جامعة قاصدي مرباح ـ ورقلة ـ

كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية

قسم علوم الاعلام و الاتصال

استراتيجية الاتصال الداخلي في مؤسسة التكوين المهني

دراسة ميدانية على موظفي المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهنيين رقم - 1- ورقلة

مذكرة مكملة لنيل متطلبات شهادة الماستر في الاتصال الجماهيري و الوسائط الجديدة

من اعداد الطالبتين :

ـ بوعنان هناء

ـ محمدي سليمة

من اشراف الأستاذ :

د ـ قندوز عبد القادر

لقب واسم الاستاذ	الجامعة	الصفة
بن غنيمة السعيد	ورقلة	رئيسا
قندوز عبد القادر	ورقلة	مشرفا ومقررا
نواصرية حميدة	ورقلة	عضوا مناقشا

السنة الجامعية 2021 - 2022

بسم الله الرحمن الرحيم

كتلك ١٤١٧

الإهداء

أهدي ثمرة نجاحي و تفوقي الى نبع الحنان و العطاء الى الملكة التي أنجبتني وضحت بالكثير من الصعاب من أجل إيصالي لهذه المرتبة ... أمي الغالية و قلبي النابض أطال الله في عمرها و حفظها و رعاها .

إلى إخوتي ضلعي الثابت أهدي هذا النجاح الى ... محمد , سمية , أحلام , و كل عائلتي حفظهم الله و رعاهم برعايته .

أهدي نجاحي و توفيقي أيضا الى كل من أحب قلبي و كانوا سندا بجواري في السراء و الضراء . أدامكم الله لي .

هناء

اهداء

الحمد لله وكفى والصلاة على المصطفى واهله ومن وفى اما بعد الي التي بحنانها ارتويت وبدفئها احتميت ولحقها ما وفيت الى من يشتهي اللسان نطقها ،الى من كانت تتمنى رؤيتي وانا احقق هدا النجاح ،وشاء الله ان يأتي هدا اليوم الي امي الغالية حفظها الله .

الى من شق لي بحر العلم والتعلم الى من احترقت شموعه ليعني ،انا دروب النجاح ،ركيزة عمري ،ابي اطال الله في عمره.

الي سندي وقوتي وملاذي الى من اعزوني عن انفسهم "اخوتي "

سليمة

الشكر و العرفان

بعد بسم الله الرحمن الرحيم و الصلاة و السلام على أشرف المرسلين أما بعد :

نشكر الله عزوجل على توفيقنا ووصولنا لهذه المرتبة و توفيقنا على اتمام هذا العمل المتواضع

نتقدم بالشكر لكل من أعاننا على اتمام و انجاز هذا العمل من قريب أو بعيد ,

كما نتقدم بالشكر الى أستاذنا المشرف الدكتور قندوز عبد القادر على توجيهاته و نصائحه فله جزيل الشكر و التقدير .

كما نقدم جزيل الشكر الى الموظفين بالمعهد الوطني و التكوين المهنيين رقم (1) بورقلة على حسن الاستقبال و المعلومات المقدمة .

فهرس المحتويات

الاهداء

الشكر و العرفان

قائمة المحتويات

فهرس الجداول

ملخص

مقدمة

الفصل الأول : الاطار المنهجي للدراسة

1- الإشكالية 1

2- تساؤلات الدراسة 1

3- فرضيات الدراسة 1

4- أسباب اختيار الموضوع 2

5- أهمية الدراسة 2

6- أهداف الدراسة 3

7- مصطلحات الدراسة 3-6

8- منهج الدراسة 7

9- أدوات جمع البيانات 8

10 - حدود الدراسة 9

11 - الدراسات السابقة 10

12 - خلاصة الفصل الأول 14

الفصل الثاني : عرض و تحليل و مناقشة النتائج

تمهيد

1 - عرض و تحليل النتائج 40-15

2 - تحليل و مناقشة الفرضيات 41

1-1- تحليل نتائج الفرضية الأولى 41

1-2- تحليل نتائج الفرضية الثانية 41

2-3- تحليل نتائج الفرضية الثالثة 41

3 - نتائج الدراسة العامة 42

خاتمة

قائمة المراجع

الملاحق

فهرس الجداول

الرقم	عناوين الجداول	الصفحة
01	يوضح توزيع مفردات العينة حسب الجنس	16
02	يوضح توزيع مفردات العينة حسب السن	17
03	يوضح مفردات العينة حسب المستوى التعليمي	18
04	يوضح مفردات العينة حسب الخبرة المهنية	19
05	يوضح مساهمة الاتصال الداخلي في تحقيق أهداف المؤسسة	20
06	يوضح امكانية تحقيق الاتصال الداخلي للتنسيق بين أنشطة الإدارة داخل المؤسسة	21
07	يمثل المكاتب الإدارية المزودة بالوسائل الحديثة	22
08	يمثل العوامل الاتصالية التي تساعد المؤسسة على تحقيق أهدافها	23
09	يمثل مساهمة الاتصال الداخلي في تحقيق أهداف المؤسسة	24
10	يمثل الاعتماد على وسائل الاتصال الحديثة	25
11	يوضح العلاقة بين أفراد المؤسسة	26
12	يوضح مساهمة الاتصال في تعزيز نشاط المؤسسة	27
13	يوضح مساهمة الاتصال الداخلي في تسهيل المهام	28
14	يوضح الاعتقاد بأن اتصال الداخلي يؤدي الى تحسين أداء المؤسسة التكوينية	29
15	يوضح استفادة الموظف من الاتصال الداخلي داخل المؤسسة التكوينية	30
16	يوضح فعالية الاتصال الداخلي داخل المؤسسة	31
17	يمثل نوع الاتصال الأكثر استخداما في المؤسسة	32
18	يوضح المشاركة في القرارات التي تخص المؤسسة	33
19	يوضح مساهمة الاتصال في حل المشكلات داخل المؤسسة	34
20	يوضح سيطرة المدير على عملية الاتصال داخل المؤسسة	35
21	يوضح التعرض للمشكل الشخصي بين المرؤوسين	36
22	يوضح وسائل الاتصال الحديثة المستعملة الكافية داخل المؤسسة لنقل و تبادل المعلومات	37
23	يوضح تأثير مشاكل العمل على العلاقة بين أفراد المؤسسة	38
24	يوضح الصعوبات التي تعرقل عملية الاتصال الداخلي في المؤسسة	39
25	يوضح التعليمات الإدارية	40

ملخص الدراسة :

تعتبر استراتيجية الاتصال الداخلي من الخطوات العلمية المدروسة والمنظمة ذات طبيعة خاصة تتكامل مع خطوات التخطيط الاستراتيجي الاداري لتحقيق غايات متكاملة تخدم الاتجاه المستقبلي, وفيها يأتي توضيحها ،ومن هدا المنطلق فان اشكالية هده الدراسة يندرج تحتها التساؤل الرئيسي:

فيما تتمثل استراتيجية اتصال الداخلي في مؤسسة التكوين المهني ؟

من خلال عرض وتحليل المعطيات تم التوصل الي تحقيق فرضيات الدراسة فقد تم التوصل الي تحقيق الفرضية الاولى والتي تمثلت في مساهمة استراتيجية الاتصال الداخلي في تعزيز نشاط المؤسسة التكوينية ،كذلك تحقق الفرضية الثانية والمتمثلة في: دور استراتيجية الاتصال الداخلي في سير المؤسسة التكوينية ،وكذلك تحقق الفرضية الثالثة والمتمثلة في: معرفة المعيقات التي قد تعيق المؤسسات التكوينية.

الكلمات المفتاحية: استراتيجية الاتصال الداخلي– اتصال الداخلي– مؤسسة التكوين المهني

STDY SUMMART :

THE INTERNAL COMMUNICTION STRATEGY IS ONE OF THELL-STUDIED ANd ORGANIZED SCIENTIFIC STEPS OF SPECIAL NATURE THAT INTEGRAT WITH THE STEPS OF STRATEGIC AND ADMINISTRATIVE PLANNING TO ACHIEVE INTEGRATED GOALS THAT SERVE THE FUTURE DIRECTION AND IN WHICH THEY COME TO BE CLARIFIED

WHAT IN THE INTERNAL COMMUNICAITION STRATEGY IN THE VOCTIONAL TRAINING CORATION?

THE FIRST HYPOTHESIS WAS REACHED,WHICH WAS THE CONTRIBUTION OF THE INTERNAL COMMUNICATION STRATEGY IN ENHANCING THE ACTIVITY OF THE FORMATIVE INSTITUTION THE SECOND HYPOTHESIS WAS ALSO ACHIEVED,WHICH THE ROLE OF THE INTERNAL C0MMUNICATION STROTEGY IN TGE FUNCTIONING OF THE FORMATIV INSTITUTON,AS WELL AS THE VERIFICATION OF THE HYPO THESIS THE THIRD IS TO KN0W THE OBSTACLE S MAY HINDER THE FORMATIVE INTITUTUTIONS.

KEYWOORDS IN TEMAL : COMMUNNICOTION STRATEGY-INTENAL COMMUNICATION -TRAIN KN -STITUTION.

مقدمة

مقدمة

تعد الاستراتيجية الاتصالية بأنها مجموعة من القرارات الهامة حول الأهداف الاتصالية التي يجب الوصول اليها والوسائل المطبقة من أجل تحقيقيها وهي تحتوي على اشكال مختلفة من اتصال داخل المؤسسة فالاستراتيجية هي عبارة عن هياكل وكمصدر للمعلومات .

كما يعتبر الاتصال الداخلي عنصرا أساسيا يساهم في تفعيل الأداء الجماعي للعمل ,وهذا الأداء يعبر عما يتمتع به العاملون بالمؤسسات من قدرات ومهارات وامكانيات اتصالية ,تمكنهم من تحقيق الأهداف المرجوة .

ولذلك يعتبر الاتصال الداخلي من أهم المواضيع التي لها أهمية بالغة في تحقيق الأهداف التي تصبو اليها العديد من المؤسسات فقد أصبح عنصرا هاما وضروريا داخل المؤسسة مهما كانت طبيعة نشاطيها فمؤسسة التكوين المهني كوحدة اجتماعية تتكون من مجموعة من الافراد العاملين والدين تجمعهم علاقات العمل فهي تحتاج بطبيعة الحال لهذه الوظيفة لتنظيمهم وتوجيههم نحو تحقيق أهدافها.

وجاءت دراستنا هاته لتبين لنا استراتيجية الاتصال الداخلي في مؤسسة التكوين المهني بالتحديد المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهنين سلطاني عبد القادر ولاية ورقلة .وقمنا بتقسيم دراستنا الى فصلين :

الفصل الأول : يتضمن ما يلي:

الإطار المنهجي للدراسة حيث تم التطرق فيه الى الاشكالية ,التساؤلات , الفرضيات , أسباب اختيار الموضوع , أهداف و أهمية الدراسة ,مفاهيم الدراسة و أخيرا الدراسات السابقة .

الفصل الثاني : تضمن عرض و تحليل و مناقشة النتائج

أولا : عرض و تحليل النتائج الاحصائية .

ثانيا : مناقشة النتائج العامة , نتائج على ضوء الفرضيات .

و في الأخير وضع الخاتمة للدراسة , الملاحق و قائمة المرجع

الفصل الأول

الاطار المنهجي للدراسة

الاشكالية

تعتبر الاستراتيجية نمط لأهم الاهداف و الغايات و السياسات و الخطوط الحيوية لتحقيق تلك الاهداف التي تصاغ بطريقة ما لكي تعرف العمل الذي تقوم به فهي مجموعة من القرارات الكبرى التي تتخذ من أجل التعريف بالاختبارات الهامة في الاتصال تحديدا للأهداف المرجوة منه و الوسائل المستعملة فيه .

و يعتبر الاتصال شكل من أشكال استمرار العلاقة بين الادارة و الأفراد العاملين فيها فهو يعمل على تبادل المعلومات و البيانات التي تمكن تحسين و تفعيل الاتصال بشكل يضمن سيرورة العملية داخل المؤسسة فحتى تقوم هذه المؤسسة بمهامها على أكمل وجه لا بد لها أن تولي الاتصال الداخلي أهمية معتبرة حتى تتمكن من الاستفادة من تقنيات و الياته في التأطير و التوجيه و متابعة مختلف تحركاتها بداء الخطط .

إن استراتيجية الاتصال الداخلي هي فن تسيير و انسجام ووضع مختلف أشكال الاتصال من أجل تلبية الأهداف ذات المصلحة العامة , تعرف بأنها العديد من الامكانات العملية المستخدمة بطريقة مترابطة فيما بينها حتى تحقق بعض أهداف الاتصال الداخلي في المؤسسة التكوينية .

ومنه يمكننا تعريف التكوين المهني بأنه مؤسسة تكوينية تسعى الى تكوين الشباب في مختلف التخصصات و بحيث يضمن لهم دروس نظرية حول مختلف التخصصات كل حسب اختياره .

فالاتصال يعد أداة لتنمية الانسان و تطور معارفه و خبراته , اذ يكون له دورا هاما في تحقيق هذا الهدف و تبرز أهميته من خلال ممارسة كافة العمليات الإدارية كاتخاذه القرار و التنظيم و التنسيق و التوجيه . ومنه فإن نجاح المؤسسة التكوينية يرتبط بشكل وطيد بنجاح عملية الاتصال , و من بين هذه المؤسسات التكوينية اخترنا المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهنيين بولاية ورقلة و الذي ارتأينا بأنها ستساعدنا في دراستنا من أجل توضيح عملية الاتصال الداخلي بين الموظفين و مدى تطبيقه و نجاحه في هذه المؤسسة التكوينية , و من هنا نطرح التساؤل الرئيسي وهو :

فيما تتمثل استراتيجية الاتصال الداخلي في مؤسسة التكوين المهني ؟

و يندرج تحتها التساؤلات الفرعية التالية :

1- هل يساهم تطبيق الاتصال الداخلي في تحقيق أهداف المؤسسة التكوينية ؟

2- ما هو دور استراتيجية الاتصال الداخلي بالمؤسسة التكوينية ؟

3- ماهي معيقات الاتصال الداخلي في المؤسسة التكوينية ؟

الفرضيات :

- تساهم استراتيجية الاتصال الداخلي في تعزيز نشاط المؤسسة التكوينية .
- يتمثل دور استراتيجية الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسة التكوينية .
- معرفة المعيقات التي قد تصيب المؤسسات التكوينية .

أسباب اختيار موضوع البحث :

الأسباب الذاتية :

- التطرق الى الجانب الاتصالي في مؤسسات التكوين المهني ميدانيا .
- الرغبة في معرفة تطبيق استراتيجية الاتصال الداخلي في مؤسسة التكوين المهني .
- التعرف على كيفية ممارسة الاتصال الداخلي بين الموظفين في مؤسسة التكوين المهني .

الأسباب الموضوعية :

- الاطلاع على مدى تطبيق استراتيجية الاتصال الداخلي على المؤسسات التكوينية .
- التعرف على أهمية التخطيط الاستراتيجي الاتصالي في المؤسسات التكوينية .
- معرفة مكانة الاتصال و دوره في المؤسسات التكوينية .

أهمية الدراسة :

تكمن أهمية هذه الدراسة في الوقوف على طبيعة سير استراتيجية الاتصال الداخلي في مؤسسة التكوين المهني , فالإستراتيجية الاتصالية الدقيقة تساعد على السير الجيد للمؤسسات .

كما تكمن أيضا أهمية هذه الدراسة في ابراز الدور الذي يلعبه الاتصال الداخلي في تحسين أداء الموظفين مع بعضهم البعض في اطار الاتصال المتبادل بينهم لتحسين صورة المؤسسة التكوينية و تحقيق أهدافها المخطط لها من خلال الاستراتيجية الاتصالية المتبعة في هذه المؤسسة التكوينية .

أهداف الدراسة :

- ابراز مدى تطبيق استراتيجية الاتصال الداخلي في مؤسسات التكوين المهني .
- معرفة فعالية الاتصال الداخلي بين الموظفين و المسؤولين .
- معرفة واقع الاتصال الداخلي و مدى تأثيره بالإيجاب و السلب .
- تسليط الضوء على العملية الاتصالية بين الموظفين بالمعهد الوطني المتخصص في التكوين المهنيين بورقلة .

تحديد المصطلحات :

يعتبر تحديد المفاهيم مسألة ضرورية في البحث العلمي حيث أنها توضح الغموض لدى القارئ . و قد حددت مفاهيم الدراسة فيما يلي :

الاستراتيجية , الاتصال الداخلي , استراتيجية الاتصال الداخلي , المؤسسة , التكوين المهني

1- الإستراتيجية :

أ ـ لغة : اشتقت كلمة استراتيجية strategy من كلمة استراتيجيوس strategos

و هي فن القيادة أو فن الحرب , و على هذا النحو فهي ترتبط بالمهام العسكرية المناطة بمفهوم الاستراتيجية . [1]

ب ـ اصطلاحا :

و هي عبارة عن المنهج المستخدم في التنفيذ و الذي ينبثق من رؤية واضحة و شاملة يتم من خلالها تحقيق الأهداف الاستراتيجية .و تعمل على تحديد و تقييم مختلف الطرق التي تحقق أهداف و رسالة المنظمة ثم اختيار أفضل هذه الطرق . [2]

الاستراتيجية هي العملية التي تتضمن وضع و تصميم و من ثم تنفيذ الأهداف ذات الأمد البعيد و التي تؤدي الى بلوغ المنظمة أهدافها الأساسية .[3]

و تعرف أيضا : الاستراتيجية ما تقوم به الإدارة العليا من أعمال ذات أهمية كبيرة للمنظمة .[4]

التعريف الإجرائي :

هي وضع خطط مستقبلية لتسيير شؤون المؤسسات و تحقيق أهدافها المنشودة .

1- مجد صقور , رعد الصرن , الإدارة الاستراتيجية , من منشورات الجامعة الافتراضية السورية , الجمهورية العربية السورية , 2018, ص 9 .

2- محمد عبد الغني حسن هلال , مهارات التفكير و التخطيط الاستراتيجي , مركز تطوير الأداء و التنمية ,مصر 2008 ص 11 .

3- مجيد الكرخي , التخطيط الاستراتيجي المبني على النتائج , دار الكتب القطرية , مطبعة الريان 2014 , 71 ص .

4خالد محمد بني حمدان و آخر , الاستراتيجية و التخطيط الاستراتيجي ,دار اليازوري العلمية ,01 يناير 2010 ص 100.

2- الاتصال الداخلي :

يعرف على أنه اتصال الإدارة العليا بالمستويات الإدارية التي تليها داخل التنظيمي . و يعبر عنها أنها الاتصالات التنظيمية التي تتم رأسيا و أفقيا داخل المنشأة .[1]

و يعرفه أيضا ـ ابراهيم عبد العزيز شيخا ـ : < الاتصال الداخلي يعني تبادل البيانات بغرض تحقيق أهداف العمل الإداري .> [2]

يرى ـ فضيل ديليو ـ : بأنه النقل و الاستلام مع الفهم للتعليمات و المعلومات . [3]

و يقصد بالاتصال في الإدارة : عملية نقل و تبادل المعلومات الخاصة بالمنظمة داخلها و خارجها وهو وسيلة تبادل الأفكار و الاتجاهات و الرغبات و الآراء بين أعضاء التنظيم و يحقق الاتصال التعاون الذهني العاطفي بين أعضاء التنظيم و بذلك يساعد على الارتباط و التماسك و من خلاله يحقق الرئيس الأعلى أو معاونوه التأثير المطلوب في تحريك الجماعة نحو الهدف و كما أن الاتصال أداة هامة لإحداث التغيير في السلوك البشري .[4]

إن الاتصالات الداخلية يمكن أن تنفذ أو تتم من خلال عدد من الأنشطة , ففي المنظمات عادة , الكثير من الاتصالات الداخلية يمكن ادخالها في حاسبة المنظمة الرئيسية للمدير التنفيذي في المنظمة كي تصبح قاعدة بيانات .[5]

التعريف الاجرائي :

هو عملية حيوية المنظمة يتم فيها تبادل الأوامر و المعلومات و التقارير و المقترحات على مستويات مختلفة في الإدارة من أجل ضمان حسن سير أعمال المؤسسة .

---

[1] خبيزي سامية , مكانة الاتصال الداخلي و الخارجي في المؤسسة , دراسة في ديوان مؤسسات الشباب و ملحقاته ـ تيسمسيلت ـ كلية علوم الاعلام والاتصال مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية العدد 01 الشهر 02 السنة 2020 ص 161 .

[2] عسنون نصيرة ,بورعدة فتيحة , واقع الاتصال الداخلي و الخارجي في المؤسسة , دراسة حالة جامعة الجيلاني بونعامة بخميس مليانة مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام و الاتصال تخصص وسائل الاعلام كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية جامعة خميس مليانة 2017 - 2018ص 19.

[3] ـ عسنون نصيرة , المرجع السابق ص 19.

[4] منال طلعت محمود , مدخل الى علم الاتصال , جامعة الإسكندرية 2001-2002 ص 22 .

[5] صباح حميد علي , غازي فرحان أبو زيتون , الاتصالات الإدارية أسس و مفاهيم و مراسلات , دار الحامد للنشر و التوزيع ـ عمان الطبعة الأولى 2007 ص 22.

3- استراتيجية الاتصال الداخلي :

يمكن تعريف استراتيجية الاتصال الداخلي في المؤسسة على أنها : < فن تسيير و انسجام ووضع مختلف أشكال الاتصال في المؤسسة في انسجام من أجل تلبية الأهداف ذات المصلحة العامة , و تحقيقها يمر عبر تطوير أو تنمية علاقات إنسانية و اجتماعية بين الأشخاص الماديين الذين يكونون المؤسسة من جهة , و بين هؤلاء و المؤسسة من جهة أخرى فهي تشمل كل الرموز المرتبطة بتاريخها , و ثقافتها , و قيمها و حقل مرجعها و أيضا وسائل نقلها المشتركة . > [1]

ويمكن تعريفها أيضا على أنها < عبارة عن خطوات علمية مدروسة و منظمة ذات طبيعة خاصة تتكامل مع خطوات التخطيط الإستراتيجي الإداري لكل قطاعات المجتمع لتحقيق غايات متكاملة تخدم الاتجاه المستقبلي لكل من المؤسسة و جماهيرها معا , و ليكون التطور أو التقدم آمنا و مستقرا و متوازنا . > [2]

ان الاتصال الداخلي في المنظمة , و ان كان من الضروري وضعه في اطار استراتيجي فو لا يبتعد عن كونه من أحد المهام و الوظائف التي تساعد المنظمة في تنفيذ استراتيجيتها العامة , وفق الطرق و السياسات الموضوعة للوصول الى تحقيق الأهداف المسطرة فيها , و استراتيجية الاتصال الداخلي قريبة جدا من تلك المعدة للاتصال الخارجي . [3]

التعريف الإجرائي :

هي مجموعة من الوسائل الاتصالية المستخدمة من قبل المؤسسة, و التي يتم فيها تنشيط فعالية نقل المضامين الاتصالية .

---

[1] - بوهلة شهيرة , استراتيجية الاتصال و دورها في الأداء التنافسي للمؤسسة دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر موبيليس , مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام و الاتصال تخصص اتصال استراتيجي كلية العلوم السياسية و الاعلام جامعة الجزائر 03 , 2011-2012 ص 33 .

[2] - كسيرة مريم , قرواز نبيلة , الاتصال الداخلي و أثره في تحسين أداء العاملين في المؤسسة دراسة حالة في شركة توزيع الكهرباء و الغاز بالبويرة , مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال , كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير جامعة أكلي محند أولحاج البويرة 2018- 2019 ص 20.

[3] - بن حمودة رندة , زيارة وفاء , استراتيجية الاتصال داخل المؤسسة العمومية دراسة حالة البريد و المواصلات تقرت , مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة الليسانس أكاديمي في الاعلام و الاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2013- 2014 ص 12 .

4 ـ المؤسسة :

تعرف المؤسسة على أنها : تجمع بشري يعمل متضامنا اتجاه تحقيق هدف معين و محدد

و ذلك وفقا لدور كل واحد من هذا التجمع ووفقا للمهام المناطة بهم والمسؤوليات الملقاة على عاتقهم . و تعرف أيضا بأنها مجموعة العلاقات المتبادلة بين الأفراد و الجماعات و التي تؤدي الى تعاونهم من أجل تحقيق الأهداف المحددة سلفا . [1]

المؤسسة : هي منظمة عمومية أو خاصة تسمح بفضل مجموعة من الوسائل البشرية والمادية من تحقيق أهدافها المتمثلة في إنتاج منتجات أو خدمات موجهة نحو السوق و خاضعة لقانون المؤسسة وتختلف من حيث طبيعتها , فيمكن أن تكون تجارية أو إدارية أو صناعية .[2]

التعريف الاجرائي :

هي هيكل عمومي يتكون من أفراد أو جماعات بينهم علاقات متبادلة من أجل تحقيق أهداف محددة سابقا .

5 ـ التكوين المهني :

يعرف التكوين المهني بأنه : مجموعة من الإجراءات التي تهدف الى إعداد الأفراد للعمل , سواء كأجراء أو مستقلين , كما يتعلق في ذات الوقت بالإعداد للأعمال المهنية العامة , و باكتساب خبرات خاصة و هو يضم من ناحية ثلاثة إجراءات التي توفق القوة العاملة للتغيرات التي تحدث في الاقتصاد و المجتمع ككل , هذا من أجل المقاومة الايجابية للبطالة .[3]

ـ عبارة عن تكوين نظري و تطبيقي في مختلف التخصصات المهنية , يتوجه لكل الذين يرغبون في اكتساب كفاءة مهنية حتى يتمكن لهم الدخول الى عالم الشغل , كما يتوجه للعمال الذين يرغبون في تحسين معارفهم و رفع مستوى تأهيلهم و هذا تماشيا مع التطور الذي يشهده سوق العمل . [4]

---

[1] ـ سارة قلقول , الاستراتيجية الاتصالية للمؤسسة السياحية دراسة ميدانية بالمركب السياحي سيدي فرج , مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في الاتصال و العلاقات العامة, كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية , جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي 2014-2015 ص27.

[2] بحامد فيروز, استراتيجية الاتصال و أهميتها في العلاقات العامة بالمؤسسة دراسة حالة المعهد الوطني للإنتاجية و التنمية الصناعية , مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجيستير في علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال استراتيجي , كلية العلوم السياسية و الاعلام جامعة الجزائر 03 السنة 2011-2012 ص 11.

[3] ـ حميداني شافية , فريعن عبد الرزاق , دور التكوين المهني في السياسات التشغيلية في الجزائر ولاية قالمة نموذجا , مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص إدارة الجماعات المحلية , كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة 8 ماي 1945 قالمة 2015 - 2016 ص 15.

[4] ـ انين خالد سيف الدين , دور مؤسسات التكوين المهني في دفع الشباب نحو المقاولاتية دراسة حالة مؤسسات التكوين المهني لمنطقة الجنوب الشرقي (ورقلة ـ تقرت ـ حاسي مسعود) كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير جامعة قاصدي مرباح ورقلة , مجلة أداء المؤسسات الجزائرية العدد 02/ 2013 ص 165 .

كما أنه مجموعة من النشاطات تهدف الى ضمان الحصول على المعرفة و المهارات و الاتجاهات الضرورية لأداء مهنة معينة .[1]

التعريف الاجرائي :

عبارة عن مؤسسة تكوينية لتكوين و تأهيل الشباب لاكتساب كفاءات مهنية للعبور لعالم الشغل .

منهج الدراسة :

لكل مشكلة أو ظاهرة منهج خاص يتماشى مع طبيعة تركيبها حيث يقدم للبحث العلمي الكثير من الفوائد التي تساعد على فهم مختلف الظواهر .

تعريف المنهج :

هو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاكتشاف الحقيقة .[2]

و يعرفه ـ ديكارت ـ أيضا بقوله < المنهج هو الطريق الذي ينبغي على العقل أن يتبعه ليصل الى الحقيقة ... و المنهج هو نقطة الانطلاق و البداية لكل فلسفة >.[3]

و ما أننا بصدد دراسة ميدانية وصفية لاستراتيجية الاتصال الداخلي لمؤسسة التكوين المهني فلقد اعتمدنا على المنهج الوصفي الذي < يعرف بأنه نوع من أساليب البحث , يدرس الطبيعة الاجتماعية و السياسية و الاقتصادية الراهنة دراسة كيفية توضح خصائص الظاهرة و حجمها و تغيراتها , و درجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى >. [4]

ـ المنهج الوصفي هو طريقة يعتمد عليها الباحثون في الحصول على معلومات وافية و دقيقة , تصور الواقع الاجتماعي , و تسهم في تحليل ظواهره .[5]

1ـ فريجات نذيرة , إسترتيجية التكوين المهني و متطلبات سوق الشغل حسب أراء أساتذة و إطارات التكوين المهني دراسة استكشافية لبعض مراكز التكوين المهني بمنطقة تقرت الكبرى , مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة ماستر أكاديمي في علوم التربية تخصص إرشاد و توجيه كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2017- 201 .

2ـ أحمد بدر الدين , أصول البحث العلمي و مناهجه , المكتبة الأكاديمية , الدوحة سنة 1994 , ص 52.[2] ـ محمد بابا علي , مقاربة في فهم البحث العلمي , دار وحي القلم , الطبعة الأولى , سنة 2014 ص 52.

3- محمد بابا علي , مقاربة في فهم البحث العلمي , دار وحي القلم , الطبعة الأولى 2014ص 52.

4 سيف الإسلام سعد عمر , الموجز في البحث العلمي في التربية و العلوم الانسانية , دار الفكر دمشق 2009 , ص 69 .

5ـ عامر ابراهيم قنديلجي ,البحث العلمي و استخدام المعلومات , دار البازوري العلمية للنشر و التوزيع , الطبعة الأولى, عمان 1999 ص 105 .

أدوات جمع البيانات :

تعتبر عملية تجميع المعلومات و البيانات الخاصة بموضوع الدراسة من أهم الخطوات التي يقوم بها الباحث و يمكن تحديد أدوات جمع البيانات حسب الموضوع المدروس .

الملاحظة :

تعرف بأنها المشاهدة الدقيقة لظاهرة ما , مع الاستعانة بأساليب البحث و الدراسة التي تتلاءم مع طبيعة الظاهرة . [1]

الملاحظة البسيطة والتي تعرف بأنها < الملاحظة التي تستخدم في الأحوال التي نريد فيها ملاحظة السلوك الطبيعي وهي غير مضبوطة أو أولية و يقصد بها وضع فرضية أو فكرة و تعتبر هذه الملاحظة استكشافية ولا يستعمل فيها الباحث أدوات أو تكتيكات دقيقة رغم أنها قد تكون لها أهداف معدة مسبقا >. [2]

حيث تم استخدام الملاحظة المباشرة البسيطة كملاحظة أسلوب تحرك المسؤولين داخل الإدارة و كيفية الاتصال ببعضهم البعض , كما أننا استخدمنا هذه الأداة في ملاحظة سلوك المبحوثين أثناء إجابتهم

الاستبيان :

هو أداة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق استمارة معينة تحتوي على عدد من الاسئلة , مرتبة بأسلوب منطقي مناسب , يجري توزيعها على أشخاص معينين لتعبئتها . [3]

الاستبيان وثيقة تتضمن كل الأسئلة المغلقة و المفتوحة , تستخدم في إجراء المسح .[4]

لقد اعتمدنا في دراستنا على الاستمارة كأداة أساسية فيما يخص الاطلاع على الآراء و الاتجاهات , و كانت أسئلة الاستمارة مغلقة و مفتوحة تتضمن 25 سؤالا وفي صورة 4 محاور متمثلة كالآتي :

المحور الأول : تمثل حول البيانات الشخصية للمبحوث و يحتوي على 4 أسئلة .

المحور الثاني : تمثل حول مساهمة الاتصال الداخلي في تحقيق أهداف مؤسسة التكوين المهني , يحتوي على 07 أسئلة .

---

[1] ابراهيم ابراش , المنهج العلمي و تطبيقاته في العلوم الاجتماعية , دار الشروق للنشر و التوزيع - عمان 2008 الطبعة الأولى ص 261 .

[2] - رحيم يونس كرو العزاوي , مقدمة في منهج البحث العلمي , دار جلة للنشر و التوزيع عمان 2008 الطبعة الأولى ص 151 .

[3] - مصطفى عليان ربحي , عثمان محمد غنيم , مناهج و أساليب البحث العلمي النظرية و التطبيق , دار صفاء للنشر و التوزيع عمان 200 , الطبعة الأولى ص 82 .

[4] - جوردن مارشال , موسوعة علم الاجتماع , ترجمة محمد الجوهري و اخرون , الطبعة الأولى المجلد الأول 2000 ص 154 .

المحور الثالث : تمثل حول دور استراتيجية الاتصال الداخلي بمؤسسة التكوين المهني , يحتوي على 07 أسئلة .

المحور الرابع : تمثل حول معيقات الاتصال الداخلي في مؤسسة التكوين المهني يحتوي على 07 أسئلة .

حدود الدراسة :

1- المجال المكاني :

يعتبر المجال المكاني في البحث العلمي أنه الاطار الجغرافي الذي يطبق به البحث , و قد طبقت هذه الدراسة على المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهنيين بولاية ورقلة .

2 - المجال الزماني :

يعتبر المجال الزمني في البحث العلمي الفترة الزمنية الكلية لإجراء البحث و تنفيذه بدءا من شهر الى غاية شهر أفريل .

أما بالنسبة لتوزيع استمارة الاستبيان فقد تم توزيعها في منتصف شهر أفريل **.**

3 - المجال البشري :

تمت هذه الدراسة على موظفي المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهنيين بورقلة

بطاقة فنية على المؤسسة :

أنشأ المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهنيين رقم - 1- بورقلة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 11/ 358 المؤرخ في 2011/10/17 .

بداية التكوين : 26 فيفري 2012 ... بتعداد : .... 123...

طاقة الاستيعاب : 300 منصب بيداغوجي .

عدد التخصصات المدرسة : 21 تخصص .

عدد الشعب المهنية المغطاة : 06شعب مهنية مدرسة .

مساحة المعهد :

المساحة الاجمالية للمؤسسة : ... 30000 م ...

المساحة المبنية : 4580 م2

الدراسات السابقة :

من خلال اطلاعنا على الدراسات السابقة و التي لها علاقة بموضوع بحثنا لم نتحصل على دراسات بعنوان < استراتيجية الاتصال الداخلي في مؤسسة التكوين المهني > و منه فإننا وظفنا دراستين و هي تخدم الجانب المنهجي لدراستنا .

الدراسة الأولى :

" استراتيجية الاتصال للإدارة الاستشفائية الجزائرية "

دراسة وصفية من اعداد الطالب ـ بن قيط الجودي ـ من اشراف الأستاذ

ـ تواتي نور الدين ـ مذكرة لنيل رسالة ماجيستير في علوم الاعلام و الاتصال , معهد علوم الاعلام و الاتصال جامعة الجزائر 03 سنة2011 -2012 .

تتلخص اشكالية هذه الدراسة في أهمية وضع استراتيجية اتصالية فعالة , و مدى دور الاتصال في تحقيق أهداف المؤسسة الاستشفائية . و يندرج التساؤل الرئيسي فيما يلي :

هل هناك إستراتيجية للإتصال للإدارة الإستشفائية الجزائرية أم لا ؟

و ما هي هذه الإسترتيجية المتبعة في الاتصال للإدارة الإستشفائية ؟

و يندرج في هذه الدراسة مجموعة من التساؤلات و التي يمكن إدراجها فيما يلي :

ـ استراتيجية الاتصال للإدارة الاستشفائية الجزائرية و الإستشفائية بالأغواط موجودة أم لا ؟

ـ أين تظهر استراتيجية الاتصال للإدارة الإستشفائية الجزائرية من خلال الإدارة بالأغواط ؟

ـ استراتيجية الاتصال لهذه الإدارة مطبقة أم لا ؟

ـ ما مدى نجاح استراتيجية الاتصال للإدارة الإستشفائية ؟

و لقد اعتمد الطالب في هذه الدراسة على منهج المسح , كما اعتمد الطالب أيضا على أدوات لجمع البيانات تمثلت في الملاحظة ,المقابلة ,السجلات و الوثائق . كما اختار الطالب العينة القصدية أو العمدية التي تمثل مجتمع البحث تمثيلا صحيحا في دراسته .

و لقد هدفت هذه الدراسة الى :

ـ التعرف على وجود إسترتيجية متبعة للإتصال للإدارة الاستشفائية الجزائرية و الإدارة الإستشفائية بالأغواط خصوصا كحالة .

ـ البحث عن مدى تطبيق هذه الإسترتيجية .

ـ تحديد عملية و أشكال الاتصال داخل الإدارة الإستشفائية .

ـ تحديد عملية و أشكال الاتصال للإدارة الإستشفائية خارج مؤسساتها .

ـ التعرف على نجاح الإستراتيجية الاتصالية للإدارة الإستشفائية عموما و الأغواط خصوصا , أم عدم نجاحها , و التعرف على الصعوبات و المعوقات و الأسباب التي تحول دون ذلك .

نتائج الدراسة : من خلال البحث والدراسة توصل الباحث الى عدة استنتاجات وهي على العموم ما يلي :

ـ الاستراتيجية الاتصالية في الحملات التحسيسية التي رأيناها للإدارة الاستشفائية لولاية الأغواط , غير مطبقة اذ افترضنا نظريا أنها موجودة , و ذلك من خلال التعليمات التي صدرت من طرف وزارة الصحة و السكان و إصلاح المستشفيات الى مديرية الصحة و السكان في أغلب الأوقات من أجل التركيز على استعمال وسائل اتصالية فعالة في رسالتها مثل الاذاعة المحاضرات , الأيام المفتوحة , المطويات , بالإضافة الى الوسائل و طرق الاتصال التي استعملتها الإدارة الإستشفائية بالأغواط في الحملات التحسيسية الخمسة , رغم عدم وجود وثيقة رسمية تبين وجود استراتيجية اتصالية واضحة في هذا الأمر , إلا أنه من خلال المقابلات و الملاحظات يمكن القول أنه هناك بعض مبادئ استراتيجية اتصالية , إلا أنها تفتقد الى عنصر الاستمرارية .

ـ التركيز على استراتيجية الاتصال في الحملات في أوقات معينة من السنة ثم تنطفأ .

ـ عدم استعمال المطويات بكثرة و بصفة دائمة , و ذلك في أغلب الحملات , كأن توزع هذه المطويات بعد المحاضرات و اللقاءات بأعداد معينة ثم تنفذ الكمية , والتي هي قليلة أصلا , فلا نجد هذ المطويات حتى عند القائمين على الإدارة الإستشفائية , ناهيك عند الأشخاص العاديين الذين هم هدف هذه الحملات التحسيسية و الاتصالية الأساسيين .

ـ الملصقات تكاد تنعدم في أغلب المؤسسات العمومية الإستشفائية و الجوارية و كذلك مديرية الصحة والسكان , فإن لم توجد في هذه الأماكن على الأقل فأين يمكن أن نجدها .

ـ قلة المحاضرات و إن نظمت ففي أماكن معدودة و غير مستمرة , علما أن الولاية لها أربع و عشرون بلدية , فلا يكفي أن تقام محاضرة هنا و أخرى هناك و تهمل في باقي المناطق .

ـ إرتفاع نسبة الاصابات في السنتين الأخيرتين , حيث في هذه السنة 2011 و حتى نهاية شهر ماي أي خمسة أشهر فقط سجلت 1109 إصابة , وهو ما لم تصل إليه الولاية في سنة كاملة مثل سنة 2009 فالإصابات فيها كانت في مجمل السنة 365 أقل من النصف بالنسبة للخمسة أشهر الماضية من السنة الجارية , و كذلك بالنسبة لعضات الكلب حيث أن النسبة في إرتفاع , و بالنسبة للأمراض الأخرى نفس الحال , فأين دور العملية التحسيسية و عملية مكافحة الأمراض و بالتالي استراتيجية الاتصال التي من خلالها المفروض أن تساهم في التقليل من الحد من هذه الأمراض , و ذلك بالاتصال بالمؤسسات المعنية و القطاعات المعنية بهذه العملية كالبلديات التي هي مسؤولة عن عملية رش المبيدات , و إزالة القاذورات من المناطق السكانية, و كذلك مراكز الدرك الوطني للقضاء على الكلاب الضالة , و مديرية التجارة و المفتشية البيطرية للقيام بواجبهم .

الدراسة الثانية :

" الاستراتيجية الاتصالية في المؤسسة السياحية "

دراسة ميدانية من اعداد الطالبة سارة قلقول من اشراف الأستاذ د. صانع بن نوار , مذكرة لنيل شهادة الماستر في الاتصال و العلاقات العامة جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي
2014 -2015 .

تتلخص اشكالية هذه الدراسة في ابراز أهمية الاتصال في المؤسسات و عدم الاستغناء عنه باعتباره عنصر فعال لمساعدة المؤسسات على تعزيز نشاطها و تحقيق غايتها .

و يندرج التساؤل الرئيسي في :

ماهي الاستراتيجية الاتصالية المعتمدة من طرف المؤسسة السياحية لخدمة جمهورها الداخلي و الخارجي ؟

و يندرج تحتها الأسئلة الفرعية التالية :

1- فيما تكمن أهمية الاتصال بالنسبة للمؤسسة السياحية ؟

و يمكن تجزئة هذا التساؤل الى تساؤلين :

أ ـ فيم تكمن أهمية الاتصال الداخلي (الصاعد ـ النازل ـ الأفقي) للمؤسسة السياحية .

ب ـ فيما تكمن أهمية الاتصال الخارجي للمؤسسة السياحية ؟

2- ماهي وسائل الاتصال التي يعتمد عليها المركب السياحي مال الدراسة في عملية الاتصال . 3- ماهي أهم الخطط الموضوعة من قبل إدارة المركب السياحي مجال الدراسة لاستقطاب السياح ؟

و لقد اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي و اعتمدتا أيضا على أدوات لجمع البيانات تمثلت في المصادر المكتبية , الملاحظة , المقابلة و الاستبيان .

و لقد هدفت هذه الدراسة الى :

ـ مع المعلومات النظرية حول موضوع الاستراتيجية الاتصالية و دورها بالنسبة للمؤسسة السياحية و اسقاط هذه المعلومات على الواقع الحالي من خلال الدراسة الميدانية .

ـ الكشف عن أهمية الاتصال بالنسبة للمؤسسة السياحية .

ـ التعرف على أهم الوسائل الاتصالية التي يعتمد عليها المركب السياحي مجال الدراسة في عملية الاتصال سواء بالجمهور الداخلي أو الخارجي للمؤسسة .

ـ معرفة أهم الخطط و البرامج الموضوعة من قبل إدارة المركب السياحي مجال الدراسة لاستقطاب السياح .

نتائج الدراسة :

- أن إدارة المؤسسة لا تولي اهتماما بدور و فعالية الاتصال الداخلي .

- هيمنة الاتصال النازل و التي لا تسمح ولا تشجع المبادرات الشخصية و الإبداعية للأفراد .

- عدم وجود خلية اتصال ساهم في توسيع الفجوة بين موظفي الإدارة و جعل العلاقة بينهم علاقة مضطربة .

- اعتماد المؤسسة على رؤى و خطط مستقبلية لتفعيل عملية الاتصال الخارجي لها .

- اعتماد المؤسسة السياحية على العديد من الوسائط للوصول الى الجمهور الخارجي .

مناقشة و تقييم الدراسات السابقة :

من خلال اطلاعنا على الدراسات السابقة التي درست موضوع الاتصال , نرى بأنها دراسة متقاربة للدراسة الحالية التي نحن بصد دراستها , فالدراسة الأولى لقد درسته من خلال واقعه و دوره الفعال بالمؤسسة التربوية , على خلاف الدراسة الثانية الت درسته من خلال الاستراتيجية الاتصالية المعمول بها في المؤسسة السياحية .

أما في دراستنا الحالية سنتناول استراتيجية الاتصال الداخلي في مؤسسة التكوين المهني على مستوى المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهنيين بورقلة , أما بالنسبة لأهمية هذه الدراسات و مدى استفادتنا منها فقد أفادتنا في الجانبين النظري و التطبيقي , ففي الجانب النظري ساعدتنا على تحديد مشكلة الدراسة بدقة و تحديد المصطلحات بشكل واضح , اضافة الى ذلك أرشدتنا الى كيفية صياغة الجانب المنهجي و أيضا بعض المراجع , أما بالنسبة للجانب التطبيقي فقد أعطت صورة عن المنهج المناسب الذي يتم استخدامه في دراستنا الحالية اضافة الى ذلك التعرف على أدوات جمع البيانات و تقنيات البحث التي تتناسب مع هذه الدراسة .

و أيضا الاستفادة من بعض البنود المدرجة في الاستمارة , اضافة الى ذلك ساعدتنا في

حرصنا على التعثر في بعض الزلات لتجنب صعوبات الدراسة .

خلاصة الفصل الأول

بعد تناولنا لهذا الموضوع الذي تطرقنا فيه الى الاطار المنهجي للدراسة , تعد خطوة الانطلاق التي بدأنا منها من خلال عرضنا أولا لإشكالية الدراسة و تساؤلاتها , صياغة الفرضيات , أسباب اختيار موضوع البحث , تطرقنا أيضا لأهداف و أهمية الدراسة , كما أدرجنا أهم المفاهيم و مصطلحات الدراسة و أخيرا الدراسات السابقة لهذا الموضوع .

الإطار التطبيقي للدراسة

تمهيد :

بعد تطرقنا في الفصل السابق الى الإجراءات المنهجية للدراسة و التي تم فيها جمع البيانات للوصول الى النتائج , سنحاول التعرض في هذا الفصل الى عرض و تحليل و مناقشة هذه النتائج من خلال المعالجة الإحصائية للبيانات .

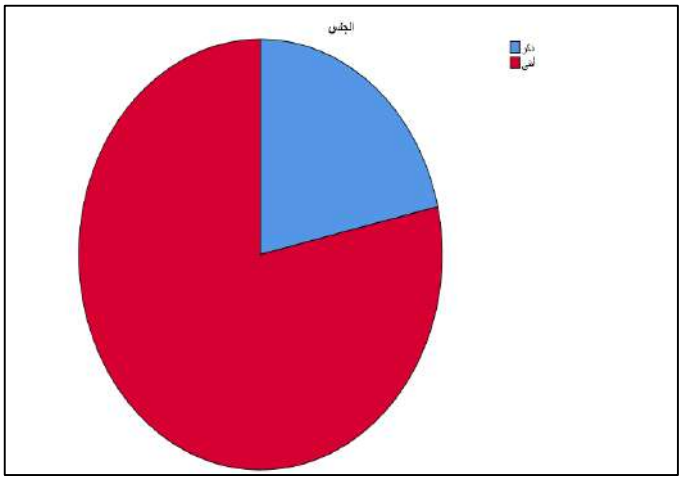
المبحث الأول : عرض و تحليل و النتائج :

أ . البيانات الوصفية :

الجدول رقم (1): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس :

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	3	% 21.4
انثي	11	% 78.6
المجموع	14	100

نلاحظ من خلال الجدول توزيع أفراد العينة حسب الجنس ، بحيث يتضح من خلاله أن نسبة الذكور تقدر ب 21.4 % , ونسبة الاناث تقدر ب 78.6% و الملاحظ من أرقام الجدول أن أغلب عمال التكوين المهني من الإناث أي بنسبة 78.6 % .

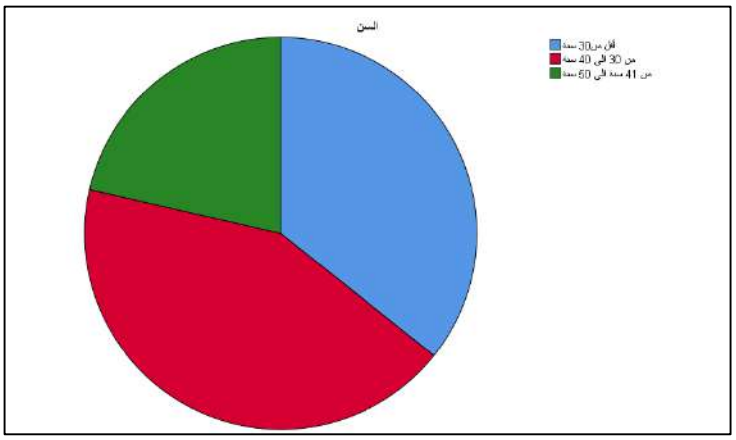


الشكل (1) يوضح متغير الجنس

الجدول رقم (2) : يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

السن	التكرار	النسبة المئوية
أقل من30 سنة	5	% 35.7
من 30 الى 40 سنة	6	% 42.9
من 41 سنة الى 50 سنة	3	% 21.4
من 51 سنة فما فوق	0	00
المجموع	14	100

من خلال الجدول نلاحظ أن العمال الذين تتراوح أعمارهم من30 الي40 سنة بلغت نسبة 42.9 % , تليها أقل من30 سنة بنسبة 35.7 % اما في الاخير نجد نسبة 21.4 % وهي تمثل فئة العمال الذين تتراوح أعمارهم من41 سنة الي50 سنة , ومن نستخلص أن الفئة الغالبة م العمال الذين تتراوح أعمارهم من 30الى 40 سنة أي بنسبة 42.9 % .

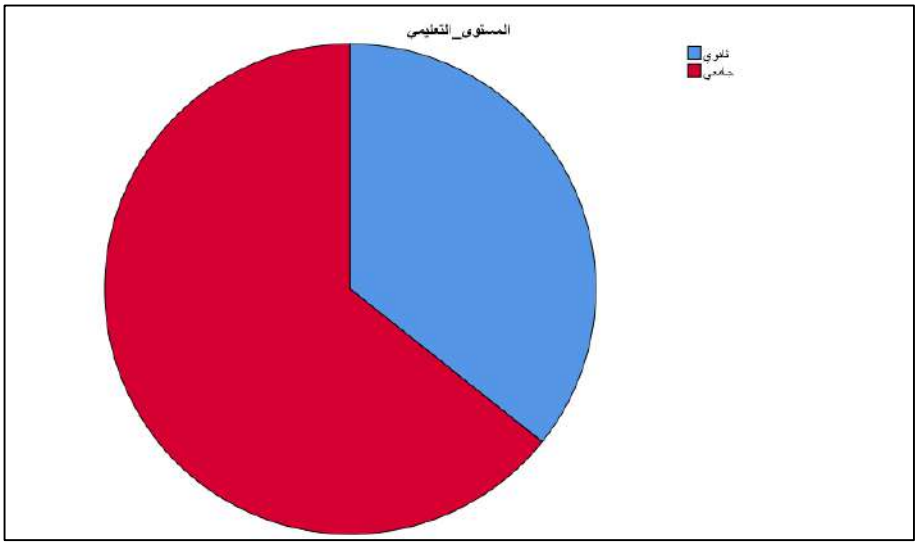


الشكل رقم (2) يوضح متغير السن

الجدول رقم (3) : يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي :

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
متوسط	00	00
ثانوي	5	% 35.7
جامعي	9	% 64.3
المجموع	14	100

يتضح من خلال البيانات الاحصائية ان غالبية الافراد من المستوى الثانوي بنسبة 35.7 %, ثم يليهم عدد افراد المستوى الجامعي بنسبة 64.3 % والملاحظ هنا ان اغلبية العمال لديهم مؤهلات علمية جامعية , ويرجع هذا الي طبيعة العمل داخل المؤسسة .

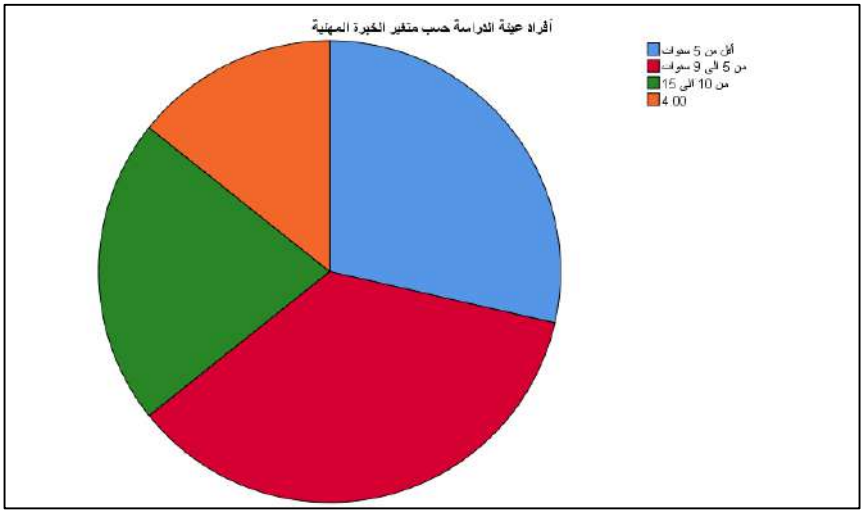


الشكل رقم (3) يوضح متغير المستوى التعليمي

الجدول رقم (4) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية :

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	4	% 28.6
من 5 الى 9 سنوات	5	% 35.7
من 10 الى 15	3	% 21.4
من 15 فما فوق	2	% 14.3
المجموع	14	100

من خلال البيانات المئوية في الجدول اعلاه, يتبين ان عدد عمال ذوي الخبرة ان غالبية الاجابة من 5الي 9سنوات بنسبة35.7 % يليها اقل من5 سنوات وهدا بنسبة 28.6 % تليها الخبرة من10 الي15سنة بنسبة 21.4 % تم تليها الخبرة من 15 فما فوق بنسبة 14.3 % ،وهدا يبين ان عمال التكوين المهني لديهم الخبرة والاقدمية في العمل .



الشكل رقم (3) يوضح أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية

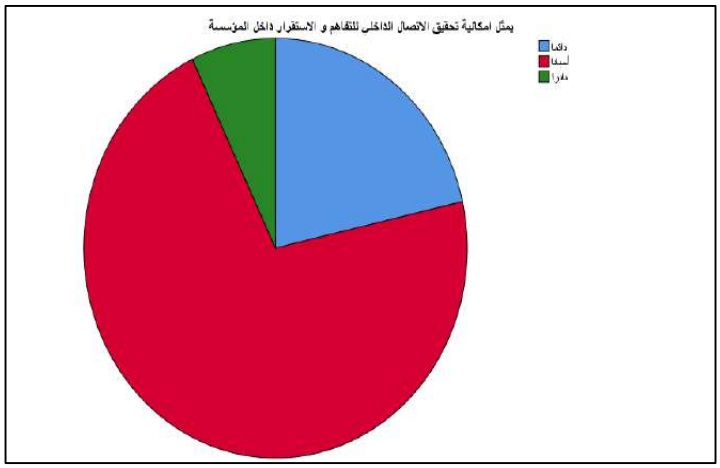
ب . تحليل أسئلة الاستبيان :

المحور الثاني : مساهمة الاتصال الداخلي في تحقيق أهداف مؤسسات التكوين .

الجدول رقم (5) : يمثل امكانية تحقيق الاتصال الداخلي للتفاهم و الاستقرار داخل المؤسسة :

السؤال 05	التكرار	النسبة المئوية
دائما	3	%21.4
أحيانا	9	% 71.4
نادرا	1	% 7.1
أبدا	0	00
المجموع	14	100

من خلال الجدول و الذي يمثل امكانية تحقيق الاتصال الداخلي التفاهم و الاستقرار داخل المؤسسة كانت احيانا71.4 % وتليها دائما بنسبة 21.4% نادرا بنسبة 7.1 %. فالاتصال الداخلي له امكانية كبيرة في تحقيق التفاهم و الاستقرار داخل المؤسسة .

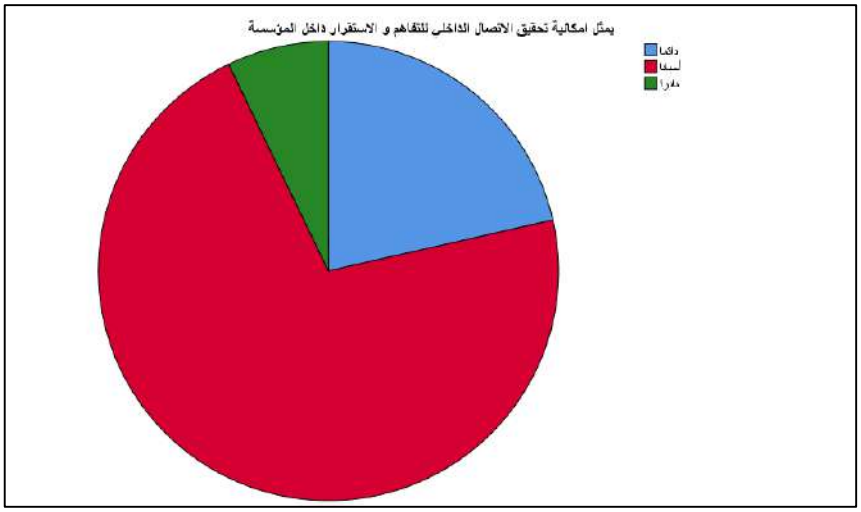


الشكل رقم (5) يمثل امكانية تحقيق الاتصال الداخلي للتفاهم و الاستقرار داخل المؤسسة

الجدول رقم (6) يمثل تحقيق الاتصال الداخلي التنسيق الكامل بين أنشطة الإدارة المختلفة داخل مؤسستكم :

السؤال 06	التكرار	النسبة المئوية
دائما	3	% 23.1
أحيانا	9	% 76.9
نادرا	2	00
أبدا	0	00
المجموع	14	100

من خلال الجدول رقم 6 والدي يمثل الاتصال الداخلي والتنسيق الكامل بين الانشطة الادارية المختلفة داخل مؤسسة غالبية الاجابة احيانا بنسبة 76.9 % دائما بنسبة23.1 % فالاتصال الداخلي له تنسيق كامل بين الانشطة الادارية .

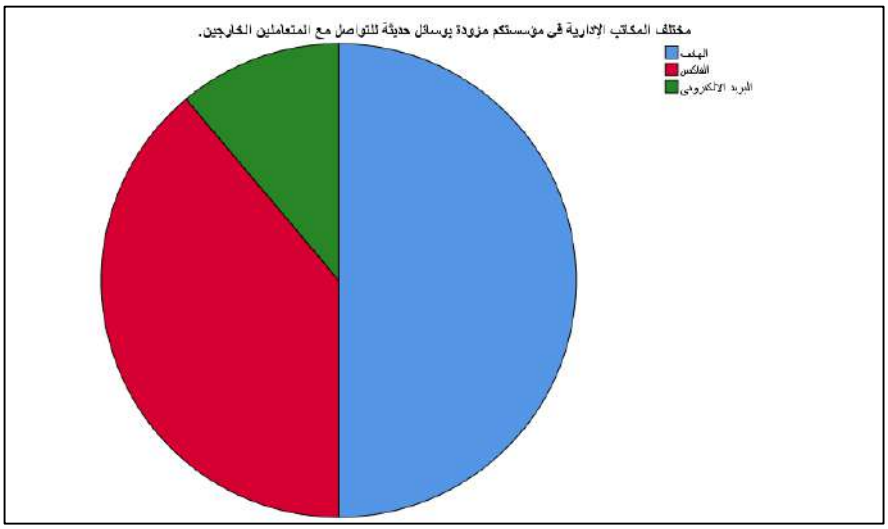


الشكل رقم(06) يمثل امكانية تحقيق الاتصال الداخلي للتفاهم و الاستقرار داخل المؤسسة

الجدول رقم (7) يمثل مختلف المكاتب الإدارية في مؤسستكم مزودة بوسائل حديثة للتواصل مع المتعاملين الخارجين:

السؤال 07	التكرار	النسبة المئوية
الهاتف	4	%50
الفاكس	7	% 38.9
البريد الالكتروني	3	% 11.1
وسائل أخرى	0	00
المجموع	14	100

نلاحظ من خلال الجدول ان مختلف المكاتب الادارية في مؤسسة مزودة بوسائل حديثة لتواصل مع المتعاملين الخارجين تمثلت الهاتف بنسبة 50% تليها نسبة الفاكس بنسبة38.9 % تم تليها البريد الالكتروني بنسبة 11.1 % , ومنه نستنتج ان غالبية الاجابة للهاتف بنسبة 50% .

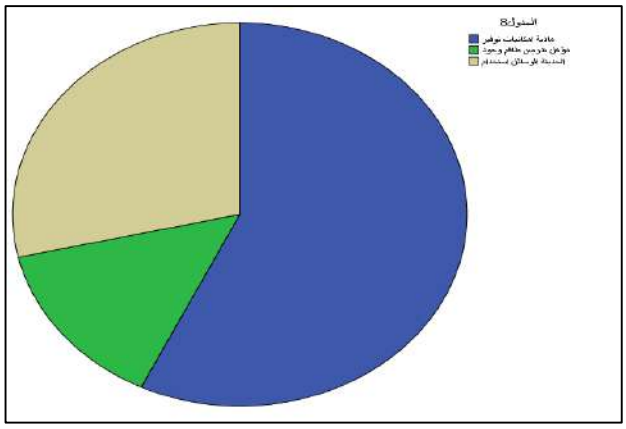


الشكل رقم (7) يمثل مختلف المكاتب الادارية المزودة بالوسائل الحديثة

الجدول رقم (08): يمثل العوامل الاتصالية التي تساعد المؤسسة على تحقيق أهدافها :

السؤال 08	التكرار	النسبة المئوية
توفير إمكانيات مادية	4	% 21.1
وجود طاقم تدريس مؤهل	5	% 31.6
استخدام الوسائل الحديثة	5	% 47.4
أخرى تذكر	0	00
المجموع	14	100

نستنبط من الجدول رقم8 والمتمثل في العوامل الاتصالية التي تساعد المؤسسة على تحقيق اهدافها وكانت الاجابات المبحوثين كالاتي 47.4% استخدام الوسائل الحديثة تليها وجود طاقم تدريس بنسبة 31.6 % توفير امكانيات مادية بنسبة 21.1 ومنه نستخلص أن غالبية النسبة في استخدام الوسائل الحديثة بنسبة 47.4 % .

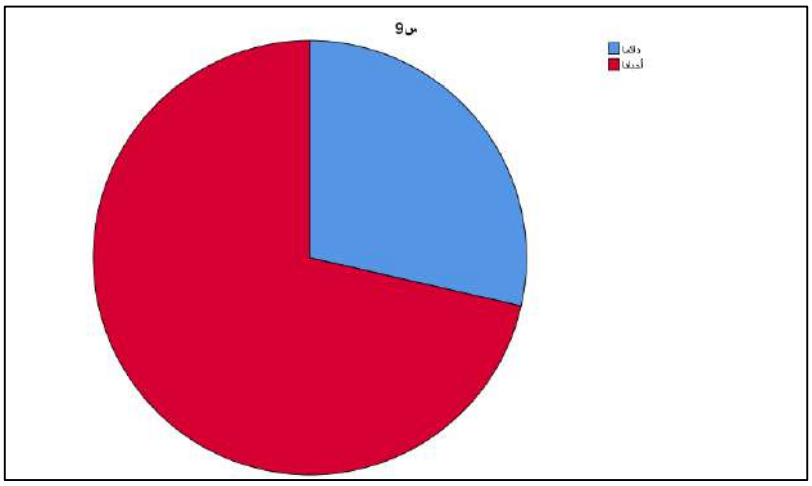


الشكل رقم(08) يوضح العوامل الاتصالية التي تساعد المؤسسة على تحقيق أهدافها

الجدول رقم 09 : يمثل مساهمة الاتصال الداخلي في تحقيق أهداف المؤسسة :

السؤال 09	التكرار	النسبة المئوية
دائما	4	% 28.6
أحيانا	10	% 71.4
نادرا	0	00
أبدا	0	00
المجموع	14	100

نلاحظ من خلال الجدول رقم9 و الذي يمثل مساهمة الاتصال الداخلي في تحقيق اهداف المؤسسة والتي كانت غالبية النسب بين 28.6 % و 71.4 % . ومنه نستخلص أنه أحيانا يساهم الاتصال الداخلي في تحقيق أهداف المؤسسة .

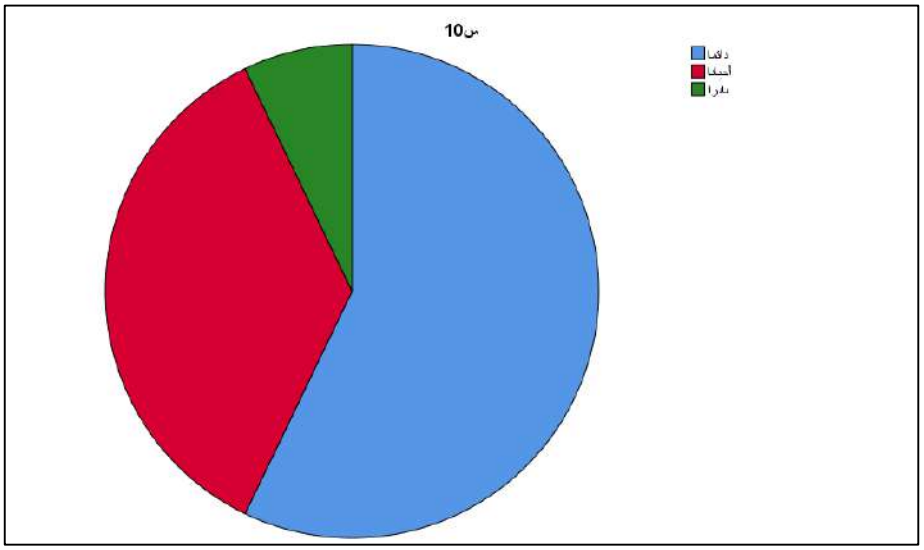


الشكل رقم(9) يمثل مساهمة الاتصال في تحقيق أهداف المؤسسة

الجدول رقم (10) يمثل الاعتماد على وسائل الاتصال الحديثة

السؤال 10	التكرار	النسبة المئوية
دائما	8	% 57.1
أحيانا	5	% 35. 7
نادرا	1	% 7.1
أبدا	0	00
المجموع	14	100

نلاحظ من خلال الجدول رقم10 والذي يمثل الاعتماد على وسائل الاتصال الحديثة والتي كانت النسب كالآتي دائما بنسبة 57.1 % وتليها أحيانا بنسبة 7 .35 % ثم تليها نادرا بنسبة 7.1 % . ومنه نستخلص أن غالبية الجابة ب دائما أي بنسبة 57.1 % .

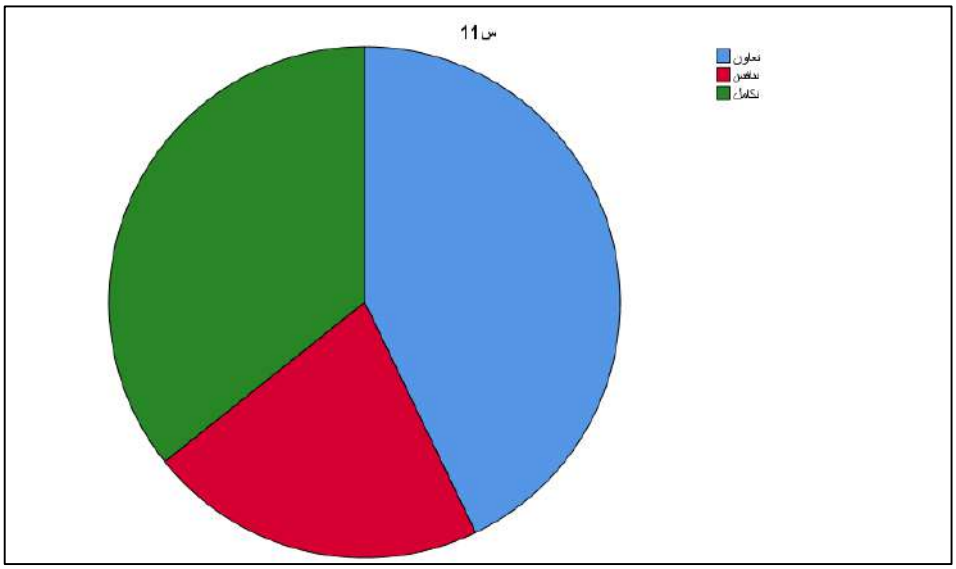


الشكل رقم (10) يمثل الاعتماد على وسائل الاتصال الحديثة

الجدول رقم(11) يمثل العلاقة بين أفراد المؤسسة :

السؤال 11	التكرار	النسبة المئوية
تعاون	6	%42.9
تنافس	3	% 21.4
تكامل	5	% 35.7
المجموع	14	100

نلاحظ من خلال الجدول أن العلاقة بين أفراد المؤسسة تتمثل في تعاون بنسبة 42.9% , تكامل بنسبة 35.7 % تليها تنافس بنسبة 35.7 % . وهذا ما يعطينا فكرة أن العلاقة بين الموظفين تتركز على التعاون أي بنسبة 42.9% .

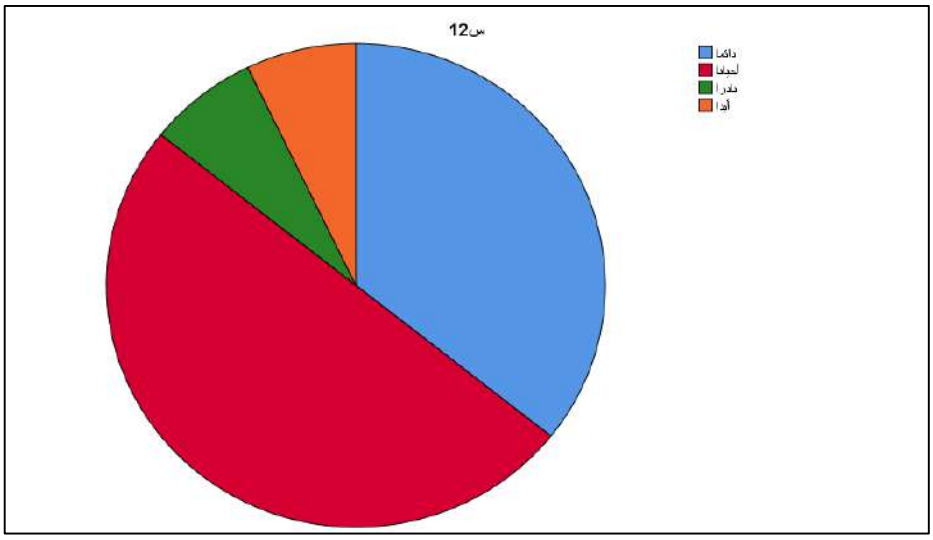


الشكل (11) يمثل العلاقة بين أفراد المؤسسة

الجدول رقم(12) يمثل مساهمة الاتصال في تعزيز نشاط المؤسسة :

السؤال 12	التكرار	النسبة المئوية
دائما	5	% 35.7
أحيانا	7	% 50
نادرا	1	% 7.1
أبدا	1	% 7.1
المجموع	14	100

نلاحظ من خلال الجدول رقم12 و الذي يمثل مساهمة الاتصال في تعزيز نشاط المؤسسة ،والتي كانت النسب كالاتي دائما بنسبة 35.7 % ، أحيانا 50 % تم تليها نادرا و أبدا بنسبة7.1 % . وهدا يدل على انه الاتصال أحيانا يعزز نشاط المؤسسة اي يزيد من فعاليتها بين الموظفين أي بنسبة 50 % .

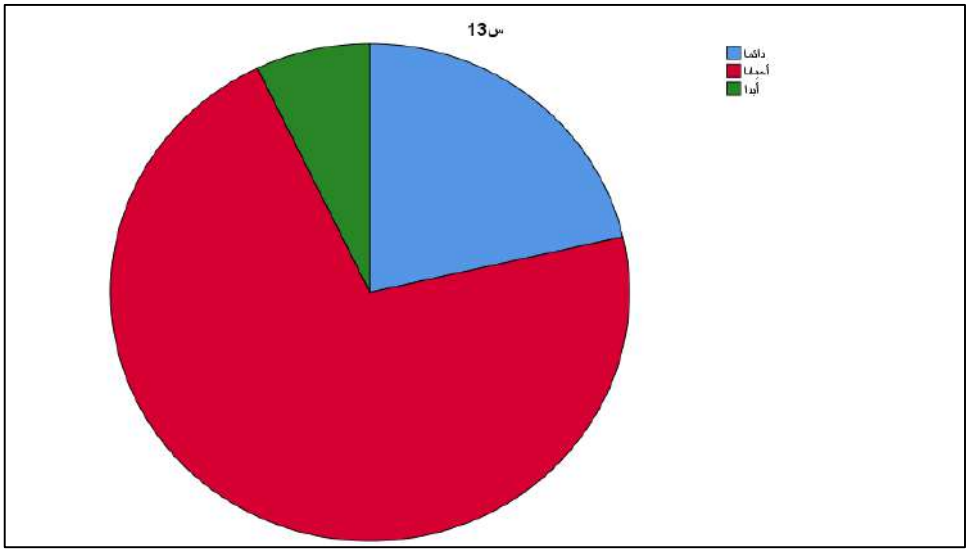


الشكل رقم (12) يوضح مساهمة الاتصال في تعزيز نشاط المؤسسة

الجدول رقم (13) يمثل مساهمة الاتصال الداخلي في تسهيل المهام :

السؤال 13	التكرار	النسبة المئوية
دائما	4	% 21.4
أحيانا	9	% 71.4
نادرا	1	% 7.1
أبدا	0	00
المجموع	14	100

من خلال الجدول رقم13 و الذي يمثل مساهمة الاتصال الداخلي في تسهيل المهام فكانت اجابات المبحوثين دائما بنسبة 21.4 % احيانا بنسبة 71.4 % , نادرا بنسبة 7.1 % . فالاتصال له مساهمة كبيرة في تسهيل المهام لدى الموظفين داخل المؤسسة أحيانا أي بنسبة 71.4 % .

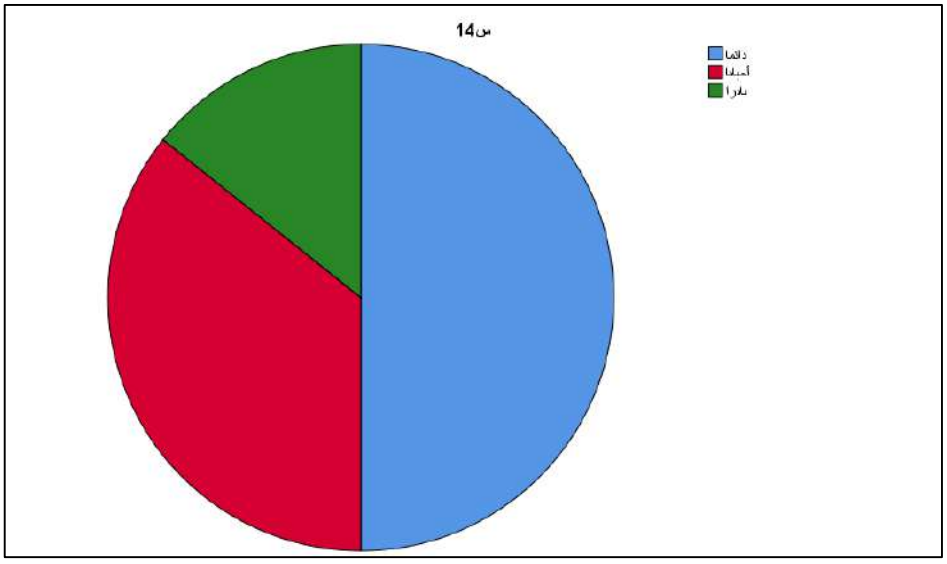


الشكل (13) يوضح مساهمة الاتصال الداخلي في تسهيل المهام

الجدول رقم 14: يمثل الاعتقاد بأن الاتصال الداخلي يؤدي الى تحسين أداء المؤسسة :

السؤال 14	التكرار	النسبة المئوية
دائما	7	% 50
أحيانا	5	% 35.7
نادرا	2	% 14 . 3
أبدا	0	00
المجموع	14	100

من خلال الجدول رقم 14 نلاحظ أن الاجابات تمثلت في : دائما بنسبة 50 %, أحيانا بنسبة35.7 % , نادرا بنسبة 3 . 14 % . ومنه نستخلص أنه دائما يتم الاعتقاد بأن الاتصال الداخلي يؤدي الى تحسين أداء المؤسسة أي بنسبة 50%.

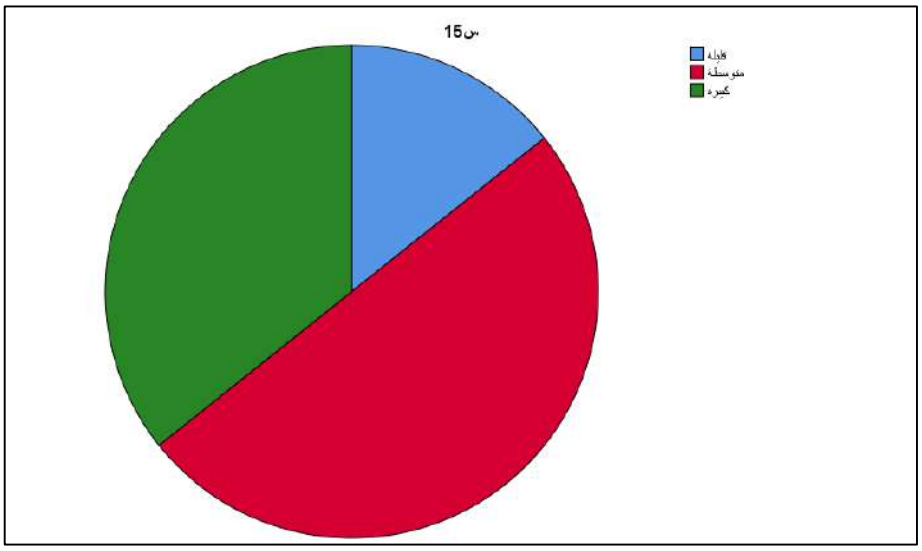


الشكل رقم (14) يمثل الاعتقاد بأن الاتصال الداخلي يؤدي الى تحسين أداء المؤسسة

الجدول رقم (15) يمثل استفادة الموظف من الاتصال الداخلي داخل المؤسسة :

السؤال 15	التكرار	النسبة المئوية
قليلة	2	% 14.3
متوسطة	7	% 50
كبيرة	5	% 35.7
المجموع	14	100

يتضح لنا خلال أفراد العينة أن جميع مفردات العينة قد استفادوا من الاتصال الداخلي بنسبة قليلة حيث بلغت 14.3 % , و متوسطة بلغت 50 %, كبيرة بلغت 35.7 % . ومنه نستخلص أن غالبية اجابات المبحوثين على استفادة الموظف من الاتصال الداخلي داخل المؤسسة بنسبة متوسطة ب 50 %.

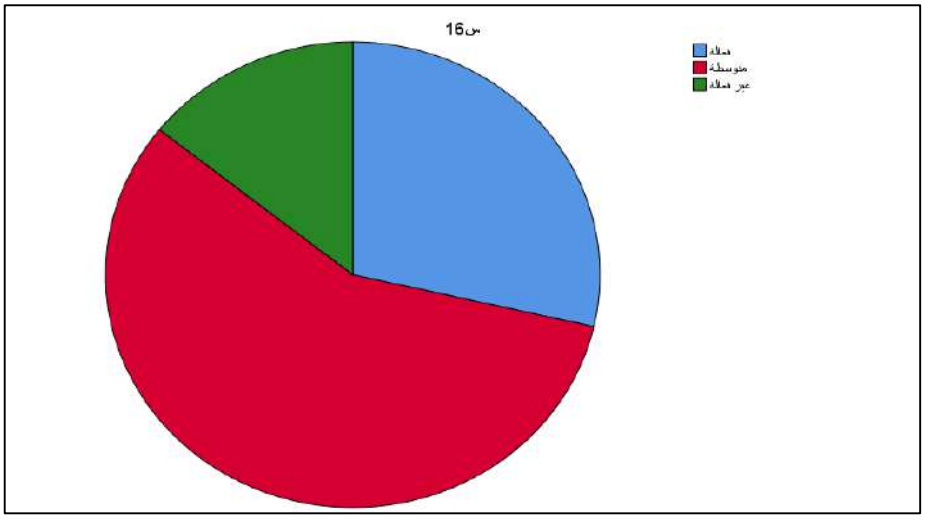


الشكل رقم (15) يمثل استفادة الموظف من الاتصال الداخلي داخل المؤسسة

الجدول رقم (16) : يمثل فعالية الاتصال الداخلي داخل المؤسسة التكوينية :

السؤال 16	التكرار	النسبة المئوية
فعالة	4	% 28.6
متوسطة	7	% 57.1
غير فعالة	2	% 14.3
المجموع	14	100

يتضح لنا من خلال أفراد العينة أن جميع مفردات العينة تكون فعالية الاتصال الداخلي داخل المؤسسة فعالة بنسبة 28.6 %, متوسطة بنسبة 57.1 % , غير فعالة بنسبة14.3 % . و منه نستخلص أن فعالية الاتصال الدالي داخل المؤسسة تكون متوسطة أي بنسبة 57.1 % .

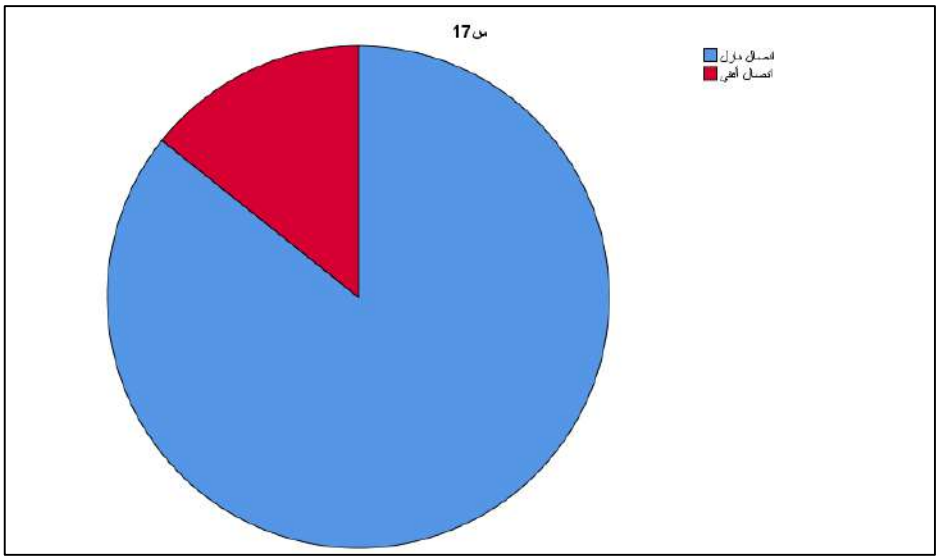


الشكل رقم (16) يوضح فعالية الاتصال الداخلي داخل المؤسسة التكوينية

الجدول رقم 17 يمثل نوع الاتصال المستخدم في المؤسسة :

السؤال 17	التكرار	النسبة المئوية
اتصال صاعد	0	0
اتصال نازل	12	% 85.7
اتصال أفقي	2	% 14.3
المجموع	14	100

يتضح لنا من خلال أفراد العينة أن جميع مفردات العينة يقرون أن نوع الاتصال المستخدم في مؤسسة التكوين المهني هو الاتصال النازل . و منه نستخلص أن الاتصال النازل هو الاتصال الأكثر استخداما في المؤسسة بنسبة 85.7 % .

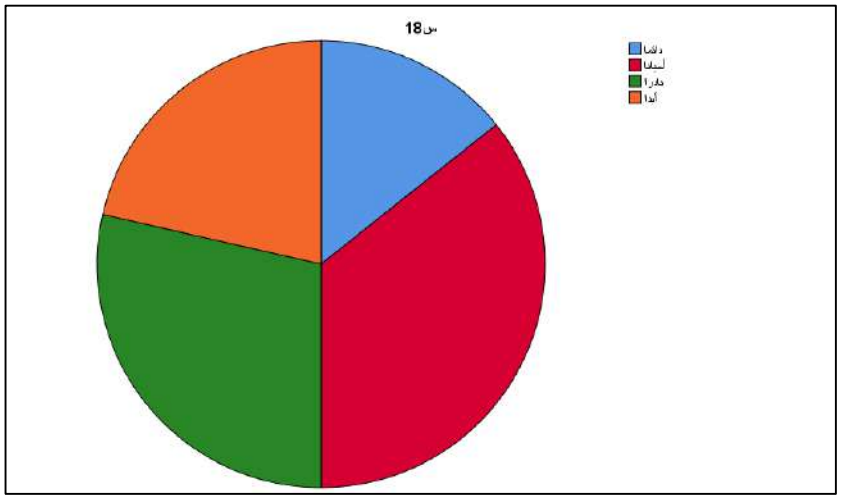


الشكل رقم (17) يمثل نوع الاتصال المستخدم في مؤسسة التكوين المهني

الجدول رقم 18 يمثل المشاركة في اتخاذ قرارات التي تخص المؤسسة :

السؤال 18	التكرار	النسبة المئوية
دائما	2	% 14.3
أحيانا	5	% 35.7
نادرا	4	% 28.6
أبدا	3	% 21.4
المجموع	14	100

يتضح لنا من خلال أفراد العينة أن جميع مفردات العينة يقومون بالمشاركة في اتخاذ القرارات التي تخص المؤسسة و كانت الاجابات ب دائما بنسبة 14.3 % , أحيانا بنسبة 35.7 % , نادرا بنسبة 28.6 % , أبدا بنسبة 21.4 % . و منه نستخلص ان غالبية الاجابات كانت ب أحيانا بنسبة35.7 % في المشاركة في اتخاذ القرارات التي تخص المؤسسة التكوينية .

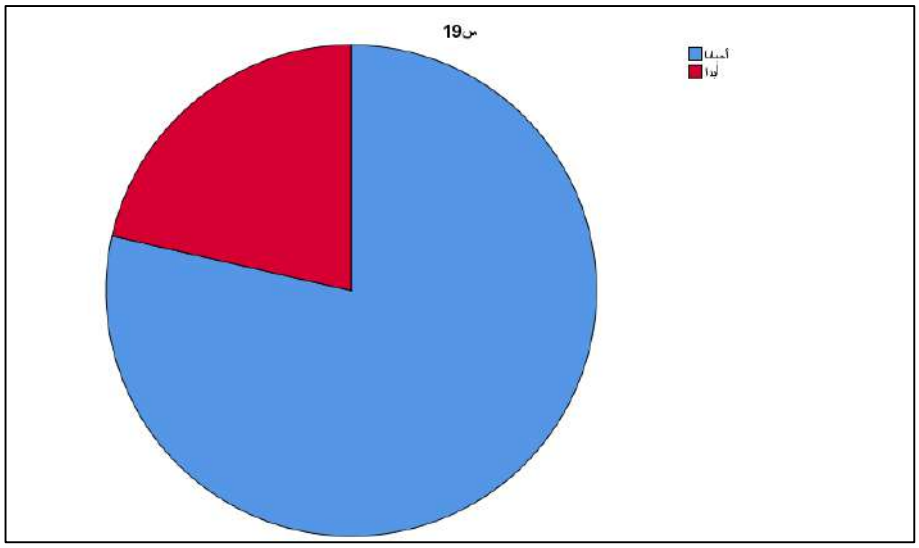


الشكل رقم (18) يمثل المشاركة في اتخاذ القرارات التي تخص المؤسسة

الجدول رقم (19) يمثل مساهمة الاتصال في حل المشكلات داخل المؤسسة :

السؤال19	التكرار	النسبة المئوية
دائما	0	00
أحيانا	11	% 78.6
نادرا	0	00
أبدا	3	% 21.4
المجموع		100

يتضح لنا من خلال الجدول أن أفراد العينة يمثلون مساهمة الاتصال في حل المشكلات داخل المؤسسة و كانت الاجابات ب أحيانا بنسبة 78.6 % , أبدا بنسبة 21.4% . و منه نستخلص أن غالبية الاجابات في مساهمة الاتصال في حل المشكلات ب أحيانا بنسبة 78.6 % .

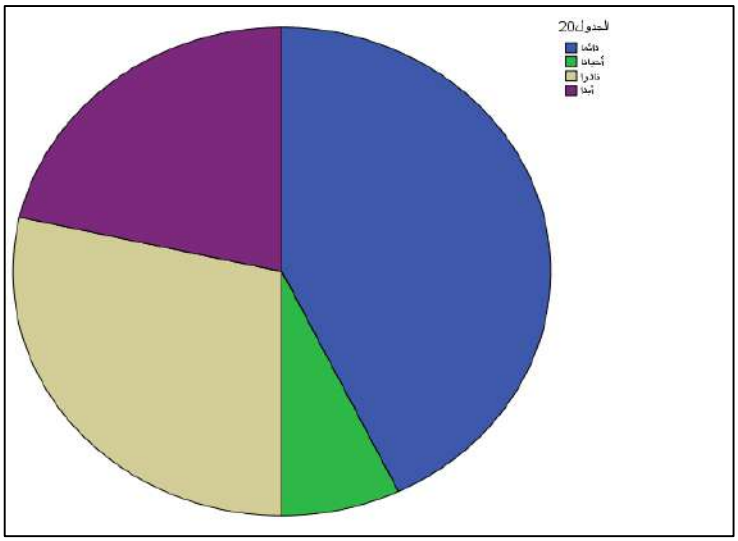


الشكل رقم (19) يمثل مساهمة الاتصال في حل المشكلات التي تخص المؤسسة

الجدول رقم 20 : يمثل سيطرة المدير على عملية الاتصال الداخلي :

السؤال 20	التكرار	النسبة المئوية
دائما	6	%42.9
أحيانا	1	% 7 .1
نادرا	4	%28. 6
أبدا	3	% 21 . 4
المجموع	14	100

يتضح لنا من خلال الجدول أن جميع أفراد العينة قد كانت اجابتهم على أن سيطرة المدير على عملية الاتصال ب دائما بنسبة 42.9%, أحيانا بنسبة 1. 7 % , نادرا بنسبة 6 .28% , أبدا بنسبة 4 . 21 % . و منه نستخلص أن غالبية الاجابة على سيطرة المدير على عملية الاتصال ب دائما أي بنسبة 42.9% .

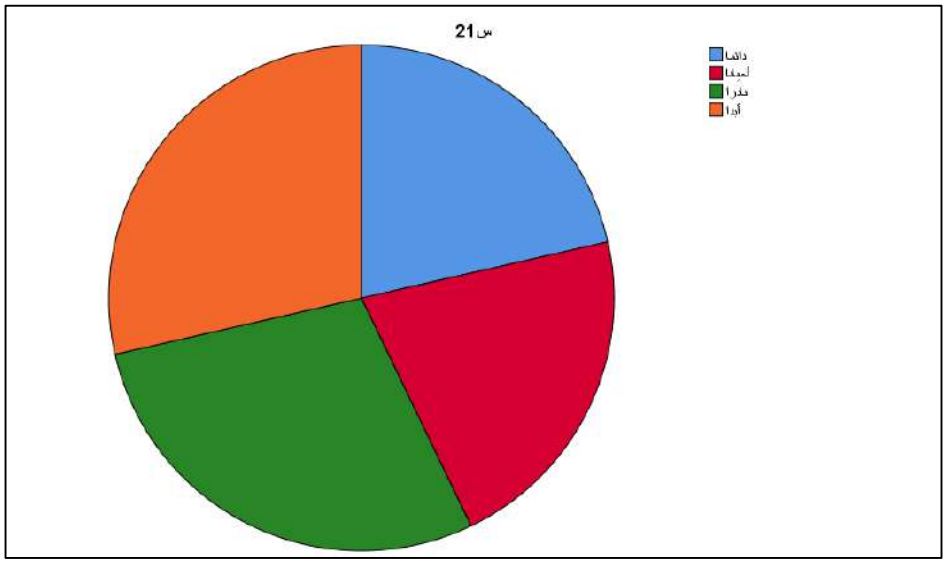


الشكل رقم (20) سيطرة المدير على عملية الاتصال الداخلي

الجدول (21) يمثل التعرض لمشكل شخصي سببه سوء الاتصال بين المرؤوسين:

السؤال 21	التكرار	النسبة المئوية
دائما	3	% 21.4
أحيانا	3	% 21.4
نادرا	4	% 28 .6
أبدا	4	% 28.6
المجموع	14	100

يتضح لنا من خلال الجدول أن غالبية المبحوثين أجابوا بنسبة 28.6% ل نادرا و أبدا بنسبة 21.4 % ل دائما و أحيانا . ومن نستخلص تقارب النسب في التعرض للمشكل الشخصي بسبب الاتصال داخل المؤسسة ومنه غالبية الاجابة بلغت 28.6 % .

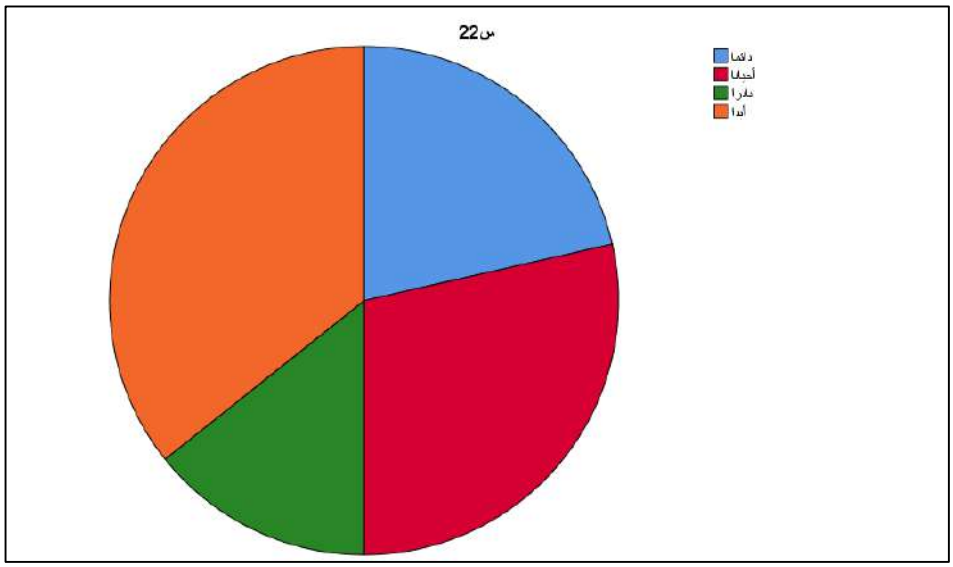


الشكل رقم(21) يمثل التعرض لمشكل شخصي بسبب سوء الاتصال بين المرؤوسين

الجدول رقم (22) : يمثل وسائل الاتصال الحديثة المستعملة الكافية داخل المؤسسة

السؤال 22	التكرار	النسبة المئوية
دائما	3	% 21.4
أحيانا	4	% 28.6
نادرا	2	% 14.3
أبدا	5	% 35.7
المجموع	14	100

يتضح لنا من خلال الجدول أن أفراد العينة أن وسائل الاتصال الحديثة المستعملة داخل المؤسسة كانت الاجابات ب دائما بنسبة21.4%, أحيانا بنسبة 28.6%, نادرا بنسبة 14.3% , أبدا بنسبة 35.7% . و منه نستخلص أن وسائل الاتصال الحديثة المستعملة الكافية لنقل و تبادل المعلومات داخل المؤسسة كانت غالبية الاجابة ب أبدا بنسبة 35.7%.

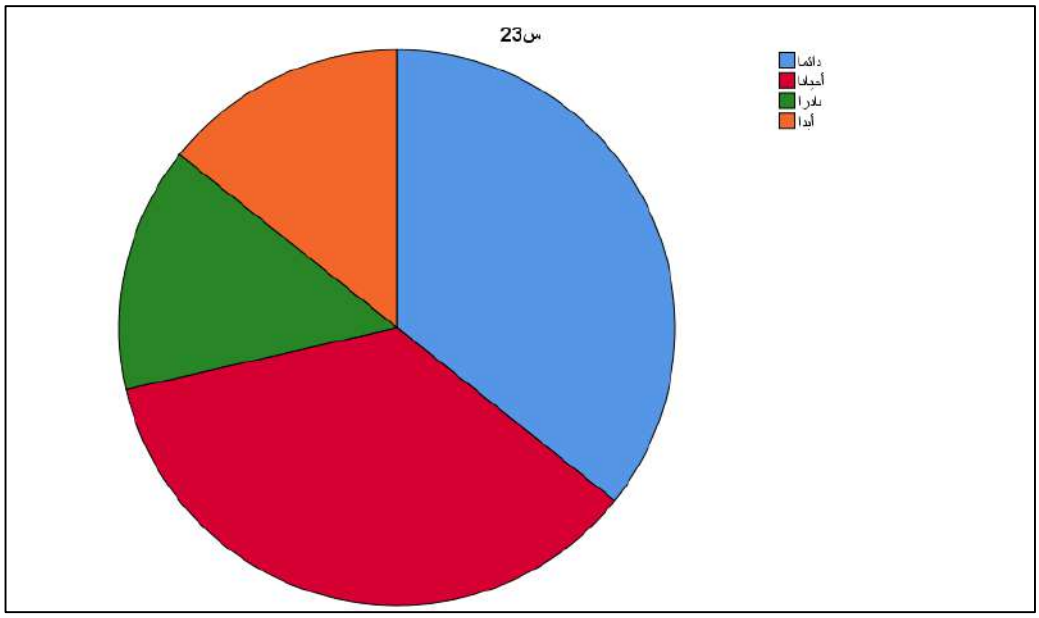


الشكل رقم (22) يمثل وسائل الاتصال الحديثة المستعملة الكافية داخل المؤسسة

الجدول رقم 23 : يوضح تأثير مشاكل العمل على العلاقة بين أفراد المؤسسة :

السؤال 23	التكرار	النسبة المئوية
دائما	5	% 35 .7
أحيانا	5	% 35 .7
نادرا	2	%14.3
أبدا	2	%14.3
المجموع	14	100

يتضح لنا من خلال الجدول أن غالبية المبحوثين كانت اجاباتهم متقاربة مثلت 35.7 % ل دائما و أحيانا , 14.3% بالنسبة ل نادرا و أبدا . ومنه نستخلص أن مشاكل العمل تؤثر على العلاقة بين أفراد المؤسسة بنسبة 7 .35 %

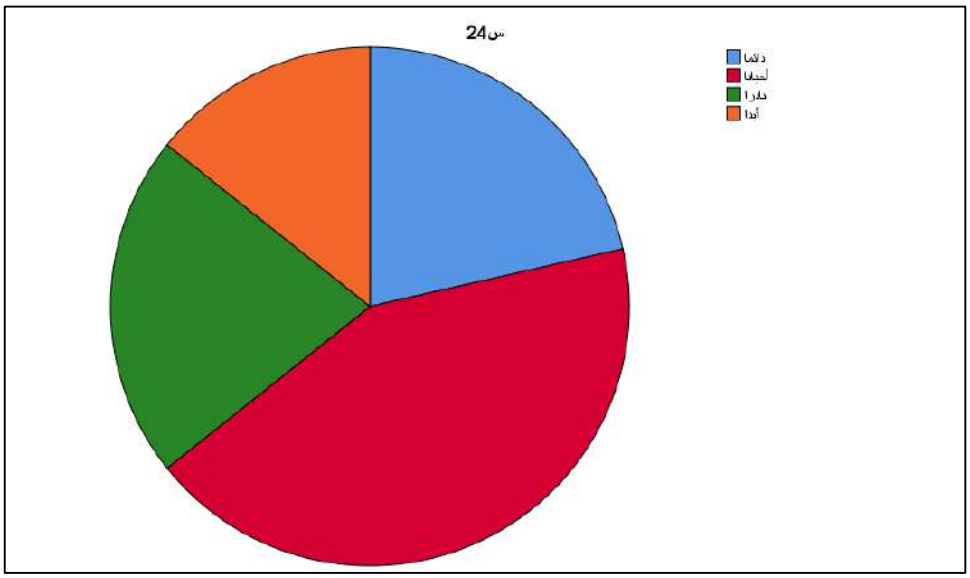


الشكل رقم (23) يمثل تأثير مشاكل العمل على العلاقة بين أفراد المؤسسة

الجدول رقم 24 : يمثل الصعوبات التي تعرقل عملية الاتصال الداخلي في المؤسسة :

السؤال 24	التكرار	النسبة المئوية
دائما	3	% 21.4
أحيانا	6	% 42.9
نادرا	3	% 21.4
أبدا	2	% 14 .3
المجموع	14	100

يتضح لنا من خلال الجدول أن أفراد العينة أن اجابات المبحوثين تمثلت ب دائما بنسبة21.4 %, أحيانا بنسبة42.9%, نادرا بنسبة 21.4% , أبدا بنسبة14.3% . و منه نستخلص أن غالبية الاجابة على أن الصعوبات تعرقل عملية الاتصال الداخلي بنسبة 42.3%.

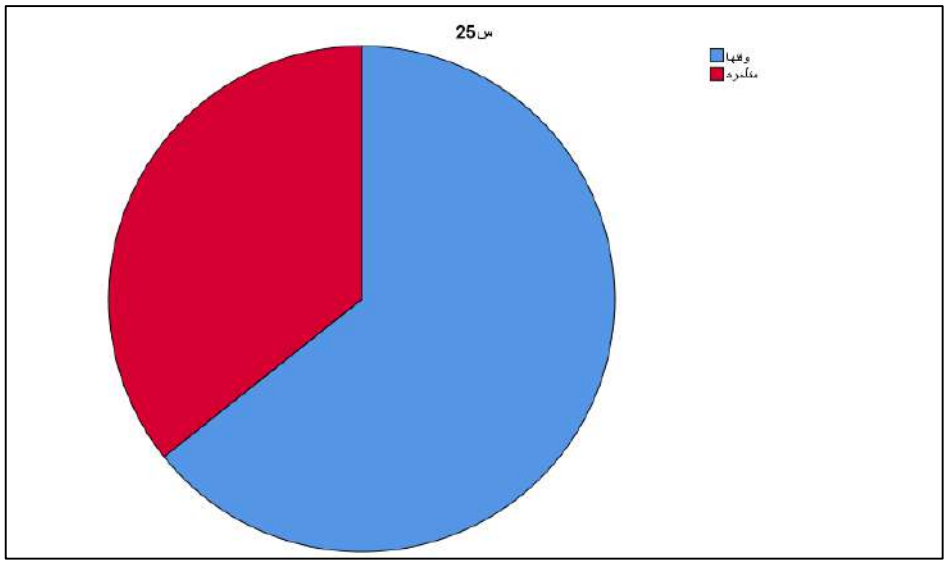


الشكل رقم (24) يمثل الصعوبات التي تعرقل عملية الاتصال الداخلي في المؤسسة

الجدول رقم 25 : يمثل التعليمات الإدارية :

السؤال 25	التكرار	النسبة المئوية
وقتها	9	%64.3
متأخرة	5	% 35.7
المجموع	14	100

يتضح لنا من خلال الجدول أن أفراد العينة كانت غالبية اجابات المبحوثين في وقتها بنسبة 64.3% , و ب متأخرة بنسبة 7 .35% . ومنه نستخلص أن أغلب الموظفين كانت اجاباتهم على أنها تصلهم التعليمات الإدارية في وقتها أي بنسبة 64.3%.



الشكل رقم (25) يمثل التعليمات الإدارية

المبحث الثاني : نتائج الدراسة

نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات :

-نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الاولى: التي مفادها ان" استراتيجية الاتصال الداخلي في تعزيز نشاط المؤسسة التكوينية"

من خلال النتائج الميدانية المتحصل عليها من اسئلة المحور الاول من الاستمارة والمعنون ب":مساهمة استراتيجية الاتصال الداخلي في تعزيز نشاط المؤسسة التكوينية" نستنتج ثبات الفرضية والتي اظهرت ان المؤسسة التكوين المهني يستخدم الاتصال الرسمي النازل كما تستعمل الاتصال الغير رسمي نسبيا ،وهدا ما تأكده النسب التي تحصلنا عليها من السؤال رقم(5) حيث وجدنا ان هناك اتصال جيد بين الموظفين اتصال النازل في المؤسسة بنسبة71.04 %،كما تأكد ايضا النسب المتحصل عليها من نتائج الجدول رقم(6) ان هناك ان هناك تنسيق الكامل بين الانشطة الادارة بنسبة76.09 %، كما تؤكد النتائج المتحصل عليها من الجدول رقم(9) انها تحقق اهداف المؤسسة بنسبة.(71.04%)

-نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الثانية: مفادها ان" استراتيجية الاتصال الداخلي في سير المؤسسة التكوينية"

من خلال النتائج الميدانية المتحصل عليها من الاسئلة المحور الثاني من الاستمارة والمعنون ب:دور استراتيجية الاتصال الداخلي في سير المؤسسة التكوينية "

نستنتج ثبات الفرضية والتي تأكده النسب التي تحصلنا عليها من السؤال رقم(14) حيث وجدنا ان هناك تحصيل اداء مؤسسات التكوين بنسبة50% ،كما تأكد ايضا النسب المتحصل عليها من نتائج الجدول رقم (15ان هناك استفادة الموظفين من الاتصال الداخلي بنسبة (50% كما تأكد ايضا النتائج المتحصل عليها من الجدول(17) انها تستخدم الاتصال النازل بنسبة (85.07%) .

- نتائج الدراسة في ضوء الفرضية الثالثة: مفادها ان" المعيقات التي قد تعيق المؤسسات التكوينية"

من خلال الدارسة الميدانية المتحصل عليها من الاسئلة المحور الثالث من الاستمارة والمعنون ب:معرفة المعيقات التي قد تعيق المؤسسات التكوينية"

نستنتج ثبات الفرضية والتي تأكده النسب التي تحصلنا عليها من السؤال رقم(19) حيث وجدنا ان الاتصال يحل مشاكل داخل المؤسسة بنسبة 78.06% كما كانت النتائج المتحصل عليها من نتائج المتحصل عليها جدول (20) حيث وجدنا ان سيطرة المدير على عملية الاتصال بنسبة42.09 %كما تأكد ايضا النتائج المتحصل عليها من الجدول رقم (22) حيث وجدنا ان وسائل الاتصال مستعملة داخل المؤسسة بنسبة37.07 ،كما تأكدنا ايضا من النتائج المتحصل عليها من الجدول رقم (24) حيث وجدنا ان الصعوبات تعرقل عملية الاتصال بنسبة % 42.09 .

نتائج العامة للدراسة :

. مساهمة الاتصال الداخلي في تعزيز نشاط مؤسسة التكوين المهني و تحقيق أهدافها وذلك بتطبيق استراتيجية الاتصال الداخلي .

. إبراز الدور الفعال لاستراتيجية الاتصال الداخلي داخل المؤسسة التكوينية .

. هيمنة الاتصال الرسمي النازل داخل مؤسسة التكوين المهني .

. نستنتج أن أكثر العوامل الاتصالية التي تساعد مؤسسة التكوين المهني على تحقيق أهدافها هي استخدام الوسائل الحديثة .

. إن تطبيق استراتيجية الاتصال الداخلي يؤدي الى تحسين أداء مؤسسة التكوين المهني .

. فعالية الاتصال الداخلي داخل مؤسسة التكوين المهني متوسطة .

. سيطرة المدير على عملية الاتصال داخل المؤسسة .

. تأثير مشاكل العمل على العلاقة بين أفراد المؤسسة و هذا التأثير يؤثر على عملية الاتصال الداخلي داخل مؤسسة التكوين المهني .

. عرقلة عملية استراتيجية الاتصال الداخل داخل المؤسسة بسبب بعض الصعوبات التي تواجه المؤسسة

. وصول التعليمات الإدارية في وقتها .

خاتمة

من خلال تناولنا لهذا الموضوع المتعلق باستراتيجية الاتصال الداخلي في مؤسسة التكوين المهني , نستخلص أن استراتيجية الاتصال الداخلي تلعب دورا هاما في تحقيق أهداف المؤسسة و تعزيز نشاطها الداخلي .

تعتبر استراتيجية الاتصال الداخلي ركن أساسي لسير و تسهيل مهام المؤسسة نظرا لما لها أهمية بالغة و فعالة في تسيير المؤسسة , و منه فإن تطبيق الاستراتيجية الاتصالية داخل المؤسسة التكوينية يعمل على توجيه أفراد المؤسسة لتحقيق أهداف مشتركة من أجل النهوض بالمؤسسة و حسن تسييرها داخليا و خارجيا .

التوصيات و الاقتراحات :

. ضرورة اتباع استراتيجية اتصالية داخلية فعالة في المؤسسة التكوينية .

. وضع خطط مستقبلية منهجية لتطبيق الاستراتيجية الاتصالية داخل المؤسسة على المدى القريب أو البعيد .

. الاعتماد على استراتيجية اتصال داخلي فعالة لتعزيز نشاط المؤسسة و تحقيق أهدافها .

. الاستخدام الجيد و الكافي للوسائل الاتصالية الحديثة .

. وجود حلول للصعوبات التي تعرقل عملية الاتصال عملية الاتصال الداخلي .

قائمة المراجع

قائمة المصادر و المراجع

الكتب :

1- ابراش ابراهيم , المنهج العلمي و تطبيقاته في العلوم الاجتماعية , دار الشروق للنشر و التوزيع - عمان 2008 الطبعة الأولى .

2- الكرخي مجيد , التخطيط الاستراتيجي المبني على النتائج , دار الكتب القطرية , مطبعة الريان 2014 .

3- بابا علي محمد , مقاربة في فهم البحث العلمي , دار وحي القلم , الطبعة الأولى 2014 .

4- بدر الدين أحمد , أصول البحث العلمي و مناهجه , المكتبة الأكاديمية , الدوحة سنة 1992.

5- بني حمدان خالد محمد و آخر , الاستراتيجية و التخطيط الاستراتيجي ,دار اليازوري العلمية ,01 يناير 2010.

6- حسن هلال محمد عبد الغني , مهارات التفكير و التخطيط الاستراتيجي , مركز تطوير الأداء و التنمية ,مصر 2008 .

7- حميد علي صباح , غازي فرحان أبو زيتون , الاتصالات الإدارية أسس و مفاهيم و مراسلات , دار الحامد للنشر و التوزيع - عمان الطبعة الأولى 2007.

8- سعد عمر سيف الاسلام , الموجز في البحث العلمي في التربية و العلوم الانسانية , دار الفكر دمشق 2009.

9- صقور مجد , رعد الصرن , الإدارة الاستراتيجية , من منشورات الجامعة الافتراضية السورية , الجمهورية العربية السورية , 2018.

10- قنديلجي عامر ابراهيم , البحث العلمي و استخدام المعلومات , دار البازوري العلمية للنشر و التوزيع , الطبعة الأولى , عمان 1999 .

11- كرو العزاوي رحيم يونس , مقدمة في منهج البحث العلمي , دار جلة للنشر و التوزيع عمان 2008 الطبعة الأولى .

12- طلعت محمود منال , مدخل الى علم الاتصال , جامعة الإسكندرية 2001-2002

13 - ربحي مصطفى عليان , عثمان محمد غنيم , مناهج و أساليب البحث العلمي النظرية و التطبيق , دار صفاء للنشر و التوزيع عمان 200 , الطبعة الأولى .

المذكرات و الرسائل الجامعية :

1- بوهلة شهيرة , استراتيجية الاتصال و دورها في الأداء التنافسي للمؤسسة دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر موبيليس , مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الاعلام و الاتصال تخصص اتصال استراتيجي كلية العلوم السياسية والاعلام جامعة الجزائر03, 2011-2012

2 - بحامد فيروز, استراتيجية الاتصال و أهميتها في العلاقات العامة بالمؤسسة دراسة حالة المعهد الوطني للإنتاجية و التنمية الصناعية , مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجيستير في علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال استراتيجي كلية العلوم السياسية و الاعلام جامعة الجزائر 03 السنة 2011-212 .

3- بن حمودة رندة , زيارة وفاء , استراتيجية الاتصال داخل المؤسسة العمومية دراسة حالة البريد و المواصلات تقرت , مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة الليسانس أكاديمي في الاعلام و الاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2013- 2014 .

4- حميداني شافية , فريعن عبد الرزاق , دور التكوين المهني في السياسات التشغيلية في الجزائر ولاية قالمة نموذجا , مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص إدارة الجماعات المحلية كلية الحقوق و العلوم السياسية جامعة 08ماي 1945 قالمة 2015 - 2016.

5- فريجات نذيرة , إسترتيجية التكوين المهني و متطلبات سوق الشغل حسب أراء أساتذة و إطارات التكوين المهني دراسة استكشافية لبعض مراكز التكوين المهني بمنطقة تقرت الكبرى , مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة ماستر أكاديمي في علوم التربية تخصص إرشاد و توجيه كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2017- 201 .

6- قلقول سارة , الاستراتيجية الاتصالية للمؤسسة السياحية دراسة ميدانية بالمركب السياحي سيدي فرج , مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في الاتصال و العلاقات العامة, كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي 2014-2015.

7- كسيرة مريم , قرواز نبيلة , الاتصال الداخلي و أثره في تحسين أداء العاملين في المؤسسة دراسة حالة في شركة توزيع الكهرباء و الغاز بالبويرة , مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال , كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير جامعة البويرة 2018- 2019 .

8- عسنون نصيرة ,بورعدة فتيحة , واقع الاتصال الداخلي و الخارجي في المؤسسة , دراسة حالة جامعة الجيلاني بونعامة بخميس مليانة مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام و الاتصال كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية جامعة خميس مليانة 2017 - 2018.

المجلات :

1- خبيزي سامية , مكانة الاتصال الداخلي و الخارجي في المؤسسة , دراسة في ديوان مؤسسات الشباب و ملحقاته - تيسمسيلت - كلية علوم الاعلام والاتصال , مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية العدد 01 الشهر 02 السنة 2020.

2 - سيف الدين انين خالد , دور مؤسسات التكوين المهني في دفع الشباب نحو المقاولاتية دراسة حالة مؤسسات التكوين المهني لمنطقة الجنوب الشرق (ورقلة - تقرت - حاسي مسعود) كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير جامعة ورقلة , مجلة أداء المؤسسات الجزائرية العدد 02/ 2013 .

الموسوعات :

1- جوردن مارشال , موسوعة علم الاجتماع , ترجمة محمد الجوهري و اخرون , الطبعة الأولى المجلد الأول 2000 .

قائمة الملاحق

جامعة قاصدي مرباح ـ ورقلة ـ

كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية

قسم علوم الاعلام والاتصال

استمارة بعنوان

استراتيجية الاتصال الداخلي في مؤسسة التكوين المهني (دراسة ميدانية على موظفي المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهنيين رقم ـ 1 ـ بورقلة)

استمارة مكملة لنيل شهادة الماستر في الاتصال الجماهيري و الوسائط الجديدة

ملاحظة : في اطار قيامنا بتحضير مذكرة ماستر في علوم الاعلام و الاتصال حول موضوع استراتيجية الاتصال الداخلي في المؤسسة التربوية , ومنه نطلب منكم التعاون معنا في انجاز هذه المذكرة و ذلك بالإجابة على أسئلة الاستمارة بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة , و نتعهد بالمحافظة على سرية المعلومات وعدم استعمالها إلا لغرض البحث العلمي .

من اعداد الطالبتين :

ـ بوعنان هناء

ـ محمدي سليمة

اشراف الأستاذ :

د. قندوز عبد القادر

السنة الجامعية (2021 -2022)

المحور الاول : البيانات الشخصية

- الجنس :

ذكر ☐ أنثى ☐

2- السن :

أقل من 30 سنة ☐ من 31 الى 40 ☐

من 41 الى 50 ☐ من 51 فما فوق ☐

3 - المستوى التعليمي :

متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

4- الخبرة المهنية :

أقل من 5 سنوات ☐ من 5 الى 9 سنوات ☐

من 10 الى 15 سنة ☐ من 15 سنة فما فوق ☐

المحور الثاني : مساهمة الاتصال الداخلي في تحقيق أهداف المؤسسات التكوينية

5- برأيك هل يمكن أن يحقق الاتصال الداخلي داخل مؤسستكم التفاهم و الاستقرار ؟

دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐ أبدا ☐

6- هل يمكن أن يحقق الاتصال الداخلي التنسيق الكامل بين أنشطة الادارة المختلفة داخل مؤسستكم ؟

دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐ أبدا ☐

7- هل مختلف المكاتب الادارية في مؤسستكم مزودة بوسائل حديثة للتواصل مع المتعاملين الخارجين ؟

الهاتف ☐ الفاكس ☐ البريد الالكتروني ☐

وسائل أخرى تذكر .....

8- ماهي العوامل الاتصالية التي تساعد مؤسستكم على تحقيق أهدافها ؟

توفير الامكانيات المادية ☐

وجود طاقم تدريس مؤهل ☐

استخدام الوسائل الحديثة ☐

أخرى تذكر .....

10- هل يؤدي الاعتماد على وسائل الاتصال الحديثة الى تحقيق نتائج ايجابية داخل مؤسستكم

دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐ أبدا ☐

11 - حسب رأيك هل العلاقة بين أفراد مؤسستكم علاقة :

تعاون ☐ تنافس ☐ تكامل ☐

المحور الثالث : دور استراتيجية الاتصال الداخلي بالمؤسسات التكوينية

12 - هل يساهم الاتصال الداخلي في تعزيز نشاط المؤسسة ؟

دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐ أبدا ☐

13 - هل يساهم الاتصال الداخلي في تسهيل مهامك ؟

دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐ أبدا ☐

14 - هل تعتقد أن الاتصال الداخلي يؤدي الى تحسين أداء المؤسسات التكوينية ؟

دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐ أبدا ☐

15 - هل يستفيد الموظف من الاتصال الداخلي داخل المؤسسات التكوينية بدرجة :

قليلة ☐ متوسطة ☐ كبيرة ☐

16 ـ كيف تكون فعالية الاتصال الداخلي داخل المؤسسات التكوينية؟

فعالة ☐ متوسطة ☐ غير فعالة ☐

17 ـ ما هو نوع الاتصال الداخلي المستخدم داخل مؤسستكم ؟

اتصال نازل ☐ اتصال صاعد ☐ اتصال أفقي ☐

18 ـ هل تشارك في اتخاذ القرارات التي تخص مؤسستكم ؟

دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐ أبدا ☐

المحور الرابع : معيقات الاتصال الداخلي في المؤسسات التكوينية

19- هل يساهم الاتصال في حل المشكلات التي تظهر داخل مؤسستكم ؟

دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐ أبدا ☐

20- هل تؤثر سيطرة المدير على عملية الاتصال داخل المؤسسة ؟

دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐ أبدا ☐

21 - هل تعرضت لمشكل شخصي سبه سوء الاتصال بينك و بين رئيسك ؟

دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐ أبدا ☐

22- هل وسائل الاتصال الحديثة المستعملة كافية داخل مؤسستكم لنقل و تبادل المعلومات ؟

دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐ أبدا ☐

23 - هل تؤثر مشاكل العمل على العلاقة بين أفراد مؤسستكم ؟

دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐ أبدا ☐

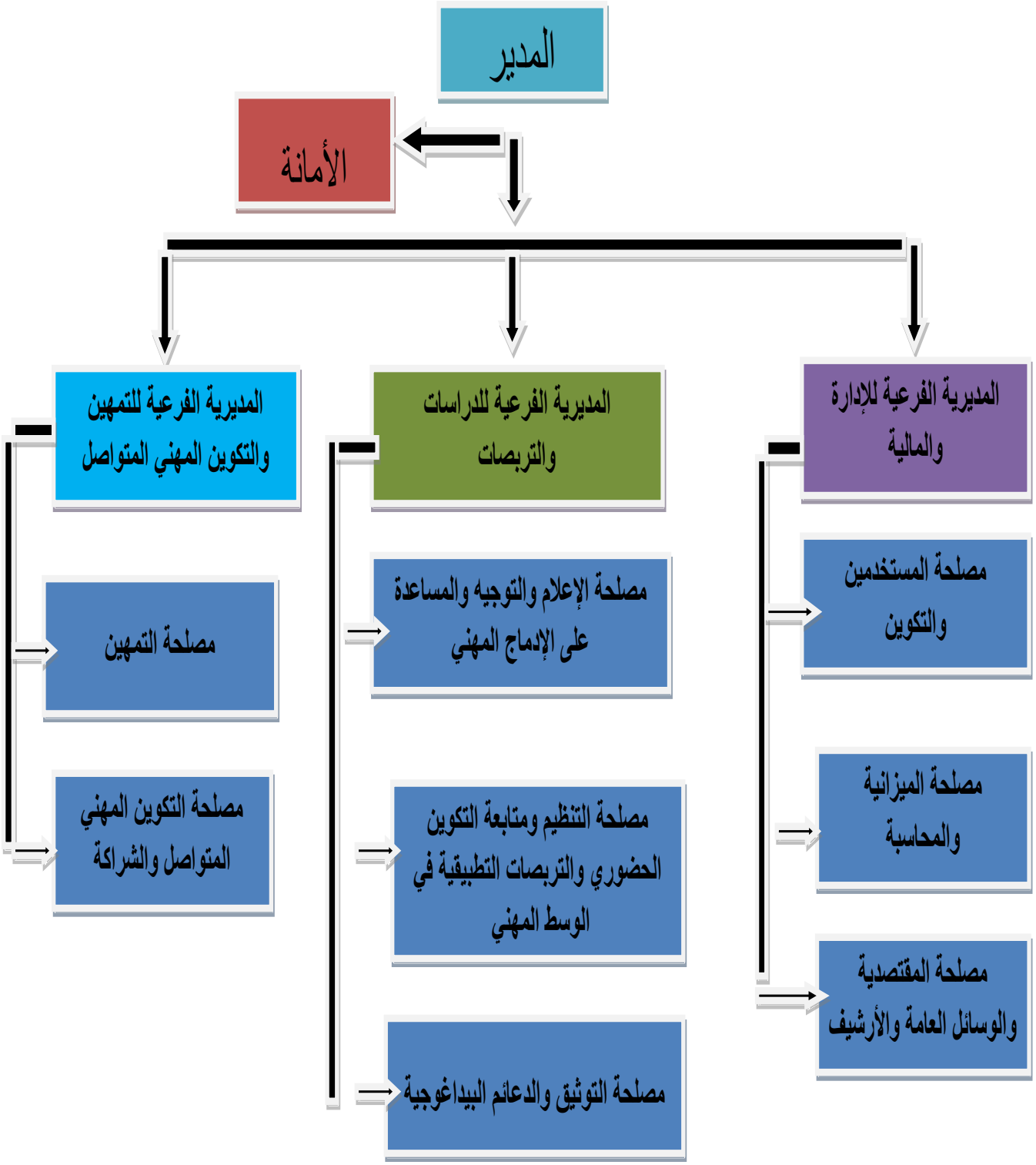
24 - هل تواجهكم صعوبات تعرقل عملية الاتصال الداخلي داخل مؤسستكم ؟

دائما ☐ أحيانا ☐ نادرا ☐ أبدا ☐

25 - هل تصلك التعليمات الادارية في :

وقتها ☐ متأخرة ☐

الملحق رقم (1)استمارة الاستبيان

الملحق رقم (2) الهيكل التنظيمي للمعهد الوطني المتخصص في التكوين المهنيين

الهيكل التنظيمي للمعهد