



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر الأكاديمي في مسار العلوم الإنسانية

شعبة : علوم الإعلام والاتصال

تخصص : الإتصال الجماهيري والوسائط الجديدة

بمعنوان:

**دور الاتصال الغير رسمي في تفعيل أداء العمال
(دراسة ميدانية بمديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة)**

إعداد الطالب:

مراد عياشي

تاريخ المناقشة:/...../ 2025/

لجنة المناقشة مكونة من السادة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
عبد القادر بودربالة	أستاذ	جامعة ورقلة	رئيسا
	أستاذ تعليم العالي	جامعة ورقلة	مشرفا ومقررا
	أستاذ مكون	جامعة ورقلة	مناقشا

السنة الجامعية: 2025/2024



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر الأكاديمي في مسار العلوم الإنسانية

شعبة : علوم الإعلام والاتصال

تخصص: الإتصال الجماهيري والوسائط الجديدة

بمعنوان:

**دور الاتصال الغير رسمي في تفعيل أداء العمال
(دراسة ميدانية بمديرية الحماية المدنية لولاية ورقلة)**

إعداد الطالب:

مراد العياشي

تاريخ المناقشة:/...../ 2025

لجنة المناقشة مكونة من السادة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
	أستاذ	جامعة ورقلة	رئيسا
عبد القادر بودربالة	أستاذ تعليم العالي	جامعة ورقلة	مشرفا ومقررا
	أستاذ مكون	جامعة ورقلة	مناقشا

السنة الجامعية: 2025/2024



شكر وعرنان

قال تعالى بعد بسم الله الرحمن الرحيم " وإن شكرتم
لازيدنكم".

أولاً وقبل كل شيء أتقدم بالشكر والحمد والثناء لله
سبحانه وتعالى فله الحمد وله الشكر .

أتقدم بجزيل الشكر والإمتنان إلى كل من أشعل شمعة
في دروب علمنا وعملنا من قبل من قريب أو بعيد،
وإلى كل من أعطى لنا حصيلة فكره لينير لنا دربنا ،
ونخص بالذكر الأستاذ المشرف " عبد القادر بودربالة "
الذي كان خير موجه وأفادنا بتوجيهاته ونصائحه
القيمة، والذي كان له العون في إتمام هذه الدراسة فله
منا كل التقدير والإحترام.

كما أتقدم بالشكر الجزيل لكل أساتذة كلية العلوم
الإنسانية و الإجتماعية على صبرهم معنا طيلة المشوار
الدراسي، وما هذا إلا ثمرة جهدهم الذي لم يذهب سدى

الوهداء

بسم الله الرحمان الرحيم

قال الله تعالى " وقضى ربك ألا تعبد إلا إياه و بالوالدين إحسانا إما يبلغن عندك الكبر أحدهما أو كلاهما فلا تقل لهما أف ولا تنهرهما وقل لهما قولا كريما " واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل رب ارحمهما كما ربياني صغيرا"

أهدي نجاحي إلى من ذهب و لم تقر عيني به إلى من كان و مزال سندي و مثلي الأعلى في الحياة أبي رحمه الله ورفع الرتب الأعلى في الجنة، إلى الجسر الوحيد الذي جعلني أصل لهذه المرحلة إلى جنة الله في الأرض ولا أسعى في دنيا إلا لتحقيق رضاها ونيل برها أُمي الغالية الحبيبة حفظها الله لنا وجعلها نور بيتنا الدائم.

زوجتي واولادي الثلاثة كل من وسيم يوسف ومحمد نزيـم و احلام مياسين

عياشي مراد

ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور الاتصال غير الرسمي في تفعيل أداء العمال بمدرية الحماية المدنية بولاية ورقلة ، حيث انطلقت من التساؤل الرئيسي التالي: ما هو دور الاتصال غير الرسمي في تفعيل أداء العمال بمدرية الحماية المدنية بولاية ورقلة؟

وتتفرع منه الأسئلة الفرعية التالية:

- ❖ ماهي أنواع ووسائل الاتصال غير الرسمي المستخدمة بمديرية الحماية المدنية بورقلة؟
 - ❖ ما هي استخدامات الاتصال غير الرسمي لدى أفراد مديرية حماية المدنية بورقلة؟
 - ❖ كيف يساهم الاتصال غير الرسمي في تفعيل أداء العمال بمدرية الحماية المدنية بولاية ورقلة؟
 - ❖ ماهي أخطار وعوائق استخدام الاتصال غير الرسمي ضمن الاستراتيجية الاتصالية بمديرية الحماية المدنية بورقلة؟
- اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي كما تم توزيع استمارة الاستبيان على العاملين بالادارة وقمنا بتفريغ النتائج باستخدام برنامج spss رقم 26.

توصلت الدراسة إلى أن الاتصال غير الرسمي يلعب دوراً محورياً في تفعيل أداء العمال داخل المؤسسة، خاصة عندما يتم توظيفه في إطار إيجابي يخدم أهداف التنظيم، ويعزز من روح التعاون والثقة بين الموظفين. كما بينت النتائج أن وجود بيئة اتصال منفتحة تسمح بتبادل الآراء والمعلومات بشكل غير رسمي يساهم في تحسين التفاعل الداخلي والتقليل من التوترات الإدارية

الكلمات المفتاحية: دور / الاتصال غير الرسمي / أداء العمال / الحماية المدنية .

Abstract

This study aims to explore the role of informal communication in enhancing employee performance at the Directorate of Civil Protection in the Wilaya of Ouargla. The research was guided by the following main question: *What is the role of informal communication in activating employee performance at the Directorate of Civil Protection in Ouargla?*

From this central question, the following sub-questions were derived:

- What are the types and means of informal communication used within the Directorate of Civil Protection in Ouargla?
- How is informal communication utilized by members of the Civil Protection Directorate in Ouargla?
- How does informal communication contribute to enhancing employee performance within the Directorate?
- What are the risks and barriers associated with the use of informal communication within the communication strategy of the Civil Protection Directorate in Ouargla?

The study adopted the descriptive method, and a questionnaire was distributed to employees of the administration. The collected data were processed using SPSS version 26.

The results of the study revealed that informal communication plays a central role in improving employee performance within the institution, particularly when it is used in a positive manner that supports organizational goals and fosters cooperation and trust among employees. Furthermore, the findings showed that the existence of an open communication environment that allows for the informal exchange of opinions and information contributes to improved internal interaction and a reduction in administrative tensions.

Keywords: Role / Informal Communication / Employee Performance / Civil Protection

فهرس الموضوعات

الصفحة	الموضوع
I	الشكر والعرفان
III-II	الإهداء
V-IV	ملخص الدراسة
VII-VI	فهرس الموضوعات
X-VIII	فهرس الجداول
XIII-XI	فهرس الأشكال
أ- ب	مقدمة
الإطار المنهجي للدراسة	
20-19	1. الإشكالية وتساؤلات الدراسة.
20	2. أسباب اختيار الموضوع.
21	3. أهمية الدراسة.

21	4. أهداف الدراسة.
22-21	5. منهج الدراسة.
23	6. أدوات جمع البيانات.
24-23	7. إطار الدراسة.
26-24	8. مجتمع البحث وعينة الدراسة.
30-26	9. تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة.
35-30	10. الدراسات السابقة.
46-36	11. المدخل النظري للدراسة.
الإطار التطبيقي للدراسة	
54-51	عرض وتحليل وتفسير نتائج البيانات الشخصية
80-76	مناقشة نتائج الدراسة في ضوء التساؤلات الفرعية
83	خاتمة
88-85	قائمة المراجع والمصادر
94-90	الملاحق

قائمة الجداول

24.....	البيانات الشخصية:
24.....	الجدول رقم 01 يمثل توزيع العينة حسب الجنس
24.....	الجدول رقم 02 يمثل توزيع العينة حسب الفئة العمرية
25.....	الجدول رقم 03 يمثل توزيع العينة حسب الوضعية المهنية
26.....	الجدول رقم 04 يمثل توزيع العينة حسب سنوات الخبرة
27.....	الجدول رقم 05 يمثل توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

- الجدول رقم 06 يمثل توزيع العينة حسب طبيعة العمل 28
- المحور الأول: أنواع ووسائل الاتصال غير الرسمي المستخدمة بمديرية الحماية المدنية بورقلة..... 29
- الجدول رقم 07 يمثل توزيع العينة حسب الوسائل غير الرسمية التي تستخدمها للتواصل داخل المديرية 29
- الجدول رقم 08 يمثل توزيع العينة حسب أكثر الأوقات التي يتم فيها الاتصال غير الرسمي 30
- الجدول رقم 09 يمثل توزيع العينة حسب أكثر الأشخاص الذين تتواصل معهم بطريقة غير رسمية..... 31
- الجدول رقم 10 يمثل توزيع العينة حسب التطبيقات التي تعتمد عليها في الاتصال غير الرسمي..... 32
- الجدول رقم 11 يمثل توزيع العينة حسب يتم هذا الاتصال عادة 33
- الجدول رقم 12 يمثل توزيع العينة حسب تستخدم الاتصال غير الرسمي لنقل معلومات إدارية..... 34
- الجدول رقم 13 يمثل توزيع العينة حسب أسباب تفضيلك للاتصال غير الرسمي 35
- الجدول رقم 14 يمثل توزيع العينة حسب أماكن يحدث الاتصال غير الرسمي غالبًا 36
- الجدول رقم 15 يمثل توزيع العينة حسب اللغة الأكثر استخدامًا في الاتصال غير الرسمي 37
- الجدول رقم 16 يمثل توزيع العينة حسب الاتصال غير الرسمي يُستخدم بديلاً عن الاتصال الرسمي..... 38
- المحور الثاني: استخدامات الاتصال غير الرسمي لدى أفراد مديرية الحماية المدنية بورقلة 39
- الجدول رقم 17 يمثل توزيع العينة حسب المجالات التالية تستخدم الاتصال غير الرسمي 39
- الجدول رقم 18 يمثل توزيع العينة حسب تستخدمه لحل المشكلات الوظيفية..... 40
- الجدول رقم 19 يمثل توزيع العينة حسب تعتمد عليه لفهم التعليمات غير الواضحة 41
- الجدول رقم 20 يمثل توزيع العينة حسب يُستخدم لمشاركة المستجدات قبل الإعلان الرسمي..... 42
- الجدول رقم 21 يمثل توزيع العينة حسب يُستخدم لنقل آراء وانتقادات حول بيئة العمل..... 43
- الجدول رقم 22 يمثل توزيع العينة حسب يُستخدم لبناء علاقات اجتماعية داخل المديرية 43
- الجدول رقم 23 يمثل توزيع العينة حسب تسهم المحادثات غير الرسمية في توضيح المسؤوليات اليومية..... 44
- الجدول رقم 24 يمثل توزيع العينة حسب يُستخدم لطلب المساعدة من الزملاء 45
- الجدول رقم 25 يمثل توزيع العينة حسب يساعدك الاتصال غير الرسمي على إنجاز العمل بفعالية..... 46
- المحور الثالث: يساهم الاتصال غير الرسمي في تفعيل أداء العمال بمديرية الحماية المدنية بولاية ورقلة..... 47
- الجدول رقم 26 يمثل توزيع العينة حسب يحفزك الاتصال غير الرسمي على أداء مهامك بكفاءة 47
- الجدول رقم 27 يمثل توزيع العينة حسب يعزز الاتصال غير الرسمي من روح الفريق بين العاملين 48
- الجدول رقم 28 يمثل توزيع العينة حسب يساهم في تحسين التنسيق بين الأقسام والوحدات 49

- الجدول رقم 29 يمثل توزيع العينة حسب يساهم في نقل الخبرات بين العاملين الجدد والقدامى 50
- الجدول رقم 30 يمثل توزيع العينة حسب يُستخدم في تسهيل إنجاز العمل أثناء الطوارئ 51
- الجدول رقم 31 يمثل توزيع العينة حسب يساعد على تجاوز العقبات البيروقراطية أثناء العمل 52
- الجدول رقم 32 يمثل توزيع العينة حسب يساعد على التواصل بشكل أسرع مقارنة بالطرق الرسمية 53
- الجدول رقم 33 يمثل توزيع العينة حسب تشعر أن الاتصال غير الرسمي يعزز من رضاك المهني 54
- المحور الرابع: أخطار وعوائق استخدام الاتصال غير الرسمي ضمن الاستراتيجية الاتصالية بمديرية الحماية المدنية بورقلة. 55
- الجدول 34 يمثل توزيع العينة حسب يؤدي الاتصال غير الرسمي إلى انتشار الإشاعات داخل المديرية 55
- الجدول رقم 35 يمثل توزيع العينة حسب يتسبب الاتصال غير الرسمي في نقل معلومات غير دقيقة 56
- الجدول رقم 36 يمثل توزيع العينة حسب يُستخدم لتجاوز التسلسل الإداري 57
- الجدول رقم 37 يمثل توزيع العينة حسب يؤثر سلبيًا على احترام التعليمات الرسمية 58
- الجدول رقم 38 يمثل توزيع العينة حسب يسبب صراعات أو سوء فهم بين الزملاء 59
- الجدول رقم 39 يمثل توزيع العينة حسب هل يضعف فعالية الاتصال الرسمي المعتمد من الإدارة 59
- الجدول رقم 40 يمثل توزيع العينة حسب يؤدي إلى تكرار أو تضارب في تنفيذ المهام 60
- الجدول رقم 41 يمثل توزيع العينة حسب يؤدي إلى تكرار أو تضارب في تنفيذ المهام 61
- الجدول رقم 42 يمثل توزيع العينة حسب توجد صعوبات في التمييز بين الاتصال الرسمي وغير الرسمي في المديرية 62
- الجدول رقم 43 يمثل توزيع العينة حسب يؤدي استخدام الاتصال غير الرسمي إلى تبعات إدارية من قبل مديرتكم 63
- الجدول رقم 44 يمثل توزيع العينة حسب تتبنى مديرتكم استراتيجية توظيف الاتصال الرسمي في نشاطاتكم المهنية 64

قائمة الأشكال

24.....	البيانات الشخصية:
24.....	الشكل رقم 01 يمثل توزيع العينة حسب الجنس
24.....	الشكل رقم 02 يمثل توزيع العينة حسب الفئة العمرية
25.....	الشكل رقم 03 يمثل توزيع العينة حسب الوضعية المهنية
26.....	الشكل رقم 04 يمثل توزيع العينة حسب سنوات الخبرة
27.....	الشكل رقم 05 يمثل توزيع العينة حسب المستوى التعليمي
28.....	الشكل رقم 06 يمثل توزيع العينة حسب طبيعة العمل
29.....	المحور الأول: أنواع ووسائل الاتصال غير الرسمي المستخدمة بمديرية الحماية المدنية بورقلة
29.....	الشكل رقم 07 يمثل توزيع العينة حسب الوسائل غير الرسمية التي تستخدمها للتواصل داخل المديرية
30.....	الشكل رقم 08 يمثل توزيع العينة حسب أكثر الأوقات التي يتم فيها الاتصال غير الرسمي
31.....	الشكل رقم 09 يمثل توزيع العينة حسب أكثر الأشخاص الذين تتواصل معهم بطريقة غير رسمية
32.....	الشكل رقم 10 يمثل توزيع العينة حسب التطبيقات التي تعتمد عليها في الاتصال غير الرسمي
33.....	الشكل رقم 11 يمثل توزيع العينة حسب يتم هذا الاتصال عادة
34.....	الشكل رقم 12 يمثل توزيع العينة حسب تستخدم الاتصال غير الرسمي لنقل معلومات إدارية
35.....	الشكل رقم 13 يمثل توزيع العينة حسب أسباب تفضيلك للاتصال غير الرسمي
36.....	الشكل رقم 14 يمثل توزيع العينة حسب أماكن يحدث الاتصال غير الرسمي غالباً
37.....	الشكل رقم 15 يمثل توزيع العينة حسب اللغة الأكثر استخداماً في الاتصال غير الرسمي
38.....	الشكل رقم 16 يمثل توزيع العينة حسب الاتصال غير الرسمي يُستخدم بديلاً عن الاتصال الرسمي
39.....	المحور الثاني: استخدامات الاتصال غير الرسمي لدى أفراد مديرية الحماية المدنية بورقلة
39.....	الشكل رقم 17 يمثل توزيع العينة حسب المجالات التالية تستخدم الاتصال غير الرسمي
40.....	الشكل رقم 18 يمثل توزيع العينة حسب تستخدمه لحل المشكلات الوظيفية
41.....	الشكل رقم 19 يمثل توزيع العينة حسب تعتمد عليه لفهم التعليمات غير الواضحة
42.....	الشكل رقم 20 يمثل توزيع العينة حسب يُستخدم لمشاركة المستجندات قبل الإعلان الرسمي
43.....	الشكل رقم 21 يمثل توزيع العينة حسب يُستخدم لنقل آراء وانتقادات حول بيئة العمل
43.....	الشكل رقم 22 يمثل توزيع العينة حسب يُستخدم لبناء علاقات اجتماعية داخل المديرية

- الشكل رقم 23 يمثل توزيع العينة حسب تسهم المحادثات غير الرسمية في توضيح المسؤوليات اليومية.....44
- الشكل رقم 24 يمثل توزيع العينة حسب يُستخدم لطلب المساعدة من الزملاء.....45
- الشكل رقم 25 يمثل توزيع العينة حسب يساعدك الاتصال غير الرسمي على إنجاز العمل بفعالية.....46
- المحور الثالث: يساهم الاتصال غير الرسمي في تفعيل أداء العمال بمديرية الحماية المدنية بولاية ورقلة.....47
- الشكل رقم 26 يمثل توزيع العينة حسب يحفزك الاتصال غير الرسمي على أداء مهامك بكفاءة.....47
- الشكل رقم 27 يمثل توزيع العينة حسب يعزز الاتصال غير الرسمي من روح الفريق بين العاملين.....48
- الشكل رقم 28 يمثل توزيع العينة حسب يساهم في تحسين التنسيق بين الأقسام والوحدات.....49
- الشكل رقم 29 يمثل توزيع العينة حسب يساهم في نقل الخبرات بين العاملين الجدد والقدامى.....50
- الشكل رقم 30 يمثل توزيع العينة حسب يُستخدم في تسهيل إنجاز العمل أثناء الطوارئ.....51
- الشكل رقم 31 يمثل توزيع العينة حسب يساعد على تجاوز العقبات البيروقراطية أثناء العمل.....52
- الشكل رقم 32 يمثل توزيع العينة حسب يساعد على التواصل بشكل أسرع مقارنة بالطرق الرسمية.....53
- الشكل رقم 33 يمثل توزيع العينة حسب تشعر أن الاتصال غير الرسمي يعزز من رضاك المهني.....54
- المحور الرابع: أخطار وعوائق استخدام الاتصال غير الرسمي ضمن الاستراتيجية الاتصالية بمديرية الحماية المدنية بورقلة.....55
- الشكل 34 يمثل توزيع العينة حسب يؤدي الاتصال غير الرسمي إلى انتشار الإشاعات داخل المديرية.....55
- الشكل رقم 35 يمثل توزيع العينة حسب يتسبب الاتصال غير الرسمي في نقل معلومات غير دقيقة.....56
- الشكل رقم 36 يمثل توزيع العينة حسب يُستخدم لتجاوز التسلسل الإداري.....57
- الشكل رقم 37 يمثل توزيع العينة حسب يؤثر سلبيًا على احترام التعليمات الرسمية.....58
- الشكل رقم 38 يمثل توزيع العينة حسب يسبب صراعات أو سوء فهم بين الزملاء.....59
- الشكل رقم 39 يمثل توزيع العينة حسب هل يضعف فعالية الاتصال الرسمي المعتمد من الإدارة.....59
- الشكل رقم 40 يمثل توزيع العينة حسب يؤدي إلى تكرار أو تضارب في تنفيذ المهام.....60
- الشكل رقم 41 يمثل توزيع العينة حسب يؤدي إلى تكرار أو تضارب في تنفيذ المهام.....61
- الشكل رقم 42 يمثل توزيع العينة حسب توجد صعوبات في التمييز بين الاتصال الرسمي وغير الرسمي في المديرية.....62
- الشكل رقم 43 يمثل توزيع العينة حسب يؤدي استخدام الاتصال غير الرسمي إلى تبعات إدارية من قبل مديريكم.....63
- الشكل رقم 44 يمثل توزيع العينة حسب تتبنى مديريكم استراتيجية توظيف الاتصال الرسمي في نشاطاتكم المهنية.....64

مقدمة

بعد الاتصال من أبرز الوظائف الحيوية داخل المنظمات، فهو الأداة التي يتم من خلالها تبادل المعلومات والأفكار بين مختلف مستوياتها، كما يشكل عنصرا أساسيا في تحقيق الانسجام والتنسيق بين الأفراد. وإذا كان الاتصال الرسمي يشكل الإطار المنظم الذي تضبطه القواعد والهياكل الإدارية، فإن الاتصال غير الرسمي لا يقل أهمية عنه، بل يتجاوز في بعض الأحيان دوره التقليدي ليصبح مساهما مباشرا في تحفيز العاملين ورفع أدائهم وتسهيل بيئة العمل.

لقد أصبح الاتصال غير الرسمي، باعتباره نمطا تلقائيا وطبيعيا في العلاقات الإنسانية داخل محيط العمل، عاملا مؤثرا في مناخ المؤسسة وفي ديناميكية التفاعل بين العمال. فهو يعكس درجة الثقة والانفتاح بين الأفراد، كما يساهم في نقل المعلومة بسرعة، ويؤثر في سلوكيات ومواقف العاملين، سواء بشكل إيجابي أو سلبي. ومن هنا جاءت أهمية دراسة هذا النمط من الاتصال، وتحليل أبعاده ومجالات تأثيره داخل مؤسسة حساسة وميدانية كمديرية الحماية المدنية.

إن اختيار مديرية الحماية المدنية كدراسة حالة، ينبع من خصوصية هذا القطاع الذي يعتمد على التنسيق الفوري والفعالية الجماعية في أداء المهام، حيث يمثل الاتصال غير الرسمي عنصرا حاسما في بناء روح الفريق والاستجابة السريعة للمواقف الطارئة. وتسعى هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على طبيعة الاتصال غير الرسمي داخل هذه المؤسسة، ودوره في تفعيل الأداء المهني للعمال، بالإضافة إلى رصد المعوقات التي قد تحد من فعاليته، واقتراح آليات لتوظيفه بشكل إيجابي يدعم أهداف المؤسسة ويعزز كفاءتها.

وعليه، فإن هذه الدراسة تندرج ضمن الاهتمامات المعاصرة في علم الاتصال والتنظيم، وتهدف إلى الإسهام في فهم أعمق للعلاقات الاتصالية غير الرسمية داخل المؤسسات العمومية، عبر تحليل واقعها وانعكاساتها على أداء العاملين، انطلاقا من رؤية علمية ومنهجية ميدانية دقيقة.

الإطار المنهجي للدراصة

الإطار المنهجي للدراصة

1. الإشكالية
2. أسباب اختيار الموضوع
3. أهداف الدراصة
4. أهمية الدراصة
5. منهج الدراصة
6. مجتمع البحث وعينة الدراصة
7. أدوات جمع البيانات
8. مجالات الدراصة
9. تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراصة
10. الدراسات السابقة
11. المدخل النظري للدراصة
12. صعوبات الدراصة

1. الإشكالية:

تعتمد كفاءة المنظمات بشكل أساسي على كفاءة العنصر البشري، باعتباره المحرك الأساسي لعملياتها المختلفة والركيزة التي تقوم عليها الأنشطة التنظيمية. فنجاح أي منظمة يرتكز على قدرتها على استقطاب وتوظيف أفضل العناصر البشرية المؤهلة، التي تمتلك المهارات والخبرات اللازمة لتحقيق أهدافها الاستراتيجية وضمان استمرارية نموها وتطورها. ولهذا السبب، أصبح الاهتمام بتنظيم وأداء وظائف إدارة الموارد البشرية أحد الأولويات الأساسية للمنظمات الحديثة، باعتبارها المسؤول الأول عن توجيه الموارد البشرية نحو تحقيق الكفاءة والفعالية المطلوبة.

وتعمل إدارة الموارد البشرية على تحقيق هذه الأهداف من خلال الاهتمام برفع قدرات الأفراد العملية والفكرية، وتحفيزهم على الأداء الأفضل من خلال توفير بيئة عمل إيجابية وتشجيعية. كما تركز على بناء رغبة حقيقية لدى العاملين لتقديم أعلى مستويات الأداء، من خلال برامج تدريبية مستمرة، وتقديم الحوافز المادية والمعنوية، بالإضافة إلى العمل على تعزيز العلاقات الإنسانية بين الأفراد داخل بيئة العمل. فالاهتمام بالعلاقات المهنية والإنسانية بين الموظفين يساهم في خلق مناخ عمل متناغم وداعم، مما يزيد من الرضا الوظيفي ويعزز الولاء التنظيمي.

ومع ذلك، فإن كل هذه الجهود لا يمكن أن تؤدي ثمارها إلا في ظل وجود نظام اتصالات فعال داخل المنظمة، حيث يعد الاتصال العمود الفقري الذي يربط بين مختلف مستوياتها الإدارية والوظيفية. فالأنظمة الاتصالية الفعالة تساهم في تسهيل تدفق المعلومات بين الإدارات والأقسام، وتعزز التنسيق بين الأفراد، كما تساعد على حل المشكلات وتجنب سوء الفهم الذي قد يؤثر سلباً على الأداء العام. علاوة على ذلك، تُعتبر الاتصالات الفعالة وسيلة رئيسية لتعزيز الشفافية داخل المنظمة، وتشجيع

التفاعل والمشاركة، مما يؤدي إلى تحسين عملية اتخاذ القرارات وتحقيق الأهداف الاستراتيجية بكفاءة عالية.

ومع تطور المجتمعات وظهور ما يعرف بالإدارة الحديثة في مختلف المؤسسات، أصبحت هذه الأخيرة تُعد تجمعا تنظيميا بشريا يهدف إلى تحقيق أهداف محددة تتناسب مع نوعيتها وطبيعتها وإمكاناتها، وذلك من خلال اعتماد استراتيجية اتصالية فعّالة. وتكمن أهمية هذه الاستراتيجية في تحسين العمليات الإدارية، وتعزيز القدرة على التنسيق بين المستويات التنظيمية المختلفة، وضمان استمرارية المؤسسة وبقائها.

غير أن هذا النوع من الاتصال لا يخلو من إشكاليات، إذ قد يتحول في بعض الحالات إلى قناة لنقل الإشاعات، أو أداة لتشكيل جماعات الضغط داخل المؤسسة، ما قد يؤدي إلى تشويه الحقائق، أو خلق صراعات داخلية، أو حتى المساس بالانسجام التنظيمي. ومن هنا، تظهر الحاجة إلى فهم عميق لطبيعة الاتصال غير الرسمي، والوقوف على آليات اشتغاله، وحدوده، وتأثيراته المباشرة وغير المباشرة على أداء العاملين، لا سيما في المؤسسات ذات الطابع الحساس والمعتمد على سرعة الاستجابة مثل مديريات الحماية المدنية.

تعد مديرية الحماية المدنية مؤسسة تنظيمية ذات طبيعة خاصة، تتطلب تنسيقا مستمرا بين مختلف وحداتها، واستجابة فورية للحوادث والتهديدات، ما يجعل من الاتصال بمختلف أشكاله - ضرورة حيوية، لا مجرد وسيلة مساعدة. إذ يعتمد نجاح المهام اليومية، وخاصة الميدانية منها، على قدرة الأعوان والإطارات على التواصل الفعّال والسريع، سواء عبر القنوات الرسمية أو غير الرسمية. وفي هذا السياق، يمكن للاتصال غير الرسمي أن يلعب دورا محوريا في تبادل الخبرات، وخلق بيئة عمل تعاونية، ورفع مستوى الأداء، خاصة حينما يكون منضبطا وذا توجه إيجابي.

انطلاقاً مما سبق نطرح التساؤل الرئيسي التالي:

❖ ما هو دور الاتصال غير الرسمي في تفعيل أداء العمال بمديرية الحماية المدنية بولاية ورقلة؟

(1) الأسئلة الفرعية:

❖ ماهي أنواع ووسائل الاتصال غير الرسمي المستخدمة بمديرية الحماية المدنية بورقلة؟

❖ ما هي استخدامات الاتصال غير الرسمي لدى أفراد مديرية حماية المدنية بورقلة؟

❖ كيف يساهم الاتصال غير الرسمي في تفعيل أداء العمال بمديرية الحماية المدنية بولاية ورقلة؟

❖ ماهي أخطار وعوائق استخدام الاتصال غير الرسمي ضمن الاستراتيجية الاتصالية بمديرية

الحماية المدنية بورقلة؟

(2) أسباب اختيار الموضوع:

أ- أسباب الذاتية:

❖ الرغبة في توسيع معارفنا العلمية في المجال الاتصال

❖ ميولاتنا الشخصية لمعرفة كيفية توظيف الاتصال غير الرسمي، من أجل تحقيق الأداء الافضل

أثناء أداء المهام المنوطة بنا كوننا نملك صفة الموظف.

❖ تخصصنا العملي في قطاع المؤسسات محل الدراسة ومعايشتنا لظاهرة الاتصال غير الرسمي

داخلها.

ب- أسباب الموضوعية:

❖ البحث عن مكانة وأهمية الاتصال الغير رسمي في بناء العلاقات داخل المؤسسة.

❖ بحث عن مكانة الاتصال غير الرسمي في المؤسسة وأهميته في تطوير وتحسين أداء الموظفين.

❖ أهمية الموضوع ويظهر ذلك في خلال معرفة دور وأهمية الاتصال في المؤسسة مهما تنوع

نشاطها.

(3) أهداف الدراسة:

✓ معرفة وسائل الاتصال غير الرسمي المستخدمة بمديرية الحماية المدنية بورقلة

✓ التعرف على استخدامات الاتصال غير الرسمي لدى أفراد مديرية حماية المدنية بورقلة

✓ معرفة كيف يساهم الاتصال غير الرسمي في تفعيل أداء العمال بمديرية الحماية المدنية بولاية

ورقلة؟

✓ الكشف عن أخطار وعوائق استخدام الاتصال غير الرسمي ضمن الاستراتيجية الاتصالية بمديرية

الحماية المدنية بورقلة

(4) أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية الدراسة في تفعيل أداء العمال مهمة لأنها تسلط الضوء على جانب الحياة المهنية داخل

المؤسسات ،وهو التواصل الذي يتم خارج القنوات الرسمية ،من ناحية العلمية ،تساعد هذه الدراسة على

فهم كيف يؤثر هذا النوع من الاتصال في علاقات العمل وسلوك الموظفين ،خاصة في بيئة حساسة مثل

مديرية الحماية المدنية ،كما تساهم في توسيع المعرفة حول التفاعل بين العمال ودور الاتصال غير

الرسمي في تعزيز التعاون بينهم ،اما من ناحية العملية فان نتائج هذه الدراسة يمكن ان تساعد المسؤولين

في المديرية على تحسين بيئة العمل من خلال الاستفادة من الاتصال الغير الرسمي بطريقة ايجابية ،مثل

تعزيز التقه بين الزملاء وتسريع تبادل المعلومات ،كما يمكن ان تقدم حلولاً للتقليل من سلبيات هذا النوع

من التواصل، مثل الشائعات أو تضارب المعلومات، مما يساعد في رفع كفاءة الاداء وتحقيق الأهداف بشكل افضل .

(5) تحديد مصطلحات الدراسة:

➤ الدور:

لغة: يعني في الأصل الفهرس أو القائمة أو القيد أو السجل الذي يسجل فيه أشياء معينة في ترتيب محدد¹.

اصطلاحاً: عرفه فريديريك معتوق بأن مصطلح الدور عند الجماعة على أنه نموذج سلوكي لجميع الأفراد الذين يشتركون في نفس الوضعية الاجتماعية.

تالكوت بارسونز : يرى أن الدور الاجتماعي يمثل أيضاً نماذج سلوكية متبادلة يكتسبها الفرد من خلال الاحتكاك بجماعات أخرى غير جماعته خلال الحياة اليومية والعلمية².

التعريف الاجرائي: هو التأثير أو المساهمة التي يمكن قياسها من خلال استجابات الافراد على فقرات استبيان، تبين مدى اسهام الاتصال غير الرسمي في تحسين اداء العمال .

➤ مفهوم الاتصال:

لغة: تعني كلمة الاتصال البلاغ فنحن نقول أوصله الشيء أو أوصل إليه الشيء أي أبلغه إياه كما تعني ربط الشيء بالشيء³.

¹ كلبي خالد خرخاش زين الدين، دور الاتصال الداخلي في تحسين أداء المؤسسات العمومية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، جامعة جيجل 2017/2018، ص8

² ياسمينه بودويرة مريم بوزردوم، الاتصال الداخلي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر، جامعة محمد الصديق، بن يحي جيجل، ص14.

³ منال هلال المزهر، نظريات الاتصال، دار المسيرة لنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2012. ص 31

اصطلاحاً: هو انتقال و تبادل المعلومات التي تتم بين الأفراد من خلال تعاملاتهم و تفاعلاتهم

المشتركة بما يؤثر على مدركاتهم واستجاباتهم السلوكية.⁴

• **تعريف بشير العلق:** "الاتصال هو أحد ركائز التوجيه حيث ينطوي على تدفق المعلومات

والتعليمات والتوجيهات والأمور والقرارات من فرد أو مجموعة إلى أفراد أو مجاميع بغرض

الإبلاغ أو التأثير أو إحداث التغير باتجاه بلوغ أهداف محددة مسبقاً.⁵

➤ الاتصال غير الرسمي:

اصطلاحاً: هو وليد الاتصال الرسمي بحيث يتم بوسائل غير رسمية لا يقرها التنظيم الرسمي، بل ينشأ

نتيجة العلاقات الاجتماعية والشخصية بين العاملين في المؤسسة، كما ينشأ بسبب المصالح المشتركة

بين الفئات المهنية المختلفة.⁶

كما يعرفه عمد منير حجاب: على أنه الاتصال الذي يتم التفاعل فيه بطريقة غير رسمية بين العاملين،

بتبادل الأفكار والمعلومات أو وجهات النظر في الموضوعات التي تهمهم وتتصل بعملهم، فتبادل

الاتصال هنا يتم خارج منافذ الاتصال الرسمي، أو بعيداً عن خطوط تحددها وتدعمها السلطة الرسمية

من خلال السلم الهرمي المندرج للتنظيم، وذلك مثل اللقاءات غير الرسمية في أية مناسبة من

المناسبات، التي تسمح بتنقل المعلومات بين الأشخاص.⁷

التعريف الاجرائي: هو التفاعل اللفظي او غير اللفظي بين العاملين خارج القنوات الرسمية

⁴ رضوان بلخيري، سارة جابري، مدخل للاتصال والعلاقات العامة، جسور لنشر والتوزيع 2013 ص.12

⁵ بشير العلق، نظريات الاتصال مدخل متكامل، دار البازوي العلمية لنشر والتوزيع عمان الأردن، 2009 ص.15.

⁶ ناصر قاسمي الاتصال في المؤسسة - دراسة نظرية وتطبيقية -، ط، 2 ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 2011 ص.15

⁷ محمد منير حجاب الموسوعة الإعلامية، المجلد الأول، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة. 2003 ص.92-93.

➤ تفعيل :

لغة:وردت لفظة التفعيل في معاجم منها:

ما جاء في معجم مقاييس اللغة في مادة (ف ع ل)، فالتفعيل من مادة (ف ع ل) و الفاء والعين واللام أصل صحيح يدل على إحداث شيء من عمل وغيره، و من ذلك فعلت كذا أفعله فعلا، وكانت من فلان فعلة محسنة أو قبيحة».⁸

وجاء أيضا في معجم لسان العرب في مادة (ف ع ل) "وافتعل عليه كذبا وزوالا أي اختلق وفعلت الشيء فانفعل كقولك: كسرتة فانكسر، وفعال: قد جاء بمعنى أفعل وجاء بمعنى فاعلة بكسر الهمزة»⁹

ب - اصطلاحا :

لقد اهتم التربويون بتحديد مفهوم التفعيل فهناك من يعرفه بأنه جعل المدرسة مؤسسة فاعلة ومبدعة وخالقة ومبتكرة وألا تكتفي بالتلقين والتعليم بل وجود الابتكار والإنتاج».¹⁰ وهذا التفعيل قد يكون خارجيا أو داخليا ذاتيا، فيتم تفعيل المدرسة خارجيا من خلال المشاركة والتعاون بين المؤسسة وشركائها. فالتفعيل يكون بمعنى التعبير والتحريك الايجابي، وقد يكون هذا التفعيل ذاتيا من قبل المتعلم، فيحلينا التفعيل على التغيير والحركة والتفاعل الدينامي والبناء والنماء والممارسة. و يراد به ذلك الفعل الايجابي الذي يساهم في تحريك المتعلم وتحرير طاقته الذهنية والوجدانية والحركية والمساهمة كذلك في تحقيق المواهب والقدرات المضمرّة لدى المتعلم تعريضا وتحررا».¹¹

⁸ ابن فارس، مقاييس اللغة، دار الكتب العلمية بيروت، لبنان ج2، ط1، 1999، ص:35 مادة (ف ع ل)

⁹ ابن منظور، لسان العرب، دار المعارف، ج2، ط2، ص:592، مادة (ف ع ل)

¹⁰ جميل حمداوي، تفعيل الحياة المدرسية وتنشيطها في المدرسة المغربية، ديوان العرب، المغرب، د ط، 20 أكتوبر 2006

¹¹ المرجع ذكر سابقا ،

➤ الأداء :

لغة: من معاجم اللغة أن الأداء مصدر الفعل أدى ويقال أدى الشيء أوصله والاسم الأداء: أدى الأمانة

وأدى الشيء قام به.¹²

اصطلاحاً: "الأداء هو تنفيذ أمر أو واجب أو عمل ما اسند إلى شخص أو مجموعة للقيام به"¹³

ويشير بدوي إلى أن الأداء هو عبارة عن القيام بأعباء الوظيفة من مسؤوليات وواجبات ووفقاً للمعدل

المفروض أدائه من العامل الكفء المدرب.¹⁴

التعريف الاجرائي:

هو مدى كفاءة وجودة تنفيذ العمال لمهامهم المهنية ،ويقاس عبر استجاباتهم على مؤشرات مثل الانجاز

في الوقت المحدد ،الالتزام بالمعايير رضا الرؤساء والانتاجية العامة .

(6) حدود الدراسة**✓ المجال الزمني**

يتمثل في: الفترة التي دامت فيها دراستنا، بين الجانب المنهجي والجانب التطبيقي من بداية

ديسمبر، 2024 الى غاية نهاية ماي 2025، ما يقارب ستة أشهر أي من بداية اختيارنا لموضوع الدراسة

والموافقة عليه من قبل إدارة القسم، وصولاً الى جمع المادة، وبعده تم ضبط الجانب المنهجي، والنزول

الى الميدان إجراء الدراسة التطبيقية، الى غاية إخراج المذكرة بشكلها النهائي.

¹² أبو الفضل جمال الدين محمد بن مكرم ابن منظور الإفريقي: لسان العرب، المجلد الأول دار بيروت للطباعة والنشر، بيروت، 1956، ص26

¹³ أحمد زكي بدوي، محمد كامل مصطفى معجم مصطلحات القوى العاملة، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 1984 ص166.

¹⁴ بدوي أحمد زكي، معجم مصطلحات العلوم الإدارية، دار الكتاب اللبناني بيروت، 1984، ص30.

✓ المجال المكاني: الحي الإداري ورقلة المديرية الحماية المدنية

✓ المجال البشري: يتكون المجال البشري من كل العاملين بمديرية الحماية المدنية بورقلة الذي بلغ

عددهم 50 مفردة

(7) منهج الدراسة:

فرضت طبيعة دراستنا التي تسعى إلى معرفة دور الاتصال الغير الرسمي في مديرية الحماية المدنية، وذلك بالاعتماد على منهج مناسب في كل مراحل البحث العلمي ويختلف المنهج حسب الشكل المطروح والموضوع المعالج وقد استندت في دراستنا على منهج المسح الوصفي وذلك لوصف تأثير .

1- تعريف المنهج الوصفي:

"هو الوصف الدقيق والتفصيلي للظاهرة أو موضوع محدد على صورة نوعية أو كمية رقمية، وقد يقتصر هذا المنهج على وضع قائم في فترة زمنية محددة أو تطوير يشمل فترات زمنية محددة". يعرف أيضا بأنه "مجموعة الطرق التي يتمكن الباحث من خلالها وصف الظواهر العلمية والظروف المحيطة بها في بيئتها والمجال العلمي الذي تنتمي اليه، وتصور العلاقة بينها وبين الظواهر الأخرى المؤثرة والمتأثرة فيها، كما تصور شكل العلاقة بين متغيراتها باستخدام أساليب وأدوات البحث العلمي التي تلائم الأهداف التي يسعى الباحث لتحقيقها من وراء استخدام هذا المنهج¹⁵.

اسقاط على الدراسة: نظرا لطبيعة الموضوع المرتبط بدراسة الظواهر التنظيمية والعلاقات الاتصالية داخل بيئة العمل، تم اعتماد المنهج الوصفي كإطار منهجي لهذه الدراسة. ويعد هذا المنهج من أكثر المناهج

¹⁵ محمد عبيدات وآخرون: منهجية البحث العلمي، "القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للنشر والتوزيع، ط2، عمان، 1999، ص46.

استعمالا في البحوث الاجتماعية والإنسانية، حيث يهدف إلى وصف الظاهرة المدروسة وصفا دقيقا ومنظما من خلال جمع البيانات وتصنيفها وتحليلها واستخلاص النتائج منها.

وقد تم اختيار المنهج الوصفي باعتباره الأنسب لدراسة واقع الاتصال غير الرسمي داخل مديرية الحماية المدنية، وتحليل مدى مساهمته في تفعيل أداء العمال. إذ يسمح هذا المنهج برصد الخصائص والأنماط الاتصالية السائدة داخل المؤسسة، وتحديد نوعية التفاعلات غير الرسمية بين الأفراد، وقياس مدى تأثيرها على جودة العمل وتحفيز العاملين.

كما يتيح المنهج الوصفي إمكانية الربط بين متغيرات الدراسة بشكل علمي ومنهجي، مما يسمح بفهم أعمق للعوامل التنظيمية والإنسانية التي تؤثر في ديناميكية الاتصال غير الرسمي، سواء من حيث الوسائل المستعملة أو الأهداف التي يخدمها أو التحديات التي تعترضه.

(8) أدوات جمع البيانات:

الشائع حول أدوات جمع البيانات في البحث العلمي، هو أنها تلك الوسائل المختلفة التي يستخدمها الباحث في جه المعلومات والبيانات المستخدمة في البحث العلمي ضمن استخدامه لمنهج معين أو أكثر¹⁶.

تم استخدام استمارة الاستبيان كأداة ووسيلة رئيسية لجمع البيانات، وذلك راجع لما توفره ممن جهد ووقت وتكلفة، واهتمامها بالحجم الكبير، حيث تساعد في جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات والبيانات في وقت قصير.

¹⁶ عمار بوحوش، محمد محمود الذبيبات، مناهج البحث وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر ص 107.

1- تعريف استمارة الاستبيان:

"هي مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين، تتموضع في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو يجري تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها، وبواسطتها يمكن التوصل إلى حقائق جديدة عن الموضوع أو التأكد من معلومات متعارف عليها لكنها غير مدعمة بحقائق¹⁷".

وكذلك تعرف بأنها "وسيلة للحصول على إجابات على أسئلة و ذلك باستعمال استمارة يقوم المجيب تكوين الإجابات عليها حيث تعتبر وسيلة مناسبة لجمع البيانات المحددة أو الحصول على آراء واتجاهات المجيبين بخصوص متغيرات البحث¹⁸".

وقد تضمنت الدراسة "4" محاور أساسية مرتبطة بتساؤلات الدراسة وهي:

1. ماهي أنواع ووسائل الاتصال غير الرسمي المستخدمة بمديرية الحماية المدنية بورقلة؟
2. ما هي استخدامات الاتصال غير الرسمي لدى أفراد مديرية الحماية المدنية بورقلة؟
3. كيف يساهم الاتصال غير الرسمي في تفعيل أداء العمال بمديرية الحماية المدنية بولاية ورقلة.
4. أخطار وعوائق استخدام الاتصال غير الرسمي ضمن الاستراتيجية الاتصالية بمديرية الحماية المدنية بورقلة.

وأدرجنا ضمن هذه المحاور "38" سؤالاً للإجابة عنها من طرف المفحوصين.

حيث مرت استمارة الاستبيان في إنجازها بعدة مراحل أهمها:

- صياغة الأسئلة مبدئياً ثم عرضها على الأستاذ المشرف لوضع ملاحظات حول سلامة الصياغة وتناسق وترابط الأسئلة.

- إعادة ضبط وصياغة الأسئلة بعد أخذ الملاحظات بعين الاعتبار.

¹⁷ عمار بوحوش، محمد محمود الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات لجامعة، ط4، الجزائر، 2007، ص

67.

¹⁸ رجي مصطفى عليان، البحث العلمي "أسسه، مناهجه، أساليبه وإجراءاته"، بيت الأفكار الدولية، الأردن، 2001، ص9.

- إخضاع الأسئلة للتحكيم من طرف 3³ أساتذة "تخصص علوم الاعلام والاتصال، كلية العلوم الإنسانية"، جامعة قاصدي مرباح ورقلة "أنظر الى الملحق رقم (03) لمعرفة مدى ترابط وتناسق الأسئلة مع محاور الدراسة ووضع ملاحظاتهم حولها.
- إعادة ضبط الأسئلة مرة أخرى مع الأستاذ المشرف وفقا لما أشار إليه الأساتذة المحكمين.
- إعداد الإستمارة في شكلها النهائي لعينة الدراسة .
- توزيع الاستمارة وتسليمها ورقيا.
- استرجاع النتائج من طرف عينة الدراسة.
- استرجاع النتائج من طرف عينة الدراسة وتفرغها في برنامج التحليل الإحصائي «SPSS» .
- تحليل وتفسير البيانات المتوصل اليها

(9) مجتمع وعينة الدراسة

❖ التعريف مجتمع البحث:

تعريفه: إن مجتمع البحث في لغة العلوم الإنسانية هو مجموعة منتهية أو غير منتهية من العناصر المحددة مسبقا و التي تركز عليها الملاحظات في الدراسة المسحية الشاملة، و يعرف الكثير من العلماء مجتمع البحث على أنه: "مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من الخصائص الأخرى التي يُجرى البحث أو التقصي عنها"، إن أساس نجاح تعيين عينة الدراسة، يقوم على مدى ربط وتحديد حجم مجتمع البحث، والمقصود به المجموعة الكلية التي يسعى الباحث إلى تعميم نتائج بحثه عليها، وعلى الباحث أن يحدد مجتمع البحث تحديدا دقيقا، حيث ينبغي أن يكون مجتمع البحث هو نفسه الذي نختار منه العينة، فالمجتمع يشمل جميع الأفراد أو العناصر أو الأشياء الذين لهم خصائص واحدة التي يمكن ملاحظتها، وأهم محكم لمجتمع البحث هو: وجود خاصية واحدة بين جميع الأفراد التي يمكن ملاحظتها.¹⁹

¹⁹ محمد عبد الجبار خندقجي، نواف عبد الجبار خندقجي، مناهج البحث العلمي (منظور تربوي معاصر)، عالم الكتاب، الأردن، 2012

يقصد بمجتمع البحث مجموع محدود أو غير محدود من مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث.²⁰

وتعتبر مرحلة تحديد مجتمع البحث من أهم الخطوات المنهجية التي يعتمد عليها الباحث في دراسته وبالتالي يتمثل مجتمع البحث لدراستنا .

❖ **العينة:** هي فئة تمثل مجتمع البحث أو الجمهور البحث، أي جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، أو جميع الأفراد أو الأشخاص أو الأشياء الذين يكونون موضوع مشكلة البحث²¹، وتعرف أيضا على أنها عبارة عن مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة معينة وإجراء الدراسة عليها ومن ثم استخدام تلك النتائج وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي²²

نوع العينة الملائم لدراستنا هو **العينة القصدية:** هي العينة التي يستخدم فيها الباحث الحكم الشخصي على أساس أنها هي الأفضل لتحقيق أهداف الدراسة ومنه ينتقي الباحث أفراد عينته بما يخدم أهداف دراسته وبناءا على معرفته، دون أن يكون هناك قيود أو شروط غير التي يراها هو مناسبة من حيث الكفاءة أو المؤهل العلمي أو الاختصاص أو غيرها، وهذه عينة ممثلة لكافة جهات النظر ولكنها تعتبر أساس متين للتحليل العلمي ومصدر ثري للمعلومات التي تشكل قاعدة مناسبة للباحث حول موضوع الدراسة.²³ تم اعتماد العينة القصدية لأن معيار اختيار المفردات العينة في دراستنا.

²⁰ احمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010، ص166.

²¹ رجاء وحيد دويدري، البحث العلمي أساسياته النظرية وممارسة العملية، دار الفكر المعاصر، ط1، دمشق، 2000، ص305.

²² محمد عبيدات وآخرون: منهجية البحث العلمي، القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للنشر والتوزيع 2، عمان، 1999، ص98.

²³ نادية سعيد عيشور، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، مؤسسة حسين رأس الجبل للنشر والطباعة، قسنطينة، 2017، ص240.

(10) المقرب النظري:

نظرية البنائية الوظيفية:

تمثل النظرية البنائية لوظيفية رؤية سوسيولوجية تنتمي الى الفكر الوضعي كما تقدم سلفا، فالنزعة الوضعية منذ بداية القرن التاسع عشر معارضة للميتافيزيقيا التقليدية، وتؤيد العلم والمنطق التجريبي، وهذا كان يقتضي إلزامية الوصول الى القوانين التي تخضع ليا الوقائع والظواهر الاجتماعية. لذلك لجأ البنائيين الوظيفيين الى تطعيم أفكارهم من العم الطبيعي، خاصة علم الأحياء وأهميته في دراسة المجتمع، فعلم الأحياء يدرس تراكيب ووظائف الكائن الحي، وبذلك تجاوزوا القصور والإخفاق الذي لحق بالنظريتين البنائية والوظيفية .

تستند البنائية الوظيفية الى مفهومي البناء Structure والوظيفة Function في تفكيكها لبنية المجتمع والوظائف التي يقوم بها، وفي تحليلها للظواهر الاجتماعية وتربط الوظائف المتولدة عن ذلك، حيث يشير المفهوم الأول الى الجزء أو العنصر الذي يتكون منه أي نظام أو وحدة أو بناء اجتماعي. أما الوظيفية فيشير بها الى الدور والإسهام الذي يقدمه كل جزء ضمن البناء الكلي²⁴.

قد قام روبرت ميرتون (1957) بتلخيص العملية البنائية الوظيفية للمجتمع فيما يلي:

▪ إن أفضل طريقة للنظر للمجتمع هي اعتباره نظاما لأجزاء مترابطة، وأنه تنظم للأنشطة المتكررة التي يكمل كل منها الآخر.

▪ يميل المجتمع بشكل طبيعي نحو حالة من التوازن الديناميكي، بحيث لو حصل أي نوع من التنافر داخله، فإن قوى معينة سوف تنشط الاستعادة هذا التوازن.

²⁴ محمد غربي، إبراهيم قلاو، النظرية البنائية الوظيفية نحو الرؤية الجديدة لتفسير الظواهر الاجتماعية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، أكتوبر، 2016، ص 185.

▪ بعض الأنشطة المتكررة والنمطية في المجتمع ضرورية لاستمرار وجوده. بمعنى أن هناك

متطلبات أساسية وظيفية تلبي الحاجات الملحة للنظام ودونها لا يمكنه أن يستمر.

▪ تساهم جميع الأنشطة المتكررة في المجتمع في استقراره فكل النماذج القائمة تلعب دورا هاما في

الحفاظ على استقرار هذا النظام وتوازنه.

وإذا طبقنا هذه الافتراضات على وسائل الاتصال، نلاحظ أنها تقوم بأنشطة متماثلة ومتكررة تساهم في

تحقيق توازن المجتمع. فمن الواضح أنها غدت جزءا مركزيا من هياكل المؤسسة الاجتماعية لأنها تمثل

صناعة قائمة بذاتها، تغلغت بعمق داخل بقية المؤسسات.²⁵

اسقاط النظري:

انطلاقا من الطابع السوسيولوجي والتنظيمي لموضوع هذه الدراسة، تم الاعتماد على نظرية البنائية

الوظيفية كنظرية مفسرة للعلاقات الاتصالية داخل المؤسسة، وبإسقاط هذه النظرية على السياق التنظيمي

لمؤسسة الحماية المدنية، يمكن اعتبار المؤسسة نسقا اجتماعيا مصغرا يتألف من مجموعة من الوحدات

والعلاقات، ومن بينها نسق الاتصال غير الرسمي. هذا الأخير يمثل إحدى الوسائل التي يساهم من

خلالها الأفراد في تحقيق الانسجام والتكامل داخل بيئة العمل، حيث يؤدي الاتصال غير الرسمي وظائف

متعددة مثل تسهيل نقل المعلومات، تعزيز العلاقات الاجتماعية، تقوية الانتماء المهني، ورفع الروح

المعنوية بين العمال. وبالتالي، فإن هذه النظرية تسمح بفهم عميق للدور الوظيفي الذي يقوم به الاتصال

غير الرسمي في تفعيل أداء العمال، باعتباره آلية من آليات التفاعل الاجتماعي التي تؤدي وظيفة تكاملية

تساهم في استمرارية المؤسسة وتحقيق أهدافها بكفاءة، سواء على المستوى الاتصالي أو التنظيمي.

²⁵ حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1997 ص24.

(11) الدراسات السابقة

الدراسة الاولى: لطلبتان هتات منير و رقيق نسيمه بعنوان أثر الاتصال غير الرسمي على الأداء الوظيفي في قطاع صناديق الضمان الاجتماعي ،دراسة ميدانية لعينة من الصناديق CNAS.CNAC.CNR بورقلة (ماي 2023)

جاءت هذه الدراسة بالإشكالية التالية :ماهو اثر الاتصال غير الرسمي على الاداء الوظيفي في قطاع صناديق الضمن الاجتماعي بولاية ورقلة ؟

حيث تهدف هذه الدراسة الى معرفة تأثير الاتصال غير الرسمي على الاداء الوظيفي حيث اعتمد على المنهج التحليلي الوصفي ،واستخدام العديد من الاساليب الاحصائية والكمية التي يتيحها الاحصاء الوصفي ، وقد توصلت النتائج الدراسة لعدد من النتائج اهمها :

✓ لا يوجد تأثير للاتصال غير الرسمي على الاداء الوظيفي

✓ كما بينت نتائج الدراسة انه لا يوجد كذلك تأثير لكل من ابعاد الاتصال غير الرسمي (بين

العامل والمسؤول داخل وخارج المؤسسة)في قطاع صناديق الضمان الاجتماعي بولاية

ورقلة.

اوجه تشابه والاختلاف:

تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا من حيث الطابع الميداني والمنهج المعتمد، إذ اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي في دراسة العلاقة بين الاتصال غير الرسمي والأداء داخل مؤسسة عمومية. كما تتقاطع الدراستان في الموضوع الأساسي المتعلق بدور الاتصال غير الرسمي في الفعالية التنظيمية والأداء المهني. غير أن أبرز أوجه الاختلاف تكمن في النتائج؛ حيث خلصت هذه الدراسة إلى عدم

وجود تأثير للاتصال غير الرسمي على الأداء الوظيفي، سواء بشكل عام أو من خلال أبعاده المختلفة، وهو ما قد يعود إلى طبيعة الهيكله الصارمه لهذه الصناديق أو طبيعة بيئتها التنظيمية.

اوجه الاستفادة:

يمكن الاستفادة من هذه الدراسة في المقارنة بين نتائج السياقين التنظيميين، كما توفر نموذجا منهجيا وإحصائيا يمكن استلهامه في تحليل المعطيات.

الدراسة الثانية: لطالبة حمو عبدو خديجة دور الاتصال غير الرسمي في تحسين اداء الموظفين

داخل المؤسسات ،مكتبة المطالعة العمومية لولاية ادرار نموذج ،وجاءت الدراسة بالإشكالية التالية :الى اي مدى يمكن للاتصال الداخلي ان يلعب دورا في تحسين اداء العاملين داخل المؤسسات ؟ مع العلم ان موضوع الاتصال التنظيمي من المواضيع المهمة في العلم الاجتماع التنظيم والعمل ،وشهد هذا الموضوع العديد من الدراسات لكن هناك جانب خفي يطلق عليه الاتصال غير الرسمي ، وبعد جمع المعلومات حول الموضوع والنزول الى الميدان توصنا الى النتائج التالية :

✓ عدم وجود علاقة بين الاتصال غير الرسمي والاداء الوظيفي .

✓ توجد علاقة بين نم الاتصال التنظيمي السائد في المؤسسات والاداء الوظيفي للعمال فيها

✓ لا تستطيع المؤسسة تحقيق اهدافها الا بالاتصال الداخلي .

اوجه التشابه والاختلاف:

تتقاطع هذه الدراسة مع دراستنا في موضوع الاتصال غير الرسمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، كما أنها تندرج ضمن نفس الحقل المعرفي المرتبط بعلم الاجتماع التنظيمي. وتستخدم الدراسة أيضا المنهج الوصفي، مما يعزز من قابلية المقارنة. لكن من حيث النتائج، نجد أن هذه الدراسة أظهرت وجود علاقة بين نوعية

الاتصال التنظيمي والأداء، في حين لم تجد علاقة مباشرة بين الاتصال غير الرسمي والأداء، مما يقدم فهما أكثر تركيباً للعلاقة بين الاتصال والأداء، ويدعو إلى تحليل النسق الاتصالي بشكل أشمل وليس الاقتصار على الاتصال غير الرسمي فقط. كما تتميز هذه الدراسة بإبرازها لأهمية الاتصال الداخلي بمختلف أشكاله كشرط لتحقيق أهداف المؤسسة.

أوجه الاستفادة:

يمكن الاستفادة منها في دعم الإطار النظري لدراستنا، مع التركيز على أهمية دمج الاتصال الرسمي وغير الرسمي عند تحليل أداء العمال.

الدراسة الثالثة: لطالبة حجاج نسرین ، بعنوان الاتصال الداخلي ودوره في تحسين الاداء دراسة

ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر تقرت ، جاءت الدراسة بالاشكالية التالية :مادور الاتصال الداخلي

في تحسين الاداء ؟

لوصول الى اهداف الدراسة والاجابة على التساؤلات تم استخدام منهج البحث الميداني ، وتوظيف اداة

الدراسة الملاحظة والاستبيان لجمع المعلومات ، وقد توصلنا لعدة نتائج منها :

✓ كجيث اوضحت بان المؤسسة تستخدم الاتصال بنوعية الرسمي (نازل ،صاعد ،افقي)

والاتصال الغير الرسمي كما تعتمد المؤسسة على تنوع وسائل الاتصال فهي تستخدم الوسائل

الكتابية الوسائل الشفوية والوسائل الحديثة .

✓ كما توصلت النتائج بان عوائق الاتصال تكاد ضئيلة او منعدمة بمعنى التغلب على عوائق

الاتصال قدر المستطاع اي ان المؤسسة تعمل على التغلب او التخلص منها قدر المستطاع .

أوجه التشابه والاختلاف:

تتشترك هذه الدراسة مع دراستنا في السياق المؤسسي (مؤسسة اتصالات الجزائر)، مما يجعلها ذات صلة مباشرة ويسهل المقارنة بينها وبين دراستنا. كما تتقارب في المنهج الميداني والأدوات المستخدمة كالملاحظة والاستبيان. غير أن موضوع الدراسة يشمل الاتصال الداخلي بشقيه الرسمي وغير الرسمي، وليس الاتصال غير الرسمي فقط كما في دراستك. وتبرز الدراسة أهمية تنوع قنوات الاتصال داخل المؤسسة، وفعالية المؤسسة في التغلب على عوائق الاتصال، ما يعكس بيئة تنظيمية إيجابية تساهم في تحسين الأداء.

أوجه الاستفادة:

يمكن الاستفادة من هذه الدراسة في إثراء جانب التحليل النوعي لدور الوسائل الاتصالية، وأيضاً في مقارنة مخرجات المؤسسة في فرعين مختلفين من حيث الأداء الاتصالي (المنبعة وتقرت).

الاطار التطبيقي

تمهيد:

بعد أن تطرقنا في الفصل السابق إلى المفاهيم المتعلقة بالمواطنة الرقمية، ولقياس هذه المفاهيم قمنا بإسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي وحاولنا القيام بدراسة حالة لمديرية الحماية المدنية بورقلة.

أولاً: أساليب تحليل البيانات

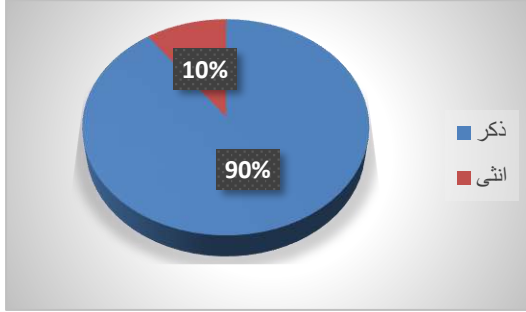
ثانياً: عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية

ثالثاً: مناقشة نتائج الدراسة الميدانية

رابعاً: عرض النتائج العامة للدراسة

البيانات الشخصية:

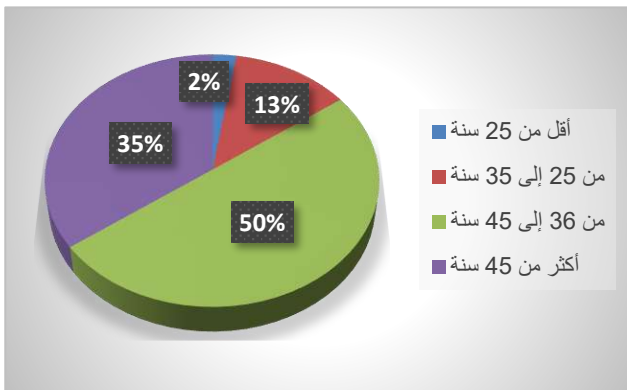
الجدول رقم 01 يمثل توزيع العينة حسب الجنس



الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	36	90
انثى	4	10
المجموع	40	100

يتضح من الجدول أن الذكور يُمثلون الغالبية الساحقة من العينة بنسبة 90%، مقابل نسبة ضعيفة للإناث (10%) من مجموع المبحوثين البالغ عددهم 40.

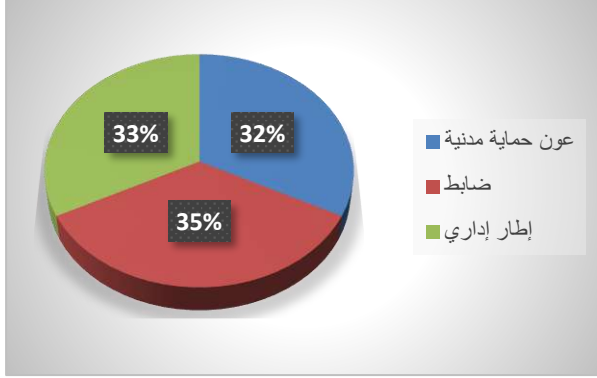
الجدول رقم 02 يمثل توزيع العينة حسب الفئة العمرية



الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 25 سنة	1	3
من 25 إلى 35 سنة	5	13
من 36 إلى 45 سنة	20	50
أكثر من 45 سنة	14	35
المجموع	40	100

تشير نتائج توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية إلى أن أغلب العمال ينتمون إلى الفئة ما بين 36 و45 سنة بنسبة 50%، تليها فئة أكثر من 45 سنة بنسبة 35%، بينما تمثل الفئات الأصغر سناً (أقل من 25 سنة ومن 25 إلى 35 سنة) نسبة ضئيلة لا تتجاوز 16%. يعكس هذا التوزيع أن أغلب أفراد العينة من ذوي الخبرة الطويلة في العمل

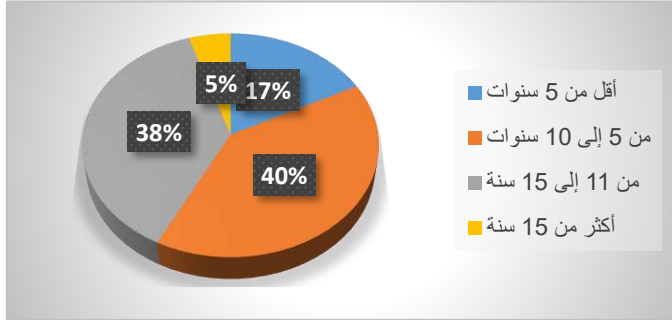
الجدول رقم 03 يمثل توزيع العينة حسب الوضعية المهنية



الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
عون حماية مدنية	13	33
ضابط	14	35
إطار إداري	13	33
المجموع	40	100

يوضح توزيع العينة حسب الوظيفة أن أفراد الدراسة يتوزعون بشكل متقارب بين الضباط (35%)، وأعوان الحماية المدنية (33%)، والإطارات الإدارية (33%)، ما يعكس تمثيلاً متوازناً لمختلف المستويات الوظيفية داخل مديرية الحماية المدنية. ويُعزز هذا التوزيع من شمولية الدراسة، حيث يسمح بجمع آراء متنوعة حول دور الاتصال غير الرسمي من وجهات نظر عملية وإدارية مختلفة.

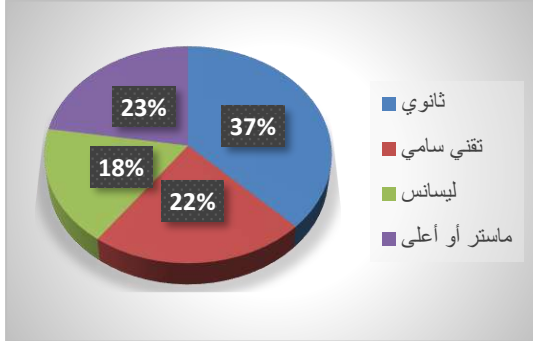
الجدول رقم 04 يمثل توزيع العينة حسب سنوات الخبرة



الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	7	18
من 5 إلى 10 سنوات	16	40
من 11 إلى 15 سنة	15	38
أكثر من 15 سنة	2	5
المجموع	40	100

تشير نتائج توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة إلى أن أغلبهم يملكون خبرة تتراوح بين 5 إلى 15 سنة، بنسبة إجمالية تصل إلى 78%، حيث تمثل فئة من 5 إلى 10 سنوات نسبة 40%، تليها فئة من 11 إلى 15 سنة بنسبة 38%. في المقابل، تمثل فئة أقل من 5 سنوات نسبة 18%، بينما لا تتجاوز نسبة ذوي الخبرة أكثر من 15 سنة نسبة 5% فقط. تعكس هذه النتائج أن أغلب المشاركين لديهم خبرة مهنية معتبرة.

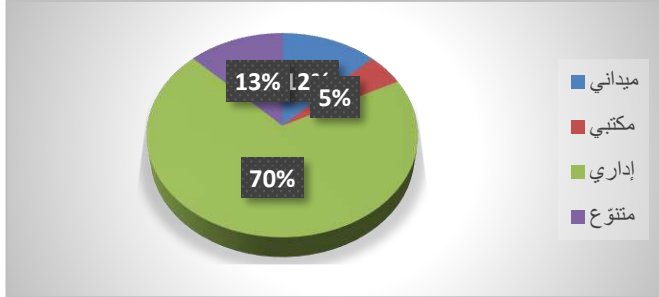
الجدول رقم 05 يمثل توزيع العينة حسب المستوى التعليمي



الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي	15	38
تقني سامي	9	23
ليسانس	7	18
ماستر أو أعلى	9	23
المجموع	40	100

تشير نتائج توزيع العينة حسب المستوى التعليمي إلى أن أغلب العاملين يحملون شهادة ثانوية بنسبة 38%، تليها فئة تقني سامي وماستر أو أعلى بنسبة متساوية بلغت 23% لكل منهما، في حين تمثل فئة ليسانس نسبة 18% فقط. تعكس هذه النتائج تنوعاً في المستويات التعليمية داخل مديرية الحماية المدنية، مما يسمح بوجود تفاعل بين مستويات معرفية مختلفة قد يؤثر على طبيعة الاتصال غير الرسمي.

الجدول رقم 06 يمثل توزيع العينة حسب طبيعة العمل

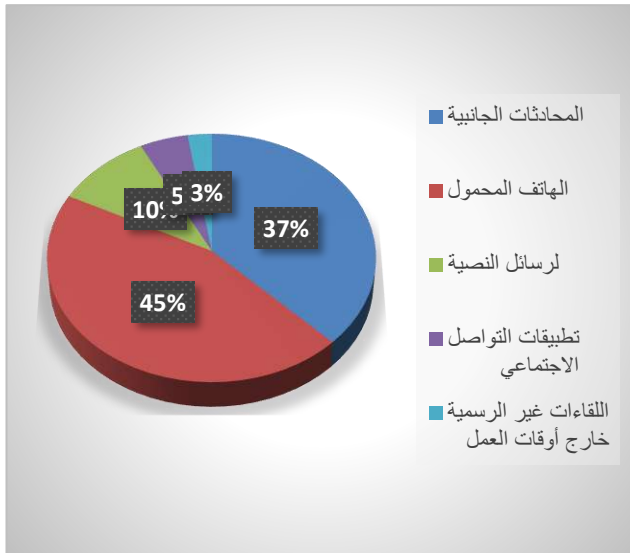


الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
ميداني	5	13
مكتبي	2	5
إداري	28	70
متنوع	5	13
المجموع	40	100

تشير نتائج توزيع العينة حسب طبيعة العمل إلى أن أغلب العاملين ينتمون إلى فئة العمل الإداري بنسبة 70%، بينما توزعت النسب المتبقية بين العمل الميداني والمتنوع (بنسبة 13% لكل منهما)، في حين لم تتجاوز نسبة العمل المكتبي 5%. توضح هذه النتائج الطابع الإداري الغالب على وظائف أفراد العينة.

المحور الأول: أنواع ووسائل الاتصال غير الرسمي المستخدمة بمديرية الحماية المدنية بورقلة

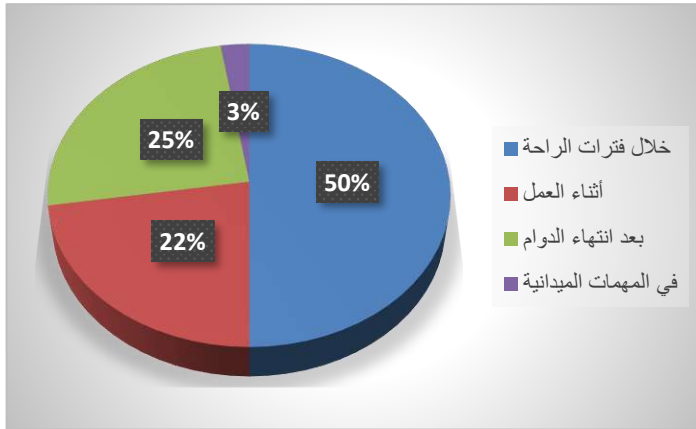
الجدول رقم 07 يمثل توزيع العينة حسب الوسائل غير الرسمية التي تستخدمها للتواصل داخل المديرية



الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
المحادثات الجانبية	15	38
الهاتف المحمول	18	45
لرسائل النصية	4	10
تطبيقات التواصل الاجتماعي	2	5
اللقاءات غير الرسمية خارج أوقات العمل	1	3
المجموع	40	100

يشير الجدول رقم 07 إلى أن الوسيلة غير الرسمية الأكثر استخداماً للتواصل داخل مديرية الحماية المدنية هي الهاتف المحمول بنسبة 45%، تليها المحادثات الجانبية بنسبة 38%، ثم الرسائل النصية بنسبة 10%، في حين أن استخدام تطبيقات التواصل الاجتماعي واللقاءات غير الرسمية خارج أوقات العمل كان محدوداً، بنسبة 5% و3% على التوالي. تعكس هذه النتائج اعتماد العاملين بشكل أساسي على وسائل الاتصال السريعة والمباشرة، خاصة الهاتف والمحادثات الجانبية، في تبادل المعلومات والتنسيق غير الرسمي. ويُشير ذلك إلى وجود ثقافة تواصل فعّالة وغير رسمية موازية للقنوات الرسمية، مما يساهم في تسهيل العمل وتجاوز بعض العقبات الإدارية. كما أن ضعف استخدام الوسائل الحديثة كالتطبيقات الاجتماعية قد يُعزى إلى طبيعة العمل أو إلى القواعد التنظيمية الداخلية للمؤسسة.

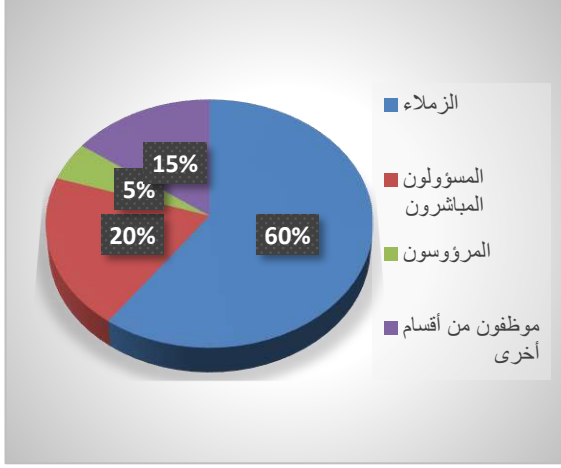
الجدول رقم 08 يمثل توزيع العينة حسب أكثر الأوقات التي يتم فيها الاتصال غير الرسمي



الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
خلال فترات الراحة	20	50
أثناء العمل	9	23
بعد انتهاء الدوام	10	25
في المهمات الميدانية	1	3
المجموع	40	100

يوضح الجدول رقم 08 أن أكثر الأوقات التي يتم فيها الاتصال غير الرسمي داخل مديرية الحماية المدنية هي خلال فترات الراحة، بنسبة 50%، تليها بعد انتهاء الدوام بنسبة 25%، ثم أثناء العمل بنسبة 23%، في حين تمثل المهمات الميدانية أقل نسبة بـ 3% فقط. تعكس هذه النتائج أن الاتصال غير الرسمي يميل إلى الحدوث في الأوقات التي تقل فيها القيود الرسمية، مثل أوقات الراحة وخارج أوقات العمل، ما يدل على أن العاملين يفضلون التفاعل بحرية بعيداً عن الضوابط التنظيمية المباشرة. كما يُبرز ذلك أهمية فترات الراحة في تعزيز الروابط الاجتماعية والمهنية بين الموظفين، مما قد ينعكس إيجاباً على التعاون وتحسين الأداء داخل المؤسسة.

الجدول رقم 09 يمثل توزيع العينة حسب أكثر الأشخاص الذين تتواصل معهم بطريقة غير رسمية

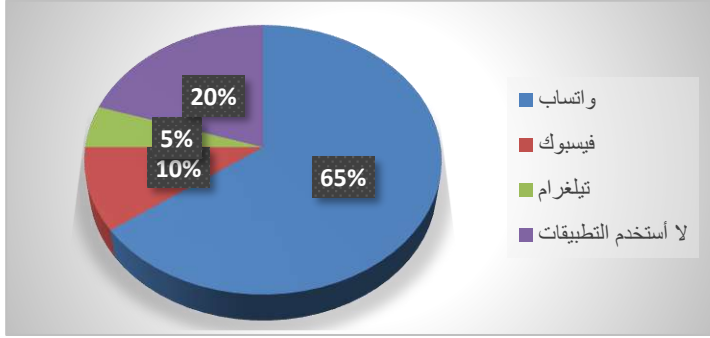


الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
الزملاء	24	60
المسؤولون المباشرون	8	20
المروءسون	2	5
موظفون من أقسام أخرى	6	15
المجموع	40	100

يوضح الجدول رقم 09 أن الأشخاص الذين يتم التواصل معهم بشكل غير رسمي داخل مديرية الحماية المدنية هم في الغالب الزملاء بنسبة 60%، تليهم المسؤولون المباشرون بنسبة 20%، ثم الموظفون من أقسام أخرى بنسبة 15%، وأخيراً المروءسون بنسبة منخفضة تبلغ 5%. يعكس هذا التوزيع أن التواصل غير الرسمي يتركز بشكل رئيسي بين الأقران والزملاء داخل نفس القسم، مما يعزز الترابط والتعاون بين العاملين على مستوى الفريق. كما يشير تواصل نسبة معتبرة مع المسؤولين المباشرين إلى وجود قنوات غير رسمية تساهم في تسهيل نقل المعلومات وتبادل الأفكار خارج الأطر الرسمية، بينما تظل العلاقات مع المروءسين أقل تداولاً عبر الاتصال غير الرسمي.²⁶

²⁶ تامة، حفيفة. (2017). واقع الاتصال التنظيمي في مؤسسة الحماية المدنية: دراسة ميدانية على عينة من العاملين بمؤسسة الحماية المدنية بولاية المسيلة. مذكرة ماجستير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، ص. 45.

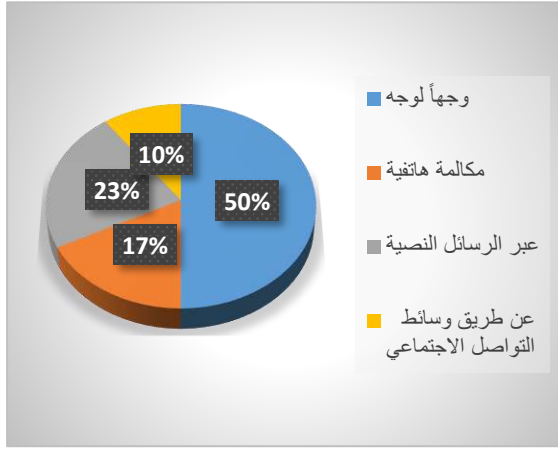
الجدول رقم 10 يمثل توزيع العينة حسب التطبيقات التي تعتمد عليها في الاتصال غير الرسمي



الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
واتساب	26	65
فيسبوك	4	10
تليغرام	2	5
لا أستخدم التطبيقات	8	20
المجموع	40	100

الجدول رقم 10 يوضح أن تطبيق واتساب هو الأكثر استخدامًا في الاتصال غير الرسمي داخل مديرية الحماية المدنية بنسبة 65%، يليه فيسبوك بنسبة 10%، ثم تليغرام بنسبة 5%، في حين أن 20% من المشاركين لا يستخدمون أي تطبيقات تواصل. تعكس هذه النتائج اعتمادًا واضحًا على واتساب كوسيلة رئيسية للتواصل السريع وغير الرسمي بين الموظفين، ما يعكس شعبية التطبيق وسهولة استخدامه في بيئة العمل، مقارنة بتطبيقات أخرى أقل انتشارًا. كما تشير إلى وجود شريحة لا تعتمد على التطبيقات الرقمية في الاتصال غير الرسمي، مما قد يعكس اختلافات في التفضيلات أو مستوى الاندماج التقني بين العاملين.

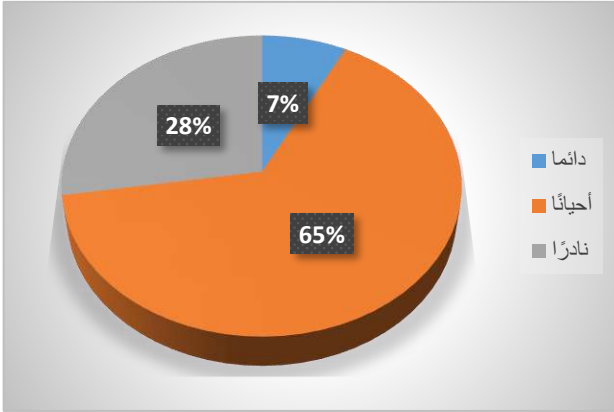
الجدول رقم 11 يمثل توزيع العينة حسب يتم هذا الاتصال عادة



الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
وجهاً لوجه	20	50
مكالمة هاتفية	7	18
عبر الرسائل النصية	9	23
عن طريق وسائط التواصل الاجتماعي	4	10
المجموع	40	100

الجدول رقم 11 يوضح أن أكثر وسائل الاتصال غير الرسمي استخداماً داخل مديرية الحماية المدنية هي الاتصال وجهاً لوجه بنسبة 50%، تليها الرسائل النصية بنسبة 23%، ثم المكالمات الهاتفية بنسبة 18%، وأخيراً وسائط التواصل الاجتماعي بنسبة 10%. تعكس هذه النتائج أهمية التواصل المباشر بين العاملين كطريقة رئيسية للتفاعل غير الرسمي، مما يعزز العلاقات الشخصية ويُسهل تبادل المعلومات بشكل فوري. كما تظهر النتائج تفضيل بعض العاملين لوسائل الاتصال الإلكترونية التي تتيح سرعة ومرونة في التواصل، بالرغم من أن الوسائل الرقمية أقل استخداماً مقارنة باللقاءات المباشرة.

الجدول رقم 12 يمثل توزيع العينة حسب تستخدم الاتصال غير الرسمي لنقل معلومات إدارية

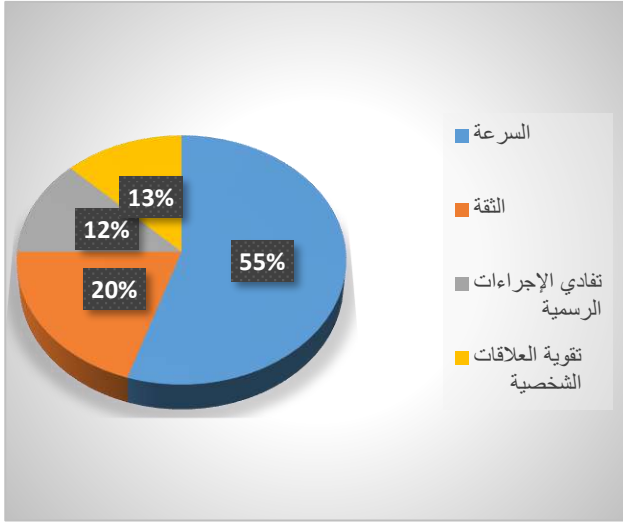


الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
دائماً	3	8
أحياناً	26	65
نادرًا	11	28
المجموع	40	100

الجدول رقم 12 يوضح أن أغلب أفراد العينة يستخدمون الاتصال غير الرسمي أحيانًا لنقل المعلومات الإدارية بنسبة 65%، بينما يستخدمه نادرًا 28% فقط، ويستخدمه دائمًا نسبة ضئيلة تبلغ 8%. تعكس هذه النتائج أن الاتصال غير الرسمي ليس الوسيلة الأساسية لنقل المعلومات الإدارية، لكنه يلعب دورًا مكملًا ومهمًا في بعض الحالات، مما يشير إلى وجود توازن بين القنوات الرسمية وغير الرسمية داخل مديرية الحماية المدنية. كما يبرز أن الاعتماد المفرط على الاتصال غير الرسمي في نقل المعلومات الإدارية قد يكون محدودًا بسبب طبيعة المعلومات وحساسيتها.²⁷

²⁷ بوشارب، فاطمة. (2018). "دور الاتصال غير الرسمي في تحسين الأداء الوظيفي: دراسة حالة في مؤسسة اقتصادية جزائرية". مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر 3، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

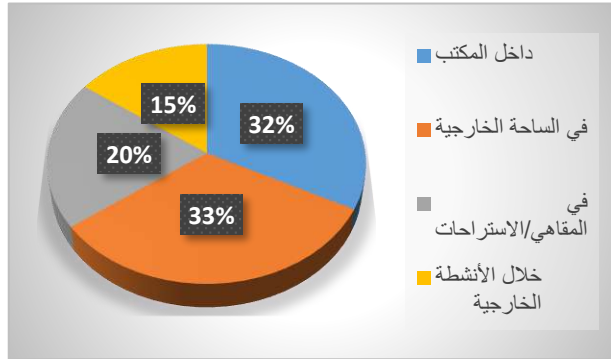
الجدول رقم 13 يمثل توزيع العينة حسب أسباب تفضيلك للاتصال غير الرسمي



الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
السرعة	22	55
الثقة	8	20
تفادي الإجراءات الرسمية	5	13
تقوية العلاقات الشخصية	5	13
المجموع	40	100

الجدول رقم 13 يوضح أن السبب الرئيسي لتفضيل الاتصال غير الرسمي بين العاملين في مديرية الحماية المدنية هو السرعة بنسبة 55%، تليها الثقة بنسبة 20%، بينما يمثل كل من تفادي الإجراءات الرسمية وتقوية العلاقات الشخصية نسبة متساوية بلغت 13%. تعكس هذه النتائج أن العاملين يفضلون الاتصال غير الرسمي لأنه يتيح لهم تبادل المعلومات بسرعة وفعالية دون التعقيدات البيروقراطية، كما أن الثقة تلعب دوراً مهماً في نجاح هذا النوع من الاتصال. بالإضافة إلى ذلك، يساعد الاتصال غير الرسمي في تعزيز العلاقات الشخصية بين الزملاء، مما يسهل التعاون ويخلق بيئة عمل أكثر ترابطاً.

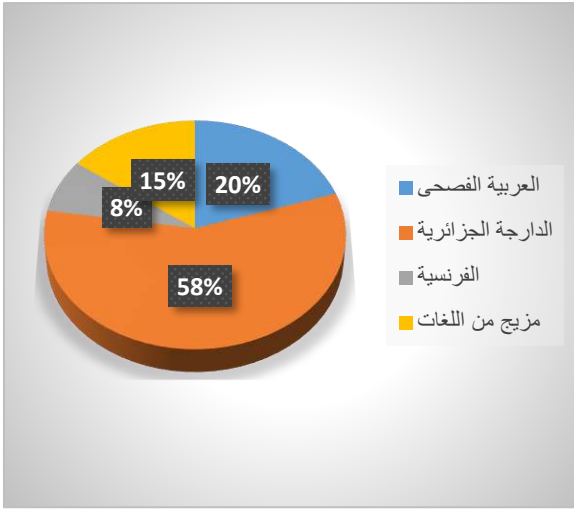
الجدول رقم 14 يمثل توزيع العينة حسب أماكن يحدث الاتصال غير الرسمي غالبًا



الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
داخل المكتب	13	33
في الساحة الخارجية	13	33
في المقاهي/الاستراحات	8	20
خلال الأنشطة الخارجية	6	15
المجموع	40	100

الجدول رقم 14 يبيّن أن الاتصال غير الرسمي يحدث غالبًا داخل المكتب وفي الساحة الخارجية بنسبة متساوية بلغت 33% لكل منهما، تليها المقاهي والاستراحات بنسبة 20%، ثم الأنشطة الخارجية بنسبة 15%. تعكس هذه النتائج أن بيئة العمل اليومية - سواء في الفضاء الداخلي أو الخارجي للمؤسسة - تشكل فضاءً خصبًا للتواصل غير الرسمي، حيث تسمح هذه الأماكن بمرونة أكبر في التفاعل بعيدًا عن القيود الرسمية. كما أن التفاعل في المقاهي والأنشطة الخارجية يسهم في تقوية العلاقات الشخصية، مما يدعم بناء الثقة والتعاون بين العاملين.

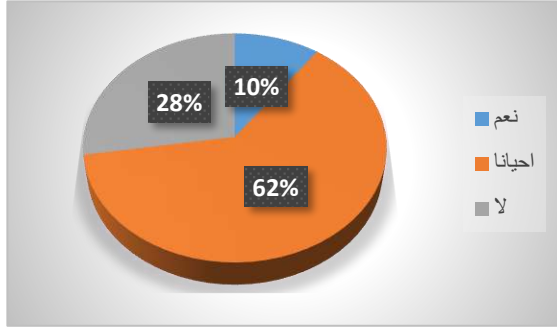
الجدول رقم 15 يمثل توزيع العينة حسب اللغة الأكثر استخدامًا في الاتصال غير الرسمي



الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
العربية الفصحى	8	20
الدارجة الجزائرية	23	58
الفرنسية	3	8
مزيج من اللغات	6	15
المجموع	40	100

الجدول رقم 15 يوضح أن اللغة الأكثر استخدامًا في الاتصال غير الرسمي داخل مديرية الحماية المدنية هي الدارجة الجزائرية بنسبة 58%، تليها العربية الفصحى بنسبة 20%، ثم مزيج من اللغات بنسبة 15%، وأخيرًا الفرنسية بنسبة 8%. تعكس هذه النتائج الطابع الثقافي والاجتماعي للمحيط المهني، حيث تُعد الدارجة الجزائرية الأقرب لفهم وتفاعل العاملين، ما يسهل عملية التواصل اليومي. كما يشير استخدام مزيج من اللغات إلى وجود مرونة لغوية لدى بعض الأفراد تسمح بالتكيف مع السياقات المختلفة داخل بيئة العمل.

الجدول رقم 16 يمثل توزيع العينة حسب الاتصال غير الرسمي يُستخدم بديلاً عن الاتصال الرسمي

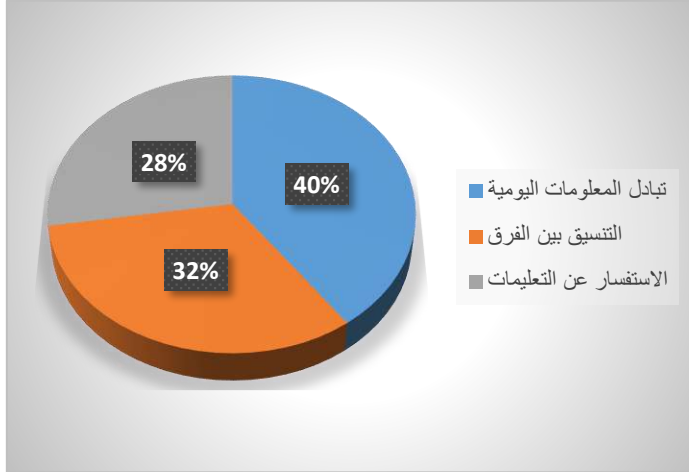


الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	4	10
أحياناً	25	63
لا	11	28
المجموع	40	100

الجدول رقم 16 يُبين أن أغلبية أفراد العينة يرون أن الاتصال غير الرسمي يُستخدم أحياناً كبديل عن الاتصال الرسمي بنسبة 63%، في حين يرى 28% أنه لا يُستخدم كبديل، و10% فقط يقرّون باستخدامه بشكل دائم كبديل للاتصال الرسمي. تعكس هذه النتائج أن الاتصال غير الرسمي لا يُعتمد عليه بشكل كامل في المهام الإدارية أو الوظيفية، لكنه يُستغل أحياناً لتجاوز بعض الإجراءات الرسمية أو لتسهيل تبادل المعلومات بسرعة ومرونة أكبر. كما تؤكد هذه النتائج وجود وعي بحدود هذا النوع من الاتصال، حيث لا يُغني بشكل تام عن الاتصال الرسمي.

المحور الثاني: استخدامات الاتصال غير الرسمي لدى أفراد مديرية الحماية المدنية بورقلة

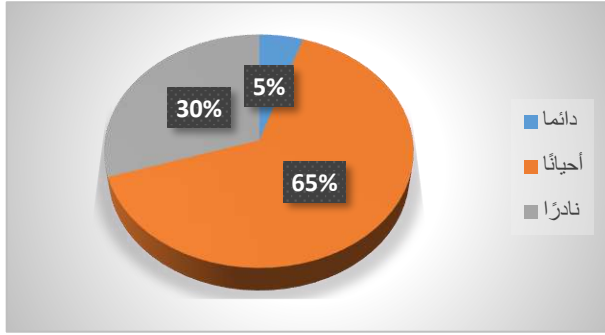
الجدول رقم 17 يمثل توزيع العينة حسب المجالات التالية تستخدم الاتصال غير الرسمي



الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
تبادل المعلومات اليومية	16	40
التنسيق بين الفرق	13	33
الاستفسار عن التعليمات	11	28
المجموع	40	100

الجدول رقم 17 يُظهر أن أكثر مجال يُستخدم فيه الاتصال غير الرسمي داخل مديرية الحماية المدنية هو تبادل المعلومات اليومية بنسبة 40%، يليه التنسيق بين الفرق بنسبة 33%، ثم الاستفسار عن التعليمات بنسبة 28%. هذه النتائج تؤكد أن الاتصال غير الرسمي يُعد وسيلة فعالة في تسهيل سير العمل اليومي، خصوصًا في ما يتعلق بالتفاعلات المتكررة والسريعة. كما يساهم في تحسين التنسيق بين أفراد الفرق، وهو ما يعزز من مرونة الأداء. ويُستخدم كذلك للاستفسار بشكل مباشر وسريع عن التعليمات دون الحاجة للرجوع إلى القنوات الرسمية.

الجدول رقم 18 يمثل توزيع العينة حسب استخدامه لحل المشكلات الوظيفية

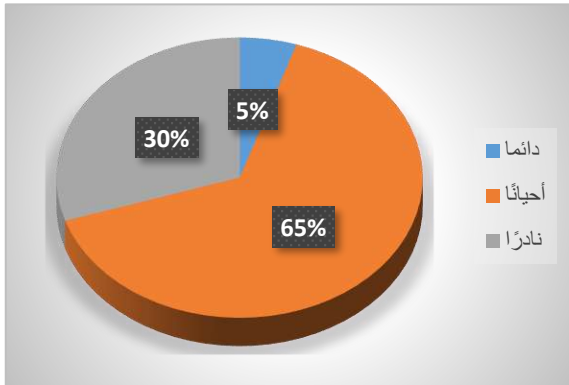


الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
دائمًا	2	5
أحيانًا	26	65
نادرًا	12	30
المجموع	40	100

الجدول رقم 18 يُظهر أن غالبية أفراد العينة يستخدمون الاتصال غير الرسمي أحيانًا لحل المشكلات الوظيفية بنسبة 65%، بينما يستخدمه نادرًا 30%، ودائمًا 5% فقط. تشير هذه النتائج إلى أن الاتصال غير الرسمي يُعتبر أداة مساعدة في معالجة المشكلات داخل بيئة العمل، حيث يُستخدم بشكل متوازن دون أن يحل محل القنوات الرسمية. يساهم هذا النوع من الاتصال في تسهيل تبادل المعلومات وتقديم حلول سريعة ومرنة للمشكلات اليومية التي قد تواجه الموظفين²⁸.

²⁸ زيادي، شيماء مروي. (2022). دور الاتصال غير الرسمي في حل الأزمة في المؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة مؤسسة سونلغاز تبسة. مذكرة ماجستير، جامعة العربي التبسي تبسة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

الجدول رقم 19 يمثل توزيع العينة حسب تعتمد عليه لفهم التعليمات غير الواضحة

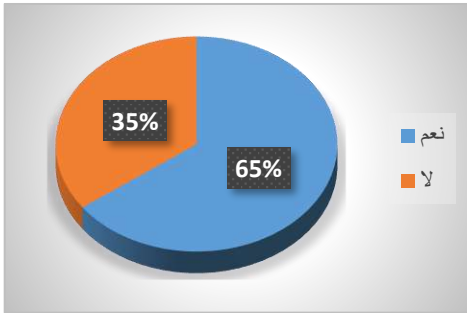


الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
دائمًا	4	10
أحيانًا	29	73
نادرًا	7	18
المجموع	40	100

الجدول رقم 19 يُظهر أن غالبية أفراد العينة يعتمدون على الاتصال غير الرسمي أحيانًا لفهم التعليمات غير الواضحة بنسبة 73%، بينما يستخدمه نادرًا 18%، ودائمًا 10% فقط. تشير هذه النتائج إلى أن الاتصال غير الرسمي يُعتبر أداة مساعدة في توضيح التعليمات داخل بيئة العمل، حيث يُستخدم بشكل متوازن دون أن يحل محل القنوات الرسمية. يساهم هذا النوع من الاتصال في تسهيل تبادل المعلومات وتقديم تفسيرات سريعة ومرنة للتعليمات التي قد تكون غير واضحة للموظفين²⁹.

²⁹ رزاق موسى، كريمة. (2015). دور الاتصال الداخلي غير الرسمي في تحسين الأداء الوظيفي: دراسة حالة مؤسسة سونلغاز ورقلة. مذكرة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الجدول رقم 20 يمثل توزيع العينة حسب يُستخدم لمشاركة المستجندات قبل الإعلان الرسمي

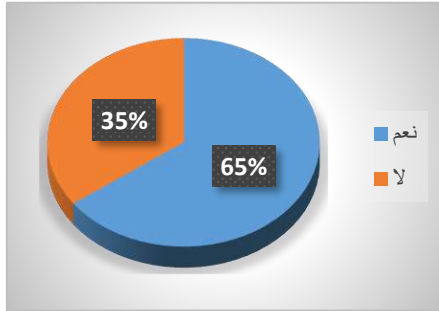


الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	26	65
لا	14	35
المجموع	40	100

الجدول رقم 20 يُظهر أن نسبة 65% من أفراد العينة يستخدمون الاتصال غير الرسمي لمشاركة المستجندات قبل الإعلان الرسمي، بينما 35% لا يفعلون ذلك. تشير هذه النتائج إلى أن الاتصال غير الرسمي يُعتبر قناة فعالة لنقل المعلومات داخل المؤسسة، حيث يُستخدم لتبادل الأخبار والمستجندات بشكل غير رسمي قبل الإعلان الرسمي. هذا الاستخدام يعكس أهمية الاتصال غير الرسمي في تعزيز التواصل بين الموظفين وتسهيل نقل المعلومات بسرعة ومرونة.³⁰

³⁰ بوساحة، ناجة. (2021). واقع الاتصال غير الرسمي في المؤسسة الجزائرية وعلاقته بأداء الخدمات الاجتماعية: دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر - عنابة - فرع الصفصاف. مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

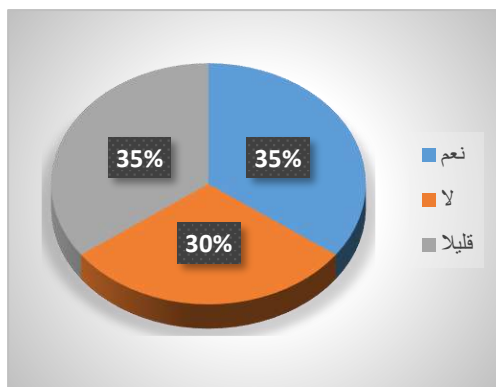
الجدول رقم 21 يمثل توزيع العينة حسب يُستخدم لنقل آراء وانتقادات حول بيئة العمل



الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	26	65
لا	14	35
المجموع	40	100

الجدول رقم 21 يُظهر أن نسبة 65% من أفراد العينة يستخدمون الاتصال غير الرسمي لنقل الآراء والانتقادات حول بيئة العمل، بينما 35% لا يفعلون ذلك. تشير هذه النتائج إلى أن الاتصال غير الرسمي يُعتبر وسيلة فعالة للتعبير عن الآراء والملاحظات داخل المؤسسة، حيث يُستخدم لتبادل الأفكار والانتقادات بشكل غير رسمي. هذا الاستخدام يعكس أهمية الاتصال غير الرسمي في تعزيز التواصل بين الموظفين وتسهيل نقل المعلومات بسرعة ومرونة.

الجدول رقم 22 يمثل توزيع العينة حسب يُستخدم لبناء علاقات اجتماعية داخل المديرية

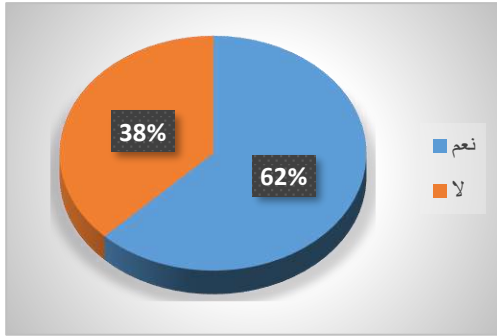


الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	14	35.0
لا	12	30
قليلاً	14	35
المجموع	40	100

الجدول رقم 22 يُظهر أن نسبة 35% من أفراد العينة يستخدمون الاتصال غير الرسمي لبناء علاقات اجتماعية داخل المديرية، بينما 35% يستخدمونه قليلاً، و30% لا يستخدمونه لهذا

الغرض. تشير هذه النتائج إلى أن الاتصال غير الرسمي يُعتبر وسيلة فعّالة في تعزيز العلاقات الاجتماعية بين الموظفين، مما يساهم في تحسين بيئة العمل وزيادة التفاهم والتعاون بين الأفراد .

الجدول رقم 23 يمثل توزيع العينة حسب تسهم المحادثات غير الرسمية في توضيح المسؤوليات اليومية

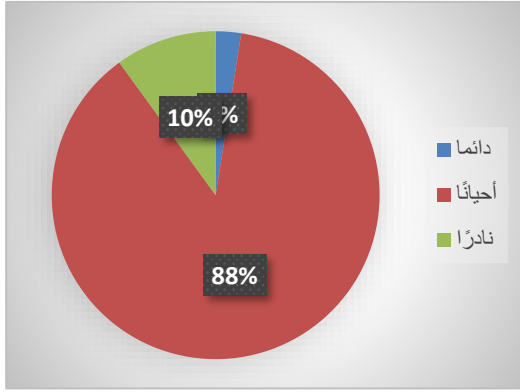


الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	25	63
لا	15	38
المجموع	40	100

الجدول رقم 23 يُظهر أن نسبة 63% من أفراد العينة أكدوا أن المحادثات غير الرسمية تُسهم في توضيح المسؤوليات اليومية، في حين أن 38% يرون عكس ذلك. ويُفهم من هذه المعطيات أن الاتصال غير الرسمي يُعد آلية فعّالة داخل بيئة العمل، خاصة عندما تكون التعليمات الرسمية غير دقيقة أو تحتاج إلى تبسيط وتفسير عملي. فالمحادثات غير الرسمية، مثل تبادل الحديث بين الزملاء خلال العمل أو في فترات الراحة، تتيح للموظفين فرصة للاستفسار، وتبادل الخبرات، وفهم المطلوب منهم بشكل أفضل مما هو وارد في المذكرات والتعليمات المكتوبة.

كما أن الطابع غير الرسمي لهذا النوع من الاتصال يمنح الموظفين حرية أكبر في طرح الأسئلة أو التعبير عن الغموض دون الشعور بالحرَج أو الخوف من الردود الرسمية، مما يعزز من وضوح المهام وتوزيعها بشكل غير مباشر. ومن جانب آخر، فإن هذا النوع من الاتصال يعكس وجود نوع من الثقة والتعاون بين أفراد الفريق، ما ينعكس إيجابًا على الانسجام الداخلي وعلى فعالية أداء المهام اليومية.

الجدول رقم 24 يمثل توزيع العينة حسب يُستخدم لطلب المساعدة من الزملاء



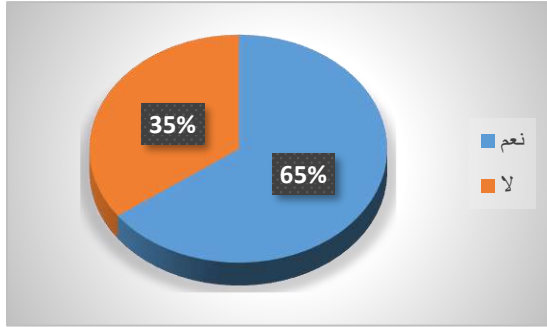
الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
دائماً	1	3
أحياناً	35	88
نادراً	4	10
المجموع	40	100

الجدول رقم 24 يُوضح أن الغالبية الساحقة من أفراد العينة، بنسبة 88%، يستخدمون الاتصال غير الرسمي أحياناً لطلب المساعدة من الزملاء، بينما فقط 3% يستخدمونه دائماً، و10% نادراً ما يفعلون ذلك. هذه النتائج تشير إلى أن الاتصال غير الرسمي يُعد وسيلة مهمة وفعالة للتعاون بين الموظفين، خاصة في المواقف اليومية التي تتطلب استجابة سريعة أو دعمًا فوريًا لحل المشكلات العملية.

ويُلاحظ أن الاعتماد على الاتصال غير الرسمي لطلب المساعدة يُعبر عن مرونة في بيئة العمل، حيث يتم تجاوز القيود الرسمية والتسلسل الإداري من أجل إنجاز المهام بشكل أسرع وأكثر كفاءة. كما يُعد مؤشراً إيجابياً على وجود مناخ تنظيمي يقوم على التعاون والثقة بين الزملاء، ويُعزز من روح الفريق والعمل المشترك³¹.

³¹ بوتلجة، حنان. (2020). دور الاتصال غير الرسمي في تحسين العلاقات التنظيمية داخل المؤسسة: دراسة حالة مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز (سونلغاز) – ولاية أم البواقي. مذكرة ماجستير، جامعة العربي بن مهيدي، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

الجدول رقم 25 يمثل توزيع العينة حسب يساعدك الاتصال غير الرسمي على إنجاز العمل بفعالية



الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	26	65
لا	14	35
المجموع	40	100

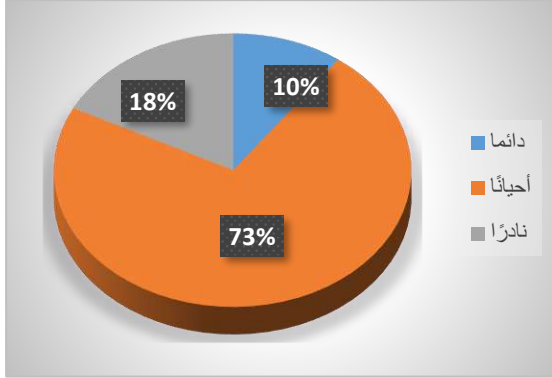
الجدول رقم 25 يُظهر أن 65% من أفراد العينة يرون أن الاتصال غير الرسمي يُساعدهم على إنجاز العمل بفعالية، في حين أن 35% لا يشاركون هذا الرأي. وتُشير هذه النتائج إلى أن الاتصال غير الرسمي يلعب دورًا داعمًا ومهمًا في تسهيل أداء المهام داخل المؤسسة، من خلال توفير قنوات تواصل مرنة وسريعة بعيدًا عن البيروقراطية والتعقيد الإداري.

فالاعتماد على الاتصال غير الرسمي يُعزز من التفاهم بين الزملاء، ويساهم في تسريع تبادل المعلومات والمساعدة المتبادلة، خاصة في الظروف التي تتطلب قرارات آنية أو تعاونًا مباشرًا. كما يُمكن أن يُسهم هذا النوع من الاتصال في تقليص أوقات الانتظار، وتجاوز بعض العراقيل الإدارية، ما يزيد من كفاءة العمل وفعاليته على المستوى الفردي والجماعي.

ومع ذلك، تبقى نسبة 35% من المبحوثين الذين لا يجدون فيه أداة فعّالة، مما قد يُشير إلى وجود بعض القيود أو الحالات التي لا يكون فيها الاتصال غير الرسمي كافيًا، أو أن هناك فجوة في الثقة بين الموظفين.

المحور الثالث: يساهم الاتصال غير الرسمي في تفعيل أداء العمال بمديرية الحماية المدنية بولاية ورقلة.

الجدول رقم 26 يمثل توزيع العينة حسب يحفزك الاتصال غير الرسمي على أداء مهامك بكفاءة

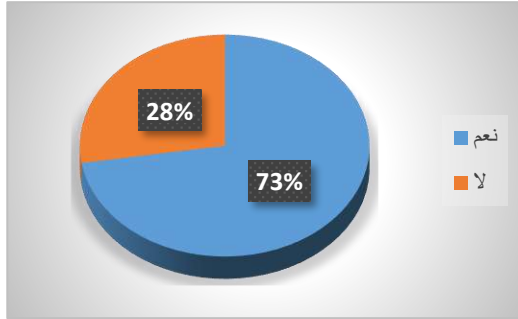


الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
دائماً	4	10
أحياناً	29	73
نادراً	7	18
المجموع	40	100

الجدول رقم 26 يُبين أن غالبية أفراد العينة، بنسبة 73%، يرون أن الاتصال غير الرسمي يُحفزهم أحياناً على أداء مهامهم بكفاءة، بينما 10% يشعرون بذلك دائماً، و18% نادراً ما يجدونه محفزاً. تُظهر هذه النتائج أهمية البُعد التحفيزي للاتصال غير الرسمي في بيئة العمل، حيث يُسهم في خلق جوٍّ من التفاعل الإيجابي بين الموظفين، مما ينعكس على أدائهم اليومي. فالتحفيز الذي يولّده الاتصال غير الرسمي قد ينبع من الدعم النفسي، والمساندة المعنوية، وتبادل الخبرات والمعلومات بطريقة غير رسمية تتيح حرية أكبر في التعبير والتفاعل. كما يُمكن أن يُساعد على تقوية الروابط الاجتماعية، والشعور بالانتماء إلى الفريق، وهي عوامل تؤثر بشكل مباشر في رفع مستوى الكفاءة لدى الموظفين.

من جهة أخرى، تُبين نسبة 18% من المبحوثين الذين لا يرون أن الاتصال غير الرسمي يحفزهم، وجود تفاوت في فعالية هذا النوع من الاتصال، مما قد يرجع إلى طبيعة المهام أو ثقافة العمل أو حتى أسلوب الإدارة.

الجدول رقم 27 يمثل توزيع العينة حسب يعزز الاتصال غير الرسمي من روح الفريق بين العاملين



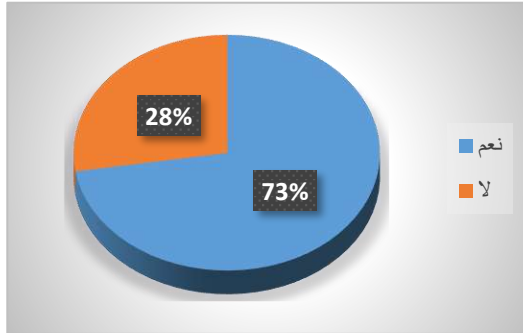
الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	29	73
لا	11	28
المجموع	40	100

الجدول رقم 27 يُظهر أن 73% من أفراد العينة يعتقدون أن الاتصال غير الرسمي يُعزز من روح الفريق بين العاملين، بينما يرى 28% عكس ذلك. هذه النتائج تُبرز بوضوح الدور الاجتماعي الذي يلعبه الاتصال غير الرسمي داخل المؤسسة، حيث يُسهم في بناء علاقات إنسانية تتجاوز حدود العمل الرسمي، ويُساعد على خلق بيئة عمل أكثر تماسكًا وتعاونًا

الاتصال غير الرسمي يُوفر مساحة للموظفين للتعبير بحرية، وتبادل الأفكار والمشاعر، والتفاعل بعيدًا عن القيود الرسمية، مما يعزز الثقة المتبادلة ويُقوي الانسجام الجماعي. ووجود روح الفريق داخل المؤسسة يُعد أحد العوامل الجوهرية في رفع معنويات العاملين وتحقيق الأهداف المشتركة، كما يُساهم في تقليل التوتر والنزاعات وتحفيز العمل الجماعي.

أما النسبة التي لا ترى في الاتصال غير الرسمي وسيلة لتعزيز روح الفريق فقد تعكس طبيعة ثقافية تنظيمية تتسم بالفردية، أو ضعفًا في الثقة بين الموظفين، أو نقصًا في فرص التفاعل غير الرسمي داخل بيئة العمل.

الجدول رقم 28 يمثل توزيع العينة حسب يسهم في تحسين التنسيق بين الأقسام والوحدات



الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	29	73
لا	11	28
المجموع	40	100

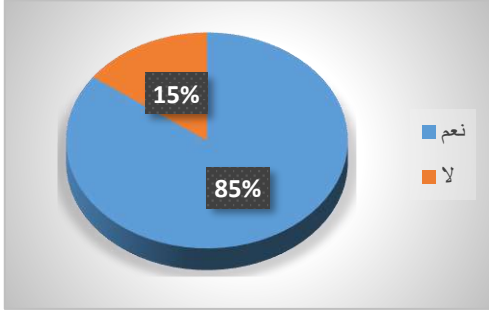
الجدول رقم 28 يُبين أن 73% من أفراد العينة يرون أن الاتصال غير الرسمي يُسهم في تحسين التنسيق بين الأقسام والوحدات، مقابل 28% لا يوافقون على ذلك. هذه النتيجة تُعطي مؤشراً قوياً على أهمية الاتصال غير الرسمي كوسيلة داعمة للتكامل الداخلي داخل المؤسسة، خاصة في ما يتعلق بتسهيل تبادل المعلومات والتنسيق بين فرق العمل المختلفة.

في المؤسسات ذات الطابع التنظيمي المعقد، غالباً ما يملأ الاتصال غير الرسمي الفراغات التي تتركها الإجراءات الرسمية، ويساعد على تجاوز التأخير الناتج عن التسلسل الإداري. كما يُمكن أن يُساهم في التفاهم المتبادل وتجنب سوء الفهم بين الوحدات، من خلال بناء جسور من الثقة والتواصل المباشر والسريع.

هذا النوع من الاتصال يُصبح أداة فعالة عندما يكون مبنياً على الاحترام المتبادل ويخدم أهداف العمل المشترك، لا سيما في بيئات العمل التي تتطلب درجة عالية من التعاون والتنسيق اليومي بين الفرق المختلفة³²

³² مرابطي، فتيحة. (2020). فعالية الاتصال غير الرسمي في دعم العمل الجماعي: دراسة حالة شركة سوناپراك – منطقة حاسي مسعود. مذكرة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الجدول رقم 29 يمثل توزيع العينة حسب يساهم في نقل الخبرات بين العاملين الجدد والقدامى

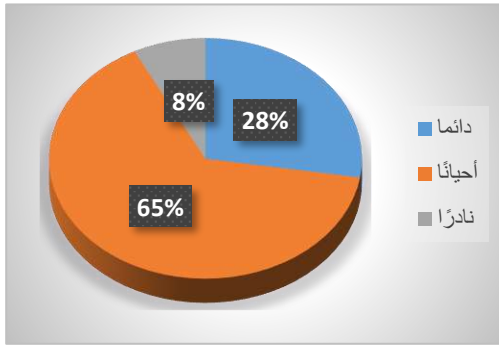


الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	34	85
لا	6	15
المجموع	40	100

الجدول رقم 29 يُوضح أن 85% من أفراد العينة يرون أن الاتصال غير الرسمي يُساهم في نقل الخبرات بين العاملين الجدد والقدامى، بينما 15% فقط لا يوافقون على ذلك. وتُعد هذه النتيجة دليلاً قوياً على الدور الإيجابي الذي يلعبه الاتصال غير الرسمي في تعزيز التعلم غير الرسمي داخل بيئة العمل.

إذ يُوفر هذا النوع من الاتصال مساحة طبيعية وغير مُقيدة لتبادل المعارف والخبرات والتجارب بين الموظفين، خاصة في ظل غياب برامج تدريبية رسمية كافية. فالعاملون القدامى يُمكنهم، عبر النقاشات الجانبية أو المحادثات اليومية، تقديم إرشادات ونصائح عملية تُساهم في تسريع اندماج الموظفين الجدد وفهمهم لثقافة العمل، والإجراءات المتبعة، وحتى الحيل الوظيفية المفيدة.

الجدول رقم 30 يمثل توزيع العينة حسب يُستخدم في تسهيل إنجاز العمل أثناء الطوارئ



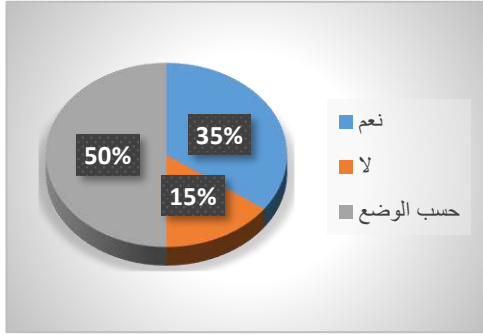
الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
دائمًا	11	28
أحيانًا	26	65
نادرًا	3	8
المجموع	40	100

الجدول رقم 30 يُبين أن 65% من أفراد العينة يستخدمون الاتصال غير الرسمي أحيانًا لتسهيل إنجاز العمل أثناء الطوارئ، و28% يستخدمونه دائمًا، بينما نادرًا ما يستخدمه 8% فقط. تُشير هذه النتائج إلى أن الاتصال غير الرسمي يُعد أداة مرنة وفعالة في البيئات التي تتطلب استجابة سريعة، مثل الطوارئ التي تُواجه فرق الحماية المدنية.

في مثل هذه السياقات، يُصبح الوقت عاملاً حاسماً، وغالبًا ما تكون الإجراءات الرسمية بطيئة أو معقدة مقارنة بالاحتياجات الميدانية العاجلة. وهنا، يلعب الاتصال غير الرسمي دورًا في تسهيل التنسيق اللحظي بين الأفراد، واتخاذ قرارات سريعة، ونقل المعلومات دون الحاجة إلى الرجوع إلى التسلسل الإداري الكامل.

كما يُساعد على خلق انسجام فوري بين أفراد الفريق، ويُعزز من روح التضامن والتعاون، وهو ما يُعد ضروريًا للتعامل مع المواقف الحساسة أو الخطرة

الجدول رقم 31 يمثل توزيع العينة حسب يساعد على تجاوز العقبات البيروقراطية أثناء العمل



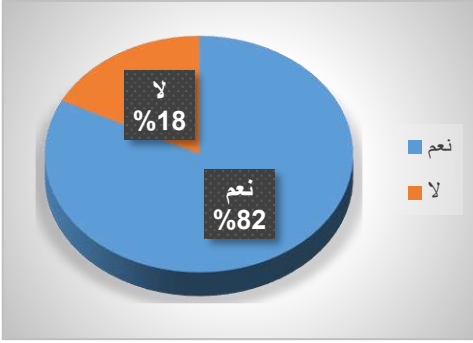
الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	14	35.0
لا	6	15
حسب الوضع	20	50
المجموع	40	100

الجدول رقم 31 يُظهر أن 50% من أفراد العينة يرون أن استخدام الاتصال غير الرسمي لتجاوز العقبات البيروقراطية مرتبط بالوضع، بينما يرى 35% أنه يُساعد بالفعل في هذا الجانب، و15% لا يوافقون على ذلك. تُبرز هذه المعطيات طبيعة الاستخدام المرن للاتصال غير الرسمي، خاصة في بيئات العمل التي تتسم بتعقيدات إدارية أو بطء في الإجراءات الرسمية.

في كثير من الأحيان، تُشكّل البيروقراطية عائقًا أمام السرعة والمرونة في الأداء، مما يدفع العاملين إلى اللجوء للاتصال غير الرسمي لتسريع تنفيذ المهام، وتسهيل التنسيق، أو حتى الوصول إلى المعلومات دون المرور بالقنوات الرسمية المعقدة.

غير أن الاعتماد "حسب الوضع" يُشير إلى وجود وعي لدى العاملين بأهمية الموازنة بين احترام القواعد التنظيمية وبين ضرورة تجاوزها أحيانًا عندما تتطلب المصلحة العملية ذلك، مما يعكس درجة من النضج الإداري لدى الأفراد في استخدام الاتصال غير الرسمي كأداة مساعدة وليس بديلة عن الاتصال الرسمي.

الجدول رقم 32 يمثل توزيع العينة حسب يساعد على التواصل بشكل أسرع مقارنة بالطرق الرسمية



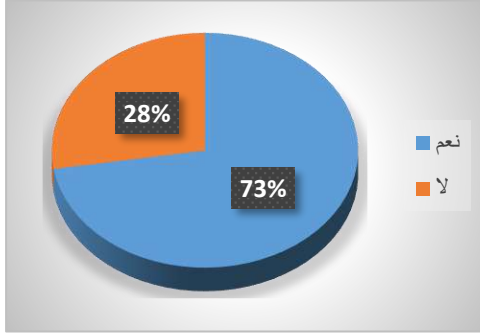
الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	33	83
لا	7	18
المجموع	40	100

الجدول رقم 32 يُظهر أن 83% من أفراد العينة يُقرّون بأن الاتصال غير الرسمي يساعدهم على التواصل بشكل أسرع مقارنة بالطرق الرسمية، مقابل 18% فقط يرون عكس ذلك. تعكس هذه النتائج إدراكًا واضحًا لدى العاملين لأهمية السرعة في نقل المعلومات داخل بيئة العمل، خاصة في القطاعات التي تعتمد على الاستجابة الفورية واتخاذ القرار السريع، مثل الحماية المدنية.

يرجع هذا التفوق في السرعة إلى غياب التسلسل الهرمي والبروتوكولات المعقدة في الاتصال غير الرسمي، مما يُمكن الأفراد من إيصال المعلومة أو الاستفسار أو التنسيق بشكل مباشر وفوري. هذه السلاسة في التواصل تُسهم بشكل كبير في تقليل الزمن الضائع، وتُعزز من الفاعلية التنظيمية، لا سيما أثناء الظروف الاستثنائية أو المهام الميدانية.

ومع ذلك، فإن الاعتماد المفرط على هذا النمط من الاتصال قد يُضعف من توثيق المعلومات أو يُنتج رسائل غير دقيقة إذا لم يتم التحكم فيه ضمن إطار تنظيمي واضح.

الجدول رقم 33 يمثل توزيع العينة حسب تشعُر أن الاتصال غير الرسمي يعزز من رضاك المهني



الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	29	73
لا	11	28
المجموع	40	100

الجدول رقم 33 يُظهر أن 73% من أفراد العينة يشعرون بأن الاتصال غير الرسمي يُعزز من رضاهم المهني، في حين أن 28% لا يشاركون هذا الرأي. تعكس هذه النتيجة الدور الإيجابي الذي يمكن أن يلعبه الاتصال غير الرسمي في تحسين مناخ العمل وزيادة الارتياح الشخصي والمهني لدى الموظفين.

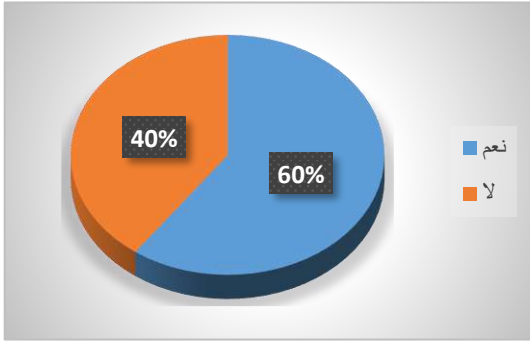
فالرضا المهني لا يرتبط فقط بالرواتب أو الترقّيات، بل يتأثر كذلك بجودة العلاقات الإنسانية داخل بيئة العمل، والقدرة على التعبير بحرية، والشعور بالدعم من الزملاء، وكلها عناصر يدعمها الاتصال غير الرسمي. من خلال المحادثات العفوية واللقاءات غير الرسمية، يمكن للموظفين بناء علاقات اجتماعية أكثر دفئاً، وتبادل الخبرات، وتخفيف التوترات الناتجة عن الضغوط المهنية.

كما يُمكن الاتصال غير الرسمي الأفراد من فهم أفضل لسير العمل والاندماج في ثقافة المؤسسة، مما يزيد من شعورهم بالانتماء والتحفيز³³

³³ بوعلاق، خولة. (2021). أثر الاتصال غير الرسمي على الرضا الوظيفي لدى العاملين: دراسة حالة مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز ببسكرة. مذكرة ماجستير، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

المحور الرابع: أخطار وعوائق استخدام الاتصال غير الرسمي ضمن الاستراتيجية الاتصالية بمديرية الحماية المدنية بورقلة.

الجدول 34 يمثل توزيع العينة حسب يؤدي الاتصال غير الرسمي إلى انتشار الإشاعات داخل المديرية.



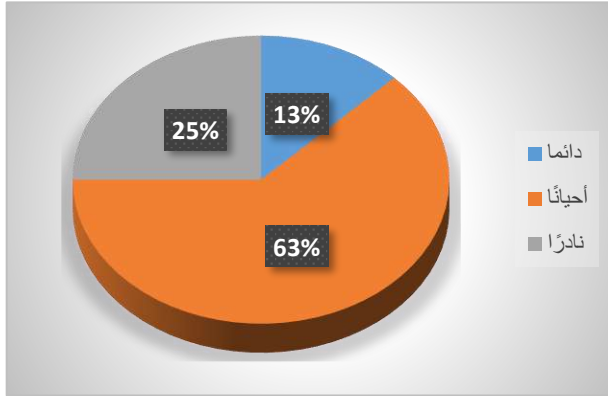
الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	24	60
لا	16	40
المجموع	40	100

الجدول رقم 34 يُبين أن 60% من أفراد العينة يعتقدون أن الاتصال غير الرسمي يُسهم في انتشار الإشاعات داخل المديرية، مقابل 40% لا يرون ذلك. تُبرز هذه النتيجة أحد الجوانب السلبية المحتملة لهذا النوع من الاتصال، حيث إن غياب الضبط الرسمي والمصدر الموثوق للمعلومة قد يفتح المجال أمام تداول أخبار غير دقيقة أو غير مؤكدة.

الإشاعات في بيئة العمل قد تؤثر سلبيًا على الثقة بين الموظفين، وتُولد توترات داخلية، وقد تؤدي إلى تدهور في العلاقات المهنية إذا لم يتم احتواؤها أو تصحيحها بسرعة. ويُشير ذلك إلى أن الاتصال غير الرسمي، رغم مزاياه في تسريع وتيسير التواصل، يحتاج إلى وعي تنظيمي بأخطاره المحتملة، خاصة في ما يتعلق بالمعلومات الحساسة.

من هنا تظهر أهمية التوازن بين الاتصال الرسمي وغير الرسمي، وتعزيز ثقافة التنظيم المبنية على الشفافية والوضوح، لتقليل الفراغات المعلوماتية التي تُغذي الإشاعات

الجدول رقم 35 يمثل توزيع العينة حسب يتسبب الاتصال غير الرسمي في نقل معلومات غير دقيقة



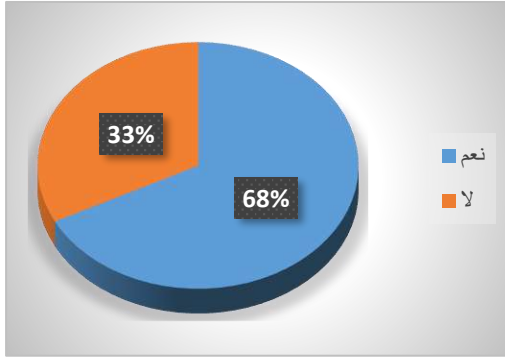
الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
دائمًا	5	13
أحيانًا	25	63
نادرًا	10	25
المجموع	40	100

الجدول رقم 35 يُظهر أن غالبية أفراد العينة، بنسبة 63%، يرون أن الاتصال غير الرسمي أحيانًا يتسبب في نقل معلومات غير دقيقة، بينما أفاد 13% أنه دائمًا يؤدي لذلك، في حين يرى 25% أنه نادرًا ما يحدث ذلك. توضح هذه النتائج أن الاتصال غير الرسمي، رغم ما يوفره من سرعة ومرونة في تبادل المعلومات، إلا أنه ليس خاليًا من المخاطر، خاصة فيما يخص دقة المعلومات وصحتها.

فغياب الرقابة الرسمية أو التوثيق في هذا النوع من الاتصال، يجعل المعلومات عرضة للتأويل أو التحريف، إما بقصد أو بدون قصد، ما قد يؤدي إلى سوء فهم أو قرارات غير صائبة، خاصة إذا استُخدمت هذه المعلومات كأساس لأداء مهام وظيفية أو اتخاذ قرارات إدارية.

وبالتالي، من الضروري أن يُوظف الاتصال غير الرسمي بحذر، وأن يتم دعم ثقافة التحقق من المعلومة قبل تبنيها، مع تعزيز القنوات الرسمية كمرجع نهائي للمعلومات الدقيقة داخل المؤسسة.

الجدول رقم 36 يمثل توزيع العينة حسب يُستخدم لتجاوز التسلسل الإداري



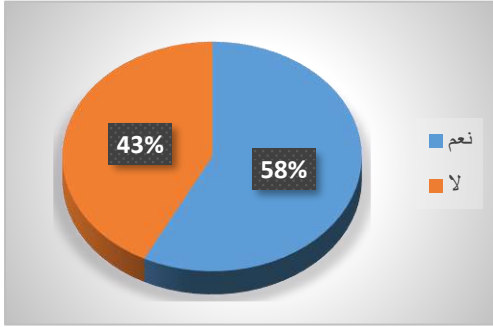
الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	27	68
لا	13	33
المجموع	40	100

الجدول رقم 36 يُظهر أن 68% من أفراد العينة يستخدمون الاتصال غير الرسمي لتجاوز التسلسل الإداري، بينما 33% لا يعتمدون عليه لذلك. هذه النتيجة تعكس جانباً وظيفياً حساساً في استخدام الاتصال غير الرسمي، حيث يشير إلى توظيفه كوسيلة لتسريع الوصول إلى المعلومات أو الأشخاص، دون الالتزام التام بالسلم الإداري.

رغم أن هذا يُمكن أن يُسهم في حل بعض الإشكالات بسرعة أو كسر الجمود في بعض الإجراءات البيروقراطية، إلا أنه يُثير عدة تحديات تنظيمية، أبرزها تقويض السلطة الإدارية، وإضعاف فعالية الاتصال الرسمي، وقد يؤدي في بعض الأحيان إلى حدوث سوء تفاهم أو تضارب في الصلاحيات.

من هذا المنطلق، من الضروري ضبط استعمال الاتصال غير الرسمي ضمن حدود لا تضر بالبنية الإدارية، مع تعزيز ثقافة مؤسسية توازن بين المرونة والانضباط التنظيمي.

الجدول رقم 37 يمثل توزيع العينة حسب يؤثر سلبًا على احترام التعليمات الرسمية



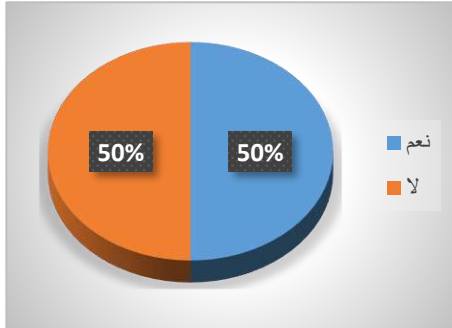
الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	23	58
لا	17	43
المجموع	40	100

الجدول رقم 37 يُبرز أن 58% من أفراد العينة يرون أن الاتصال غير الرسمي يؤثر سلبًا على احترام التعليمات الرسمية، مقابل 43% يرون عكس ذلك. تعكس هذه النتيجة جانبًا من الآثار السلبية المحتملة للاتصال غير الرسمي داخل بيئة العمل، حيث قد يؤدي تداول المعلومات وتوجيه التعليمات بشكل غير رسمي إلى خلق نوع من الالتباس أو التناقض مع ما يصدر رسميًا من الإدارة.

ففي المؤسسات ذات الطابع الهيكلي الصارم مثل مديريات الحماية المدنية، يعتبر احترام التعليمات الرسمية أمرًا حيويًا لضمان الانضباط وسير العمل بكفاءة. لذا، فإن تغليب قنوات الاتصال غير الرسمي أو الاعتماد المفرط عليها في إيصال التعليمات أو تفسيرها، يمكن أن يضعف المرجعية الرسمية ويؤدي إلى تفاوت في التنفيذ، وربما إلى تجاوزات إدارية غير مقصودة.

وبالتالي، من الضروري ضبط حدود الاتصال غير الرسمي وضمان ألا يتعارض مع السياسات والتعليمات الرسمية، بل يُستثمر بطريقة تكملها وتدعمها دون أن تحل محلها.

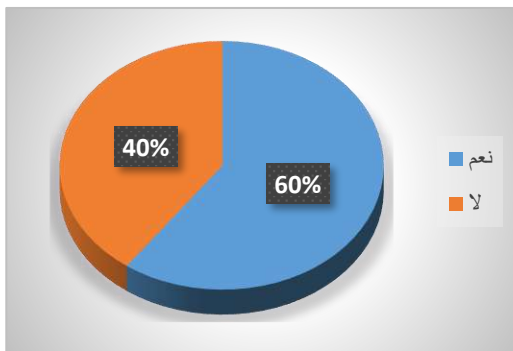
الجدول رقم 38 يمثل توزيع العينة حسب يسبب صراعات أو سوء فهم بين الزملاء



الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	20	50
لا	20	50
المجموع	40	100

تبين النتائج تساويًا في آراء أفراد العينة حول تأثير الاتصال غير الرسمي في التسبب بصراعات أو سوء فهم بين الزملاء؛ إذ يرى 50% منهم أنه قد يؤدي إلى ذلك، بينما يرى النصف الآخر العكس. تعكس هذه النتيجة أن الاتصال غير الرسمي يُعد سلاحًا ذو حدين: فمن جهة، يمكن أن يسهم في تعزيز العلاقات وتبادل المعلومات بسرعة ومرونة، ومن جهة أخرى قد يؤدي، في حال غياب الضوابط أو فهم خاطئ للمضمون، إلى تضارب في التفسيرات وظهور صراعات داخل بيئة العمل. وهذا يبرز أهمية ترشيد استخدام هذا النمط من الاتصال وتوجيهه بشكل إيجابي يخدم الانسجام الوظيفي.

الجدول رقم 39 يمثل توزيع العينة حسب هل يضعف فعالية الاتصال الرسمي المعتمد من الإدارة

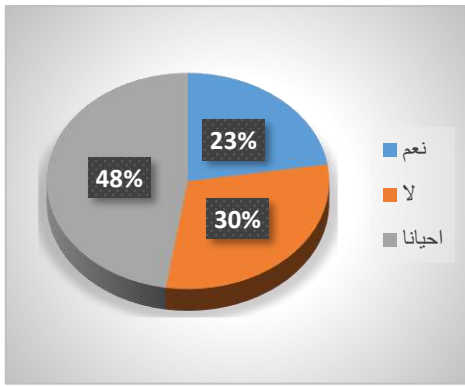


الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	24	60
لا	16	40
المجموع	40	100

بين الجدول أن غالبية أفراد العينة بنسبة 60% يرون أن الاتصال غير الرسمي قد يُضعف من فعالية الاتصال الرسمي المعتمد من طرف الإدارة، مقابل 40% لا يوافقون هذا الطرح. تعكس هذه النتيجة تخوفًا واضحًا من تأثير القنوات غير الرسمية على الانضباط التنظيمي

والتسلسل الإداري، خصوصًا إذا تم اعتمادها بديلاً عن القنوات الرسمية. فرغم أن الاتصال غير الرسمي قد يوفر مرونة وسرعة في تبادل المعلومات، إلا أن اعتماده بشكل مفرط أو غير منظم قد يؤدي إلى تهميش الأطر الرسمية، وخلق فجوة في دقة وموثوقية المعلومات، ما قد ينعكس سلبًا على عملية اتخاذ القرار.

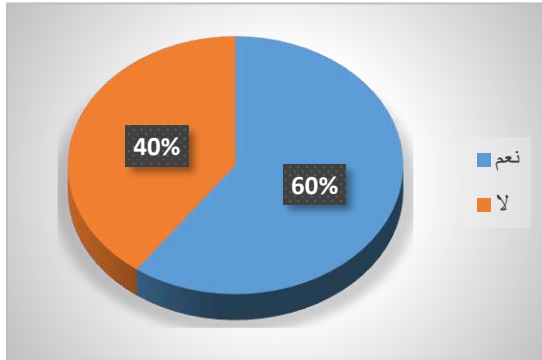
الجدول رقم 40 يمثل توزيع العينة حسب يؤدي إلى تكرار أو تضارب في تنفيذ المهام



الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	9	23
لا	12	30
أحياناً	19	48
المجموع	40	100

يُظهر الجدول أن 48% من أفراد العينة يرون أن الاتصال غير الرسمي يؤدي أحيانًا إلى تكرار أو تضارب في تنفيذ المهام، بينما 23% يرون أنه يؤدي إلى ذلك دائمًا، في حين أن 30% ينفون وجود هذا التأثير. توضح هذه النتائج أن الاتصال غير الرسمي، رغم مزاياه في تسريع وتسهيل التواصل، قد يخلق نوعًا من الالتباس التنظيمي إذا لم يُضبط ضمن إطار واضح، حيث قد تُنقل تعليمات أو معلومات بطرق غير دقيقة أو إلى أطراف غير معنية، مما ينتج عنه ازدواجية في الأداء أو تضارب في تنفيذ التعليمات

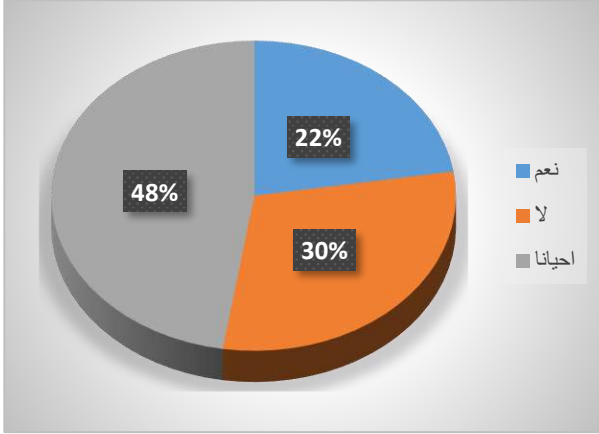
الجدول رقم 41 يمثل توزيع العينة حسب يؤدي إلى تكرار أو تضارب في تنفيذ المهام



الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	24	60
لا	16	40
المجموع	40	100

يوضح الجدول أن 60% من أفراد العينة يعتقدون أن الاتصال غير الرسمي يؤدي إلى تكرار أو تضارب في تنفيذ المهام، في حين يرى 40% منهم عكس ذلك. تعكس هذه النتائج مخاوف حقيقية من آثار سلبية محتملة للاتصال غير الرسمي، خاصة في بيئة عمل حساسة ومنظمة مثل مديرية الحماية المدنية، حيث يمكن أن تؤدي التوجيهات أو المعلومات غير الرسمية إلى تضارب في الأوامر أو تكرار المهام بين الموظفين، ما يؤثر على كفاءة الأداء العام.

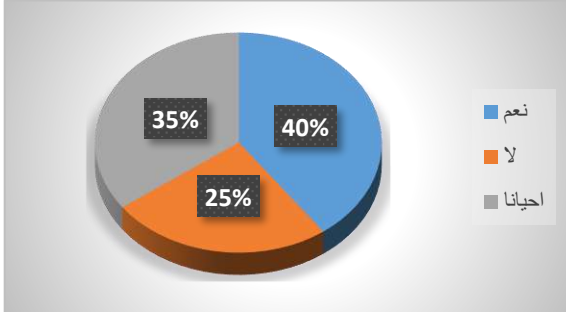
الجدول رقم 42 يمثل توزيع العينة حسب توجد صعوبات في التمييز بين الاتصال الرسمي وغير الرسمي في المديرية



الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	9	23
لا	12	30
أحياناً	19	48
المجموع	40	100

يشير الجدول إلى أن 48% من أفراد العينة يواجهون أحياناً صعوبات في التمييز بين الاتصال الرسمي وغير الرسمي داخل المديرية، بينما صرح 23% بوجود هذه الصعوبات بشكل دائم، مقابل 30% فقط لا يواجهونها. تعكس هذه النسب تداخلاً واضحاً بين قنوات الاتصال الرسمية وغير الرسمية، وهو ما قد يخلق حالة من الغموض في فهم التعليمات أو المسؤوليات، ويؤثر على الانضباط الإداري والامتثال التنظيمي. من المهم في هذه الحالة تعزيز التوعية داخل المؤسسات حول حدود ونطاق كل نوع من أنواع الاتصال، لتفادي الالتباس وضمان فعالية التواصل

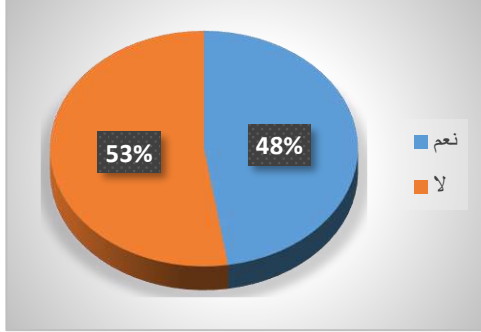
الجدول رقم 43 يمثل توزيع العينة حسب يؤدي استخدام الاتصال غير الرسمي إلى تبعات إدارية من قبل مديريتكم



الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	16	40
لا	10	25
أحياناً	14	35
المجموع	40	100

يوضح الجدول أن 40% من أفراد العينة يرون أن استخدام الاتصال غير الرسمي يؤدي إلى تبعات إدارية من قبل المديرية، بينما أفاد 35% بحدوث ذلك أحياناً، و25% فقط نفوا وجود أية تبعات. هذه النتائج تعكس نوعاً من الحذر المؤسسي تجاه الاتصال غير الرسمي، إذ قد يُنظر إليه كوسيلة تخرج عن القنوات الرسمية المعتمدة، ما قد ينتج عنه مساءلات أو سوء فهم إداري. ومن جهة أخرى، قد تُفسر هذه التبعات على أنها محاولات لضبط الاتصال وضمان عدم تأثيره السلبي على الانضباط والتنظيم الداخلي.

الجدول رقم 44 يمثل توزيع العينة حسب تتبنى مديريكم استراتيجية توظيف الاتصال الرسمي في نشاطاتكم المهنية



الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	19	48
لا	21	53
المجموع	40	100

تظهر الجدول أن 53% من أفراد العينة يرون أن مديريتهم لا تتبنى استراتيجية واضحة لتوظيف الاتصال الرسمي في النشاطات المهنية، بينما 48% منهم أكدوا وجود هذه الاستراتيجية. هذه النسب المتقاربة تعكس حالة من الغموض أو التفاوت في تطبيق وتعميم السياسات الاتصالية داخل المؤسسة، ما قد يؤثر على انسجام العمليات الإدارية ووضوح الأدوار. غياب استراتيجية واضحة لتوظيف الاتصال الرسمي قد يدفع الموظفين للاعتماد أكثر على قنوات الاتصال غير الرسمي، خاصة في ظل الحاجة إلى السرعة وتجاوز التعقيدات البيروقراطية

❖ النتائج العامة:

1. الاعتماد الواسع على الاتصال غير الرسمي:

تُظهر غالبية المشاركين استخدامًا كبيرًا للاتصال غير الرسمي في جوانب متعددة من العمل، مثل حل المشكلات (65% أحيانًا)، فهم التعليمات غير الواضحة (73%)، طلب المساعدة (88%)، وتبادل المعلومات اليومية (40%).

2. فعالية الاتصال غير الرسمي:

أقر 65% بأنه يساهم في إنجاز العمل بفعالية، و73% أكدوا أنه يعزز من روح الفريق. كما اعتبر 83% أنه أسرع من الاتصال الرسمي.

3. دوره في العلاقات الإنسانية والرضا المهني:

أفاد 73% بأن الاتصال غير الرسمي يعزز رضاهم المهني، و35% يستخدمونه لبناء علاقات اجتماعية، مما يدل على بُعده الإنساني والاجتماعي في بيئة العمل.

4. سلبيات الاتصال غير الرسمي:

رغم الفوائد، أقر 60% بأنه يساهم في انتشار الإشاعات، و63% بأنه ينقل أحيانًا معلومات غير دقيقة. كما أشار 68% إلى استخدامه لتجاوز التسلسل الإداري، و58% يرون أنه يؤثر سلبًا على احترام التعليمات الرسمية.

5. التضارب مع الاتصال الرسمي:

حوالي 60% يعتقدون أن الاتصال غير الرسمي قد يُضعف من فعالية الاتصال الرسمي، و48% يرون أنه يؤدي إلى تضارب أو تكرار في تنفيذ المهام، و40% أكدوا وجود تبعات إدارية لاستخدامه.

6. غياب استراتيجية واضحة:

أشار 53% إلى أن المديرية لا تعتمد استراتيجية لتوظيف الاتصال الرسمي في النشاط المهني، ما يعكس نقصًا في الهيكلة التنظيمية للاتصال.

نتائج على ضوء الاسئلة الفرعية:

1- أنواع ووسائل الاتصال غير الرسمي المستخدمة بمديرية الحماية المدنية بورقلة:

أظهرت نتائج الدراسة أن الاتصال غير الرسمي داخل المديرية يتم عبر عدة وسائل وأوقات مختلفة، أبرزها التواصل خلال فترات الراحة بنسبة 50%، ويعتمد أغلب أفراد العينة على تطبيق "واتساب" بنسبة 65%

كوسيلة رئيسية للاتصال غير الرسمي، يليه "فيسبوك" و"تيليجرام" بدرجات أقل. كما تبين أن أكثر طرق هذا الاتصال تتم وجهاً لوجه بنسبة 50%، إضافة إلى المكالمات الهاتفية والرسائل النصية. أما من حيث اللغة، فإن 58% من المبحوثين يستخدمون الدارجة الجزائرية، بينما تستخدم الفصحى أو الفرنسية بنسبة أقل. وهذا يعكس تفضيل الوسائل السريعة، غير الرسمية، والمرتبطة بثقافة التواصل المحلية لتيسير التفاعل اليومي.

2. ما هي استخدامات الاتصال غير الرسمي لدى أفراد مديرية الحماية المدنية بورقلة؟

أظهرت البيانات أن الاستخدامات الأساسية للاتصال غير الرسمي تتمثل في تبادل المعلومات اليومية (40%)، التنسيق بين الفرق (33%)، والاستفسار عن التعليمات (28%). كما يستخدم الأفراد هذا النمط من الاتصال لفهم التعليمات غير الواضحة (73% أحياناً)، وطلب المساعدة من الزملاء (88% أحياناً)، ونقل الآراء والانتقادات حول بيئة العمل (65%). بالإضافة إلى مساهمته في توضيح المسؤوليات اليومية وتحقيق فعالية أكبر في تنفيذ المهام، خصوصاً أثناء الظروف الطارئة، حيث أقر 93% من الأفراد باستخدامه "دائماً" أو "أحياناً" في تلك الحالات.

3. كيف يساهم الاتصال غير الرسمي في تفعيل أداء العمال بمديرية الحماية المدنية بورقلة؟

ساهم الاتصال غير الرسمي بوضوح في تحسين الأداء الوظيفي، حيث يرى 65% من المستجوبين أنه يساعدهم على إنجاز المهام بفعالية، و73% أكدوا أنه يحفزهم على أداء واجباتهم بكفاءة. كما أشار 73% إلى أنه يعزز روح الفريق، ويساهم في تحسين التنسيق بين الأقسام. واعتبر 85% من العينة أن الاتصال غير الرسمي يلعب دوراً مهماً في نقل الخبرات بين العاملين الجدد والقدامى، مما يجعله وسيلة غير رسمية فعالة في دعم التدريب والتعلم داخل المؤسسة. كذلك، أكدت نسبة معتبرة أن هذا الاتصال يُسهم في تجاوز العقبات البيروقراطية ويسهل التواصل السريع مقارنة بالطرق الرسمية، مما يزيد من الاستجابة السريعة للمواقف اليومية والمستجدة.

4. أخطار وعوائق استخدام الاتصال غير الرسمي ضمن الاستراتيجية الاتصالية بمديرية الحماية المدنية بورقلة:

رغم الإيجابيات العديدة، فإن نتائج الدراسة كشفت عن عدد من التحديات المرتبطة باستخدام الاتصال غير الرسمي. فقد أشار 60% من المبحوثين إلى أن هذا النوع من الاتصال يؤدي إلى انتشار الإشاعات داخل المؤسسة، بينما أفاد 63% بأنه قد يؤدي أحياناً إلى نقل معلومات غير دقيقة. كما اعترف 68% من المستجوبين بأنهم يستخدمونه لتجاوز التسلسل الإداري، و58% يرون أنه يؤثر سلباً على احترام التعليمات الرسمية. وأوضح نصف العينة تقريباً أن هناك صعوبات في التمييز بين الرسمي وغير الرسمي،

ما قد يؤدي إلى تضارب في تنفيذ المهام أو تكرارها. وأخيرًا، أقر 40% بأن الاتصال غير الرسمي قد تكون له تبعات إدارية، فيما أكد 53% أن المؤسسة لا تعتمد على استراتيجية واضحة في تنظيم الاتصال الرسمي، ما يفتح المجال لفوضى تنظيمية تضعف الانسجام المؤسسي.

خاتمة

تعد ظاهرة الاتصال غير الرسمي من الظواهر التنظيمية المتجذرة في بيئة العمل داخل المؤسسات، باعتبارها امتدادا طبيعيا للعلاقات الإنسانية بين الأفراد، وأداة فعالة تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر في مناخ العمل، ومستوى الأداء الوظيفي، ودرجة الرضا المهني. ومن خلال هذه الدراسة الميدانية التي استهدفت مديرية الحماية المدنية، تم الوقوف على واقع هذا النمط من الاتصال، من حيث أنواعه، واستخداماته، والأدوار التي يضطلع بها في تسهيل سير العمل أو عرقلته، وكذا أبرز العوائق التي تحول دون استثماره بشكل إيجابي.

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الاتصال غير الرسمي يلعب دورا محوريا في تفعيل أداء العمال داخل المؤسسة، خاصة عندما يتم توظيفه في إطار إيجابي يخدم أهداف التنظيم، ويعزز من روح التعاون والثقة بين الموظفين. كما بيّنت النتائج أن وجود بيئة اتصال منفتحة تسمح بتبادل الآراء والمعلومات بشكل غير رسمي يساهم في تحسين التفاعل الداخلي والتقليل من التوترات الإدارية.

إن هذه النتائج تعكس أهمية تبني سياسات تنظيمية مرنة تأخذ بعين الاعتبار الأبعاد النفسية والاجتماعية للاتصال غير الرسمي، وتعزز من حضوره كآلية مكملة للاتصال الرسمي داخل المؤسسات، لاسيما في القطاعات التي تعتمد على العمل الجماعي والاستجابة السريعة كقطاع الحماية المدنية.

وبناء على ما سبق، توصي الدراسة بضرورة تكثيف البرامج التكوينية التي تعنى بتطوير مهارات الاتصال لدى الموظفين، وتشجيع القادة الإداريين على احتضان قنوات الاتصال غير الرسمي كوسيلة لتعزيز الأداء وضمان الانسجام التنظيمي، مع الحرص على مراقبة مخرجات هذا الاتصال لضمان عدم انحرافه عن أهداف المؤسسة.

قائمة المصادر والمراجع

المعاجم والقواميس:

1. ابن فارس ،مقاييس اللغة ،دار الكتب العلمية بيروت ،لبنان ج2،ط1، 1999|، ص|:35 مادة (ف ع ل)
2. ابن منظور ،لسان العرب ،دار المعارف ،ج2،ط2، ، مادة (ف ع ل)
3. أبو الفضل جمال الدين محمد بن مكرم ابن منظور الإفريقي: لسان العرب، المجلد الأول دار بيروت للطباعة والنشر، بيروت..، 1956، .
4. أحمد زكي بدوي، محمد كامل مصطفى معجم مصطلحات القوى العاملة، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 1984.
5. بدوي أحمد زكي، معجم مصطلحات العلوم الإدارية، دار الكتاب اللبناني بيروت، 1984،

الكتب:

1. احمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ، ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر، 2010.
2. بشجر العلاق، نظريات الاتصال مدخل متكامل، دار البازوي العلمية لنشر والتوزيع عمان الأردن، 2009..
3. جميل حمداوي ،تفعيل الحياة المدرسية وتنشيطها في المدرسة المغربية ،ديوان العرب ،المغرب ،د ط ،20 أكتوبر 2006
4. حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1997،
5. ربحي مصطفى عليان، البحث العلمي "أسسه، مناهجه، أساليبه إجراءاته"، بيت الأفكار الدولية، الأردن، 2001.
6. رجاء وحيد دويدري، البحث العلمي أساسياته النظرية وممارسة العلمية، ، دار الفكر المعاصر، ط1، دمشق، 2000.
7. رضوان بلخيري، سارة جابري، مدخل للاتصال والعلاقات العامة، جسور لنشر والتوزيع. 2013
8. عمار بوحوش، محمد محمود الذبيبات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات لجامعة، ط4، الجزائر، 2007.
9. عمار بوحوش، محمد محمود الذبيبات، مناهج البحث وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.

10. محمد عبد الجبار خندقجي، نواف عبد الجبار خندقجي، مناهج البحث العلمي (منظور تربوي معاصر)، عالم الكتاب، الأردن، 2012.
11. محمد عبيدات وآخرون: منهجية البحث العلمي، "القواعد والمراحل والتطبيقات"، دار وائل للنشر والتوزيع، ط2، عمان، 1999.
12. محمد عبيدات وآخرون: منهجية البحث العلمي، "القواعد والمراحل والتطبيقات"، دار وائل للنشر والتوزيع، ط2، عمان، 1999.
13. محمد غربي، إبراهيم قلواز، النظرية البنائية الوظيفية نحو الرؤية الجديدة لتفسير الظواهر الاجتماعية، مجلة الدراسات والبحوث للاجتماعية، أكتوبر، 2016.
14. محمد منير حجاب الموسوعة الإعلامية، المجلد الأول، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة. 2003.
15. منال هلال المزهرة، نظريات الاتصال، دار المسيرة لنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2012.
16. نادية سعيد عيشور، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، مؤسسة حسين رأس الجبل للنشر والطباعة، قسنطينة، 2017.

المذكرات الجامعية:

1. بوثلجة، حنان. (2020). دور الاتصال غير الرسمي في تحسين العلاقات التنظيمية داخل المؤسسة: دراسة حالة مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز (سونلغاز) - ولاية أم البواقي. مذكرة ماجستير، جامعة العربي بن مهيدي، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير.
2. بوساحة، نجاه. (2021). واقع الاتصال غير الرسمي في المؤسسة الجزائرية وعلاقته بأداء الخدمات الاجتماعية: دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر - عنابة - فرع الصفصاف. مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
3. بوشارب، فاطمة. (2018). "دور الاتصال غير الرسمي في تحسين الأداء الوظيفي: دراسة حالة في مؤسسة اقتصادية جزائرية". مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر 3، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
4. بوعلاق، خولة. (2021). أثر الاتصال غير الرسمي على الرضا الوظيفي لدى العاملين: دراسة حالة مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز ببسكرة. مذكرة ماجستير، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
5. توام، حفيظة. (2017). واقع الاتصال التنظيمي في مؤسسة الحماية المدنية: دراسة ميدانية على عينة من العاملين بمؤسسة الحماية المدنية بولاية المسيلة. مذكرة ماجستير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

6. رزاق موسى، كريمة. (2015). دور الاتصال الداخلي غير الرسمي في تحسين الأداء الوظيفي: دراسة حالة مؤسسة سونلغاز ورقلة. مذكرة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
7. زيادي، شيماء مروي. (2022). دور الاتصال غير الرسمي في حل الأزمة في المؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة مؤسسة سونلغاز تنسة. مذكرة ماجستير، جامعة العربي التبسي تنسة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
8. كحلي خالد خرخاش زين الدين، دور الاتصال الداخلي في تحسين أداء المؤسسات العمومية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، جامعة جيجل، 2017/2018.
9. مرابطي، فتيحة. (2020). فعالية الاتصال غير الرسمي في دعم العمل الجماعي: دراسة حالة شركة سوناطراك - منطقة حاسي مسعود. مذكرة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
10. ناصر قاسمي الاتصال في المؤسسة- دراسة نظرية وتطبيقية-، ط، 2 ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 2011.
11. ياسمينه بوديرة مريم بوزردوم، الاتصال الداخلي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر، جامعة محمد الصديق، بن يحي جيجل.

الملاحق

التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

التخصص: الاتصال الجماهيري والوسائط الجديدة

المستوى: ثانية ماستر

إستمارة الاستبيان :

يشرفني أن أضع بين يديكم هذه الوثيقة المتمثلة في استبيان للإطار الميداني لمذكرة تخرج لنيل متطلبات شهادة الماستر والموسومة بعنوان: **دور الاتصال الغير رسمي في تفعيل أداء العمال (دراسة حالة مديرية الحماية المدنية)**، فأرجو منكم وضع علامة (x) في المكان المناسب و أعلمكم بأن نتائج هذه الوثيقة لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي و أشكركم التفهم و التعاون معنا.

تحت إشراف:

من إعداد:

د. / بودريالة عبد

❖ العياشي مراد

القادر

السنة الجامعية 2025/2024

1. الجنس:

☐ ذكر ☐ أنثى

2. الفئة العمرية:

☐ أقل من 25 سنة ☐ من 25 إلى 35 سنة ☐ من 36 إلى 45 سنة
☐ أكثر من 45 سنة

3. الوضعية المهنية:

☐ عون حماية مدنية ☐ ضابط ☐ إطار إداري
أخرى: (يرجى التحديد)

4. سنوات الخبرة:

☐ أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐ من 11 إلى 15 سنة
☐ أكثر من 15 سنة

5. المستوى التعليمي:

☐ ثانوي ☐ تقني سامي ☐ ليسانس ☐ ماستر أو أعلى

7. طبيعة العمل:

☐ ميداني ☐ مكتبي ☐ إداري ☐ متنوع

المحور الأول: أنواع ووسائل الاتصال غير الرسمي المستخدمة بمديرية الحماية المدنية بورقلة

1. ما هي الوسائل غير الرسمية التي تستخدمها للتواصل داخل المديرية؟

☐ المحادثات الجانبية ☐ الهاتف المحمول ☐ الرسائل النصية
☐ تطبيقات التواصل الاجتماعي ☐ اللقاءات غير الرسمية خارج أوقات العمل

2. ما هي أكثر الأوقات التي يتم فيها الاتصال غير الرسمي؟

☐ خلال فترات الراحة ☐ أثناء العمل ☐ بعد انتهاء الدوام
☐ في المهمات الميدانية

3. من هم أكثر الأشخاص الذين تتواصل معهم بطريقة غير رسمية؟

☐ الزملاء ☐ المسؤولون المباشرون ☐ المرؤوسون ☐ موظفون من أقسام أخرى

4. ما التطبيقات التي تعتمد عليها في الاتصال غير الرسمي؟

☐ واتساب ☐ فيسبوك ☐ تيلغرام ☐ المكالمات الهاتفية ☐ لا أستخدم تطبيقات

5. كيف يتم هذا الاتصال عادة؟

☐ وجهاً لوجه ☐ مكالمة هاتفية ☐ عبر الرسائل النصية ☐ عن طريق وسائط التواصل الاجتماعي

6. هل تستخدم الاتصال غير الرسمي لنقل معلومات إدارية؟

☐ دائماً ☐ أحياناً ☐ نادراً

7. ما أسباب تفضيلك للاتصال غير الرسمي؟

☐ السرعة ☐ الثقة ☐ تقادي الإجراءات الرسمية ☐ تقوية العلاقات الشخصية

8. في أي أماكن يحدث الاتصال غير الرسمي غالباً؟

☐ داخل المكتب ☐ في الساحة الخارجية ☐ في المقاهي/الاستراحات ☐ خلال الأنشطة الخارجية

9. ما اللغة الأكثر استخداماً في الاتصال غير الرسمي؟

☐ العربية الفصحى ☐ الدارجة الجزائرية ☐ الفرنسية ☐ مزيج من اللغات

10. هل تعتقد أن الاتصال غير الرسمي يُستخدم بديلاً عن الاتصال الرسمي؟

☐ نعم ☐ أحياناً ☐ لا

المحور الثاني: ما هي استخدامات الاتصال غير الرسمي لدى أفراد مديرية الحماية المدنية بورقلة؟

11. في أي من المجالات التالية تستخدم الاتصال غير الرسمي؟

☐ تبادل المعلومات اليومية ☐ التنسيق بين الفرق ☐ الاستفسار عن التعليمات

12. هل تستخدمه لحل المشكلات الوظيفية؟

☐ دائماً ☐ أحياناً ☐ نادراً

13. هل تعتمد عليه لفهم التعليمات غير الواضحة؟

☐ دائماً ☐ أحياناً ☐ نادراً

14. هل يُستخدم لمشاركة المستجدات قبل الإعلان الرسمي؟ ☐ نعم ☐ لا

15. هل يُستخدم لنقل آراء وانتقادات حول بيئة العمل؟

☐ نعم ☐ لا

16. هل يُستخدم لبناء علاقات اجتماعية داخل المديرية؟

☐ نعم ☐ لا ☐ قليلاً

17. هل تسهم المحادثات غير الرسمية في توضيح المسؤوليات اليومية؟

☐ نعم ☐ لا

18. هل يُستخدم لطلب المساعدة من الزملاء؟

☐ دائماً ☐ أحياناً ☐ نادراً

19. هل يساعدك الاتصال غير الرسمي على إنجاز العمل بفعالية؟

☐ نعم ☐ لا

المحور الثالث: كيف يساهم الاتصال غير الرسمي في تفعيل أداء العمال بمديرية الحماية المدنية بولاية ورقلة.

21. هل يحفزك الاتصال غير الرسمي على أداء مهامك بكفاءة؟

☐ دائماً ☐ أحياناً ☐ نادراً

22. هل يعزز الاتصال غير الرسمي من روح الفريق بين العاملين؟

☐ نعم ☐ لا

23. هل يساهم في تحسين التنسيق بين الأقسام والوحدات؟

☐ نعم ☐ لا

24. هل يساهم في نقل الخبرات بين العاملين الجدد والقدامى؟

☐ نعم ☐ لا

25. هل يُستخدم في تسهيل إنجاز العمل أثناء الطوارئ؟

☐ دائماً ☐ أحياناً ☐ نادراً

26. هل يساعد على تجاوز العقبات البيروقراطية أثناء العمل؟

☐ نعم ☐ لا ☐ حسب الوضع

27. هل يساعد على التواصل بشكل أسرع مقارنة بالطرق الرسمية؟

☐ نعم ☐ لا

28. هل تشعر أن الاتصال غير الرسمي يعزز من رضاك المهني؟

☐ نعم ☐ لا

المحور الرابع: أخطار وعوائق استخدام الاتصال غير الرسمي ضمن الاستراتيجية الاتصالية
بمديرية الحماية المدنية بورقلة.

31. هل يؤدي الاتصال غير الرسمي إلى انتشار الإشاعات داخل المديرية؟

☐ نعم ☐ لا

32. هل يتسبب الاتصال غير الرسمي في نقل معلومات غير دقيقة؟

☐ دائماً ☐ أحياناً ☐ نادراً

33. هل يُستخدم لتجاوز التسلسل الإداري؟ ☐ نعم ☐ لا

34. هل يؤثر سلباً على احترام التعليمات الرسمية؟ ☐ نعم ☐ لا

35. هل يسبب صراعات أو سوء فهم بين الزملاء؟

☐ نعم ☐ لا

36. هل يضعف فعالية الاتصال الرسمي المعتمد من الإدارة؟

☐ نعم ☐ لا

37. هل يؤدي إلى تكرار أو تضارب في تنفيذ المهام؟

☐ نعم ☐ لا

38. هل توجد صعوبات في التمييز بين الاتصال الرسمي وغير الرسمي في المديرية؟

☐ نعم ☐ لا ☐ أحيانًا