وشملت جوانب متعددة حيث:

¹ علي بن هداية وآخرون. القاموس الجديد للطلاب، المؤسسة الوطنية للكتاب، ط7، الجزائر. 1991. ص303.

² أمينة جعفر. واقع العلاقات العامة في المؤسسة الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، جامعة يحيى فارس المدينة - 2015/2014. ص04.

³ محمد جمال الفار. المعجم الإعلامي، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010. ص07.

⁴ محمد أبو سمر، الاتصال الإداري والإعلامي، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009. ص09.

⁵ فضيل دليو، الاتصال مفاهيمه نظرياته ووسائله، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003. ص15.

- عرفه احمد لدوبعلی انه: مجمل النشاطات والاعمال المتخذة لإقامة علاقته بين الفاعلين ويهدف الى انجاز مشروع موحد وبلوغ اهداف مشتركة، كما يسمح لكل فاعل داخل المؤسسة ان يكون معروفا بشخصيته ومهمته فيها والعمل على ازدهارها وفعاليتها فيها.¹

- وعرفته منال طلعت محمود على انه: الاتصال الداخلي هو دراسة وتطبيق مجموعة من المؤشرات والوسائل التي بواسطتها تنظم المؤسسة اتصالها مع محيطها.²

- اما فضيل دليو فيرى ان الاتصال الداخلي هو: النقل والاستلام مع الفهم للتعليمات والمعلومات.³

-التعريف الاجرائي:

الاتصال الداخلي هو عملية حيوية داخل المنظمة، يتم فيها تبادل الأوامر والتوجيهات، والمعلومات والتقارير، والأفكار والمقترحات على مستويات مختلفة في الإدارة، من اجل ضمان حسن اعمال المؤسسة، كما تأخذ الاتصالات الداخلية اشكالا متعددة تسمح لكل فرد في هذا التنظيم بالبروز.

-المؤسسة الاقتصادية

لقد تعددت تعريفات المؤسسة نظرا لتنوع أهدافها وأنشطتها وكذا هيكلها حيث:

- عرفها جاك لويستين بانها احدى اشكال النشاط الاقتصادي بالإضافة الى كونها احدى الاشكال الاجتماعية للعمل.⁴

- اما "فرانسوا بيروا" غيرى بانها: منظمة تجمع اشخاص ذوي كفاءات متنوعة، تستعمل رؤوس الأموال والقرارات من اجل انتاج السلع.⁵

¹ - مصطفى وآخرون، وسائل الاتصال وتكولوجية التعليم، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط2، عمان، ص82.

² - منال حلمت محمود، مدخل إلى علم الاتصال، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة، 2002، ص22.

³ - فضيل دليو، مقدمة في وسائل الاتصال بجماهيره، دار المطبوعات الجزائرية الجامعية، الجزائر، 1998، ص17.

⁴ - يوسف سعدون، علم الاجتماع دراسة التغير التنظيمي في المؤسسات الصناعية، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة، ص07.

⁵ - سلطان بلقاسم، العلاقات الإنسانية في المؤسسة، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 05 فيفري 2004، ص29.

-كما تعرف أيضا بانها: تنظيم اقتصادي مستقل ماليا في إطار قانوني واجتماعي معين، هدفه دمج عوامل الإنتاج من اجل الإنتاج او تبادل السلع او الخدمات مع اقتصاديين اخرين، بغرض تحقيق نتيجة ملائمة لها، ضمن شروط اقتصادية تختلف باختلاف الحيز المكاني والزمني الذي توجد فيه.¹

-التعريف الاجرائي:

وعليه فالمؤسسة هي منظمة تجمع بين اشخاص من ذوي كفاءات متنوعة تستعمل وسائل فكرية، مادية ومالية من اجل انتاج سلعة ما، طبقا لأهداف محددة من طرف الإدارة.

12-الدراسات السابقة :

الدراسة الأولى:

دراسة خنifer وفاء، سنة 2013-2014، بعنوان "دور الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسة الخدمائية، مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، جامعة ورقلة. تناول موضوع الإشكالية دور الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسة الخدمائية حيث اعتمدت هذه الدراسة على تساؤل رئيسي مفاده: كيف يساهم الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسة الخدمائية؟

والذي تندرج تحته الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما المقصود بالاتصال الداخلي في البنك الجزائري؟
2. ما مدى مساهمة الاتصال الداخلي في البنك الجزائري؟
3. ما هي معوقات الاتصال الداخلي في البنك الجزائري؟

منهج الدراسة

¹- حسين عبد الحميد احمد رشوان. علم الاجتماع التنظيم، مؤسسة شباب الجامعة، مصر. 2004.ص106.

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي فهو أكثر المناهج موافقة مع موضوع بحثها، اذ يركز على ما هو كائن في الوصف والتفسير في الظاهرة المدروسة، حيث يقوم على جمع البيانات الكيفية والكمية وتبويبها وتحليلها وتفسيرها.

نتائج الدراسة

توصلت الباحثة الى النتائج التالية:

- ✓ الاتصال الداخلي في البنك الجزائري قائم على الاتصال الرسمي بمختلف اتجاهاته حيث يتضمن الاتصال النازل تعليمات وأوامر وقرارات اما الاتصال الافقي يعمل على تدفق المعلومات وتبادل وجهات النظر.
- ✓ تؤثر وسائل الاتصال في البنك على سرعة وصول المعلومات فرغم توفر البنك على شبكة الانترنت وتعاملهم بالبريد الالكتروني الا انه أحيانا ولضعف هذه الشبكة قد لا تصل المعلومات في الوقت المناسب.
- ✓ يعتبر العامل البشري أحد العوامل المؤثرة في سرعة وصول المعلومات وذلك لغياب المعرفي لوسائل الاتصال.
- ✓ كثرة الاعتماد على الوسائل المكتوبة مثل المحاضر، التقارير والتعليمات في الاتصال في حين ينبغي ان يتجاوز هذه الوسائل ويسعى لكل ما هو جديد في مجال الاتصالات وذلك لمسايرة التطور ومواجهة كل التغيرات التي يمكن ان تحدث والتكيف معه.

الدراسة الثانية

دراسة قادري محمد، سنة 2009-2010، بعنوان "الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق"، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، جامعة تلمسان، الجزائر.

حيث تناولت إشكالية الدراسة فعالية الاتصال الداخلي في اغلب المؤسسات الجزائرية نظريا وتطبيقيا تحت تساؤل رئيسي مفاده "هل يمكن اعتبار الاتصال عمود فقري في تسيير المؤسسة وشريان ربط مختلف مصالحها؟" واعتمد الباحث كأسئلة فرعية:

1. ما أهمية الاتصال الداخلي وتأثيره على تقسيم المؤسسة؟
2. لماذا تضع المؤسسات في مخططاتها استراتيجية اتصالية وما هي أهميتها؟
3. ما هي التقنيات المستعملة في الاتصال الداخلي؟

13-منهج الدراسة :

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتبر أسلوب من أساليب المرتكزة على معلومات كافية ودقيقة عن موضوع محدد للحصول على نتائج موضوعية.

توصلت الدراسة للنتائج التالي:

- ✓ عدم وجود خلية للاتصال وهو ما يوسع الفجوة بين الافراد والإدارة.
- ✓ وسائل الاتصال المستعملة تقليدية كلاسيكية لا تواكب التطورات الحاصلة.
- ✓ الاصال النازل هو المهيمن من خلال الأوامر والقرارات.

الدراسة الثالثة

دراسة زليخة بن عمارة سنة 2001، بعنوان "واقع الاتصال المؤسساتي في الجامعة الجزائرية" في إطار اعداد رسالة الماجستير بجامعة باتنة، حيث حاولت هذه الدراسة الإجابة على التساؤل التالي: ما دور الاتصال الداخلي في المؤسسة؟

وتضمن أسئلة فرعية كالتالي:

1. ما هي الأطر التنظيمية للاتصال في المؤسسة؟
2. هل يحسن استعمال وسائل الاتصال في المؤسسة؟
3. وما هي وسائل الاتصال المستعملة في المؤسسة؟

منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على منهج المسح بالعينة مبررة ذلك بطبيعة الدراسة الوصفية.

نتائج الدراسة:

✓ ان هناك علاقة قوية بين فعالية الاتصال وقدرة القائد او المسؤول على أداء مهامه الإدارية والتنظيمية.

✓ اتصال المؤسسة أصبح عملية أساسية لا غنى عنها في الإدارة الحديثة.

✓ الاتصال في المؤسسة الجامعية يتأثر إيجابيا بالوسائل التكنولوجية والتقنية المستخدمة في اعمال الاتصالات المكتبية.

التعقيب على الدراسات السابقة:

عموما تطرقت الدراسات السابقة الى تسليط الضوء على الاتصال الداخلي في المؤسسات باختلافها من حيث النوع او الخدمة التي تقدمها وتلقى أضواء متفاوتة على جوانب كثيرة وهامة من مشكل البحث، وذلك من خلال الدور والوسائل المستخدمة في الإدارة

والتنظيم او لبناء العلاقات الإنسانية وتحسين الظروف في العمل، وتشاركت دراستي مع هذه الدراسات في المنهج الوصفي التحليلي، وكذلك في استخدام تقريبا نفس أدوات جمع البيانات وهي "استمارة الاستبيان" وكذلك النتائج التي تؤكد على وجود اتصال داخلي في المؤسسة.

وتختلف هذه الدراسة من حيث الإشكالية دراستي تركز على واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاقتصادية وبعض الاختلاف وكذلك في نوع العينة فقد اخترت في عينة بحثي العمال والمسيرين في المؤسسة الاقتصادية من طبقة الإداريين حقيقة العمال العاديين.

وافادتي كذلك هذه الدراسات في الحصول على مراجع وضبط الخطة.

- 14 المقاربات النظرية للدراسة :

❖ النظرية الوظيفية:

تستمد هذه النظرية أصولها الفكرية العامة من اراء مجموعة كبيرة من علماء الاجتماع التقليديين والمعاصرين والتي تركز بصورة عامة على أهمية تحليل البناءات و النظم الاجتماعية و معرفة دورها الوظيفي و توجيهها من اجل الحفاظ على النظام العام و استمراريته و تطوره و تحديثه في نفس الوقت و هذا يتمثل في أفكار و نظم رواد علم الاجتماع الغربي أمثال "اوجست كونت" "ايميل دوركا يم" و "هوبرت سبنسر" و أيضا اراء العديد من علماء الاجتماع الأمريكيين المعاصرين مثل "تالكوتبارستور" و "روبرت ميرتون" و غيرهم اخرون من رواد الجيل الثاني من علماء علم الاجتماع الرأسماليين الذين استمرت آرائهم حتى نهاية السبعينات من القرن العشرين.

استندت الأفكار الرئيسية للنظرية الوظيفية الى فكرة سابقة دورها "هبرت سبنسر" كانت بين الكائن العضوي وبين المجتمع فالكائن الحي كلي يتكون من مجموعة من الأعضاء والأجهزة التي يقوم كل منها بوظيفة معينة وتتطافر جميعها على استمرار بقاء الكائن الحي ثم استمرار نموه وتطوره ويمثل هذا النظام نظام المجتمع الإنساني من حيث ان هذا المجتمع

يتكون من مجموعة من الأجزاء والانساق وتتكامل جميعا لحفظ التوازن في المجتمع فاذا اختلفت وظيفة أحد الأنظمة او أجزاء الجسم يصبح المجتمع في حالة لا توازن.¹

- كيفية توظيف المقاربة النظرية في دراستي:

ان المؤسسة الاقتصادية عبارة عن بنية تتكون من مجموعة من الفروع التي تتمثل في الموارد البشرية والهياكل المادية إضافة الى القوانين التنظيمية وغيرها، بحيث يؤدي كل واحد من هذه الفروع وظيفة معينة من اجل خدمة وتحقيق اهداف المؤسسة ككل وابقائها تسير وفق نظام صحيح وحسب ما هو محدد له من طرف مدراءها ومسؤوليها.

وعليه فانه من خلال دراستي للاتصال الداخلي في المؤسسة الاقتصادية الجزئية، يتبين لي ان الاتصال الداخلي عبارة عن فرع يقوم بمجموعة من الوظائف التي تؤدي الى تحسين الأداء وخلق الشعور بالانتماء للمؤسسة وزيادة فاعليتها ونجعتها وتحسين كفاءتها.

- المبادئ التي تركز عليها النظرية البنوية الوظيفية:

تعتبر النظرية البنوية الوظيفية التي كان روادها كل من "هوبرت سبنسر" و "تالكوتبارسونز" و "روبرت ميرتن" و "هانز كيرثوسي" على مجموعة من المبادئ نذكر منها:

- يتكون المجتمع المحلي او المؤسسة او الجماعة مهما يكن نوعها وحجمها من أجزاء ووحدات مختلفة وبرغم من اختلافها الا انها مترابطة مع بعضها.

- المجتمع او الجماعة او المؤسسة يكمن تحليلها تحليلا بنويا وظيفيا الى أجزاء وعناصر أولية أي المؤسسة تتكون من أجزاء وعناصر لكل منها وظيفتها.

- الوظائف التي تؤديها المؤسسة او الجماعة قد تكون وظائف ظاهرة او كامنة او وظائف هدامة او بناءة، فزيادة أجور العمال لها وظيفة اقتصادية ظاهرة للعمال، بينما تأسيس نادي او جمعية للعمال فهو سلوك له وظائف كامنة.

¹ - إبراهيم عثمان ، النظرية المعاصرة في علم الاجتماع ، دار الشرق - عمان ، 2008 ، ص41.

- وجود نظام معياري او قيمي تشيد البني الهيكلية للمجتمع او المؤسسة في مجاله، فالنظام القيمي هو الذي يقسم العمل على الافراد ويحدد واجبات كل فرد وحقوقه كما يحدد أساليب اتصاله وتفاعله مع الاخرين.

- يشير مصطلح الوظيفة الى مساهمة شكل معين من الأنشطة المتكررة في الحفاظ على استقرار وتوازن المجتمع.

- وقد قام " روبرت ميرتون " 1957 بتلخيص العملية البنائية الوظيفية للمجتمع فيما يلي:

1. ان أفضل طريقة للنظر الى المجتمع هي اعتباره نظاما لأجزاء مترابطة وانه تنظيم للأنشطة المرتبطة والمتكررة والتي يكمل كل منها للآخر.

2. يميل هذا المجتمع بشكل طبيعي نحو حالة من التوازن الديناميكي وإذا حدث أي نوع من التناظر داخله فان قوى معينة سوف تنشط من اجل استعادة التوازن.

3. تساهم جميع الأنشطة المتكررة في المجتمع في استقراره، وبمعنى اخر فان كل النماذج القائمة في المجتمع تلعب دورا في استقرار النظام.

ومن الواضح تماما ان وسائل الاتصال أصبحت في الوقت الحالي جزءا مركزيا من هياكل مؤسساتنا، وهذا يعني انها في الوقت الذي تمثل فيه بناءات قائمة بحد ذاتها، تغلغت بعمق داخل كل المؤسسات في المجتمع من مؤسسات اقتصادية وتعليمية وغيرها.

بالإضافة الى ذلك تؤكد النظرية الوظيفية منذ مرحلة نشاطها على أهمية تحديد العلاقة المتبادلة بين وسائل ونظم الاتصال وبين النظم والانساق الاجتماعية الأخرى.

4- كما اهتم أصحاب هذه النظرية باستخدام مفاهيم تعكس الإطار السيكولوجي العام لها، مثل المتطلبات الوظيفية وتحقيق الأهداف والمحافظة على النظام وغيرها من المفاهيم التي تعكس ضرورة الاهتمام بتوجيه الدور الوظيفي لوسائل الاتصال نحو تحقيق الوظائف

والأهداف العامة التي تربط هذه الوسائل وتنظيماتها ومؤسساتها المختلفة، بحيث ركزوا على الدور الوظيفي لها.

5-تطور ما يسمى بداية النظرية الوظيفية والتي عرفت فيما بعد بالبنائية الوظيفية والأساس هنا تفسير الوجود الاجتماعي واستقراره وظيفيا وقد ارتبط تصور المجتمع كوحدة كلية بمفهوم النسق الاجتماعي الذي يتضمن معناه في الحالة تشكل الوحدة النسقية من أجزاء مترابطة متساندة يقوم كل جزء منها بوظيفة او أكثر تلبي حاجات النسق والأعضاء فيه.

❖ نظرية النظم (من النظريات الإدارية المعاصرة):

تعتبر هذه النظرية ان المنظمة تعمل بموجب نظام متحد، مؤلف من أجزاء متداخلة تعمل معا لهدف او اهداف محددة.

وهذه الأجزاء ذات علاقة تفاعلية متبادلة، تشكل في مجموعتها نتيجة تفاعلها تركيبيا كليا، وبموجب هذه النظرية فان المؤسسة او المنظمة تعمل للتكامل وفي الوقت نفسه كجزء فعال في محيطها، وتقوم فكرة النظام على تأكيد العلاقات بين التنظيم والبيئة المحيطة به، والمنظمة بحد ذاتها نظام متحد واقسامها يشكلون فروع في هذا النظام، والتنظيمات تتداخل فيما بينها وتتناسق مهامها ونشاطاتها لتحقيق اهداف النظام الكلي.

فالمؤسسة الاقتصادية تتواجد في الأسواق من خلال منتجاتها، فقسم الإنتاج يعتمد على قسم التسويق للتعريف بالمنتجات، وقسم التسويق يعتمد على قسم المحاسبة للحصول على حصته من الموارد.

واعتبر رواد هذه النظرية "كنيثبولدنيغ" و"لوديك فان بورتفالي"، المنظمة مجموعة من الأجهزة العامة ذات الموارد المتنوعة والتي تشكل نظم عملها، وان النظام مجموعة من الأجزاء المتداخلة تعمل ككيان واحد لتحقيق الأهداف المشتركة.¹

¹ - موسى خليل، الإدارة المعاصرة، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، ط1، بيروت، 2005، ص74.

خلاصة الفصل:

وختاماً لهذا الفصل يمكن القول ان الإطار المنهجي لدراستي هذه، يعد خطوة الانطلاق التي بدأت منها وهذا من خلال عرضي أولاً لمشكلة الدراسة وتساؤلاتها، صياغة الفرضيات، مروراً بالأسباب الذاتية والموضوعية للدراسة التي تقف وراء اختياري لهذا الموضوع، وكذا وقوفي فيه على أهميتها والأهداف المتوقعة من هذا البحث، كما أدرجت اهم مفاهيم ومصطلحات الدراسة وبعض الدراسات المشابهة التي تعزز بحثي، وصولاً الى المقاربات النظرية التي تخدم الدراسة.

الفصل الثاني : الإطار التطبيقي

المبحث الأول: مجال الدراسة بالمؤسسة الديوان الترقية والتسيير

العقاري بورقلة

أولاً: التعريف مؤسسة الديوان الترقية والتسيير العقاري بورقلة

ثانياً: اهداف مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بورقلة

ثالثاً: الهيكل التنظيمي للمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري

بورقلة

المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة

أولاً: عرض وتحليل البيانات الشخصية

ثانياً: عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالمحور الثاني

ثالثاً: عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالمحور الثالث

رابعاً: عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالمحور الرابع

المبحث الثالث: مناقشة نتائج الدراسة

أولاً: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات

ثانياً: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة

ثالثاً: توصيات الدراسة

المبحث الأول: مجال الدراسة بالمؤسسة الديوان الترقية والتسيير العقاري بورقلة.

في هذا المبحث يتم التعرف على الديوان الوطني للترقية والتسيير العقاري لولاية ورقلة ودوره في الحياة الاقتصادية والاجتماعية وتسليط الضوء على مهام دائرة انجاز المشاريع. وذلك من خلال استعراض المؤسسة والتزاماتها وأهدافها وأيضا الإشارة الى هيكلها التنظيمي.

التعريف بديوان الترقية والتسيير العقاري OPGI:

*تقديم مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري:

ديوان الترقية والتسيير العقاري هو المتعامل الرئيسي في ميدان انجاز السكنات الاجتماعية في إطار الترقية والتسيير العقاري بولاية ورقلة، باعتبار المؤسسة عمومية اقتصادية، يقدر راس مالها ب: 120.663.905.40 دينار جزائري.

الديوان هو واحد من بين 53 ديوان على المستوى الوطني وقد لعب دورا هام وفعال في تعمير الولاية، حيث تكمن مهامه الرئيسية في تقديم المشاريع، تسليم السكنات في الآجال المحددة ومطابقتها لشروط الاستغلال بصفة نهائية، وملزمة بتقديم الخدمات المرتبطة بها، وتعتبر مؤسسة ذات حجم هام اذ بلغ عدد العاملين نحو 514 عامل بجميع الوكالات التابعة له.

***اهداف ديوان الترقية والتسيير العقاري:**

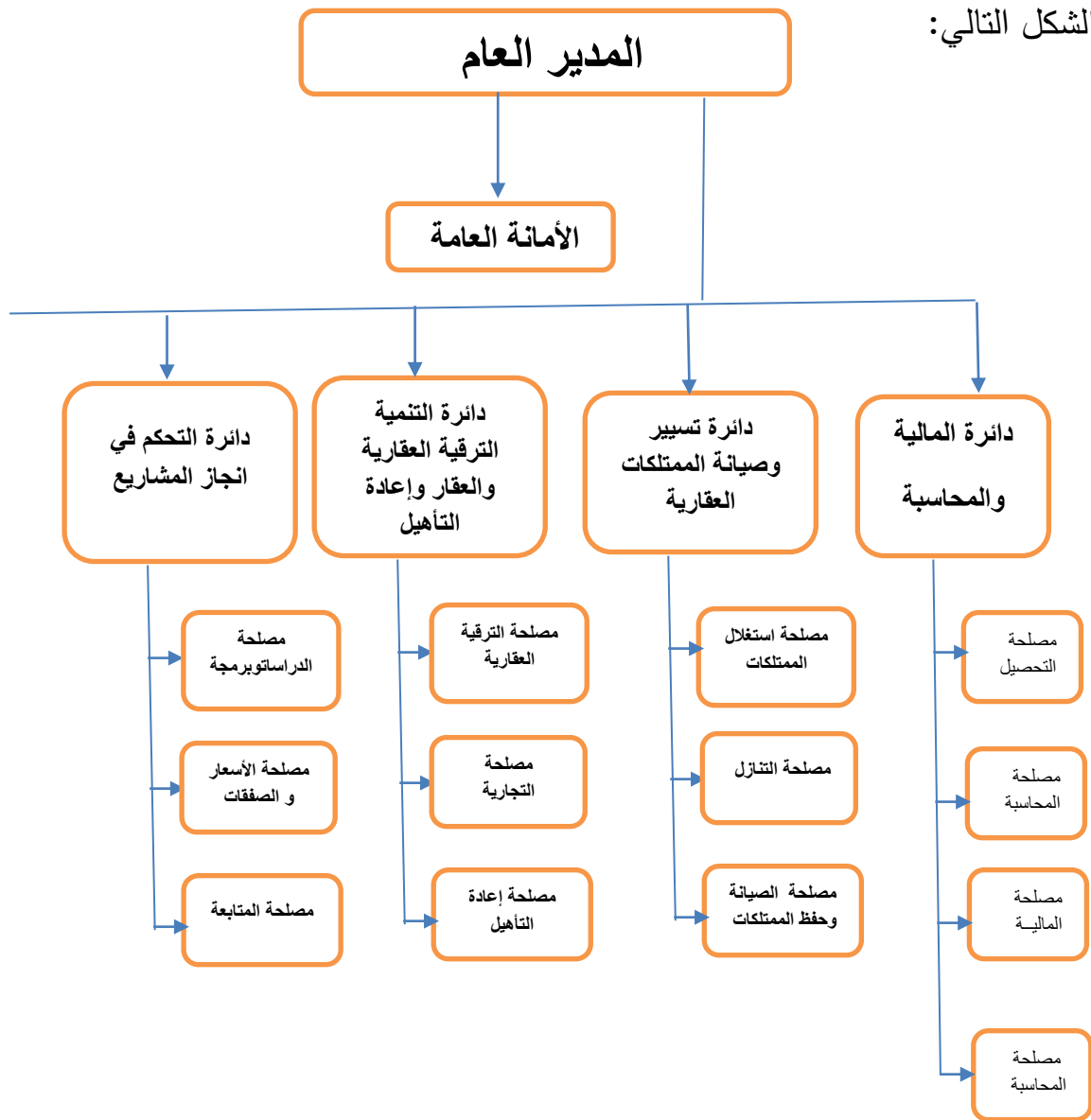
يمكن تجميعها وتوضيحها كالتالي:

- القضاء على ازمة السكن وانجاز سكنات لائقة وفق المعايير الدولية.
- التعريف بالطابع العمراني للمنطقة.
- الدقة في انجاز السكنات واحترام المواعيد المحددة للتسليم.

- تطوير الجانب الفني والتسييري من اجل الرفع في الأداء.
- التحكم الجيد في التكاليف والزيادة في المردودية المشاريع المنجزة.

الهيكل التنظيمي العام لديوان الترقية والتسيير العقاري: هو عبارة عن مجموعة من الدوائر المالية والمادية والبشرية هدفه تحقيق التنسيق بين مختلف اقسامه من اجل تحقيق اهداف المؤسسة، وعليه يعتمد ديوان الترقية والتسيير العقاري لولاية ورقلة على بنية وظيفية متطورة تربط بين الدوائر ومختلف المصالح، مع وجود علاقة تكاملية فيما بينها كما هو موضح في

الشكل التالي:



المبحث الثاني: تحليل النتائج

أولاً: عرض وتحليل البيانات الشخصية

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

المتغير / الفئات	التكرار	النسبة المئوية %
ذكور	21	43.75
اناث	27	56.25
المجموع	48	%100

*المصدر: الجدول: من اعداد الطالب.

تسمح البيانات الشخصية للدراسة من معرفة وتحديد السمات العامة ومعرفة الخصائص السوسولوجية لمجمع البحث كالجنس والسن والمستوى التعليمي إضافة الى الاقدمية في المؤسسة والفئة الوظيفية.

تحليل الجدول رقم (01):

من الجدول رقم 01 والذي يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس نجد ان الذكور يمثلون اقل نسبة من المبحوثين وهي 43.75% مقارنة بنسبة الاناث التي جاءت 56.25%.

ويرجع ذلك الى طبيعة نشاط مؤسسة الديوان الترقية والتسيير العقاري -بورقلة-والذي لا يتطلب مهارات وقدرات بدنية كبيرة تستطيع المرأة القيام بها حيث تتواجد هذه الأخيرة في اعمال الإدارة. ومنه نستنتج ان موظفي مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري -بورقلة- اغلبهم اناث.

الجدول رقم (02): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغيري الجنس والسن.

المتغير الفئات	الذكور		الاناث		المجموع	النسبة %
	ت	%	ت	%		
اقل من 30 سنة	03	14.28	03	11.11	06	12.5
30-39 سنة	09	42.85	22	81.48	31	64.58
40-49 سنة	06	28.57	02	7.40	08	16.66
50 سنة فما فوق	03	14.28	00	00	03	06.25
المجموع	21	100%	27	100%	48	100%

*المصدر: الجدول: من اعداد الطالب.

تحليل الجدول رقم 02:

يوضح الجدول رقم 02 توزيع افراد العينة الدراسة حسب متغير الجنس والسن والذي يبين ان أكثر عدد من المبحوثين تتراوح أعمارهم بين فئتي 30-39 سنة و (42.85% ذكور، و81.48% اناث) و40-49 سنة وذلك بنسبة 64.58%، تليها فئة اقل من 30 سنة بالنسبة 12.5% أي (14.28% ذكور، 11.11% اناث) وفي الأخير فئة 50 سنة فما فوق 6.25% وهي نسبة قليلة وفي الذكور فقط.

ويمكن تفسير ذلك ان المؤسسة ذات طابع اقتصادي يعتمد على النشاط والحيوية وهذا يتجسد في اعتمادها على فئة الشباب التي احتلت أكبر نسبة (64.58%) كما لاحظت انها لم تهمل عامل الخبرة حيث يمثلون نسبة **معتبرة لا بأس** بها تقدر ب(16.66%).

ومما سبق نستنتج ان ديوان الترقية والتسيير العقاري بورقلة يعتمد بالدرجة الأولى على فئة الشباب.

الجدول رقم (03): يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغيري الجنس والمستوى التعليمي.

المتغير الفئات	الذكور		الاناث		المجموع	النسبة %
	ت	%	ت	%		
ابتدائي	00	00	00	00	00	00
متوسط	00	00	03	11.11	03	06.25
ثانوي	13	62.90	09	33.33	22	45.83
جامعي	08	38.09	15	55.55	23	47.91
المجموع	21	100%	27	100%	48	100%

*المصدر: الجدول: من اعداد الطالب.

تحليل الجدول رقم 03:

يوضح الجدول رقم 03 توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس والمستوى التعليمي ونلاحظ من خلاله أكبر نسبة من المبحوثين يمثلون مستوى جامعي بنسبة 47.91% (38.09% ذكور، 55.55% اناث) تليها فئة المبحوثين الحاصلين على مستوى تعليمي ثانوي أي بنسبة 45.83% (61.90% ذكور و 33.33% اناث) وتأتي بعدها مباشرة فئة المبحوثين الحاصلين على مستوى تعليمي متوسط بنسبة 06.25% (0% ذكور و 11.11% اناث) فيما انعدمت نسبة المبحوثين الذين يمتلكون مستوى تعليمي ابتدائي.

اذن يمكن ان نفسر ان أكبر نسبة من المبحوثين في المؤسسة يمتلكون مستوى تعليمي جامعي بنسبة 50% راجع الى طبيعة العمل في المجال الإداري والتنفيذي الذي يعتمد على مجهودات فكرية مختلفة إضافة الى كون اغلب المبحوثين حاصلين على شهادة التعليم الثانوي (البكالوريا). اذن في الأخير نستنتج ان اغلب موظفي ديوان الترقية والتسيير العقاري بورقلة على شهادات ويمتلكون مستوى تعليمي جيد يخولهم للعمل في المؤسسة.

الجدول رقم (04): يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس والاقدمية في المؤسسة.

المتغير الفئات	الذكور		الاناث		المجموع	النسبة %
	ت	%	ت	%		
اقل من 5 سنوات	03	14.28	11	40.74	14	29.16
10/5 سنوات	04	19.04	06	22.22	10	20.83
10 سنوات فما فوق	14	66.66	10	37.03	24	50
المجموع	21	100%	27	100%	48	100%

*المصدر: الجدول: من اعداد الطالب.

تحليل الجدول رقم 04 :

من خلال الجدول رقم 05 والذي يمثل توزيع افراد العينة حسب متغيري الجنس والاقدمية في المؤسسة نلاحظ ان فئة 10 سنوات فما فوق تمثل النسبة الأكبر ب 50% (66.66% ذكور و 37.03% اناث) تليها فئة اقل من 05 سنوات بنسبة 29.16% (14.28% ذكور و 40.74% اناث) وفي الأخير جاءت (05-10) سنوات بنسبة 20.83% (19.04% ذكور و 22.22% اناث) اذن تمثل فئة 10 سنوات فما فوق النسبة الاكبر و المقدره ب: 50% وهذا ما يفسر لنا ان اغلب الموظفين قدمي العهد بالمؤسسة و هذا ما أكده لي اغلب المبحوثين اثناء احتكاكي بهم في دراستي الميدانية حيث اقرؤا بان اغلبهم مدمجين رسميا بالوظيفة العمومي ، ولهذا فهم ملتزمين بالعمل لتوفير الخدمات العامة لمؤسسة ديوان الترقيّة والتسيير العقاري بورقلة .

الجدول رقم (05): يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس والفئة الوظيفية.

المتغير/الفئات	الذكور		الاناث		المجموع	النسبة %
	ت	%	ت	%		
إطار	05	23.80	01	03.70	06	12.5
متحكم	06	28.57	08	29.62	14	29.16
منفذ	10	47.61	18	66.66	28	58.33
المجموع	21	%100	27	%100	48	%100

*المصدر: الجدول: من اعداد الطالب.

تحليل الجدول رقم 05 :

نلاحظ من خلال الجدول والذي يبين لنا توزيع افراد العينة حسب متغير في الجنس والفئة الوظيفية.

ان اغلب موظفي المؤسسة هم منفذين وذلك بنسبة 58.33% موزعة بين (47.61% ذكور، 66.66% اناث) تليها فئة المتحكمين بنسبة 29.16% موزعة بين (28.57% ذكور، 29.62% اناث) وأخيرا فئة الاطارات بنسبة 12.5% موزعة بين (23.80%، 3.70% اناث).

ويمكن تفسير هذه المعطيات، ان غالبية افراد العينة هم منفذين كون اغلبهم حاصلين على شهادات ومستوى تعليمي ثانوي ومدمجين في إطار عقود ما قبل التشغيل (وهذا ما يؤكد الجدول رقم 03 الخاص بتوزيع افراد العينة حسب متغير الجنس والمستوى التعليمي) كما يرجع ذلك أيضا الى طبيعة نشاط المؤسسة التي تعتمد على قدرات فكرية أكثر من القدرات البدنية (حيث جاءت نسبة المتحكمين 29.16% في الرتبة الثانية وهي نسب لباس بها وشبه متقاربة).

ثانيا: عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالمحور الثاني "طبيعة الاتصال الداخلي في المؤسسة الديوان الترقية والتسيير العقاري بورقلة".

الجدول رقم (06): يوضح إجابات افراد العينة حول كيفية سير عملية الاتصال في مؤسسة دوان الترقية والتسيير العقاري بورقلة.

المتغير	التكرار	النسبة %
منظمة	15	31.25
عادية	31	64.58
عشوائية	02	04.16
المجموع	48	%100

*المصدر: الجدول: من اعداد الطالب.

تحليل الجدول رقم 06:

يوضح الجدول أعلاه كيفية سير عملية الاتصال في المؤسسة دت ع بورقلة ان اعلى نسبة قدرت ب: 64.58% أجاب فيها المبحوثين بان العملية الاتصالية كانت عادية تليها نسبة 31.25% حيث أجاب فيها افراد العينة بان العملية الاتصالية منظمة ونفسر ذلك بان عملية الاتصال داخل المؤسسة تخضع لأساليب وتقنيات الاتصال الجيد.

الجدول رقم (07):

يوضح مدى مساهمة الاتصال الداخلي في تسهيل مهام العاملين في المؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بورقلة.

الفئة	التكرار	النسبة %
دائما	39	81.25
أحيانا	09	18.75
نادرا	00	00
المجموع	48	%100

*المصدر: الجدول: من اعداد الطالب.

تحليل الجدول رقم 07:

يوضح الجدول أعلاه توزيع المبحوثين حول مدى مساهمة الاتصال الداخلي في تسهيل مهام العاملين في مؤسسة د ت ع، ومنه نلاحظ ان اغلب افراد العينة اجابوا انهم "دائما" ما يسهل الاتصال الداخلي مهامهم وذلك بنسبة 81.25% كما ان بعض المبحوثين اجابوا بان الاتصال أحيانا ما يسهل مهامهم بنسبة 18.75% وأخيرا كما لا توجد إجابات من المبحوثين "بنادرا" ما يسهل مهامهم وذلك بنسبة 00%، وهذا راجع الى ان التشاور بين العمال امر لا بد منه في تسهيل مهامهم و تحقيق الأهداف المسطرة وخلق جو يسوده التعاون.

ومن هنا نستنتج ان فئة كبيرة من افراد العينة صرحوا "بدائما" وذلك راجع الى أهمية الاتصال الداخلي الذي يتجلى في الاتصالات بين الإدارة والعمال وتوزيع المهام على افراد العينة وذلك وقت الحاجة والطلب.

الجدول رقم(08):

يوضح إجابات المبحوثين حول عملية الاتصال بين موظفين المؤسسة حسب متغير الجنس.

النسبة %	المجموع	الاناث		الذكور		الفئة
		%	ت	%	ت	
75	36	70.37	19	80.25	17	جيد
25	12	29.62	08	19.04	04	متوسط
00	00	00	00	00	00	ضعيف
00	00	00	00	00	00	منعدم
%100	48	%100	27	%100	21	المجموع

*المصدر: الجدول: من اعداد الطالب.

تحليل الجدول رقم 08:

يفسر الجدول أعلاه ان أكبر نسبة من افراد العينة والتي قدرت 75% (80.25% ذكور، 70.37% اناث) قد ادلو بان الاتصال بينهم وبين زملائهم في المؤسسة "جيد" تليها نسبة 25% منها (19.04% ذكور، 29.62% اناث) يرون بان عملية الاتصال في المؤسسة لا باس بها.

وهذه الأرقام توضح ان الاتصال بين موظف واخر مهما كان الهدف منه ينعكس جليا على أداء المؤسسة بالانسجام والتوازن وبهذا نستخلص لن الاتصال الافقي يؤدي وظيفة هامة في المؤسسة (د ت ع) خاصة فيما يخص معرفة المعلومات المختلفة وتبادلها.

الجدول رقم (09): يوضح عملية الاتصال بين افراد العينة ورؤسائهم داخل المؤسسة حسب متغير الجنس.

النسبة %	المجموع	اناث		ذكور		الفئة
		%	ت	%	ت	
83.53	40	81.48	22	85.71	18	جيد
16.66	08	18.51	05	14.28	03	متوسط
00	00	00	00	00	00	ضعيف
00	00	00	00	00	00	منعدم
%100	48	%100	27	%100	21	المجموع

*المصدر: الجدول: من اعداد الطالب.

تحليل الجدول رقم 09:

نلاحظ من الجدول أعلاه ان نسبة 75% من المبحوثين اجابوا بان الاتصال بينهم "جيد" موزعة على (85.71% ذكور، 81.48% اناث) تليها نسبة 16.66% من المبحوثين اجابوا "بمتوسط" موزعة على (14.28% ذكور، 18.51% اناث) فيما انعدمت إجابات المبحوثين

"بضعيف ومنعدم" وهذا ما أفسره بان الرؤساء في هذه المؤسسة يحسنون التعامل مع موظفيهم ويقدرّون أهمية استخدام الاتصال في علاقاتهم.

ومما سبق نستخلص ان هناك اتصال صاعد فعال في المؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بورقلة.

الجدول رقم (10): يوضح المعلومات التي يستقبلها افراد العينة من ورؤسائهم.

الفئة	التكرار	النسبة %
طلبات واوامر شخصية (خارج إطار العمل)	04	08.33
توجيهات مباشرة (في إطار العمل)	44	91.66
المجموع	48	%100

*المصدر: الجدول: من اعداد الطالب.

تحليل الجدول رقم 10:

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان المعلومات التي يستقبلها غالبية افراد العينة من رؤسائهم عبارة عن توجيهات مباشرة في حين نرى ان 08.33% منهم ان هذه المعلومات عبارة عن طلبات وأوامر شخصية.

إذا فعالية افراد العينة يدلون بان اغلب الاتصالات النازلة في المؤسسة تتجسد في توجيهات مباشرة من الرؤساء الى العمال.

الجدول رقم(11): يوضح مصدر المعلومات التي يتلقاها افراد العينة داخل المؤسسة.

الفئة	التكرار	النسبة%
المدير	05	10.41
المسؤول المباشر	25	52.08
ممثل العمال	07	14.58
زملاء العمال	11	22.91
المجموع	48	%100

*المصدر: الجدول: من اعداد الطالب.

تحليل الجدول رقم 11:

من الجدول أعلاه نلاحظ ان اعلى نسبة قدرت ب: 52.08% بحيث أجاب فيها المبحوثين عن تلقيهم المعلومات من المسؤول المباشر تليها نسبة 22.91% اجابوا من زملاء العمل ونسبة 14.58% اجابوا من ممثلي العمال وأخيرا نسبة 10.41% التي اجابوا فيها عن المعلومات من المدير، وهذا ما يفسر بان هناك اتصال مباشر بين الرئيس والمرؤوسين او زملاء مع بعض.

ومنه نستنتج ان هناك اتصال مباشر وفعال ما بين الموظفين في المؤسسة د ت ع

بورقلة.

الجدول رقم (12): يوضح إجابات أفراد العينة حول أهمية المعلومات التي تصل أفراد العينة من طرف مديرية المؤسسة.

النسبة %	المجموع	منفذ		متحكم		إطار		الفئة
		%	ت	%	ت	%	ت	
79.16	38	78.57	22	78.57	11	83.33	05	مهمة
20.83	10	21.42	06	21.42	03	16.66	01	غير مهمة
%100	48	%100	28	%100	14	%100	06	المجموع

*المصدر: الجدول: من اعداد الطالب.

تحليل الجدول رقم 12:

من الجدول أعلاه نلاحظ ان اعلى نسبة قدرت ب: 79.16% أجاب فيها المبحوثين بان المعلومات التي تصلهم مهمة موزعة حسب الفئات بنسب متفاوتة بحيث 83.33% إطارات 78.57% متحكم كذلك 78.57% منفذين ونسبة 20.83% أجابوا بانها غير مهمة موزعة الى 16.66% إطار و 21.42% متحكم ومنفذين.

ونفس ذلك باختلاف المهام لذا كل موظف في المؤسسة تختلف أهمية الاتصال الداخلي حسب مهمتهم في المؤسسة.

الجدول رقم(13): يوضح الوسائل الأكثر استعمالا في الاتصالات الإدارية في مؤسسة د ت ت ع.

المتغير	التكرار	النسبة %
سمعية بصرية	07	14.58
شفوية	13	27.08
كتابية	23	47.91
الالكترونية	05	10.41
المجموع	48	%100

المصدر: الجدول: من اعداد الطالب.

تحليل الجدول رقم 13:

من خلال الجدول نلاحظ ان وسائل الاتصال الكتابية هي الأكثر استعمالا في الاتصالات الإدارية في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بورقلة وذلك بنسبة قدرت ب: 47.91% تليها الوسائل الشفوية بنسبة 27.08% ثم السمعية البصرية بنسبة 14.58% في حين يستعمل 10.41% من أطراف العينة الوسائل الالكترونية في اتصالاتهم الإدارية، ومنه يمكن ان نقول بان المؤسسة لا تعتمد على تقنيات الاتصال الحديثة بشكل كبير في اتصالاتها الا في بعض الأحيان إذا لجا اليه بعض المبحوثين كرؤساء الأقسام الاتصال بالفروع التابعة للمؤسسة.

وهذا ما يرجح الكفة نحو الاعتماد على الوسائل الكتابية ويعود ذلك الى طبيعة عمل المؤسسة الذي يتخذ نوعان من الرسمية وكذلك حتى يكون ذا مصداقية أكثر وبيتعد عن الاشاعة التي تقلل من أدائه.

يمكن ان نستنتج ان وسائل الاتصال الكتابية هي الأكثر استخداما بالمؤسسة من اجل ضمان وصول وتدفق المعلومات بكل مصداقية وشفافية.

الجدول رقم (14): يوضح الوسائل الاتصالية المستعملة في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري حسب متغير المستوى التعليمي.

النسبة %	المجموع	جامعي		ثانوي		متوسط		الفئة
		%	ت	%	ت	%	ت	
87.5	42	91.30	21	86.36	19	66.66	02	ملائمة
12.5	06	8.69	02	13.63	03	33.33	01	غير ملائمة
%100	48	%100	23	%100	22	%100	03	المجموع

*المصدر: الجدول: من اعداد الطالب.

تحليل الجدول رقم 14: من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان اغلبية المبحوثين اجابوا بملائمة وسائل الاتصال المستعملة وذلك بنسبة 87.5% موزعة على مستوى المتوسط ب: 66.66% و 86.36% ثانوي و 91.30% جامعي بالنسبة للمبحوثين الذين اجابوا بان الوسائل الاتصال غير ملائمة موزعة على 33.33% مستوى متوسط و 13.63% ثانوي و 8.69% جامعي. وهذا ما نفسره بتمكن الموظفين من هذه الوسائل إضافة الى مستواهم التعليمي الجيد الذي يلعب دور في العمل على هذه الوسائل. ونستخلص من هذا ان الوسائل الاتصالية بالمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بورقلة ملائمة.

ثالثاً: عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالمحور الثالث " دور الاتصال الداخلي في المؤسسة الاقتصادية".

الجدول رقم (15): يوضح مشاركة افراد العينة في عملية اتخاذ القرارات التي تخص المؤسسة الديوان الترقية والتسيير العقاري وكيفية طرحها.

النسبة المئوية		التكرار	الفئة
43.75	33.33	07	نعم عن طريق الاجتماعات
	66.66	14	نعم عن طريق الاتصال بالمسؤول المباشر
	100%	21	المجموع الجزئي
56.25		27	لا
100%		48	المجموع

*المصدر: الجدول: من اعداد الطالب.

تحليل الجدول رقم 15: من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان غالبية افراد العينة لا يشاركون في اتخاذ القرارات التي تخص المؤسسة التي يعملون بها حيث وجدت نسبة 56.25% من المبحوثين اجابوا "بلا" كما يوضح الجدول ان نسبة 43.75% من المبحوثين اجابوا "بنعم" موزعة على ان نسبة 33.33% تطرح اقتراحاتها عن طريق الاجتماعات في حين نجد ان نسبة 66.66% تطرحها عن طريق الاتصال بالمسؤول المباشر او الرئيسي.

ويمكن ان نفسر ذلك ان غالبية العاملين في المؤسسة ليس إطارات كما يوضحه الجدول رقم 05 وبالتالي لا يعطيهم هذا المشاركة في عملية اتخاذ القرارات التي تخص المؤسسة.

الجدول رقم(16): يوضح مساهمة الاتصال الداخلي في تحقيق التقارب والتفاهم بين المسؤولين والعمال في مؤسسة د ت ع حسب متغير الجنس.

النسبة %	المجموع	الاناث		الذكور		الفئة
		%	ت	%	ت	
93.75	45	96.29	26	90.47	19	نعم
06.25	03	03.70	01	09.52	02	لا
%100	48	%100	27	%100	21	المجموع

*المصدر: الجدول: من اعداد الطالب.

تحليل الجدول رقم 16:

من خلال الجدول أعلاه الخاص بتوزيع المبحوثين إذا كان الاتصال الداخلي يساهم في التقارب والتفاعل بين المسؤولين والعمال في مؤسسة د ت ع حسب متغير الجنس ان اعلى نسبة قدرت ب: 93.75% اجابوا ب: نعم موزعة كالآتي (90.47% ذكور و 96.29% اناث) ونسبة 06.25% اجابوا بلا موزعة كالآتي (09.52% ذكور و 03.70% اناث) من هنا نستنتج ان افراد العينة الذين اجابوا بنعم هم النسبة الأكبر وهذا راجع الى وجود علاقات طيبة بين المسؤولين والعمال ووجود احتكاك بينهم وتبادل المعلومات.

الجدول رقم (17): يوضح المساهمة في تحسين سيرورة العمل حسب متغير الجنس.

النسبة %	المجموع	الاناث		الذكور		الفئة
		%	ت	%	ت	
95.83	46	96.29	26	95.23	20	نعم
04.16	02	03.70	01	04.76	01	لا
%100	48	%100	27	%100	21	المجموع

*المصدر: الجدول: من اعداد الطالب.

تحليل الجدول رقم (17): من خلال أعلاه نلاحظ ان اعلى نسبة قدرت ب: 95.83% خاصة بإجابة المبحوثين بنعم بحيث الذكور قدرت نسبتهم ب: 95.23% والانات ب: 96.29% وتليها 04.16% للمبحوثين الذين اجابوا بلا وتمثل 95.83% نسبة المبحوثين الذين يرون ان الاتصال الداخلي يساهم في سيرورة العمل في المؤسسة وهذا راجع الى ثقافة بعض الموظفين المدركين لأهمية الاتصال الداخلي وما يلعبه في ضمان سيرورة العمل وما يحققه للمؤسسة.

ومما سبق نستخلص بان الاتصال الداخلي له دور فعال وعامل مهم في تسيير المؤسسة.

الجدول (18): يوضح الأهداف التي يحققها الاتصال الداخلي في المؤسسة الديوان الترقية والتسيير العقاري حسب رأي المبحوثين.

الفئة	التكرار	النسبة%
المشاركة في تسيير المؤسسة	06	12.5
الراحة النفسية وتماسك الجماعة	18	37.5
الارتقاء بالمؤسسة وتحقيق الربح	24	50
المجموع	48	100%

*المصدر: الجدول: من اعداد الطالب.

تحليل الجدول رقم(18): يتضح لي ان اكبر نسبة من افراد عينة التي تقدر ب: 50% قد اجابوا الهدف من الاتصال داخل المؤسسة هو الارتقاء بالمؤسسة وتحقيق الربح تليها نسبة 37.5% من المبحوثين يرون ان الهدف منه هو الراحة النفسية و تماسك الجماعة في حين سجلت نسبة 12.5% من الافراد الذين يرون بان الهدف من الاتصال الداخلي هو المشاركة في تسيير المؤسسة ، وبالتالي يمكن القول ان الاتصال الداخلي يزيد من تفاعل العاملين

فيما بينهم وهذا ما يؤكد الجدول رقم 08 و الذي يوضح بان الاتصال الافقي هو الاتصال السائد داخل مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بورقلة مما يولد شعور لدى الموظف للارتقاء بالمؤسسة و تحقيق الربح لها.

اذن يمكن القول ان الهدف من الاتصال الداخلي في المؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بورقلة هو الارتقاء بالمؤسسة وتحقيق الربح.

الجدول رقم(19): يوضح دور الاتصال الداخلي على مستوى المؤسسة الديوان الترقية والتسيير العقاري بورقلة حسب راي افراد العينة.

الفئة	التكرار	النسبة%
ضمان تدفق وتبادل المعلومات مما يضمن حسن سير اعمال المؤسسة.	06	12.5
توحيد الموظفين لتكوين فريق موحد وخلق شعور بالانتماء الى المؤسسة.	14	29.16
تحقيق الأهداف الاقتصادية للمؤسسة	28	58.33
المجموع	48	100%

*المصدر: الجدول: من اعداد الطالب.

تحليل الجدول رقم 19: ان الهدف الرئيسي من انشاء أي مؤسسة اقتصادية هو بالدرجة الأولى تحقيق أهدافها الاقتصادية (تحقيق الربح)، وهذا ما يؤكد الجدول رقم 18، حين نلاحظ من خلاله ان غالبية افراد العينة والذي قدرت نسبتهم ب: 58.33% يرون ان دور الاتصال الداخلي في المؤسسة د ت ع هو تحقيق أهدافها الاقتصادية ، في حين يرى 29.16% من افراد العينة ان دور الاتصال هو توحيد الموظفين لتكوين فريق موحد وخلف

شعور بالانتماء للمؤسسة ، تليها نسبة 12.5% من المبحوثين يرون بان دور الاتصال هو ضمان تدفق و تبادل المعلومات مما يضمن حسن سير اعمال المؤسسة.

ومن هنا نستنتج ان تعدد أدوار الاتصال يرجع الى تعدد وسائله واساليبه فهو يعمل على تقريب الموظفين من بعضهم البعض من جهة وتقريبهم من الإدارة من جهة أخرى ما يساهم في حسن سير اعمال المؤسسة وبالتالي تحقيق أهدافها الاقتصادية.

رابعاً: عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالمحور الرابع " الصعوبات والعراقيل التي تواجه الاتصال الداخلي في المؤسسة الاقتصادية".

الجدول رقم(20): يوضح المشاكل التي تواجه مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بورقلة حسب متغير الفئة الوظيفية.

النسبة %	المجموع		منفذ		متحكم		إطار			
			%	ت	%	ت	%	ت		
45.83	22	13	26.92	07	28.57	04	25	02	مع الإدارة	نعم
		09	19.23	05	14.28	02	25	02	مع الزملاء	
54.16	26		53.84	14	57.14	08	50	04		لا
%100	48		%100	26	%100	14	%100	08		المجموع

*المصدر: الجدول: من اعداد الطالب.

تحليل الجدول رقم 20: من خلال الجدول الموضح أعلاه نلاحظ ان افراد العينة يواجهون مشاكل داخل المؤسسة الديوان الترقية والتسيير العقاري بورقلة بحيث وجدت ان نسبة الافراد الذين اجابوا بنعم هي 45.83% حيث سجلت نسبة 13% منهم لديهم مشاكل مع الإدارة و 09% منهم لديهم مشاكل مع زملاءهم في العمل في حين وجدت ان نسبة المبحوثين الذين اجابوا بلا هي 54.16% وهي نسبة تمثل اغلبية العمال الذين لا تواجههم مشاكل في

المؤسسة دتت ع بورقلة ، ونفسر ذلك بانتشار ووجود بعض مشاكل البيروقراطية في الإدارة الجزائرية و عدم الاخذ بعين الاعتبار لشكاوي الموظفين ومتطلباتهم ،لذلك فاعلبيهم لا توجههم مشاكل في إدارة مؤسسة دتت ع بورقلة.

وأخيرا نستنتج ان اغلب موظفي المؤسسة دتت ع بورقلة لا يواجهون مشاكل مع الإدارة.

الجدول رقم(21): يوضح طبيعة المشاكل التي يعاني منها افراد العينة حسب متغير الاقدمية في المؤسسة (يخص الذين اجابوا بنعم أي لديهم مشاكل).

الفئة	اقل من 5 سنوات		من 5-10 سنوات		من 10 فما فوق		المجموع	النسبة %
	ت	%	ت	%	ت	%		
مشاكل متعلقة بمحيط العمل	02	25	00	00	04	50	06	27.27
مشاكل متعلقة بالوسائل	04	50	05	83.33	02	25	11	50
مشاكل متعلقة بالإدارة	02	25	01	16.66	02	25	05	22.72
المجموع	08	100%	06	100%	08	100%	22	100%

*المصدر: الجدول: من اعداد الطالب.

تحليل الجدول رقم 21: نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان اغلب افراد العينة اجابوا بوجود مشاكل متعلقة بالوسائل و مشاكل متعلقة بظروف العمل بنسبة 50% و 27.27% من افراد

لا تقل من 05 سنوات خبرة و 50% من 10 سنوات فما فوق اما بالنسبة لمشاكل متعلقة بالوسائل و تتوزع الى 50% اقل من 5 سنوات و 83.33% من 5-10 سنوات و 25% من 10 سنوات فما فوق ، وأخيرا نجد نسبة 22.72% و التي تعبر عن المبحوثين الذين اجابوا بوجود مشاكل متعلقة بالإدارة موزعة على 25% اقل من 5 سنوات و 16.66% من 5-10 سنوات و 25% من 10 سنوات فما فوق من خلال الجدول يتضح ان المشاكل التي يعاني منها العامل و المتعلقة بظروف العمل و هذا راجع الى كون المبحوثين حدثي الالتحاق بالمؤسسة و هذه الظروف لا ترقى الى تطلعاتهم اما فيما يخص المشاكل المتعلقة بالوسائل فهناك صعوبات من حيث ان عمال مؤسسة د ت ع لا زالوا يستخدمون وسائل بسيطة وغير متطورة.

الجدول رقم (22): يوضح الصعوبات التي تواجه افراد العينة عند تقديمهم الشكاوى للإدارة.

الفئة	التكرار	النسبة%
نعم	22	45.83
لا	26	54.16
المجموع	48	100%

*المصدر: الجدول: من اعداد الطالب.

تحليل الجدول رقم 22: يوضح الجدول أعلاه ان افراد العينة قد انقسموا نصفين حيث نجد ان 45.83% منهم قد ادلوا بأنهم يجدون صعوبات معينة عند تقديمهم شكاويهم للإدارة في حين يرى النصف الاخر 54.16% انهم لا يجدون أي صعوبات في ذلك.

وهذا ما يمكن ان نفسره بوجود صعوبات في الاتصال في الاتصال الصاعد (من العمال الى الإدارة) أي وجود نقص في التواصل والتفاعل بين الموظفين والمسؤولين.

الجدول رقم(23): يوضح على من يعتمد افراد العينة في حل المشاكل التي تصادفهم في المؤسسة التي يعملون بها.

الفئة	التكرار	النسبة%
ممثلي العمل (النقابة)	18	37.5
الاعتماد على الزملاء	05	10.41
مبادرة شخصية (خارج إطار العمل)	02	04.16
الرئيس المباشر	23	47.91
المجموع	48	%100

*المصدر: الجدول: من اعداد الطالب.

تحليل الجدول رقم (23): يتضح لنا أكبر نسبة من افراد والتي قدرت 47.91% يعتمدون في حل المشاكل التي تصادفهم في المؤسسة على الرئيس المباشر (اتصال رسمي) تليها نسبة 37.5% منهم يعتمدون على (النقابة) و ممثلي العمل و 10.41% منهم يلجؤون الى الاعتماد على الزملاء (اتصال افقي) و 04.16% نسبة الافراد الذين يفضلون الاعتماد على مبادرات شخصية (خارج إطار العمل).

ومن هذه النتائج يمكن القول ان نسبة معتبرة من العاملين بهذه المؤسسة يعتمدون على الاتصال الرسمي في مواجهة المشاكل التي تصادفهم في المؤسسة التي يعملون بها في حين تفضل الأقلية منهم على الاتصال الافقي، في حل مشاكلهم.

إذا نستنتج من التحليل الجدول أعلاه ان الاتصال الرسمي في المؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بورقلة يساهم في التغلب على العقبات والمشاكل التي تواجه العاملين في المؤسسة خاصة إذا كان المدير يحسن التصرف مع عماله أي هناك اتصال صاعد فعال في المؤسسة.

الجدول رقم (24): يوضح استخدام المبحوثين لتقنيات الاتصال الحديثة والاعلام الالي في المؤسسة.

الفئة	التكرار	النسبة %
نعم	43	89.58
لا	05	10.41
المجموع	48	%100

*المصدر: الجدول: من اعداد الجدول.

تحليل الجدول رقم 24: من الجدول أعلاه نلاحظ ان اعلى نسبة قدرت ب: 89.58% والخاصة بالمبحوثين الذين اجابوا بأنهم يستخدمون تقنيات الاتصال الحديثة والاعلام الالي في المؤسسة و 10.41% اجابوا ب: لا.

ومنه نستنتج ان غالبية عمال المؤسسة د ت ت ع بورقلة من افراد العينة يستخدمون تقنيات الاتصال الحديثة والاعلام الالي كون طبيعة العمل التي تفرض عليهم استخدام الإعلام الالي إضافة الى كون عدد عمال الإدارة الكثير في المؤسسة.

الجدول رقم (25): يوضح إذا كانت هناك صعوبات في استخدام تقنيات الاتصال الحديثة اثناء تأدية المهام داخل المؤسسة الديوان الترقية والتسيير العقاري بورقلة.

الفئة	التكرار	النسبة %
نعم	19	39.58
لا	29	60.41
المجموع	48	%100

*المصدر: الجدول: من اعداد الطالب.

تحليل الجدول رقم 25: من الجدول أعلاه نجد ان اعلى نسبة من المبحوثين اجابوا بعدم وجود صعوبات في استخدامهم لتقنيات الاتصال الحديثة حيث قدرت ب: 60.41% تليها

نسبة المبحوثين الذين اجابوا بوجود مشاكل في استخدامهم لتقنيات الاتصال الحديثة بحيث قدرت ب: 39.58٪.

ومنه نستنتج ان عمال ديوان الترقية والتسيير العقاري بورقلة متمكنين من مبادئ الاعلام الالي كونهم ذوي مستويات تعليمية مختلفة.

المبحث الثالث: مناقشة نتائج الدراسة

أولاً: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات

01/ نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الأولى: التي مفادها ان "الاتصال الداخلي يستخدم بجميع انواعه في المؤسسة الديوان الترقية والتسيير العقاري بورقلة".

من خلال النتائج الميدانية المتحصل عليها من اسئلة المحور الثاني من الاستمارة و المعنونة ب: " طبيعة الاتصال الداخلي في المؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بورقلة" ، نستنتج ثبات الفرضية و التي أظهرت ان مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بورقلة تستخدم الاتصال الرسمي (الافقي و العمودي) كما تستعمل الاتصال غير الرسمي نسبياً، وهذا ما تؤكدده النسب التي تحصلت عليها من السؤال رقم(08) حيث وجدت ان هناك اتصال جيد بين الموظفين (اتصال افقي) ، كما تؤكد أيضا النسب الجدول رقم (09) ان هناك اتصال جيد بين المبحوثين ورؤسائهم ، كما تؤكد نتائج الجدول رقم (10) ان الاتصال الرسمي هو السائد في المؤسسة ، حيث وجدت ان اغلب المعلومات التي يستقبلها المبحوثين من رؤسائهم هي عبارة عن توجيهات مباشرة.

02/نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الثانية: والتي مفادها ان " للاتصال الداخلي دور فعال في المؤسسة الديوان الترقية والتسيير العقاري بورقلة يظهر ذلك من خلال تحقيق أهدافها الاقتصادية".

من خلال تحليل الجداول الخاصة بالمحور الثالث من الاستمارة والمعنون بدور الاتصال الداخلي في المؤسسة الاقتصادية، نستنتج ثبات الفرضية الثانية حيث يظهر ذلك

من خلال الإجابات المتحصل عليها من السؤال رقم (19) فحسب رأي غالبية المبحوثين دور الاتصال الداخلي بهذه المؤسسة هو تحقيق الأهداف الاقتصادية.

03/ نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الثالثة: والتي مفادها ان " هناك معوقات متعددة تواجه التطبيق الفعال للاتصال الداخلي في المؤسسة الديوان الترقية والتسيير العقاري بورقلة تتنوع بين المشاكل الإدارية وبوسائل العمل ومشاكل محيط العمل".

وقد توصلت هذه الدراسة الى نتائج تدل على عدم صحة هذه الفرضية، وهذا راجع الى الاهتمام بالمشاكل التي يواجهها ها موظفو المؤسسة، والاهتمام بأرائهم وأفكارهم من قبل المسؤولين وكذا اخذ شكاويهم بعين الاعتبار، وهذا ما يوضحه الجدول رقم (20) ويبين ان اغلب المبحوثين لا يواجهون مشاكل " إدارية وبالوسائل وبمحيط العمل"، اما الجداول رقم (25/21) فيؤكدان وجود " مشاكل تقنية" حيث ان نسبة معتبرة من المبحوثين يواجهون صعوبات في استخدام تقنيات الاتصال الحديثة و الاعلام الالي وذلك راجع الى الاختلاف في مستوياتهم التعليمية و المهنية.

ثانيا: مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة:

من خلال النتائج التي توصلت اليها في دراستي الميدانية بالمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بورقلة سنحاول مناقشة هذه الأخيرة في ضوء الدراسات السابقة التي تناولناها: حيث توصلت الى نتيجة مفادها ان الاتصال الداخلي يستخدم بجميع اشكاله في مؤسسة د ت ع وخاصة الرسمي (الافقي والعمودي)، وهذا ما أكدته نتائج الدراسة التي قامت بها " وفاء خنيفر " حول " دور الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسة الخدمية"، حيث اكدت ان نوع الاتصال الداخلي في البنك الجزائري قائم على الاتصال الرسمي بمختلف اتجاهاته كما اكدت نفس الدراسة اعتماد المؤسسة الاقتصادية الجزائرية على الوسائل المكتوبة مثل المحاضرات و التقارير ، فيما يرى "قادري محمد" في دراسته حول "الاتصال

الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية و التطبيق " ان الاتصال النازل هو المهيمن من خلال الأوامر و القرارات .

فيما توصلت دراستي الى ان الاتصال الداخلي له دور فعال في تحقيق الأهداف الاقتصادية للمؤسسة ترى " بن عمارة زليخة" في دراستها " واقع اتصال المؤسسة في الجامعة الجزائرية " ان اتصال المؤسسة أصبح عملية لا غنى عنها في الإدارة الحديثة.

كما تشابهت نتائج دراستي حول وجود معوقات إدارية وتقنية تواجه التطبيق الفعال للاتصال الداخلي في المؤسسة الاقتصادية مع النتيجة التي توصلت لها "خنيفر وفاء" حيث اكدت ان وسائل الاتصال في البنك تؤثر على سرعة وصول المعلومة، فرغم توفر البنك على شبكة الانترنت وتعاملهم بالبريد الالكتروني الا انه أحيانا ولضعف هذه الشبكة قد لا تصل المعلومات في الوقت المناسب.

ثالثا: توصيات الدراسة:

- ✓ العمل على تطوير مهارات الاتصال لدى العاملين وذلك بدفعهم الى القيام بتكوينات في مجال الاتصال مثل مهارات التحدث والكتابة والقراءة....
- ✓ العمل على التنسيق بين الإدارة والموظفين والأقسام المختلفة وتحديد وسائل وأساليب الاتصال المختلفة وعدم الاكتفاء بأسلوب الاتصال الكتابي.
- ✓ الاهتمام بمشاكل العمال والحرص على تلبية مطالبهم واخذ شكاويهم بعين الاعتبار.
- ✓ انشاء خلية خاصة بالاتصال داخل مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بورقلة.
- ✓ اجراء المزيد من الدراسات عن الاتصال الداخلي واهميته في تحقيق اهداف المؤسسة الاقتصادية.
- ✓ فتح باب النقاش لمعالجة مختلف الأمور التي تخص العمل.

الخاتمة:

يعد الاتصال الداخلي لمؤسسة الديوان الترقية والتسيير العقاري عملية حيوية لا تستطيع الاستمرار من دونها فهو يساعدها على تأدية ووظائفها الضرورية التي تمكنها من تحقيق أهدافها الاستراتيجية، عن طريقه تتمكن هذه المؤسسة من إقامة علاقات مع الموظفين الذين يشتركون مع بعضهم في القيم والعادات والثقافة واللغة تقوم على التفاهم والثقة المتبادلة، وهذا من شأنه أن يحفزهم على العمل الجيد وبدل مزيد من الجهود، و يوقظ لديهم روح المسؤولية و المشاركة الجماعية في أداء المهام و الأنشطة، للوصول المستوى المطلوب .

والاتصال الداخلي في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقارية ب ورقة هو ركيزة النشاطات التي توفرها هذه المؤسسة لجمهورها الخارجي، ذلك ان المعلومات المتداولة بين مختلف المستويات و الأقسام الإدارية، تهدف الى انجاز الأنشطة و تكيفها بما يتوافق و احتياجات جمهورهم، و كذا تهيئة الظروف التي من شأنها ان تشجعهم عل الانخراط في هذه المؤسسة للتعامل معها، فعلى مقدار فعالية نظام الاتصالات الداخلية، تتوقف قدرة هذه المؤسسة على أهدافها .

لذا وجب على مؤسسة ديوان الترقية و التسيير العقاري ان تضع استراتيجية للاتصال الداخلي حتى تتمكن من تمرير المعلومات بين مختلف المستويات الإدارية بالطريقة الصحيحة.

وتتغلب على اهم العراقيل التي تواجهها، وحتى تضمن السيولة المستمرة للرسائل مع التأكد من وضوحها و توقيتها المناسب و وصولها الى الأطراف المعنية بها ، وهي في ذلك لا بد ان تهتم بتوفير الوسائل الملائمة لنقل الرسائل و التي يجب ان تأخذ بعين الاعتبار طبيعة الجمهور المستقبل من حيث المستوى التعليمي ن ودرجة التكوين ن واللغة المشتركة بينه و بين المرسل

فالاستراتيجية الاتصالية الداخلية تساعد على خلق الانسجام بين الافراد العاملين فيها و تقلص من حدة النفور و الصراع الذي قد ينشا بينهم، و تولد لديهم شعور بالانتماء للمؤسسة

قائمة المراجع

قائمة المراجع :

أ/ المراجع بالعربية :

أ/ المعاجم والقواميس:

1. المنجد في اللغة والاعلام، دار المشرق للنشر والتوزيع، بيروت. 2000.
2. علي بن هداية وآخرون. القاموس الجديد للطلاب، المؤسسة الوطنية للكتاب، ط7، الجزائر. 1991.
3. محمد جمال الفار. المعجم الإعلامي، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن. 2010.

ب/ الكتب:

4. - عمار بوحوش و محمود الذنبيات :مناهج البحث العلمي ،مكتبة المنار، الأردن ، 1989
5. - كريمة بنان ، الصحافة الداخلية للمؤسسة ، دراسة استطلاعية لقراء مجلة البدر ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال ، كلية العلوم السياسية والإعلام،جامعة الجزائر ، 2005/2004 .
6. - محمد شفيق: البحث العلمي الخطوات المنهجية لاعداد البحوث الاجتماعية ، المكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية ،مصر ، 1996 .
7. - رابحي مصطفى عليان وعثمان محمد غنيم: مناهج وأساليب البحث العلمي بين النظرية والتطبيق ،دار الصفاء ،ط1،عمان،2000.
8. - محمد منير حجاب: الأسس العلمية لكتابة الرسائل الجامعية ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، القاهرة، ط3، 2000.
9. - عبد الله الهمالي : أسلوب البحث الاجتماعي وتقنياته ،منشورات جامعة قار يونس ، ليبيا ،1988.
10. - المنجد في اللغة والاعلام، دار المشرق للنشر والتوزيع، بيروت. 2000 .
11. - علي بن هداية وآخرون. القاموس الجديد للطلاب، المؤسسة الوطنية للكتاب، ط7، الجزائر. 1991.
12. - أمينة جعفر. واقع العلاقات العامة في المؤسسة الجزائرية ،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر ،جامعة يحيى فارس المدية - 2015/2014.

قائمة المراجع

13. - محمد جمال الفار .المعجم الإعلامي ، دار أسامة للنشر والتوزيع ،الأردن ، 2010.
14. - محمد أبو سمر ،الاتصال الإداري والإعلامي ، دار أسامة للنشر والتوزيع ،الأردن ، 2009.
15. - فضيل دليو ،الاتصال مفاهيمه نظرياته ووسائله ، دار الفجر للنشر والتوزيع ،القاهرة ،2003.
16. - مصطفى وآخرون ،وسائل الاتصال وتكنولوجية التعليم ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ،ط2، عمان .
17. - منال حلمت محمود، مدخل إلى علم الاتصال ، المكتب الجامعي الحديث ،القاهرة ،2002.
18. - فضيل دليو، مقدمة في وسائل الاتصال بجماهيره ،دار المطبوعات الجزائرية الجامعية ،الجزائر،1998.
19. - يوسف سعدون، علم الاجتماع دراسة التغير التنظيمي في المؤسسات الصناعية ،ديوان المطبوعات الجامعية ،قسنطينة .
20. - سلطان بلقاسم ، العلاقات الإنسانية في المؤسسة ،مجلة العلوم الانسانية ،جامعة محمد خيضر بسكرة ،العدد 05 فيفري2004.
21. - حسين عبد الحميد احمد رشوان. علم الاجتماع التنظيم، مؤسسة شباب الجامعة، مصر. 2004.
22. إبراهيم عثمان ، النظرية المعاصرة في علم الاجتماع ، دار الشرق - عمان ، 2008.
23. موسى خليل ،الإدارة المعاصرة ،المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع ،ط1،بيروت ، 2005.

ج/ المراجع باللغة الأجنبية :

- 24/ **Bernard B**,Content Analysis in Communication Research ,Glencoe,IL,Free Press,1952.
- 25/ **Ole H**,Content Analysis for Social Science and Humanities ,Addition oP ,cit ,1969.

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
/	شكر وتقدير
/	الاهداء
/	قائمة الجداول والاشكال
أ	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة	
10	المبحث الأول: موضوع الدراسة
10	أولاً: الاشكالية
11	ثانياً: فرضيات الدراسة
12	ثالثاً: أسباب الدراسة
12	رابعاً: اهداف الدراسة
15	خامساً: تحديد مفاهيم الدراسة
20	سادساً: الدراسات السابقة
22	المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية
22	أولاً: حدود ومجالات الدراسة
22	ثانياً: مجتمع البحث والعينة
23	ثالثاً: منهج الدراسة
23	رابعاً: أدوات جمع البيانات

24	خامسا: المقاربات النظرية
28	سادسا: خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة
30	المبحث الأول: مجال الدراسة بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري
30	أولا: تعريف واهداف مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بورقلة
31	ثانيا: الهيكل التنظيمي للمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بورقلة
32	المبحث الثاني: تحليل النتائج
32	أولا: عرض وتحليل البيانات الشخصية
37	ثانيا: عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالمحور الثاني
45	ثالثا: عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالمحور الثالث
49	رابعا: عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالمحور الرابع
54	المبحث الثالث: مناقشة نتائج الدراسة
54	أولا: مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات
55	ثانيا: مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة
56	ثالثا: توصيات الدراسة
57	خاتمة
59	قائمة المراجع
66	قائمة الملاحق
/	ملخص الدراسة

قائمة الجداول

رقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	32
02	توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغيري الجنس والسن	33
03	توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغيري الجنس والمستوى التعليمي	34
04	توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس والاقدمية في المؤسسة	35
05	توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس والفئة الوظيفية	36
06	إجابات افراد العينة حول كيفية سير عملية الاتصال في المؤسسة د ت ع	37
07	مدى مساهمة الاتصال الداخلي في تسهيل مهام العاملين في المؤسسة د ت ع	37
08	يوضح إجابات المبحوثين حول عملية الاتصال بين الموظفين المؤسسة حسب متغير الجنس	38
09	عملية الاتصال بين افراد العينة ورؤسائهم داخل المؤسسة حسب متغير الجنس	39
10	المعلومات التي يستقبلها لا افراد العينة من رؤسائهم	40
11	مصدر المعلومات التي يتلقاها افراد العينة داخل المؤسسة د ت ع	41
12	إجابات افراد العينة حول أهمية المعلومات التي تصل افراد العينة من طرف مديرية المؤسسة	42
13	الوسائل الأكثر استعمالا في الاتصالات الإدارية في المؤسسة	43
14	الوسائل الاتصالية المستعملة في المؤسسة الد ت ع حسب متغير المستوى التعليمي	44
15	مشاركة افراد العينة في عملية اتخاذ القرارات التي تخص المؤسسة د ت ع وكيفية طرحها	45

46	مساهمة الاتصال الداخلي في تحقيق التقارب والتفاهم بين المسؤولين والعمال في مؤسسة د ت ع حسب متغير الجنس	16
46	مساهمة الاتصال الداخلي في تحسين سيرورة العمل في المؤسسة حسب متغير الجنس	17
47	يوضح الأهداف التي يحققها الاتصال الداخلي في المؤسسة د ت ع: حسب راي المبحوثين	18
48	دور الاتصال الداخلي على مستوى المؤسسة د ت ع حسب راي افراد العينة	19
49	المشاكل التي تواجه المؤسسة د ت ع حسب متغير الفئة الوظيفية	20
50	طبيعة المشاكل التي يعاني منها افراد العينة حسب متغير الاقدمية في المؤسسة (يخص الذين اجابوا بنعم أي لديهم مشاكل)	21
51	الصعوبات الي تواجه افراد العينة عند تقديمهم الشكاوى للإدارة	22
52	الجهة التي يعتمد عليها افراد العينة في حل المشاكل التي تصادفهم في المؤسسة التي يعملون بها	23
53	استخدام المبحوثين لتقنيات الاتصال والإعلام الالي في المؤسسة	24
53	الصعوبات في استخدام تقنيات الاتصال الحديثة اثناء المهام داخل المؤسسة د ت ع	25

قائمة الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
31	الهيكل التنظيمي لديوان الترقية والتسيير العقاري بورقلة	الشكل رقم 01

استمارة الاستبيان
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الاعلام والاتصال

استمارة استبيان حول:

واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

دراسة حالة للديوان الترقية والتسيير العقاري - بورقلة -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في الاتصال الجماهيري والوسائط الجديدة

هذه الاستمارة خاصة ببحث علمي في إطار تحضير مذكرة تخرج ماستر في علم الاعلام والاتصال لهذا نرجو منكم المساعدة في ملا هذه الاستمارة بعد قراءة متأنية والإجابة عنها بكل دقة وموضوعية.

من اعداد الطالب:

. قاسمي عز الدين

اشراف الأستاذ

بو كرموش عيسى.

ملاحظة:

- نعدكم بان البيانات هذه لن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي.
- الرجاء وضع علامة (x) في الخانة المناسبة.

- مع جزيل الشكر-

استمارة الاستبيان

المحور الأول: البيانات الشخصية

1/ الجنس: ذكر

انثى

2/ السن:

-اقل من 30 سنة -من 30 الى 39 سنة -من 40 الى 49 سنة -50 سنة فأكثر

3/ المستوى التعليمي:

ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

4/ الاقدمية في المؤسسة:

اقل من 5 سنوات -اقل من 10 سنوات -من 10 سنوات فأكثر

5/ الفئة الوظيفية:

إطار -متحكم -منفذ

المحور الثاني: طبيعة الاتصال الداخلي في المؤسسة الديوان الترقية والتسيير العقاري

بورقلة

6/ كيف تسيير عملية الاتصال في المؤسسة التي تعمل بها؟

منظمة عادية عشوائية

7/ هل ترى ان الاتصال الداخلي يسهل لك مهامك في المؤسسة؟

دائما أحيانا نادرا

استمارة الاستبيان

8/ هل الاتصال بينك وبين زملائك في المؤسسة؟

جيد متوسط ضعيف منعدم

-2-

9/ هل الاتصال بينك وبين رؤسائك في المؤسسة؟

جيد متوسط ضعيف منعدم

10/ هل المعلومات التي تستقبلها من رؤسائك في العمل هي؟

طلبات واوامر شخصية توجيهات مباشرة

أخرى:

11/ تعتمد في حصولك على المعلومات على:

-المدير -المسؤول المباشر -ممثلي العمال -زملائك في العمل

12/ هل المعلومات التي تصلك من طرف مديرية المؤسسة؟

مهمة جدا غير مهمة

13/ ما هي الوسائل الأكثر استعمالا في اتصالاتك الإدارية؟

سمعية بصرية شفوية كتابية الكترونية

14/ هل ترى ان وسائل الاتصال المستعملة في مؤسستكم:

ملائمة غير ملائمة

المحور الثالث: دور الاتصال الداخلي في المؤسسة الاقتصادية

15/ هل تشارك في اتخاذ القرارات التي تخص المؤسسة؟

نعم لا

• إذا كانت اجابتك نعم كيف تطرحها؟

استمارة الاستبيان

- عن طريق الاجتماعات

- عن طريق الاتصال المباشر بالمسؤول

- أخرى تذكر:

-3-

16/ هل يساهم الاتصال الداخلي في التقارب والتفاهم بين المسؤولين والعمال في رأيك؟

نعم لا

17/ هل يساهم الاتصال الداخلي في تحسين سيرورة العمل في المؤسسة في رأيك؟

نعم لا

18/ ما هي الأهداف التي يحققها الاتصال الداخلي في مؤسسة الديوان الترقية والتسيير العقاري بورقلة؟

- المشاركة في تسيير المؤسسة -الراحة النفسية وتماسك الجماعة

- الارتقاء بالمؤسسة وتحقيق الربح

19/ في رأيك ما هو دور الاتصال الداخلي على مستوى ديوان الترقية والتسيير العقاري بورقلة؟

- ضمان تدفق وتبادل المعلومات مما يضمن حسن سير اعمال المؤسسة
- توحيد الموظفين لتكوين فريق موحد وخلق شعور قوي بالانتماء الى عقد المؤسسة
- تحقيق الأهداف الاقتصادية للمؤسسة

المحور الرابع: الصعوبات و العراقيل التي تواجه الاتصال الداخلي في المؤسسة الاقتصادية.

20/ هل سبق ان واجهتك مشاكل داخل المؤسسة؟

نعم لا

• إذا كانت الإجابة نعم هل هي مشاكل؟

- مشاكل متعلقة بمحيط العمل -مشاكل متعلقة بالوسائل

استمارة الاستبيان

- مشاكل متعلقة بالإدارة

22/ هل توجد صعوبات عند تقديمك شكاوى للإدارة

نعم لا

23/ على ماذا تعتمدون في حل المشاكل التي تصادفكم في المؤسسة؟

- ممثلي العمال (النقابة)
- الاعتماد على الزملاء
- مبادرات شخصية
- الرئيس المباشر

24/ هل تستخدمون تقنيات الاتصال الحديثة والاعلام الالي داخل المؤسسة؟

نعم لا

25/ هل تواجه صعوبات في استخدام تقنيات الاتصال الحديثة والاعلام الالي اثناء تأدية مهامك داخل المؤسسة؟

نعم لا