



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون تيارت

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر الطور الثاني ل.م.د

في علم الاجتماع العمل والتنظيم الموسومة ب:

واقع الإتصال التنظيمي داخل المؤسسة

دراسة ميدانية في مؤسسة نفضال مقاطعة الوقود ولاية تيسمسيلت

الإشراف الأستاذة:

د. عرباوي نصيرة

إعداد الطالبين:

لمو خالد

عماري عبد القادر

لجنة المناقشة

الصفة	الرتبة	الأستاذ (ة)
رئيسا	مساعد أ	
مشرفا ومقررا	مساعد أ	عرباوي نصيرة
مناقشا	مساعد أ	

السنة الجامعية: 2022-2023

شكر وتقدير

بعد شكر الله وحمده على نعمه وفضله ودوام الصحة والعافية
نتقدم بالشكر إلى كل من ساندنا وقدم لنا يد العون لإتمام هذا العمل بصفة عامة ونتقدم
بالشكر إلى والدينا وزملائنا على كل التوجيهات والنصائح ودعمهم لنا.
كما نتقدم بالشكر الخاص إلى الدكتورة المشرفة عرباوي نصيرة على المعلومات
التي قدمتها لنا والعون الذي تلقيناه منها
إضافة نتقدم كذلك بجزيل الشكر لكل اللجنة المناقشة، عمال مؤسسة نفضال، وعلى كل
من ساندنا ولو بكلمة طيبة.
إلى كل هؤلاء كل الشكر والتقدير والاحترام

الإهداء

بعد بسم الله والصلاة والسلام على أشرف خلق الله خاتم النبيين وسيد
المرسلين محمد صلى الله عليه وسلم أما بعد
أهدي هذا العمل المتواضع إلى أعز مخلوق في الدنيا إلى أمي خزان الحنان
والتي بفضل دعواتها تيسرت لي الطريق
إلى أبي الفاضل الذي علمني كيف أواجه دروب الحياة واتحداها رغم
الصعاب.
إلى جدتي ومربيتي مقاسي فاطمة أطال الله في عمرها وإلى إخوتي وأخواتي
وأولادهم كل واحد باسمه
إلى جميع الأهل والأقارب إلى أساتذتي وجميع أصدقائي وخاصة
(عبد القادر ع، الجيلالي ق، خالد ع، محمد ف)

لمو خالد

الإهداء

إن لكل جهد ثمرة، والثمرة المتواضعة هاته أهديتها إلى من
قال فيهما عز وجل: " وَوَصَّيْنَا الْإِنْسَانَ بِوَالِدَيْهِ حَمَلَتْهُ أُمُّهُ وَهْنًا عَلَىٰ وَهْنٍ وَفِصَالُهُ
فِي عَامَيْنِ أَنِ اشْكُرْ لِي وَلِوَالِدَيْكَ إِلَيَّ الْمَصِيرُ "
إلى والدي العزيزين حفظهما الله.
إلى إخوتي وأخواتي وإلى أبنائهم وبناتهم إلى كل الأقارب وخاصة أخي العزيز عماري
لحسن وصديقي بخات العربي
إلى كل الأصدقاء والصديقات إلى كل طلبة العلم.

عماري عبد القادر

ملخص الدراسة:

من منطلق هذه الدراسة حاولنا الكشف عن واقع الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة، وإبراز الدور الذي يلعبه في تحقيق أهداف المؤسسة ومختلف الجوانب التي تميزه بالإضافة إلى محاولة التعرف على المعوقات التي من شأنها أن تحد من فعاليته وهذا من خلال دراسة منهجية، نظرية، ميدانية، وهذه الأخيرة كانت بمؤسسة نפטال مقاطعة الوقود لولاية تيسمسيلت وتم خلالها جمع المعلومات واستجواب المبحوثين عن طريق توزيع استمارات بغرض التعرف على واقع الاتصال التنظيمي داخل هذه المؤسسة بالإضافة إلى إبراز الدور الذي يلعبه الاتصال داخل مؤسسة نפטال والمعوقات التي تواجهه، حيث تم إتباع المنهج الوصفي باستخدام الاستبيان والملاحظة كأدوات للدراسة، كما استخدمنا عينة قدرت بـ 33 عامل من عمال مؤسسة نפטال للوقود وفروعها باستخدام العينة القصدية.

استخلصنا في الأخير بأن الاتصال التنظيمي يؤدي دورا فعالا في تحقيق أهداف المؤسسة، إلا أنه توجد بعض المعوقات التي تواجه الاتصال التنظيمي داخل مؤسسة نפטال للوقود بولاية تيسمسيلت

الكلمات المفتاحية: الإتصال، التنظيم، الاتصال التنظيمي، المؤسسة.

Study summary:

Based on this study, we tried to reveal the reality of organizational communication within the organization, and highlight the role it plays in achieving the goals of the organization and the various aspects that distinguish it, in addition to trying to identify the obstacles that would limit its effectiveness, and this is through a systematic, theoretical, field study, and the latter The fuel district of the state of Tissemsilt was in the Oil Corporation, during which information was collected and the respondents were interrogated by distributing forms for the purpose of identifying the reality of organizational communication within this institution in addition to highlighting the role played by communication within the Oil Corporation and the obstacles facing it, where the descriptive approach was followed using the questionnaire and observation as study tools We also used a sample of 33 workers from the Naftal Fuel Corporation and its subsidiaries, using the purposive sample.

Finally, we concluded that organizational communication plays an effective role in achieving the objectives of the institution, but there are some obstacles facing organizational communication within the Naftal Fuel Corporation in the state of Tissemsilt.

Keywords: communication, organization, organizational communication, institution.

فهرس المحتويات

شكر وتقدير

الإهداء

ملخص الدراسة:

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال:

أ مقدمة:

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

2 تمهيد:

3 1. الإشكالية:

4 2. الفرضيات:

4 3. أسباب اختيار موضوع الدراسة

4 4. أهمية الدراسة :

4 5. أهداف الدراسة:

5 6. مفاهيم الدراسة:

6 7. الدراسات السابقة:

11 خلاصة الفصل:

الفصل الثاني : الإتصال التنظيمي

13 تمهيد:

14 المبحث الأول : ماهية الإتصال التنظيمي

14 المطلب الأول : مفهوم الاتصال التنظيمي

15 المطلب الثاني : عناصر الإتصال التنظيمي

16 المطلب الثالث أهمية وأهداف الإتصال التنظيمي

18 المطلب الرابع: أنواع الإتصال التنظيمي

20 المبحث الثاني : أليات الإتصال التنظيمي

20 المطلب الأول : وسائل الإتصال التنظيمي

21 المطلب الثاني : وظائف الاتصال التنظيمي

23 المطلب الثالث : خصائص الاتصال التنظيمي

24 المطلب الرابع : معوقات الإتصال التنظيمي

25 خلاصة الفصل:

الفصل الثالث : الإجراءات المنهجية للدراسة

27	تمهيد :
27	1. مجالات الدراسة.....
28	2. منهج الدراسة:
29	3. أدوات جمع البيانات:
30	4. عينة الدراسة:
31	خلاصة:

الفصل الرابع: عرض وتحليل نتائج الدراسة

33	تمهيد:.....
34	1. عرض وتحليل النتائج:.....
52	2. مناقشة وتفسير نتائج الدراسة.....
54	3 . النتائج العامة للدراسة.....
56	4 . الاقتراحات والتوصيات
57	خلاصة الفصل:.....
58	خاتمة:
60	قائمة المراجع والمصادر :.....
64	الملاحق:

قائمة الجداول

- جدول رقم 1 يبين توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس 34
- جدول رقم 2 يبين توزيع افراد العينة حسب السن 35
- جدول رقم 3 يمثل توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية 35
- جدول رقم 4 يمثل توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي 36
- جدول رقم 5 يبين توزيع افراد العينة حسب الفئة المهنية 37
- جدول رقم 6 يبين توزيع افراد العينة حسب الخبرة المهنية 38
- جدول رقم 07 يبين توزيع عينة الدراسة حسب دور الإتصال في زيادة روح الفريق والتعاون 39
- جدول رقم 08 يبين توزيع عينة الدراسة حسب إسهام الإتصال التنظيمي في تحقيق أهداف المؤسسة..... 40
- جدول رقم 09 يبين توزيع عينة الدراسة حسب مدى زيادة الإتصال التنظيمي من شعور العامل بالانتماء إلى المؤسسة 40
- جدول رقم 10 يبين توزيع عينة الدراسة حسب دور الحديث عن إنجازات العامل من طرف الزملاء في زيادة أدائه 41
- جدول رقم 11 يبين توزيع عينة الدراسة حسب إتاحة المؤسسة فرص للإتصال بما 42
- جدول رقم 12 يبين توزيع عينة الدراسة حسب تخصيص المؤسسة أياما لإستقبال العمال 42
- جدول رقم 13 يبين توزيع عينة الدراسة حسب قيام مدير المؤسسة بزيارتهم من حين لآخر 44
- جدول رقم 14 يبين توزيع عينة الدراسة حسب اهتمام المؤسسة للإتصال التنظيمي 44
- جدول رقم 15 يبين توزيع عينة الدراسة حسب سوء علاقة العامل بالآخرين وتأثيرها على إتقان العمل داخل المؤسسة 46
- جدول رقم 16 يبين توزيع عينة الدراسة حسب صعوبة الإتصال بين العامل والمسؤول المباشر 46
- جدول رقم 17 يبين توزيع عينة الدراسة حسب سوء تفاهم العامل مع مسؤوله 47
- جدول رقم 18 يبين توزيع عينة الدراسة حسب معاملة مدير المؤسسة للعمال كمجموعة 48
- جدول رقم 19 يبين توزيع عينة الدراسة حسب الصعوبات التي تواجه العامل والإدارة 48
- جدول رقم 20 يبين توزيع عينة الدراسة حسب المشاكل الشخصية وتأثيرها في العملية الاتصالية بين العامل وزملائه 49
- جدول رقم 21 يبين توزيع عينة الدراسة حسب وصول المعلومات الغامضة للعامل ودورها في عرقلة العملية الإتصالية 50
- جدول رقم 22 يبين توزيع عينة الدراسة حسب سرعة وصول المعلومات المرسله للعامل 51

قائمة الأشكال:

- الشكل 01: توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس. 34
- الشكل 02: يوضح توزيع المبحوثين حسب السن. 35
- الشكل 03: يوضح توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية. 36
- الشكل 04: توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي. 37
- الشكل 05: يوضح توزيع افراد العينة حسب الوظيفة. 38
- الشكل 06: يوضح توزيع افراد العينة حسب الأقدمية. 39
- شكل 07: يوضح توزيع العينة حسب إجابات العمال حول دور الاتصال. 39
- الشكل 08: يوضح إجابات العمال حول الرضا الوظيفي. 40
- الشكل 09: يوضح إجابات المبحوثين حول الشعور بالإنتماء. 41
- الشكل 10: يوضح إجابات المبحوثين حول تحسين الإداء. 41
- الشكل 11: يوضح إجابات المبحوثين حول فرص الإتصال. 42
- الشكل 12: يوضح إجابات المبحوثين حول الاستقبال في المؤسسة. 43
- الشكل 13: يوضح اجابات الميحثين حول زيارات المدير. 44
- الشكل 14: يوضح إجابات المبحوثين حول أهمية الإتصال. 45
- الشكل 15: يوضح علاقة العامل بالآخرين. 46
- الشكل 16: يوضح صعوبة الاتصال بين العامل والمسؤول. 47
- الشكل 17: يوضح سوء تفاهم العامل مع المسؤول. 48
- الشكل 18: يوضح معاملة المدير للعامل. 48
- الشكل 19: يوضح صعوبات العامل بالإدارة. 49
- الشكل 20: يوضح المشاكل الشخصية بين العامل وزملاءه. 50
- الشكل 21: يوضح وصول المعلومة الغامضة للعامل. 51
- الشكل 22: يوضح سرعة وصول المعلومات للعامل. 52

مقدمة

مقدمة:

يعد موضوع الاتصال التنظيمي من الموضوعات التي تناولها الباحثون بالدراسة، في جميع الميادين العلمية، ذلك نظراً للأهمية التي يكتسبها هذا الموضوع، حيث لا يكاد أي كتاب في علم الإدارة أو السلوك أن يخلو من الإتصال وكذلك لأنه يعد أساس النظم الاجتماعية فهو عبارة عن عملية تفاعل اجتماعي تهدف إلى تقوية العلاقات الإنسانية في المجتمع مما يؤدي إلى التماسك والترابط والتواصل بين الأفراد والجماعات والمؤسسات الاجتماعية.

حيث تكمن أهمية الاتصال التنظيمي نظراً لدوره الحيوي في تحقيق حاجات المجتمع المتزايدة داخل التنظيم من جهة ودوره الفعال في التأثير على العاملين من جهة أخرى، فهو القوة الدافعة للعلاقات، وأحد العناصر المتحركة بتفاعلها، كما يعمل على تسهيل عملية سير المعلومات وحل الصراعات داخل التنظيم وخلق الروح الجماعية والمعنوية وتفعيل آليات النشاط في المؤسسة. كما يهدف داخل المؤسسة إلى تعريف العاملين بما يجري داخل منظماتهم، الأمر الذي يؤدي إلى ازدياد التفاهم والثقة مما ينعكس على زيادة الإنتاج.

وتأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على واقع الإتصال التنظيمي داخل المؤسسة "مؤسسة نفضال مقاطعة بيع الوقود لولاية تيسمسيلت" من خلال التطرق إلى: الجانب المنهجي، الجانب النظري، والجانب التطبيقي.

في الإطار المنهجي: استعرضنا الحثيات المنهجية المتبعة بدءاً من تحديد الإشكالية وتساؤلاتها، ثم الفرضيات مرورا بأسباب إختيار موضوع الدراسة، أهميته وأهدافه بالإضافة إلى مفاهيم الدراسة وصولاً إلى الدراسات السابقة ثانياً الإطار النظري: وفيه تناولنا متغير الإتصال التنظيمي، حيث إحتوى على مبحثين، وكل مبحث بأربعة مطالب، في المبحث الأول تطرقنا إلى ماهية الإتصال التنظيمي إحتوي على مفهوم الإتصال التنظيمي، عناصر الإتصال التنظيمي وأهميته مع أهدافه وصولاً إلى أنواعه

أما في المبحث الثاني وفيه تطرقنا إلى آليات الإتصال التنظيمي متضمناً وسائل الإتصال التنظيمي وظائفه وخصائصه ومعوقات الإتصال التنظيمي

أخيراً الإطار التطبيقي: والذي قسم إلى فصلين فصل حول الإجراءات المنهجية التي تضمنت مجالات الدراسة المجال المكاني، الزماني والمجال البشري ثم تطرقنا إلى منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات وأخيراً عينة الدراسة أما الفصل الأخير فقد خصص لتفريغ البيانات وتحليلها على ضوء فرضيات الدراسة، وفي الأخير قمنا بوضع خاتمة للدراسة، مع إرفاق قائمة المراجع والملاحق.

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

تمهيد

1. إشكالية الدراسة
 2. فرضيات الدراسة
 3. أسباب اختيار موضوع الدراسة
 4. أهمية الدراسة
 5. أهداف الدراسة
 6. مفاهيم الدراسة
 7. الدراسات السابقة
- خلاصة.

تمهيد:

يعتبر الإتصال التنظيمي من أهم المواضيع التي تتقاطع فيه العديد من الدراسات المتخصصة، سواءً في مجال الإدارة و التنظيم أو في مجالات أخرى ، لأنه يدور حول العملية الإتصالية بشكلها العام والتي تعد عصب العملية الإدارية والتنظيمية بأبعادها المختلفة، من تنظيم، تخطيط، رقابة، توجيه وإتخاذ القرارات وبما أن ظاهرة الإتصال تمثل بؤرة هذه الأبعاد المختلفة ، فسنحاول إبراز أهميته وفعاليته من خلال هذه الدراسة على مؤسسة نפטال «مقاطعة الوقود في تسمسيت» ، حيث يحتوي هذا الفصل على الإشكالية وتساؤلاتها وفرضيات الدراسة وأسباب إختيار الموضوع ، أهمية الدراسة ، أهدافها ، مفاهيم الدراسة ، الدراسات السابقة .

1. الإشكالية :

تعتبر المؤسسة بأنها القاعدة الأساسية للدولة وهي نظام من أنظمة الإدارة العامه وأداة من أدوات التنمية فهي نسق اجتماعي مفتوح تؤثر وتتأثر مع محيطها فهي ليست خليه اقتصادية فقط، وإنما مجال يلتقي فيه الافراد لتنظيم علاقاتهم الاجتماعية والمهنية من أجل تحقيق هدف معين وأن كل مؤسسة مهما كانت طبيعتها فهي بحاجة ماسة لنشاط الفاعلين الاجتماعيين بما كما يخضعون لمجموعة من القواعد والقوانين التنظيمية، وهذا لا يتم إلا من خلال الإتصال الذي يعد من أهم النشاطات الإنسانية المبنية على التفاعل بين الأفراد كونه ضرورة إجتماعية تمس جميع مؤسسات المجتمع وتنظيماتها المختلفة، فهو ضرورة من ضروريات البنية الأساسية لأي منظمة، بالإضافة إلى أنه عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة بالمنظمة، والاتصال إلى جانب كونه عملية إدارية، فهو أيضا عملية اجتماعية عن طريقها تتفاعل جماعات العمل مع بعضها البعض سواء داخل المؤسسة أو خارجها.

بما أن المؤسسة هي تنظيم لا بد من وجود عمليه إتصالية داخله يتم من خلالها الإتصال بين العمال والمدراء فقد تعددت جوانبه فنجد من بينه الإتصال التنظيمي، حيث يعد هذا الأخير شريان المؤسسة لأنه إحدى الدعائم الأساسية بالعملية الادارية لأي مؤسسة، فهو عملية يتم عن طريقها إيصال المعلومات من أي نوع في الهيكل التنظيمي للمنشأة إلى عضو آخر قصد إحداث تغيير، فهو أداة أولية من أدوات التأثير على الفاعلين كما يعتبر عملية إنسانية واجتماعية يعمل من خلالها على بناء وتمتين العلاقات الأساسية وخلق روح العمل الجماعي، كما يساهم بدوره في تفعيل مختلف القرارات التنظيمية داخل المؤسسة، فالإتصال التنظيمي يساعد في حل مختلف المشكلات التي تواجه أداء العمال واكتشاف المعوقات والتحديات التي تفرضها الظروف البيئية والاقتصادية والاجتماعية، بحيث أن الإتصال الجيد يساعد على خلق بيئة عمل مستقرة والتي بدورها تطور وتحسن أداء العمال الذي يتوقف عليه نجاح المؤسسة وتحقيق أهدافها، وعليه فإن أي مؤسسة مهما كان نوعها تركز على الإتصال التنظيمي بشتى أنماطه، ولأن مؤسسة نفعال بولاية تيسمسيلت واحدة من أهم المؤسسات الهامة في الحياة الاجتماعية تعتمد هي الأخرى على الإتصال التنظيمي في تفعيل مهامها فقد كانت المحطة التي وقفنا عليها محاولين معرفة واقع الإتصال التنظيمي داخل هذه المؤسسة ومن جهة معرفة العراقيل التي تواجه الإتصال التنظيمي داخل هذه المؤسسة.

وهذا ما جعلنا نطرح التساؤل الرئيسي التالي:

ما واقع الإتصال التنظيمي داخل مؤسسة نفعال في ولاية تيسمسيلت ؟

التساؤلات الفرعية :

- هل يؤدي الاتصال التنظيمي دورا في تحقيق اهداف المؤسسة ؟
- ما هي المعوقات التي تواجه الإتصال التنظيمي داخل المؤسسة ؟

2. الفرضيات :

- يؤدي الإتصال التنظيمي دورا فعالا في تحقيق أهداف المؤسسة
- توجد معوقات متعددة تواجه الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة

3. أسباب اختيار موضوع الدراسة**1.3 الأسباب الذاتية :**

- إثراء البحث العلمي بموضوع يتناول دراسة ميدانية لمؤسسة نفطال مقاطعة الوقود بولاية تيسمسيلت.
- الميول الشخصي في التعرف على فعالية وواقع الاتصال التنظيمي داخل هذه المؤسسة.
- تلاؤم موضوع الدراسة مع طبيعة التخصص.
- الرغبة في كسب المعرفة والخبرة حول الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة.

2.3 الأسباب الموضوعية :

- قابلية الموضوع للدراسة والبحث معرفيا ومنهجيا.
- التعرف على ميكانيزمات الاتصال داخل هذه المؤسسة.
- الوقوف على بعض المعوقات التي تواجه عملية الاتصال داخل هذه المؤسسة.

4. أهمية الدراسة :

إن أهمية أي دراسة تتوقف على أهمية الموضوع المراد دراسته وعلى القيمة العلمية وما يمكن أن تحققه من نتائج والمتمثلة في إبراز أهمية وواقع الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة بإعتباره جوهر العملية الإدارية والتنظيمية كما أن لهذا الموضوع أهمية كبيرة في معرفة المعوقات التي تعيق العملية الإتصالية .

5. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- ✓ التعرف على مفهوم الإتصال التنظيمي.
- ✓ التعرف على واقع الاتصال التنظيمي ومختلف عناصره ووسائله داخل مؤسسة نفطال.

- ✓ إعطاء فكرة واضحة عن الإتصالات التنظيمية والدور الذي تلعبه داخل المؤسسة.
- ✓ محاولة معرفة المعوقات التي تواجه الإتصال التنظيمي داخل المؤسسة.

6. مفاهيم الدراسة :

1.6 الإتصال:

لغة: في اللغة العربية الإتصال كلمة مشتقة من مصدر وصل الذي يحمل معنيين الصلة والبلوغ فالأولى تعني الربط بين شخصين وإيجاد علاقة معينة تربط الطرفين، أما الثاني فهو البلوغ أو الإنتهاء إلى غاية ما، وكلمة إتصال مشتقة من الأصل اللاتيني coummunis بمعنى عمومي أو شائع ويعني في اللغة الإنجليزية communism.¹

إصطلاحا: يعرفه العلق بأنه أحد ركائز التوجيه حيث ينطوي على تدفق المعلومات والتعليمات والتوجيهات من فرد أو مجموعة إلى أفراد آخرين بغرض الإبلاغ أو التأثير.²

التعريف الإجرائي: الإتصال هو عملية ووسيلة لتبادل ونقل المعلومات يستخدمها الأفراد في إيصال وتوصيل المعلومات بين المستويات التنظيمية داخل وخارج المؤسسة بما يساعد على تحقيق أهدافها وفعاليتها

2.6 التنظيم :

إصطلاحا : يعرف بأنه الترتيب والتنسيق للأعمال والنشاطات اللازمة لتحقيق الأهداف وهو الإطار الذي يحوي القواعد والأنظمة وتعليمات.³

التعريف الإجرائي: هو نظام يعمل على التحديد الإداري للأنشطة أو القوى الشخصية المنسقة بين شخصين أو أكثر لتسهيل العمليات الإدارية داخل المؤسسة.

3.6 الإتصال التنظيمي:

إصطلاحا: الاتصال التنظيمي هو تلك الوسائل أو المديرون أو الأفراد العاملون بها لتوفير المعلومات لباقي الأطراف الأخرى.⁴

¹ هالة منصور، الإتصال الفعال "مفاهيمه.أساليبه. مهاراته"، المكتبة الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص 11.

² بشير العلق، الإتصال في المنظمات العامة، دار اليازوري العامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 17-18.

³ محمد محمود مصطفى. الإدارة العامة، ط1، دار البداية عمان، 2012، ص71.

⁴ أحمد ماهر، السلوك التنظيمي. مدخل بناء المهارات، ط7، الدار الجامعية، الإسكندرية، 1997، ص 365.

التعريف الإجرائي: عملية يتم فيها تبادل ونقل المعاني، المعلومات والأفكار عن طريق التفاعل بين أعضاء المؤسسة من مستوى إلى مستوى بطرق رسمية أو غير رسمية من أجل تكوين علاقات اجتماعية بغية تحقيق أهداف المؤسسة.

4.6 المؤسسة :

اصطلاحاً: تعرف المؤسسة كمنظمة إقتصادية واجتماعية مستقلة نوعاً ما تؤخذ فيها القرارات حول تركيب الوسائل البشرية المالية المادية والإعلامية بغية خلق قيمة مضافة حسب الأهداف في نطاق زمني، مكاني.¹

التعريف الإجرائي: نظام تقني اقتصادي يقوم على مجموعة من العناصر المترابطة والمتفاعلة فيما بينها تتمثل في الوسائل المادية والبشرية والتجهيزية تقوم بنشاطات لأجل تحقيق هدف واحد ألا وهو خلق منتج وخدمات.

7. الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى:

دراسة بعنوان: "مدى فعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة ودوره في اتخاذ القرارات التنظيمية" رسالة ماجستير، من إعداد الباحث سليم كفان، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، بجامعة قسنطينة

إشكالية الدراسة:

- إلى أي مدى يؤثر الإتصال التنظيمي الفعال داخل المؤسسة على اتخاذ قرارات ناجحة وفعالة ورشيده؟
فرضيات الدراسة:

-الاتصال التنظيمي الفعال في المؤسسة دور كبير وأساسي في تفعيل وترشيد القدرات التنظيمية.
- فعالية الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة لها أهمية كبيرة في تحقيق أهداف المؤسسة وخاصة فيما يتعلق بنجاح القرارات التنظيمية.

منهج الدراسة: المنهج الوصفي.

أداة الدراسة: الملاحظة، المقابلة، الاستبيان.

نتائج الدراسة:

تبين هذه الدراسة من خلال نتائجها بان الاتصال التنظيمي دور كبير وحيوي في المؤسسات وإنتاجيتها.

¹ محمد قاسم القريوتي، الإدارة المعاصرة بين النظرية والتطبيق، جمعية المطابع التعاونية، عمان، الأردن، 1985، ص92.

الدراسة الثانية:

دراسة ميدانية بمركب الرافعات G.P.C-عين السمارة-قسنطينة- بعنوان: "فعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية"، رسالة ماجستير أنجزت من طرف الباحث العربي بن داود، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية، تخصص تنمية الموارد البشرية، بجامعة قسنطينة 2008/2007، حيث قام الباحث بطرح السؤال الرئيسي:

- ما مدى اهتمام المؤسسة الصناعية محل الدراسة بمسألة الاتصال التنظيمي؟ وما مدى فعاليته في إنائها وتطويرها؟

فرضيات الدراسة:

- فعالية الاتصال النازل تعمل على نقل القرارات والتعليمات والأوامر للعمال.
 - كلما كان أسلوب الاتصال الصاعد فعال، كلما كانت الإدارة على علم بأراء واقتراحات وتوجيهات العمال.
 - الاتصال الأفقي الفعال يؤدي إلى تدعيم المناخ الإجتماعي التنظيمي.
- منهج الدراسة: اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي.

أداة الدراسة: الملاحظة، المقابلة، الاستبيان.

نتائج الدراسة:

توصل الباحث إلى أغلبية أفراد العينة يؤكدون على وجود اتصالات بكل أنماطها وان للاتصال التنظيمي دور في مؤسستهم.

الدراسة الثالثة:

دراسة ميدانية على هيئة الإطارات الوسطى لمؤسسة سونلغاز بعنابة بعنوان: "الاتصال التنظيمي وعلاقته بالولاء التنظيمي"، رسالة ماجستير، أنجزت هذه الدراسة من طرف الباحث شريط الشريف محمد، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، بجامعة قسنطينة، 2009 2008

إشكالية الدراسة:

- هل هناك علاقة بين الاتصال التنظيمي والولاء كمؤسسة سونلغاز لدى فئة الإطارات الوسطى؟

الفرضيات: وكان من بينها:

- كل ما كان الاتصال شفويا بين الإطارات الوسطى وباقي المستويات داخل المؤسسة كلما أدى إلى تحقيق الولاء لدى الإطارات الوسطى.

- كلما كان الاتصال كتابيا بين الإطارات الوسطى و باقي المستويات داخل المؤسسة كلما أدى إلى تحقيق الولاء لدى الإطارات الوسطى.

- كلما اتسم الاتصال بين الاطارات الوسطى وباقي المستويات داخل المؤسسة بالمرونة كلما أدى ذلك إلى تحقيق الولاء التنظيمي لدى الاطارات الوسطى.

منهج الدراسة: المنهج الوصفي التحليلي.

أداة الدراسة: الاستبيان.

نتائج الدراسة:

- اعتماد المؤسسة "سونلغاز" على الاتصالات الكتابية.

- قلة استخدام الاتصالات الشفوية في نفس المستوى.

الدراسة الرابعة:

دراسة دارين سوايغ بعنوان "الاتصال التنظيمي وتأثيره على اتخاذ القرار" مقدمة استكمال للحصول على درجة الماجستير في علم الاجتماع تنمية الموارد البشرية سنة 2014/2013 وهي دراسة ميدانية بجامعة منتوري قسنطينة.

تتضمن الدراسة اشكالية مفادها : الاتصال التنظيمي الهادف و مدى تأثيره على اتخاذ القرارات الهامة في حياة المؤسسة ؟

وقد اندرج تحت هذا التساؤل التساؤلات الفرعية التالية :

1- هل يساعد فعلا الاتصال التنظيمي على فهم استراتيجية المؤسسة مجال الدراسة ؟

2- هل زيادة مشاركة العمال في اتخاذ القرارات يتوقف على تقبل الإدارة لمقترحاتهم ؟

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي واستخدمت أدوات البحث العلمي المتمثلة في المقابلة والاستمارة والملاحظة وطبقت الدراسة على عينة مكونة من 19 اداري .13 تقني .36 مهني.

وقد تم التوصل في الأخير الى النتائج التالية :

- يساعد الاتصال التنظيمي على فهم استراتيجية المؤسسة مجال الدراسة .

- توجد دلالة احصائية بين تقبل الادارة مقترحات العمال وزيادة مشاركتهم في اتخاذ القرار.

- الاتصال السائد في المؤسسة هو اتصال في كل الاتجاهات.

- الاتصال التنظيمي يؤدي الى التوفيق بين أهداف المؤسسة وأهداف العاملين.

الدراسة الخامسة :

بوعطيط جلال الدين دراسة لنيل شهادة الماجستير في علم نفس العمل والتنظيم وهي دراسة عن الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين

وهي دراسة تطبيقية ميدانية في مؤسسة سونلغاز بعنابة معتمدا على الإشكالية التالية وهي هل هناك علاقة بين الاتصال التنظيمي والعمال التنفيذيين؟ وكذلك اعتمد على بعض التساؤلات الفرعية التالية:

- ما نوع الاتصال التنظيمي السائد في المؤسسة المدروسة؟
- هل توجد علاقة بين أنماط الاتصال والأداء لدى العاملين في المؤسسة؟
- هل للمتغيرات التالية السن المستوى التعليمي الاقدمية في الوظيفة تأثير على الأداء وحاول الإجابة عن التساؤلات

الفرضيات التالية :

الفرضية العامة: توجد علاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العاملين

الفرضيات الجزئية: توجد علاقة بين الاتصال النازل والأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة الاقتصادية

- توجد علاقة ارتباطيه بين الاتصال الصاعد والأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة الاقتصادية.
- وقد خلص إلى النتائج التالية بعد دراسته للمؤسسة معتمدا على المنهج الوصفي واختيار العينة العشوائية المنتظمة للدراسة واختار نسبة 25 % من العاملين في المؤسسة وهو العدد 49 عامل في المؤسسة المعنية معتمدا على استمارة الاستبيان لجمع البيانات بشكل كبير. وبعد ذلك استنتج الإجابات التالية توجد علاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العمال التنفيذيين في المؤسسة الاقتصادية

الدراسة السادسة:

هناك مارس، أثر "الاتصال التنظيمي الرسمي على واقعية إنجاز العامل"، رسالة مقدمة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2007-2008

حيث لخص الباحث مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

- ما تأثير الاتصال التنظيمي على دافعية الإنجاز لدى الأفراد العاملين بمؤسسة سونلغاز جيغل؟
- وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار العينة بطريقة عشوائية وقد بلغ عددها 228 مفردة أهمها، 51 إطار، و177 عامل تحكم، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها : أنه يوجد اتصال تنظيمي رسمي فعال بالمؤسسة بالرغم من عدم فهم أفراد العينة للمعلومات التي تندفق من الإدارة

إليهم، إلا أن هذا العائق خلق نقطة إيجابية تمثلت في فتح المنافسة بين أفراد العينة والتي أكدت أن المنافسة كانت لهدف تحسين العمل، كما أن أفراد العينة لا يتجنبون الأعمال التي توفر لهم أكبر قدر من المدة وهذا تماشياً مع طبيعة العمل بالمؤسسة

الدراسة السابعة:

دراسة رماش صبرينة حول الفاعلية الإتصالية في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية، رسالة دكتوراه، علم الاجتماع فرع تنمية وتسيير الموارد البشرية بجامعة منتوري قسنطينة، تم إجراء الدراسة في الشركة الوطنية للكهرباء والغاز سونلغاز، إذ تدور إشكالية الباحثة حول فعالية الإتصال داخل المؤسسة ومدى أهميته صاغت الباحثة مجموعة من الفرضيات كالاتي:

الفرضية الأولى:

- هناك مثير للفروقات الفردية بين القائمين على الفعالية الاتصالية داخل المؤسسة

- الفرضية الثانية :

هناك مثير متبادل بين الإتصال الداخلي والإتصال الخارجي للمؤسسة من وجهة نظر المبحوثين
أداة الدراسة: المقابلة الملاحظة الاستبيان،
توصلت الباحثة إلى النتائج التالية:

- تكشف المعطيات الكمية أن أغلبية المبحوثين يرون أن البناء التقني للرسالة الإتصالية الموجهة للجمهور الداخلي والخارجي على السواء من أهم المحددات لتحقيق الفعالية الإتصالية في المؤسسة
قد أجمع المبحوثين والمقدرة نسبتهم ب سبعة وعشرين بالمئة أنه من أجل تحسين العملية الاتصالية في المؤسسة الإقتصادية، يجب إعطاء أهمية إستراتيجية لمنصب المكلف بالإتصال في إطار التسيير، عن طريق اللجوء إلى التكوين التخصصي في مجال الإعلام والإتصال حسب المعايير الدولية المعروفة ليتسنى لهم كسب المهارات التقنية والمعرفية اللازمة لأداء الرسالة الإعلامية في المؤسسة على أكمل وجه.

التعقيب على الدراسات :

من خلال إطلاعنا على الدراسات السابقة التمسنا جملة من النقاط والتي ساعدتنا على ضبط موضوعنا حيث أن هذه الدراسات المعنية بالاتصال التنظيمي تتشابه مع دراستنا وذلك من حيث نفس المتغير المستقل ألا وهو الاتصال التنظيمي الأمر الذي جعلنا نستفيد من جانبها النظري، إضافة إلى التشابه في أدوات جمع البيانات والمنهج المستخدم.

كما أنها ساعدتنا في الإلمام بموضوع البحث من الناحية النظرية وذلك بالتطرق إلى أهم عناصر الجانب النظري. إلا أنه لا توجد دراسات أخرى مكنتنا من الاستفادة كون المواضيع الأخرى تطرقت إلى أنواع الإتصال بكثرة ، ذلك ان المكان الذي أجريت فيه الدراسات السابقة يختلف عن المكان الذي تم إجراء الدراسة فيه .

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تناولنا أول خطوة في مجال دراستنا ، حيث تطرقنا إلى تحديد إشكالية بحثنا وتساؤلاتها مروراً بالفرضيات ثم تحديد الأسباب التي ادت إلى اختيار هذا الموضوع ثم عرجنا إلى أهمية وأهداف الدراسة ثم أهم مفاهيم الدراسة وفي الأخير التعرض إلى الدراسات السابقة وجوانب الاستفادة منها التي كانت لها الأهمية في دراستنا من خلال الإلمام بموضوعنا من الناحية النظرية .

الفصل الثاني : الإتصال التنظيمي

تمهيد

المبحث الأول : ماهية الإتصال التنظيمي.

1 - مفهوم الإتصال التنظيمي.

2 - عناصر الإتصال التنظيمي.

3 - أهمية وأهداف الإتصال التنظيمي.

4 - أنواع الإتصال التنظيمي.

المبحث الثاني : آليات الإتصال التنظيمي.

1 - وسائل الإتصال التنظيمي.

2- وظائف الإتصال التنظيمي.

3- خصائص الإتصال التنظيمي

4 - معوقات الإتصال التنظيمي.

خلاصة

تمهيد:

يعد الإتصال التنظيمي من أهم المواضيع التي تطرق إليها العديد من الباحثين كونه ركيزة أساسية تعتمد عليها المؤسسة في الحفاظ على سيرورة العمل وتحقيق الكفاءة المطلوبة من أجل نجاح أهداف المؤسسة من خلال نقل وتبادل المعلومات بين الأفراد وجماعة العمل وعليه تطرقنا في هذا الفصل تكوين خلفية نظرية حول ماهية الإتصال التنظيمي التي تندرج تحتها مفهومه عناصره وأهميته وأنواعه أما المبحث الثاني تطرقنا إلى أهم آليات الإتصال التنظيمي حيث ندرس وسائل الإتصال التنظيمي وظائفه، خصائصه والمعوقات التي تواجهه

المبحث الأول : ماهية الإتصال التنظيمي

المطلب الأول : مفهوم الاتصال التنظيمي

مفهوم الإتصال التنظيمي:

يمكن تحديد مفهوم الإتصال التنظيمي من خلال مجموعة من التعاريف التالية حيث:

يرى ماهر أحمد أن الإتصال من وجهة نظر المختصين في التحليل التعاملية (L'analyse transactionnelle) الذين يؤكدون على العلاقات والتفاعلات التي تحدث في عملية الإتصال على اعتبارها محور التركيز عندهم، أنه عبارة عن وضع أفكار في صياغة رسالة وفي وسيلة مناسبة، بحيث يمكن أن يفهمها الطرف الآخر، ويتصرف بالشكل المطلوب.¹

الإتصال التنظيمي هو ذلك الإتصال الذي يحدده المدير في المؤسسة ويتمثل في الإتصال الرسمي الذي يتحدد بين المسؤولين والسلطات، وفي المقابل الاتصال غير الرسمي ويتحدد بين العاملين على أساس الشخصية.²

- أما إبراهيم أبو عرقوب فيرى أن الإتصال التنظيمي " عبارة عن الإتصال الإنساني المنطوق والمكتوب الذي يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي والجماعي و يساهم في تطوير أساليب العمل و تقوية العلاقات الإجتماعية بين الموظفين و هو يتضمن الإتصال الرسمي والإتصال الغير الرسمي.³

ومن جهة يرى إبراهيم الملحي الإتصال التنظيمي هو "عملية اجتماعية هادفة تعمل على تحقيق الأهداف الوظيفية للعمل، وإحداث التوافق والتعزيز الاجتماعي للفرد، إذ من خلال عملية الاتصال يتم تعديل سلوك الجماعات داخل التنظيم"⁴، أما محمد علي محمد يرى أن الاتصال التنظيمي " عبارة عن شبكات مصممة من أجل نقل المعلومات داخل البناء التنظيمي على مختلف مستوياته ...، وبدونه يتعذر أن يوجد تنظيماً سليماً، لأن الاتصال هو العملية الوحيدة التي تربط الأفراد ببعضهم داخل جماعة العمل، و هو الممر الذي تعبر عليه كل أنواع المعلومات الفنية و العلاقات الإنسانية.⁵

حيث يستخلص بشار حزبي أن الإتصال التنظيمي:

¹ ماهر أحمد، السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر، 2003، ص340-341.

² صلاح الدين عبد الباقي، مبادئ السلوك التنظيمي، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، 4007، ص 421.

³ فضيل دليو الإتصال مفاهيمه، نظرياته، وسائله، ط 1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003، ص 16.

⁴ رضا إبراهيم الملحي، معجم المصطلحات في الإدارة التربوية والمدرسية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2011، ص77.

⁵ محمد علي محمد، واقع الإتصال الرسمي في تنظيم المؤسسة، رسالة ماجستير في علم إجتماع الإتصال، جامعة قسنطينة، 1995، ص 51.

- نشاط إداري إجتماعي ونفسي داخل المنظمة، يسهم في نقل الأفكار وتحويلها عبر القنوات الرسمية لهدف خلق التماسك في وحدات التنظيم وتحقيق أهداف المنظمة.¹
- الإتصال التنظيمي هو الإتصال الذي يتم في المؤسسات وبينها، وهذا الإتصال يكتسب خصائص المؤسسات التي يتم فيها أو بينها والإتصال التنظيمي معني أساسا بالإتصال داخل المنظمات والإتصال بين تلك المؤسسات وبيئتها والإتصال التنظيمي معني بنشر المعلومات بين جماعه في إطار حدود معينة من أجل تحقيق أهدافها.²

المطلب الثاني : عناصر الإتصال التنظيمي

المرسل source:

هو الجهة التي تنقل الرسالة، المعلومات أو الأفكار أو البيانات إلى الطرف الآخر وهذا قصد إثارة سلوكيات محددة لديه، و قد يكون المرسل فرد أو جماعة داخل المؤسسة وليس بالضرورة أن يكون المرسل هو المدير بل قد يكون أحد المرؤوسين هو الذي يتولى عملية بث هذه المعلومات.³

الرسالة Message :

وهي جوهر عملية الاتصال، أي بدون رسالة سواء كانت مكتوبة أو غير مكتوبة لا يكون هناك اتصال، ويجب أن تكون الرسالة واضحة من حيث الهدف، ومن حيث استخدام الرموز والمصطلحات حتى لا تحمل تفسيرات مختلفة، وأن تكون لغة الرسالة سليمة وتناسب مع مقدرة فهم المستلم اللغوية.⁴

القناة medium :

وتسمى أيضا الوسيلة، وهي القناة أو الإدارة التي تستخدم في نقل الرسالة أو المعلومة، وقد تكون هذه الوسيلة إما لفظية مثل: "النشرات أو الخطابات " وإما كتابية "كالكتب والمذكرات و"التقارير" وحتى تصويرية كالصور أو الرسوم التوضيحية"، هذا بالإضافة إلى جملة من الرسائل كالتلفون، الفاكس، المقابلات الشخصية، كما يمكن أن تكون الوسيلة رسمية أو غير رسمية.

¹ بشار حزي، الإتصال التنظيمي، منشورات الجامعة الافتراضية السورية، 2020، ص 15.

² صالح خليل ابو اصبع، العلاقات العامة والإتصال الإنساني، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 1998، ص 43.

³ برقية سهيلة، أساليب الإتصال التنظيمي ودورها في تفعيل الموارد البشرية في المؤسسة، مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية، ع24، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، جوان 2016، ص 217.

⁴ بشار حزي، الإتصال التنظيمي من منشورات الجامعة الافتراضية السورية، 2020، ص 14.

فالرسمية منها هي التي يعترف بها الهيكل التنظيمي للمؤسسة كالتقرير والخطابات مثلا. أما الوسائل غير الرسمية كالأحاديث الودية، والحفلات، والمناقشات في فترات الراحة فهي مهمة أيضا، وعليه فكلاهما ضروري بالنسبة للمؤسسة، ويتوقف اختيار الوسيلة على عدة عوامل منها:

- مدى أهمية الرسالة .
- درجة سرية الرسالة.
- السرعة اللازمة لإجراء الاتصال.
- تكلفة استخدام الرسالة.
- عدد الأفراد المطلوب الوصول إليهم.¹

المستقبل receiver :

هو الطرف الآخر الذي يجعل دائرة الإتصال تكتمل لأنه مصب عملية الإتصال وهو المقصود بها لأن المستقبل يرغب في إثارة سلوك أو دافع أو إتحاه عنده وفي الحالات العادية الإنسان هو المستقبل، ولكن حديثا اقتبس علم المعلوماتية informatique هذه الصيغة لصناعة وتشغيل الكمبيوتر على غرار نظام عمل الذهن البشري خصوصا حيث يغذي كومبيوتر رئيسي بعض المحطات الفرعية بالحلول والمعلومات ويتلقى منها المعطيات.²

المطلب الثالث أهمية وأهداف الإتصال التنظيمي

تظهر أهمية الإتصال التنظيمي كعملية حيوية وأساسية لكل منظمة في الجوانب التالية:

- تفهم الأفراد لطبيعة عملهم: يساهم الإتصال الفعال في نقل الأوامر والتعليمات التي تصدرها الإدارة العليا المتعلقة بطبيعة المهام التي يقوم بها العاملون في المنظمة لذا يتم إطلاعهم وإحاطتهم بموقف وسلوك الإدارة العليا اتجاههم بما يساعد العاملين على تفهم طبيعة أعمالهم المختلفة والأهداف التنظيمية التي يسعون إليها ومدى مساهمة جهودهم في تحقيقها حتى يتم تعاونهم مع الإدارة وتعاونهم مع بعضهم البعض مما يحقق رضاهم وارتفاع معنوياتهم.

¹ العربي بن داود، فعالية الإتصال التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، 2007-2008، ص 144.

² مصطفى حجازي، الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة، ط1، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، 1990، ص27.

- التعرف علي أهم المشكلات التي تواجه العمل : يساعد الإتصال في إحاطة الإدارة العليا بمجريات الأمور بنقل ما لدى العاملين من ملاحظات وآراء ومقترحات وشكاوي، وبالتالي يمكن الإدارة تفهم ومعايشة الظروف المحيطة بهم، مما يساعد علي تحسين مستوى أداء العاملين في المؤسسة.
- تنمية العلاقات الإنسانية: يساهم الإتصال التنظيمي في خلق وحدة المفهوم والهدف ورفع الروح المعنوية مما يؤدي إلي زيادة التفاعل الإجتماعي والعلاقات الإنسانية وتحقيق نتائج ايجابية للمؤسسة والعاملين.
- تحقيق التنسيق في العمل: يحقق الإتصال الفعال تقارباً في وجهات نظر العاملين المختلفة مما يساهم في تحديد الرؤية الشاملة لكل جوانب العملية الإدارية ويقلل من سوء التفاهم والاختلافات التي تطرأ في محيط العمل.
- توعية الأفراد في المجتمع بأهداف المؤسسة ونشاطها: حيث يساعد الإتصال الإداري الجيد في توطيد العلاقة بين المنظمة وأولئك الأفراد، وتعريفهم بالظروف الإقتصادية والإجتماعية التي تعمل المؤسسة في إطارها وتزويدهم بنوعية العناصر البشرية المتوفرة وفرص التدريب المتاحة وكل ذلك يؤدي إلي كسب تأييدهم للمؤسسة والحد من الشائعات¹.

أهداف الإتصال التنظيمي:

إن عملية الإتصال تسعى إلى تحقيق هدف عام، وهو التأثير في المستقبل حتى يحقق المشاركة في الخبرة مع المرسل وقد ينصب هذا التأثير على أفكاره لتعديلها و تغييرها أو اتجاهاته أو على مهاراته، لذلك يمكن تصنيف أهداف الإتصال إلى:

أ: **هدف توجيهي:** يمكن أن يتحقق ذلك عندما يتجه الإتصال إلى إكساب المستقبل اتجاهات جديدة أو تعديل اتجاهات قديمة مرغوب فيها، ولقد وضح من خلال الدراسات العديدة التي أجريت على أن الإتصال الشخصي أقدر على تحقيق هذا الهدف من الإتصال الجماهيري.

ب: **هدف تثقيفي:** ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الإتصال نحو تبصير توعية المستقبلين بأمر مهم بقصد مساعدتهم وزيادة معارفهم واتساع أفقهم لما يدور من حولهم من أحداث.

ج: **هدف تعليمي:** ويتم ذلك حينما يتجه الإتصال نحو إكساب المستقبل معارف أو مهارات أو مفاهيم جديدة.

¹ مصعب إسماعيل طيب، دور نظم تقنيات الإتصال الإداري في خدمة إتخاذ القرارات، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، كلية التجارة، 2008، ص ص 17-19.

د: هدف ترفيهي أو ترويجي: ويتحقق ذلك من خلال توجه الإتصال نحو إدخال البهجة والسرور والاستمتاع إلى نفس المستقبل.

ه: هدف إداري: يتحقق هذا الهدف حينما يتجه الإتصال نحو تحسين سير العمل وتوزيع المسؤوليات ودعم التفاعل بين العاملين في المؤسسات والهيئات.

و: هدف اجتماعي: يتيح الإتصال الفرصة لزيادة احتكاك الناس بعضهم ببعض وبذلك تقوى الصلات الاجتماعية بين الأفراد.¹

المطلب الرابع: أنواع الإتصال التنظيمي

و يتمثل في مختلف أنواع الإتصال التي تتم داخل المؤسسة ويمكن أن يكون رسمياً (هابطاً، صاعداً وأفقياً) أو غير رسمي:

1. الإتصال التنظيمي الرسمي:

له أشكال متعددة بحسب اتجاهه فقد يكون هابطاً من أعلى إلى أسفل أو صاعداً من أسفل إلى أعلى، كما قد يكون أفقياً، وذلك كما يأتي:

1-1-الإتصال الهابط: وهي اتصالات من أعلى لأسفل، لنقل معلومات من الإدارة والمديرين إلى العاملين بشأن العمل وإعطاء التوجيهات والسياسات لتسيير العمل وطرق تنفيذه.

1-2-الإتصال الصاعد : وهي اتصالات من أسفل للأعلى لنقل معلومات من العاملين والمديرين إلى الإدارة والمستويات الإدارية العليا وإبلاغهم بشأن التقدم في الإنجاز ومشاكل العمل وغيرها.

1-3-الإتصال الأفقي: يتم هذا النوع من الاتصالات بين الأفراد على المستوى الإداري نفسه، وتتضح ضرورة هذا النوع من الاتصالات في ضمان التنسيق بين مختلف أجزاء التنظيم، كما أن هذا النوع من الإتصال يسمح بوصول المعلومات والآراء والمقترحات من كل جانب، الأمر الذي يسمح ويعطي المديرين فرصة للحصول على ما يلزم لإتخاذ قراراتهم بالإستناد إلى معلومات كافية.²

¹ طيبش ميلود، الإتصال التنظيمي وعلاقته بالتفاعل الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2009-2010، ص37.

² نجم أحمد عثمان، دور الإتصال التنظيمي في ضمان الجودة بمؤسسات التعليم العالي وفقاً لنموذج (جوزيف جوردان) للجودة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، مج: 6، ع27، 30 نوفمبر 2022، ص34.

2. الإتصال التنظيمي غير الرسمي:

تمثل الإتصالات غير الرسمية أحد أكثر أنواع الإتصالات شيوعاً في العالم، فهذه الإتصالات لا تخضع للتنظيم الرسمي، ولا تتحكم بها أطر تنظيمية، حيث تنساب المعلومات والمعاني في الإتصالات غير الرسمية خارج نطاق التنظيم الرسمي ما ينجم عن ذلك سرعة ومرونة عاليتين في نقل البيانات والمعلومات وتبادلها بين عدد أكبر من الناس، وتعد قنوات الإتصالات غير الرسمية الأقصر بين جميع قنوات الإتصالات الأخرى، ما يتيح قدراً عالياً من التغذية العكسية التي تكون أشبه بالفورية، وهو ما يضفي قيمة نوعية راقية على هذا النوع من الإتصالات، وغالباً ما تعتمد الإتصالات غير الرسمية على الوسائل الشفوية في الإتصال، علاوة على اعتمادها على الوسائل التحريرية.¹

¹ بشير العلاق، الإتصال في المنظمات العامة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص53.

المبحث الثاني : آليات الإتصال التنظيمي

المطلب الأول : وسائل الإتصال التنظيمي

1- الاتصالات الشفوية : هي الوسائل التي يتم بواسطتها تبادل المعلومات بين المستفيدين والعاملين عن طريق الكلمة المنطوقة لا المكتوبة مثل: المقابلات الشخصية، الندوات، الاجتماعات، المؤتمرات ويعتبر هذا الأسلوب أقصر الطرق لتبادل المعلومات والأفكار وأكثرهما سهولة ويسر وهناك عدة أنواع نذكر منها:

1.1. الاجتماعات: وسيلة فعالة لاجتماع الأفراد وتبادل وجهات النظر فيها بينهم والاستماع إلى آراء المسؤولين في المكتبة ومناقشة بعض المشاكل العالقة ويرى الكثيرون أن هذه الوسيلة هي أهم وسائل الإتصال داخل المكتبة.

2.1. المقابلات: هي عبارة عن التبادل اللفظي الذي يحدث بصورة مباشرة أي وجهها لوجه بين شخصين أو أكثر، وتعتبر المقابلات أداة هامة جدا من أدوات الإتصال داخل المكتبة التي تستعمل عندما نريد معرفة العلاقة التي تربط بين العاملين.

3.1. الندوات: تستخدم على المستوى الإداري بين القيادات الإدارية والخبراء وبين العاملين من أجل النقاش حول الموضوعات التي تطرح للبحث والدراسة وتستعمل الندوات لتعزيز المكتبة.

4.1. المؤتمرات: هي عبارة عن مناقشة وتبادل فكري بين أعضاء المكتبة حول قضية أو موضوع أو مشكلة أو ظاهرة يهتمون بها وتكون مرتبطة بظروفها قصد التوصل إلى آراء وتوصيات وقرارات مناسبة، والعمل على الالتزام وهي تهيئ الفرصة لمجموعة من الأعضاء لتبادل بينهم حول موضوع يهتمون به.

5.1. الهاتف: يعتبر من أهم الوسائل الشفوية لامتيازه بالسرعة في نقل المعلومات وقلة تكلفته كما أنه لا يجبر المسير على ترك مكانه خلال عملية الإتصال مع مختلف المصالح.¹

2- الإتصالات الكتابية :

ويشمل هذا الأسلوب في الاتصالات كل من المذكرات الداخلية والتقارير الرسمية، وتعتبر الاتصالات الكتابية على جانب كبير من الأهمية في الأعمال الإدارية على اختلافها سواء كانت تقارير أو أوامر إدارية أو شكاوي، ويجب أن تكون مكتوبة ي يتمكن المستقبل من دراستها بإمعان وتفكر، ثم يحفظها ضمن الملفات ليتسنى الرجوع إليها عند الحاجة، ويمكن توصيلها إلى أكبر عدد ممكن من العاملين في التنظيم بسرعة، وهي أقل عرضة للتحرير

¹ حجاب محمد منير، الإتصال الفعال للعلاقات العامة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007، ص 273.

والتشويه وتناسب المعلومات الفنية المعقدة، وبشكل عام فإنه مع اتساع حجم التنظيمات تزداد عملية الإتصال تعقيداً لأنها بذلك تشمل مستويات إدارية كثيرة ويشترك بها أعداداً كبيرة من العاملين.

3-الاتصالات الحركية:

ويشمل هذا النوع من الاتصالات استخدام لغة الجسم وتعبيرات الوجه والعيون في إرسال الرسائل، وبالإضافة لهذه الوسائل يتواجد هناك وسائل اتصال أخرى مثل وسائل الإتصال المصورة وهي ذات الاستخدامات الواسعة في ميادين الأعمال، ورغم أن الاتصالات الكتابية تعتبر الوسيلة الرئيسية في الاتصالات، إلا أن لكل أسلوب ميزاته وظروفه المناسبة، ويتم اعتداد أسلوب دون الآخر حسب الرسالة وحسب ما تستلزمه الوسيلة وكذلك نوعية الفئات التي توجه إليها الرسائل.¹

المطلب الثاني : وظائف الإتصال التنظيمي

وظائف الإتصال التنظيمي: يقصد بوظيفة الإتصال مدى استعمال الإتصال في مختلف الظروف لتحقيق أهداف معينة وتأثير هذا الإتصال في عملية التنظيم بصفة عامة، وبناء على ذلك سنقوم بعرض أهم وظائف الإتصال داخل المنظمة بحيث هي شكل من أشكال التنظيم والإدارة.

1. الإنتاج: لا يمكن بأي حال من الأحوال فصل الإتصال التنظيمي الرسمي في المؤسسة عن عملية الإنتاج، المرتبطة بالتنفيذ والأداء كتوجيه الإنذارات وإبداء الإعجاب، فتسرب المعلومات بين أعضاء التنظيم تحدد سير الإنتاج من حيث كميته ونوعيته كما تحدد التوجيهات هذا فيما يخص الاتصالات الرسمية أما بالنسبة لتأثير الاتصالات غير رسمية بين جماعات العمل فإنها تساهم في التحكم في الإنتاجية حسب ما أكدته تجارب هاوثورن، حيث تكون الاتصالات غير الرسمية هي المتحكم في العملية الإنتاجية، وغالبا ما تكون الاتصالات في هذه الحالة لفظية في شكل شائعات، أو قد تكون غير لفظية في شكل إيماءات، أو إشارات، أو صور تحمل دلالات بحسب ثقافة مجموعة العمل، فالمعلومات المنقولة ضمن النسق الاتصالي تسمح لفاعلين بتبرير الفعل، أو النشاط الذي يقومون به، كما تجعلهم في موقع جيد بالمؤسسة وتمنحهم نوعا من السلطة.²

¹ هاشم حمدي رضا، تنمية مهارات الإتصال والقيادة الإدارية، ط1، دار الراية، عمان الأردن، 2009، ص104-103.

² جمال الدين عاشوري، الإتصال التنظيمي والسلامة الصناعية بالمؤسسة الصناعية الجزائرية، رسالة ماجستير في علم إجتماع العمل والتنظيم، جامعة محمد ملين دباغين سطيف 02، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قسم علم الإجتماع، 2014-2015، ص 35.

2. الإبداع:

وظيفة الإبداع تعد الأقل استعمالا وهي تجد مقاومة شديدة، من طرف العمال كونهم قد ألفوا واعتادوا نمطا معيناً من العمل، والإبداع يكون فيه بذل الجهد من أجل التنفيذ، وعندما يكون بذل الجهد هنا تكون المقاومة من طرف العمال، وتصلب في المواقف لأنهم يجدون صعوبة من التكيف مع الوضع الجديد و للإبداع بعدين:

- البعد الأول تقدم الأفكار والاقتراحات والمخططات والمشاريع الجديدة.
- البعد الثاني و هو عملية تنفيذ و تطبيق البعد السابق.

وهنا يلعب الإتصال دوراً مهماً في تحقيق كل من البعدين، وذلك بوضع برنامج أو برامج تهدف إلى القضاء أو التقليل من عملية المقاومة، وإقناع العمال بتبني الإبداعات الجديدة في ميدان العمل و التنظيم بضرورة توفير حصر نفسي يسمح للأفراد باتخاذ المبادرة في معالجة المشاكل وفي ابتكار أساليب جديدة في مختلف المجالات.¹

3. الصيانة (المحافظة):

يسهم الإتصال التنظيمي في الحفاظ على المناخ الملائم للعمل المتقن لتدعيم التفاعلات بين الفاعلين، وتقويم قيم العمل لديهم، "يتمثل دور الإتصال المتعلق بالصيانة في أداء ثلاث مهام تتمحور حول حفظ الذات وما يرتبط بها من مشاعر وعواطف، بتزويد الفاعلين بالأمن وروح الانتماء من خلال السلوكيات الاتصالية المتعددة التي تقوم بها الإدارة تجاههم، مثل الزيارات الميدانية ولوحات التقدير، لأن الإتصال المباشر من طرف الرؤساء مع الفاعلين الموجودين في القاعدة يمنحهم الإحساس بالانتماء التنظيمي والتعلق بالمؤسسة بشكل أكبر، أما مهمة تغيير مواقف الأفراد للتفاعل الذي يحدث فيما بينهم على مستوى أفقي وعمودي فتتمحور حول تفاعل خصائص الفاعل مع خصائص وظروف بيئة العمل، فغياب الإتصال داخل المؤسسة ينتج عنه عدم قدرة الفاعل على نقل أفكاره الخاصة بتحسين العمل، كما لا يمكنه التدقيق مع مسؤوله المباشر في إطار مهمته وأهدافه وآفاقه، ولا يستفيد من التفكير الجماعي لزملائه، الأمر الذي يدفع به إلى النظر إلى مؤسسته نظرة سلبية لشعوره بالاغتراب فيها، في حين تعبر مهمة ضمان استمرار العملية الإنتاجية والإبداعية عن اعتبار المؤسسة نسق مشكل من أجزاء متفاعلة فيما بينها، لهذا فإن وظائفها ترتبط ببعضها في المؤسسة حيث تعتبر الإنتاج والإبداع والصيانة وظائف

¹ قاسم فتيحة، التفاعل الاجتماعي بالمؤسسات الإتصال التنظيمي، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، مج:1، ع23، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، 2015، ص 95.

يسهم الاتصال التنظيمي في تحقيقها والتأثير في توجيهها، إلى جانب تأثير أجهزة أخرى على المستوى التنظيمي كالقيادة ومختلف مستويات الإشراف والنقابة وممثلي العمال.¹

المطلب الثالث : خصائص الاتصال التنظيمي

1. الاتصال عملية هادفة:

يهدف الاتصال إلى تحقيق هدف محدد، وهو إرسال المعلومات والبيانات (أو نقل فكرة أو الترقية أو التعليم) وفهمها من الطرف الآخر وبذلك يتطلب مجموعة من الإجراءات والخطوات المرتبطة بعضها ببعض مثل تصميم الرسالة، وإرسالها، والإشراف على وصولها، واستقبال الرد.

2 الاتصال عملية ديناميكية:

تتضمن عملية الاتصال تفاعلاً بين المرسل والمستقبل، الأول يؤثر والآخر يتأثر ولا تتوقف عملية الاتصال عن هذا الحد بل قد يتبادل الطرفان الأدوار بينهما وبذلك فإن عملية الاتصال متغيرة من حيث الزمان والمكان، أي أن عملية الاتصال عملية ديناميكية وليست إستاتيكية ومثال ذلك ما يحدث في الفصل بين المعلم وتلاميذه.

3. الاتصال عملية منظمة:

تتصف عملية الاتصال بأنها منظمة فهي باعتبارها عملية تعليم تعتبر بالضرورة عملية مقصودة يتم تخطيطها وتصميمها وتنفيذها وإدارتها بصورة منظمة لإحداث التعلم، ومن جانب آخر يقوم كل عنصر من عناصر عملية الاتصال بأدوار محددة، فالمرسل مثلاً يقوم بعملية ترميز الرسالة، والمستقبل عليه فك رموز الرسالة أي ترجمتها وتفسيرها.²

4. الاتصال عملية دائرية:

عملية الاتصال ليست عملية خطية تسير في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل وتتوقف عند ذلك الحد ولكنها عملية دائرية تبدأ بالمرسل لنقل رسالة إلى المستقبل حيث يكون له رد فعل عن طريق التغذية الراجعة فيستقبل المرسل الرسالة ل يبدأ نشاطاً جديداً لتحقيق هدف آخر أو يعدل في رسالته الأولى إذا لم يتحقق الهدف منها وهكذا تستمر عملية الاتصال.

¹ جمال الدين عاشوري، المرجع السابق، ص 36.

² خضرة عمر الفلح، الاتصال المهارات والنظريات وأسس العامة، ط1، مكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص 23.

5. الإتصال عملية متنوعة:

يتميز الإتصال الإنساني بأنه عملية اجتماعية لا تتوقف عند استخدام اللغة اللفظية: الشفهية أو التحريرية فقط بل يتم أيضا استخدام اللغة غير اللفظية كالإشارات والحركات والإيماءات.¹

المطلب الرابع : معوقات الإتصال التنظيمي

أ - **المعوقات الشخصية:** وهي المعوقات التي ترجع إلى المرسل والمستقبل في عملية الإتصالات وتحدث فيها أثر عكسيا، وذلك نظرا إلى الفروق الفردية التي تجعل الأفراد يختلفون في حكمهم وفي عواطفهم وفي مدى فهمهم للإتصال والاستجابة له، وكذلك فقدان الثقة بين الأفراد مما يؤدي إلى عدم تعاونهم وبالتالي حجب المعلومات عن بعضهم البعض، مما يعقد عملية الإتصالات ويحد من فاعليتها.²

ب- **المعوقات النفسية والاجتماعية :** وتتمثل في النقاط التالية :

- كثرة عدد الأفراد المشكلين للتنظيم، ووجود فروق نفسية واجتماعية بينهم .
- الفهم السيئ لمبادئ وأبعاد العملية الاتصالية لدى الإدارة العليا، وهذا يظهر في نقص الاهتمام بالمعلومات المرتردة من الأسفل .

- تدخل الجماعات غير الرسمية في العملية الاتصالية داخل التنظيم.

- تميز بعض أطراف العملية الاتصالية بصفات شخصية غير ملائمة لأداء أدوارهم الاتصالية بصفة جديدة.³

ج- **المعوقات التنظيمية :** وهي من أهم العوائق التي تعيق العملية الاتصالية داخل المؤسسة والتي تتمثل في:

- عدم مطابقة التنظيم المخطط مع التنظيم المطبق.

- عدم اعتراف العاملين بالمخطط التنظيمية.

- عدم وضوح برامج المؤسسة مما يؤدي إلى عدم تحديث المؤسسة.

- عدم وجود قنوات اتصال واضحة تسير فيها المعلومات في كل الإتجاهات.

- عدم معرفة غالبية العمال حقيقة عملهم مما يؤدي إلى عرقلة تحقيق الأهداف.⁴

¹ خضرة عمر المفلح، المرجع السابق، ص 24.

² بلخير مهيري، فائزة روم، الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة ورقلة، الجزائر، د س، ص 287.

³ زيد الدين خرشي، دور الإتصال في تحقيق أهداف التغيير التنظيمي في المؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص علم الاجتماع، 2010، ص 58.

⁴ وفاء حنيفر، دور الإتصال الداخلي في تسيير المؤسسة الخدمية، رسالة ماجستير جامعة قسنطينة، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، 2004-2005، ص 25.

خلاصة الفصل:

في ضوء ما تقدم سابقا يتضح لنا جليا مدى أهمية الإتصال التنظيمي داخل المؤسسة من أجل تحقيق تفاعل أكبر وذلك من خلال الإهتمام به ومواجهة كل العراقيل التي من شأنها أن تضعف العملية الاتصالية، لأنه يعتبر الجهاز العصبي لها وأن قدرته على خلق تدفق معلوماتي داخل التنظيم بين أصحاب السلطات المختلفة تنعكس إيجابيا على منجزات المؤسسة.

الفصل الثالث : الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد:

1. مجالات الدراسة
2. منهج الدراسة
3. أدوات جمع البيانات
4. عينة الدراسة

خلاصة :

تمهيد :

بعد التطرق في الجانب النظري إلى مختلف الجوانب النظرية المتعلقة بموضوع الإتصال التنظيمي سنحاول في هذا الفصل التطبيقي إسقاط موضوع الإتصال التنظيمي على مؤسسة نفطال مقاطعة الوقود لولاية تيسمسيلت .
وفي هذا الفصل سوف نحدد مجالات الدراسة " المجال المكاني والزماني والبشري " مع تحديد منهج الدراسة والأدوات المناسبة لجمع المعلومات والبيانات الميدانية وكذا تحديد عينة الدراسة التي تخدم الموضوع .

1. مجالات الدراسة

تحتوي الدراسات على ثلاث مجالات وهي كالآتي:

1.1. المجال المكاني: يقصد به المجال الجغرافي لإجراء البحث الميداني، حيث أجريت هذه الدراسة بمؤسسة "نفطال" مقاطعة بيع الوقود لولاية تيسمسيلت وهي شركة وطنية لتسويق وتوزيع المواد البترولية وهي ذات طابع إقتصادي وتجاري ورأسمالي إجتماعي.

تقديم مؤسسة نفطال: تأسست مؤسسة نفطال عام 1963 والتي تمثلت مهمتها الأساسية في تأمين نقل وتسويق المحروقات، ثم توسيع نطاق صلاحيتها وذلك في مجال البحث، الإنتاج وتحويل المحروقات وفي عام 6 أفريل 1981 تم إنشاء مؤسسة وطنية لتكرير وتوزيع المنتجات البترولية وتعتبر من فرع الشركة الأم سوناطراك، وفي 1983 تم إدماج غاز البترول المميع، الوقود شركة سوناطراك في المؤسسة الوطنية للتكرير والتوزيع المنتجات البترولية، وفي عام 1984 تم إنشاء 48 وحدة توزيع عائدات المنتجات ابتداء من 17 مقاطعة للوقود، زيوت التشحيم والمطاط و14 مقاطعة لغاز البترول المميع، وإنشاء 4 مقاطعات للصيانة وجمع وتنظيم نشاطات العبور في أربع وحدات في الموانئ وإدماج شركة ALRID ضمن المؤسسة الوطنية للتكرير وتوزيع المنتجات البترولية، وفي عام 1987 تم انحلال المؤسسة الوطنية للتكرير وتوزيع المنتجات البترولية، وفي عام 1989 تم إنشاء شركتان وطنيتان هما:

- نفتك: المكلفة بتكرير المواد البترولية.

- نفطال: المكلفة بتسويق وتوزيع المواد البترولية.

في 1999 إلغاء مركزية النشاط (المخزونات، المبيعات، الزبائن) وإدخال عليه نظام المعلومات، وفي 1998 تم إنشاء خلية الأمن الصناعي وإنشاء مديرية مراقبة ومراجعة الحسابات وتنظيمها، ومديرية غاز البترول المميع ومديرية الطيران والملاحة، وفي 2006 تم إعادة هيكلة الشركة حسب النشاطات الفرعية التالية (فرع الوقود، الفرع التجاري، فرع الغاز، فرع النشاطات الدولية، تطبيق نظام المحاسبة التحليلية للشركة)، كما تم إنشاء فرع

شبكة الغاز، ويلبها في عام 2007 إنشاء فرع خاص بالغاز الطبيعي (C/L.P)، وفرع البترول كالوقود الذي هو محل دراستنا الذي يختص في المواد البترولية " البنزين المازوت والمواد المطاطية.

من مهام فرع الوقود:¹

- ضمان التموين والتسويق للوقود في المنطقة.
- إعداد واتباع خطط التموين.
- تحديد المستوى الأمثل للمخزون مع تأمينه والحفاظ عليه.
- تأسيس خطط التوزيع وضمان التنفيذ.
- تحضير مراحل الاستغلال وخطط الصيانة للمستودعات والتأكد من تنفيذها.
- تطوير مراحل الاستغلال بما يتماشى مع الحماية الصناعية والسهر على تطبيقها.

2.1. المجال الزمني: ويقصد به الوقت الذي استغرقتة إجراء هذه الدراسة بمؤسسة نפטال مقاطعة بيع الوقود لولاية تيسمسيلت حيث بلغت مدة إجراء الدراسة من 2023 /05 /08 إلى غاية 2023 / 05 / 16.

3.1. المجال البشري: يقصد به عدد الأفراد الذين ينتمون إلى المؤسسة محل الدراسة والتي تطبق على أفرادها مختلف الوسائل لجمع البيانات الموضوعية والواقعية . حيث اشتملت هذه الدراسة على مختلف عمال مؤسسة نפטال وفروعها لمقاطعة بيع الوقود بتيسمسيلت.

2. منهج الدراسة:

يعتبر إختيار منهج الدراسة خطوة أساسية في البحث العلمي فهو الطريقة التي يتبعها الباحث بغية تحقيق أهداف بحثه وانطلاقا من طبيعة الموضوع المتمثل في واقع الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة والتي أجريت بمؤسسة نפטال لولاية تيسمسيلت ومن خلال هذا المنطلق فقد تم الإعتماد على المنهج الوصفي ولقد تم اختياره لأنه يتناسب مع موضوع دراستنا، و الذي يعرف بأنه مجموعة الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة أو الموضوع اعتمادا على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها وتحليلها تحليليا كافيا ودقيقا لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج أو تعليمات عن الظاهرة أو موضوع محل البحث.²

¹ دعاس مصعب، الخيارات الاستراتيجية وآثارها على الهيكل المالي، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة ، مج 05، ع01، 2020، ص33.

² محمد عبد الجبار خندقجي، نواف عبد الجبار خندقجي، مناهج البحث العلمي، ط1، عالم الكتب الحديث، 2012، ص 195.

3. أدوات جمع البيانات :

هي مجموعة من الأدوات التي يستعين بها الباحث في جمع البيانات والمعلومات ذات الصلة بموضوع الدراسة وقد اعتمدنا في دراستنا على الملاحظة والاستبيان.

1.3. الملاحظة: تصنف ضمن التقنيات الكيفية للبحث الاجتماعي، تهدف لإستكشاف موضوع الدراسة والتعرف عليه وتسعى إلى رصد الوقائع والأحداث والسلوكيات والتقاط التغيرات والمستجدات بما يكفي من الدقة والتفصيل.¹

وقد استعملنا الملاحظة المباشرة البسيطة كملاحظة تحركات العمال داخل المحطات وتحركات المسؤولين الإداريين داخل مختلف الأقسام الإدارية، وكيفية إتصال العمال بالإدارة وبعدهم البعض سواء عن طريق الهاتف أو الإتصال المباشر، وخلال تجوالنا لاحظنا وجود الملصقات على مستوى كل طابق وفي المدخل الرئيسي للمؤسسة والمحطات التابعة لها وكذلك في قاعات الانتظار، هذه الملاحظة سمحت بجمع البيانات اللازمة حول ظروف العمل وملاحظة العمال أثناء أدائهم العمل وملاحظة الجو العام السائد داخل محطات الوقود التابعة للمؤسسة وقد وجهت الملاحظات أيضا إلى تصرفات ممثلي نقابات العمال ومحاوله الحصول على بيانات حول طبيعة العلاقة بين المسؤول والعمال من خلال ردود الفعل وما يصدر من الجانبين من سلوك بالإضافة إلى طبيعة العلاقة بين أنفسهم وكيفية الإتصال ببعضهم البعض . كما استخدمنا هذه الأداة في ملاحظة سلوك بعض المبحوثين أثناء ملئ الإستمارة مع كل سؤال يطرح.

2.3. الإستمارة :

تعتبر استمارة البحث من أكثر أدوات جمع البيانات شيوعا و استخدامها في البحوث الاجتماعية والإستمارة هي "نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع او مشكلة، أو موقف".²

كما عرفها موريس المجلس على أنها تقنية مباشرة للتقصي العلمي تستعمل إزاء الأفراد، وتسمح بإستجوابهم بطريقة موجهة والقيام بسحب كمي تهدف إلى إيجاد علاقات رياضية والقيام بمقارنات رقمية.³

وقد قمنا بصياغة الإستمارة انطلاقا من فرضيات الدراسة، وقسمت أسئلة الاستمارة على ثلاث محاور:

¹ عمار حمداش، تقنيات البحث السوسولوجي، ط1، القنيطرة المغرب، 2006، ص 25.

² رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط1، دار هومة للنشر، الجزائر، 2002، ص 123.

³ موريس المجلس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، تر: بوزيد صحراوي وآخرون دار القصبه للنشر، ط2، الجزائر، 2006، ص 204.

- المحور الأول: البيانات الشخصية لعينة الدراسة

- المحور الثاني : دور الإتصال التنظيمي في تحقيق أهداف المؤسسة

- المحور الثالث : المعوقات التي تواجه الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة

وقبل تجريب استمارة الاستبيان فقد تمت مراجعتها من طرف الأستاذة المشرفة عرباوي نصيرة والتي بدورها ورغم الظروف الصعبة التي مرت بها في تلك الفترة لم تبخل علينا من تحكيمها وإعادة صياغة وإضافة وحذف بعض الأسئلة كما تم عرضها على بعض أساتذة الجامعة الذين أبدوا رأيهم بحذف بعض الأسئلة وتغيير بعض المصطلحات مع تبسيط وتقليص عدد الأسئلة لأن بعض العمال لا يفهمون صيغة الأسئلة المعقدة وحتى يتمكن المبحوث من الاجابة عنهم دون ملل، كما تم عرضها أيضا على الأستاذ بعزي رضوان الذي أفادنا ببعض المعلومات حول أسئلة استمارة الاستبيان وكيفية تطبيقها فيما بعد من أجل سهولة تفرغ وتحليل البيانات

4. عينة الدراسة: من أجل دراسة علمية لا بد من وضع منهجية تتوافق مع طبيعة البحث وفي إطار هذه المنهجية يتم تحديد نوع العينة المختارة كأساس للبحث حيث تعرف على أنها " ذلك الجزء من المجتمع الذي يجري اختيارها وفق قواعد وطرق بحيث تمثل المجتمع تمثيلا صحيحا.¹

وبما أن طبيعة دراستنا تتمحور حول واقع الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة، والمطبق بمؤسسة نفضال مقاطعة الوقود لولاية تيسمسيلت، فإنه توجب علينا سحب عينة تخدم جمع البيانات المتعلقة بمتغير الدراسة، كان الهدف هو إجراء مسح شامل وبحكم الظروف التي لم تساعدنا في الوصول إلى كافة عناصر المجتمع الأصلي، فقد تعاملنا مع ما هو متاح وبذلك وقع الاختيار على العينة الغير احتمالية القصدية والتي يكون الاختيار فيها على أساس حر من قبل الباحث، وحسب طبيعة بحثه حيث يحقق هذا الاختيار أهداف الدراسة المطلوبة²، حيث تم توزيع 40 إستمارة وإسترجاع 33 و10 استمارات غير مسترجعة .

¹ عبد المجيد لطفي، علم الاجتماع، ط7، دار المعارف، القاهرة، 1976م، ص 353.

² عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان السمراي، البحث العلمي الكمي والنوعي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 147.

خلاصة:

من خلال هذا الفصل تم عرض الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة الميدانية بدأ من مجالات الدراسة حيث كان لنا في المجال المكاني تقديم عام لمؤسسة نفضال ثم تطرقنا إلى المنهج المستخدم للدراسة بحيث إعتمدنا على المنهج الوصفي الذي يهتم بوصف وتحليل وتفسير الظاهرة ثم تطرقنا إلى أهم الأدوات المستخدمة: " كالملاحظة والاستبيان " وبعد ذلك عرجنا إلى العينة القصدية بعد إستخلاصها من المجتمع الأصلي .

الفصل الرابع: عرض وتحليل نتائج الدراسة

تمهيد

1. عرض وتحليل النتائج
2. مناقشة وتفسير النتائج في ظل الفرضيات
3. النتائج العامة للدراسة
4. الاقتراحات والتوصيات

خلاصة

خاتمة

تمهيد:

بعد أن تم تطبيق الإستبيان على عينة أفراد الدراسة وبعد تفرغ النتائج الخام المتحصل عليها سنقوم فيما يلي بعرض هذه النتائج وذلك وفقا لفرضية الدراسة، حيث تضمن المحور الأول البيانات الشخصية والمحور الثاني للإستبيان خاص بالفرضية الاولى، أما المحور الثالث خاص بالفرضية الثانية وبعد ذلك سيتم تفصيل ومناقشة هذه الفرضيات وصولا إلى النتائج العامة لهذه الدراسة وبعض التوصيات والإقتراحات .

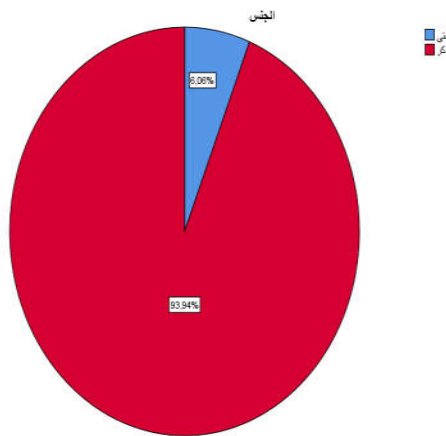
1. عرض وتحليل النتائج:

المحور الأول : البيانات الشخصية

جدول رقم 1 يبين توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
93.9	31	ذكر
6.1	2	انثى
100	33	المجموع

يوضح لنا هذا الجدول توزيع أفراد العينة حسب الجنس حيث سجلنا أعلى نسبة عند الذكور والتي قدرت بـ 93.9% مقابل 6.1% عند الإناث من إجمالي العينة ويرجع هذا الإرتفاع إلى طبيعة المؤسسة والعمل حيث نرى هيمنة ذكورية في الداخل نظرا لطبيعة عملها والنشاط الذي تقوم به فبعض المهام التي تقدمها المؤسسة تتطلب جهدا بدنيا كبيرا وهذا ما يدل أن المؤسسة لها جذب لليد العاملة الذكورية التي تستطيع ان تقوم بهذه الأنشطة. بينما الإناث فيقتصر عملهن في الإدارة .

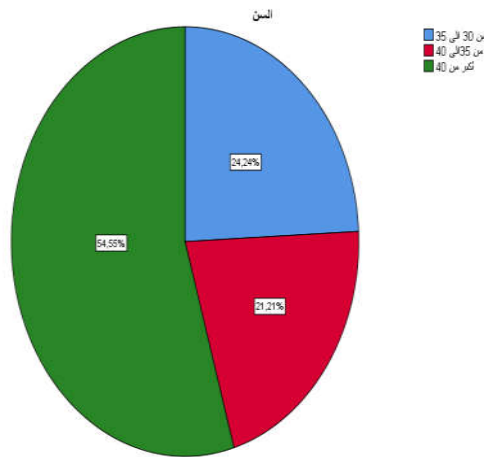


الشكل رقم 01: توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس.

جدول رقم 2 يبين توزيع افراد العينة حسب السن

النسبة %	التكرار	السن
24.2	8	30- 35
21.2	7	35- 40
54.4	18	40 فأكثر
100	33	المجموع

تشير البيانات الإحصائية أن الفئة العمرية الغالبة هي 40 فأكثر والتي تقدر نسبتها ب 54.4% ثم تليها الفئة العمرية 30-35 بنسبة 24.2 في حين ترجع نسبة 21.2% الى العمال الذين تتراوح أعمارهم بين 35-40. ومن خلال القراءة الإحصائية نجد أن المؤسسة تعتمد على عامل الخبرة في تسير مهامها.



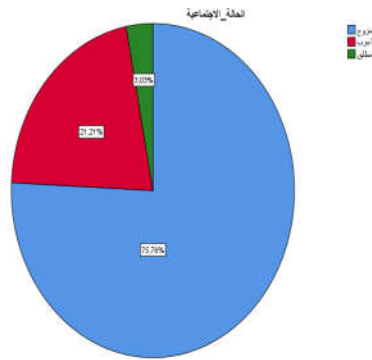
الشكل رقم 02: يوضح توزيع الباحثين حسب السن.

جدول رقم 3 يمثل توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية

النسبة %	التكرار	الحالة العائلية
75.8	7	اعزب
21.2	25	متزوج
3	1	مطلق
100	33	المجموع

يبين الجدول توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية حيث سجلنا أعلى نسبة من مجتمع الدراسة عند المتزوجون والتي قدرت ب **75.8%** بينما شكل العزاب نسبة **21.2%** وفي الاخير سجلنا حالة طلاق واحدة بنسبة قدرت **3%**.

من خلال البيانات الكمية نرجع ارتفاع نسبة المتزوجين الذي يعكس المسؤولية في انجاز المهام واتخاذ القرارات والاستقرار النفسي . بينما العزاب فهم حديثي التوظيف .



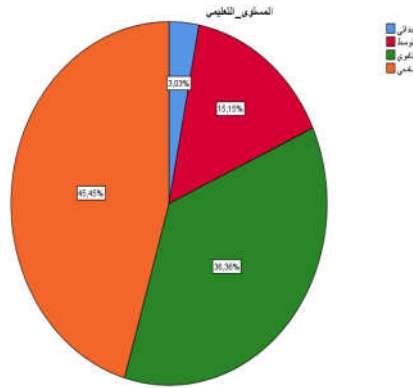
الشكل رقم 03: يوضح توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية .

جدول رقم 4 يمثل توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
3	1	إبتدائي
15.2	5	متوسط
36.4	13	ثانوي
45.5	15	جامعي
100	33	المجموع

من خلال البيانات الإحصائية والتي تعود الى المستوى التعليمي نجد أن نسبة **45.5%** كأعلى نسبة تعود للعمال الذين لديهم مستوى تعليمي جامعي بينما تعود نسبة **36.4%** للعمال ذو المستوى الثانوي في حين ترجع نسبة **15.2%** الى العمال الذين لديهم مستوى تعليمي متوسط وأخيرا تأتي نسبة **3%** للعينة ذات المستوى الابتدائي.

فالمستوى التعليمي هو الذي يحدد مكاتبتهم الوظيفية ومجال عملهم داخل المؤسسة حيث ينحصر المستوى الإبتدائي والمتوسط في المهام البسيطة بينما الذين يتوفر لديهم مستوى ثانوي و جامعي يؤدون المهام الإدارية مما يدل أن المؤسسة تتوفر على وجود ثقافة جامعية و وجود نسبة ملحوظة ذو المستوى الثانوي.

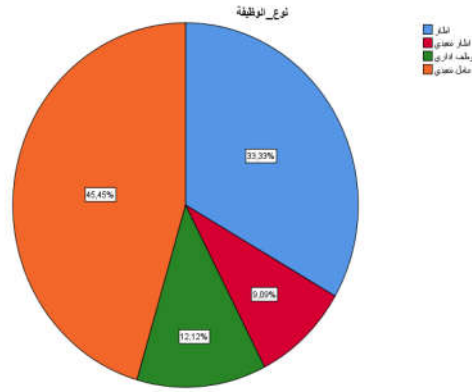


الشكل رقم 04: توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي .

جدول رقم 5 يبين توزيع افراد العينة حسب الفئة المهنية

نوع الوظيفة	التكرار	النسبة %
إطار	11	33.3
إطار تنفيذي	3	9.1
موظف إداري	4	21.1
عامل تنفيذي	15	45.5
المجموع	33	100

يوضح لنا الجدول توزيع أفراد العينة حسب الفئة المهنية حيث تتمثل أعلى نسبة في فئة عامل تنفيذي والتي قدرت بـ 45.5% ثم فئة إطار بنسبة 33.3% وتليها نسبة 12.1% بالنسبة لفئة موظف إداري ثم تأتي فئة إطار تنفيذي بنسبة 9.1% من خلال البيانات الإحصائية أعلاه يتبين أن المؤسسة يشغلها الفئة المهنية العمال التنفيذيين والذين يعتبرون أعمدة المؤسسة نظرا لطبيعة العمل الذي يتطلب هذه النوعية.



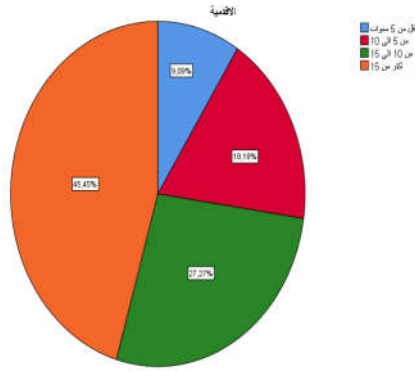
الشكل رقم 05: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة.

جدول رقم 6: يبين توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

الأقدمية	التكرار	النسبة %
أقل من 05 سنوات	3	9.1
من 05 - 10	6	18.2
10 - 15	9	27.3
15 فأكثر	15	45.5
المجموع	33	100

يوضح الجدول رقم 6 توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية حيث ان نسبة 9.1% من مجتمع الدراسة لديهم خبرة أقل من 05 سنوات ونسبة 18.2 تتراوح خبرتهم من 5 - 10 سنة . تليها نسبة 27.3% . الذين لديهم خبرة 10_15 ثم تأتي أكبر فئة يتوفرون على خبرة تتراوح من 15 فأكثر بنسبة 45.5%.

ومن خلال البيانات الإحصائية نلاحظ ان هناك تباين في نسب الخبرة المهنية في المؤسسة حيث أن الخبرة المهنية تعتبر متغيرا هاما يتحكم في الوظيفة وهي التي يمكن الحصول عليها من خلال الإحتكاك بالأفراد الذين يتوفرون على خبرة عالية.



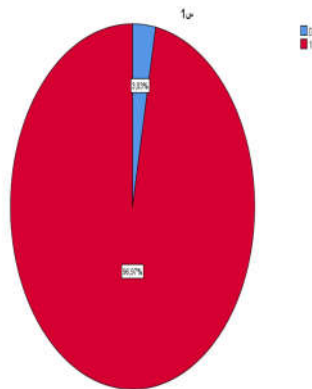
الشكل رقم 06: يوضح توزيع افراد العينة حسب الأقدمية .

المحور الثاني: دور الإتصال التنظيمي في تحقيق أهداف المؤسسة .

جدول رقم 07 يبين توزيع عينة الدراسة حسب دور الإتصال في زيادة روح الفريق والتعاون .

النسبة %	التكرار	البدائل
97	32	نعم
3	1	لا
100	33	المجموع

نلاحظ من خلال الإجابات أن أغلبية العمال صرحوا بأن للإتصال دور في زيادة روح الفريق والتعاون بنسبة 97% في حين كانت نسبة 3% أجابوا بأنه لا يزيد من روح الفريق والتعاون ومنه يتضح أن للإتصال دور مهم وفعال في زيادة روح العمل الجماعي داخل مؤسسة نفضال وذلك من خلال التنسيق بين مختلف الوحدات وتبادل الاقتراحات، والتوضيحات للوصول إلى حلول المشاكل المطروحة، وهذا راجع لسهولة التكامل وتفاعل العمال فيما بينهم.



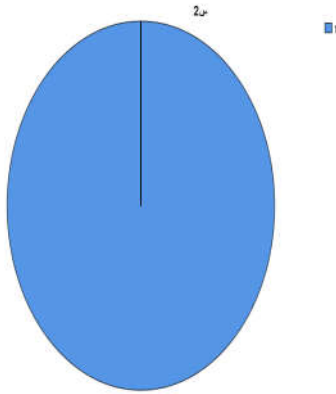
شكل رقم 07: يوضح توزيع العينة حسب إجابات العمال حول دور الاتصال .

جدول رقم 08 يبين توزيع عينة الدراسة حسب إسهام الإتصال التنظيمي في تحقيق أهداف المؤسسة

القيمة	التكرار	النسبة %
المجموع	33	100

يتضح من خلال الجدول أن جل المبحوثين أثنوا على أن الإتصال التنظيمي يسهم في تحقيق أهداف مؤسستهم حيث بلغت نسبتهم 100%.

ومنه يتضح أن الاتصـال التنظيمي مهم وفعال داخل مؤسسة نـفـطـال من خلال التعرف على مايجري داخل المؤسسة وزيادة الرضا والتفاهم بين العمال كما يسهم في خلق علاقات طيبة بين الادارة والعمال وتحقيق أهدافهم.



الشكل رقم 08: يوضح إجابات العمال حول الرضا الوظيفي.

جدول رقم 09 يبين توزيع عينة الدراسة حسب مدى زيادة الإتصال التنظيمي من شعور العامل بالانتماء إلى

المؤسسة

البدائل	التكرار	النسبة %
نعم	32	97
لا	1	3
المجموع	33	100

يتضح لنا من خلال الجدول أن نسبة 97% صرحوا بأن الاتصـال التنظيمي يزيد من شعور العامل بالانتماء للمؤسسة وأن نسبة 3.0% صرحوا بأنه لا يزيد بالانتماء، وهذا راجع إلى احتكاك العمال بينهم وبين المؤسسة وانه كلما كان هناك تعاون كلما أدى ذلك إلى الشعور بالانتماء وارتفاع الروح المعنوية.

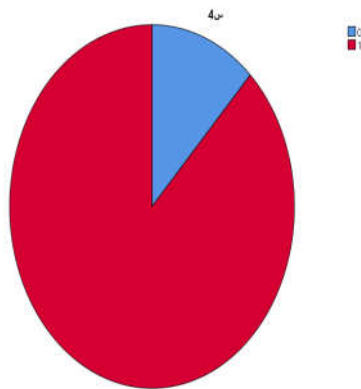


الشكل 09: يوضح إجابات المبحوثين حول الشعور بالإنتماء.

جدول رقم 10 يبين توزيع عينة الدراسة حسب دور الحديث عن إنجازات العامل من طرف الزملاء في زيادة أدائه

البدائل	التكرار	النسبة %
نعم	29	87
لا	4	12
المجموع	33	100

من خلال الجدول يتضح لنا أنه إذا كان الحديث عن إنجازات العامل من طرف الزملاء يزيد من أدائه حيث بلغت هذه النسبة 87.9% من الذين صرحو بنعم بالمقابل بلغت نسبة الذين صرحو ب لا 12.1% وهذا راجع إلى طبيعة العلاقات القائمة بين العمال وأنه كلما كان هناك جو مناسب كلما كانت هناك روح عمل وكلما أدى ذلك إلى تحسين الأداء.

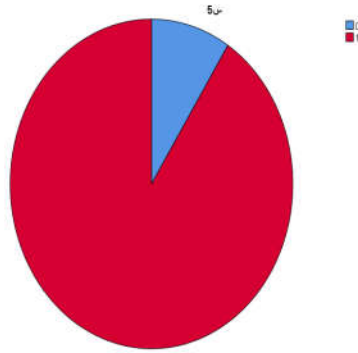


الشكل 10: يوضح إجابات المبحوثين حول تحسين الأداء.

جدول رقم 11 يبين توزيع عينة الدراسة حسب إتاحة المؤسسة فرص للإتصال بها

النسبة %	التكرار	البدائل
90.9	30	نعم
9.1	3	لا
100	33	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول أن نسبة المبحوثين الذين صرحو بأن المؤسسة تتيح لهم فرص للإتصال بها قدرت بنسبة 90.9% بالمقابل الذين صرحو بأنه لا تتيح لهم فرص للإتصال بنسبة 9.1%، ومنه يتضح لنا أن مؤسسة نفضال تهتم بعمالها من خلال إتاحة لهم فرص للإتصال بها من اجل تحديد الرؤية الشاملة لكل جوانب العملية الإدارية داخل المؤسسة والتقليل من سوء التفاهم والاختلافات التي قد تطرأ في محيط العمل.



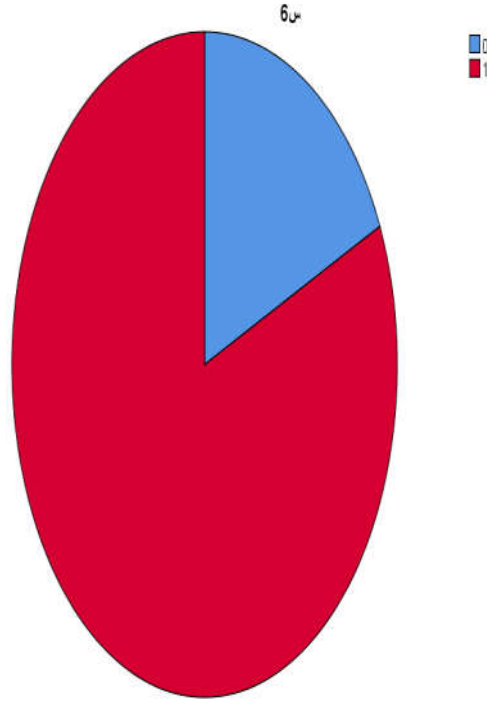
الشكل 11: يوضح إجابات المبحوثين حول فرص الإتصال .

جدول رقم 12 يبين توزيع عينة الدراسة حسب تخصيص المؤسسة أياما لإستقبال العمال

النسبة %	التكرار	البدائل
81.8	27	نعم
18.2	6	لا
100	33	المجموع

يتضح من خلال الجدول أن نسبة تخصيص المؤسسة لأيام الاستقبال مرتفعة حيث بلغت بنسبة 81.8% من الذين صرحو بنعم، في حين الذين صرحو بأنه لا تخصص لهم أيام للإستقبال بنسبة 18.2%.

ومنه يتضح لنا ان مؤسسة نفضال تفتح أبوابها لعمالها من خلال مساعدة العاملين على تفهم طبيعة أعمالهم المختلفة والأهداف التنظيمية التي يسعون إليها ومدى مساهمة جهودهم في تحقيقها حتى يتم تعاونهم مع المؤسسة وتعاونهم مع بعضهم البعض مما يحقق رضاهم وارتفاع معنوياتهم

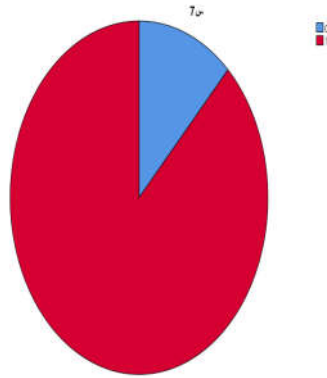


الشكل 12: يوضح إجابات الباحثين حول الاستقبال في المؤسسة.

جدول رقم 13 يبين توزيع عينة الدراسة حسب قيام مدير المؤسسة بزيارتهم من حين لآخر

البدائل	التكرار	النسبة %
نعم	29	87.9
لا	4	12.1
المجموع	33	100

من خلال الجدول كانت إجابات المبحوثين أنه مدير المؤسسة يزورهم من حين لآخر بنسبة 87.9% من الذين أجابوا بنعم في حين كانت إجابات الذين صرحوا بأنه لا يزورهم بنسبة 12.1%، ومنه يتضح أن هناك علاقة وطيدة بين عمال المؤسسة والمدير من خلال زيارته لمعرفة آرائهم والوقوف على مختلف مشاكلهم واقتراح خطط وأعمال جديدة للمؤسسة.



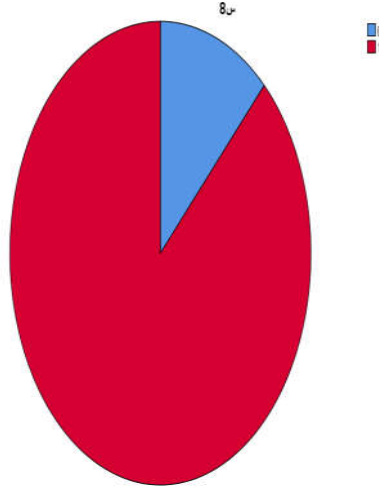
الشكل 13: يوضح اجابات المبحوثين حول زيارات المدير.

جدول رقم 14 يبين توزيع عينة الدراسة حسب اهتمام المؤسسة للإتصال التنظيمي

البدائل	التكرار	النسبة %
نعم	29	87.9
لا	4	12.1
المجموع	33	100

من خلال الجدول يتضح لنا أن 87.9% من المبحوثين الذين صرحوا بأن المؤسسة تولي اهتماما للإتصال التنظيمي، بالمقابل 12.1% صرحوا أنه لا تولي إهتماما، ومنه يمكن تفسير هذه النتائج على أن مؤسسة نفضال

تولي إهتماما فعالا للإتصال التنظيمي داخل محيطها حيث لاحظنا من خلال دراستنا الميدانية أنها تسعى لتنمية العلاقات الإنسانية وخلق الروح المعنوية مما يؤدي إلى زيادة التفاعل الإجتماعي والعلاقات الإنسانية وتحقيق نتائج ايجابية للمؤسسة والعاملين.



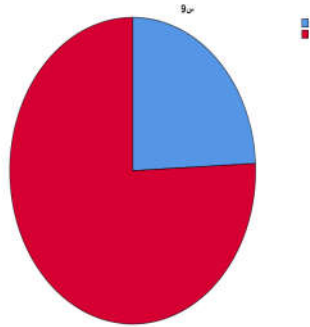
الشكل 14: يوضح إجابات المبحوثين حول أهمية الإتصال .

المحور الثالث : المعوقات التي تواجه الإتصال التنظيمي داخل المؤسسة

جدول رقم 15 يبين توزيع عينة الدراسة حسب سوء علاقة العامل بالآخرين وتأثيرها على إتقان العمل داخل المؤسسة

النسبة %	التكرار	البدائل
75.8	25	نعم
24.2	8	لا
100	33	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول أن المبحوثين الذين صرحوا بأن سوء علاقة العامل بالآخرين تؤثر على أداء عمله قدرت نسبتهم 75.8% بالمقابل كانت نسبة 24.2% من الذين صرحوا بأنها لا تؤثر. ومنه يتضح أنه رغم العلاقات الجيدة بين العاملين إلا انه توجد بعض المعوقات التي من شأنها أن تؤثر على العلاقات بينهم والتي تنجم عنها عرقلة في العملية الإتصالية.

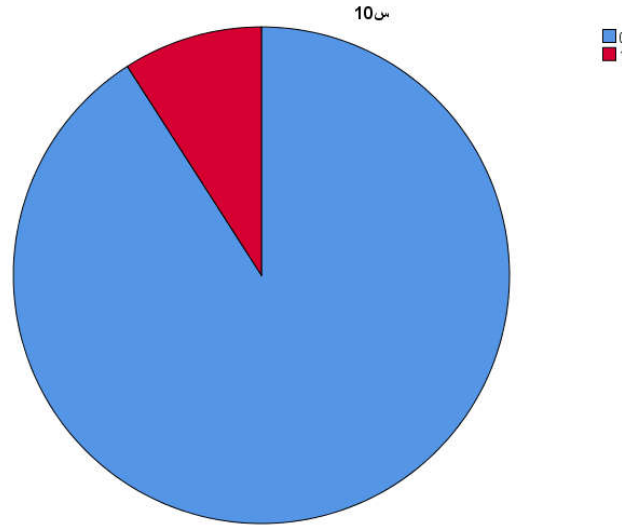


الشكل 15: يوضح علاقة العامل بالآخرين .

جدول رقم 16 يبين توزيع عينة الدراسة حسب صعوبة الإتصال بين العامل والمسؤول المباشر

النسبة %	التكرار	البدائل
90.9	30	نعم
9.1	3	لا
100	33	المجموع

من خلال الجدول يتضح لنا أن نسبة الباحثين الذين صرحوا أنه توجد صعوبة في الإتصال مع المسؤول المباشر نسبتهم 90.9% في المقابل الذين صرحوا بأنه لا توجد صعوبات كانت نسبتهم 9.1% ومنه يتضح أن هناك معوقات تواجه العمال من خلال صعوبة الإتصال مع المسؤول المباشر حيث كانت إجابات الباحثين أن هذه المعوقات تكمن في ضيق الوقت وطبيعة العمل، فالبعد المكاني بين المرسل والمرسل يؤثر على عملية الإتصال.

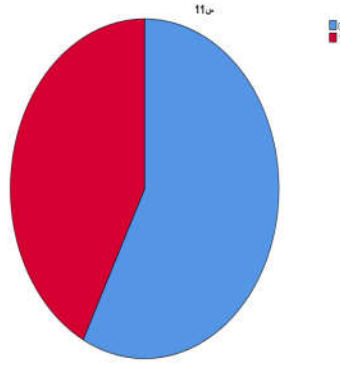


الشكل 16: يوضح صعوبة الاتصال بين العامل والمسؤول .

جدول رقم 17 يبين توزيع عينة الدراسة حسب سوء تفاهم العامل مع مسؤوله

النسبة %	التكرار	البدائل
42.4	14	نعم
57.6	19	لا
100	33	المجموع

من خلال الجدول يتضح لنا أن نسبة الباحثين الذين صرحوا أنه حصل سوء تفاهم مع المسؤول حيث قدرت ب 42.4%، بالمقابل كانت نسبة الذين صرحوا أنه لا يوجد سوء تفاهم قدرت ب 57.6%. إنطلاقاً من القراءة الكمية وواقع المؤسسة المعاش نجد أن النسب متقاربة نوعاً ما وأنه رغم العلاقات الإيجابية إلا أنه توجد بعض المشاكل بين العامل ومسؤوله وأن سوء التفاهم حسب بعض الباحثين تحدث في بعض الأحيان بسبب أمور شخصية وتنظيمية .

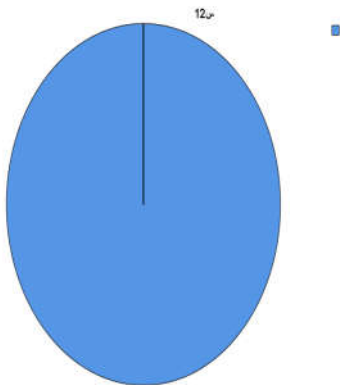


الشكل 17: يوضح سوء تفاهم العامل مع المسؤول.

جدول رقم 18 يبين توزيع عينة الدراسة حسب معاملة مدير المؤسسة للعمال كمجموعة

القيمة	التكرار	النسبة %
المجموع	33	100

من خلال الجدول نلاحظ أن أغلب الإجابات كانت معاملة إيجابية لهم بنسبة 100% ومنه نلاحظ أنه توجد علاقات قوية بين مدير المؤسسة والعمال كمجموعة وأنه يوجد اتصال تنظيمي فعال وجيد وكذا العلاقة الطيبة التي يتلقونها وحل مختلف المشاكل التي من شأنها ان تعرقل سير عمل العمال والمؤسسة .

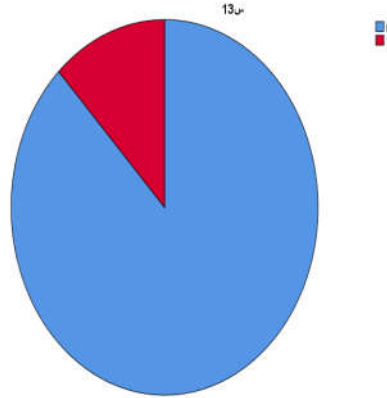


الشكل 18: يوضح معاملة المدير للعامل.

جدول رقم 19 يبين توزيع عينة الدراسة حسب الصعوبات التي تواجه العامل والإدارة

البدائل	التكرار	النسبة %
نعم	29	87.9
لا	4	12.1
المجموع	33	100

من خلال الجدول يتضح أنه توجد صعوبات تواجه العامل في اتصاله بالإدارة بنسبة 87.9% الذين صرحوا بنعم في حين كانت نسبة 12.1% بأنه لا توجد صعوبات تواجه العامل في اتصاله بالإدارة وبالتالي من خلال ملاحظتنا لهذه النتائج وفي الجدول رقم 16 أن هذه الأسباب ترجع للبعد المكاني وطبيعة عمل هذه المؤسسة.



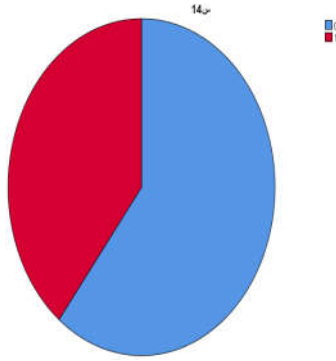
الشكل رقم 19: يوضح صعوبات العامل بالإدارة .

جدول رقم 20 يبين توزيع عينة الدراسة حسب المشاكل الشخصية وتأثيرها في العملية الاتصالية بين العامل وزملائه

النسبة %	التكرار	البدائل
39.4	13	نعم
60.6	20	لا
100	33	المجموع

يتبين لنا من خلال الجدول أن نسبة 39.4% من الذين صرحوا أنه تؤثر هذه المشاكل الشخصية في العملية الاتصالية بينهم في حين كانت نسبة 60.6% من الذين صرحوا أنه لا تؤثر هذه المشاكل الشخصية على العملية الاتصالية.

ومنه يتضح ان للمشاكل الشخصية تأثير على العملية الاتصالية وكذلك من خلال استنتاجاتنا للجدول رقم 17 و 18.

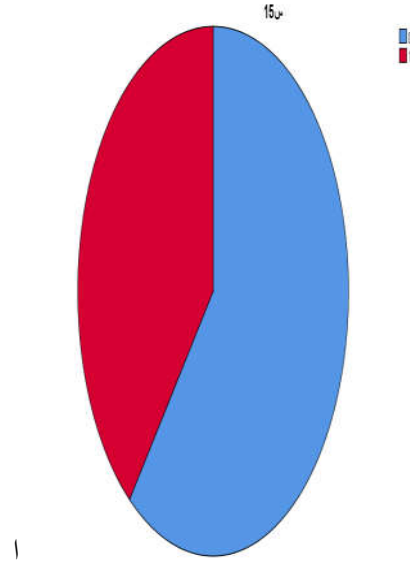


الشكل 20: يوضح المشاكل الشخصية بين العامل وزملاءه.

جدول رقم 21 يبين توزيع عينة الدراسة حسب وصول المعلومات الغامضة للعامل ودورها في عرقلة العملية الإتصالية .

النسبة %	التكرار	البدائل
39.4	13	نعم
60.6	20	لا
100	33	المجموع

يتضح من خلال الجدول أن نسبة 39.4% من الذين صرحوا بأن المعلومات الغامضة تعرقل العملية الإتصالية في المقابل كانت نسبة 60.6% من الذين صرحوا أنه لا تؤثر هذه المعلومات الغامضة على سير العملية الإتصالية وبالتالي يتضح من خلال هذه النتائج أنه توجد معوقات تواجه سير العملية الإتصالية والتي ترجع حسب الباحثين الذين يرون ذلك أنها تكمن في نوعية المعلومات المعقدة مع قلة الخبرة لبعض العمال في إتقان اللغات الأجنبية .



الشكل رقم 21: يوضح وصول المعلومة الغامضة للعامل .

جدول رقم 22 يبين توزيع عينة الدراسة حسب سرعة وصول المعلومات المرسله للعامل

النسبة %	التكرار	البدائل
75.8	25	سريعة
24.2	8	بطيئة
100	33	المجموع

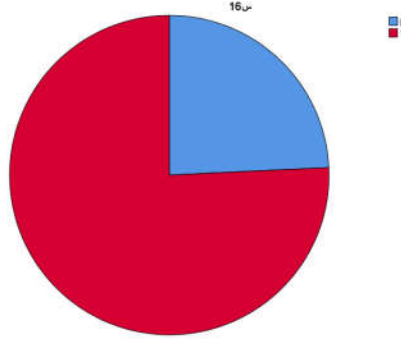
يتضح من خلال الجدول أن سرعة وصول المعلومات حسب الذين صرحوا أنها سريعة كانت نسبتهم

75.8% في المقابل كانت المعلومات التي تصلهم بطيئة بنسبة 24.2%

ومنه نستنتج ان نسبة المبحوثين التي تصلهم المعلومات السريعة يعتمدون في وصولها على وسيلة الهاتف وهذا

ما لوحظ اثناء دراستنا الميدانية إلا انها تصل أحيانا بطيئة حسب بعض العاملين وهذا راجع للعملية الإتصالية بين

المرسل والمتلقي.



الشكل رقم 22: يوضح سرعة وصول المعلومات للعامل.

2. مناقشة وتفسير نتائج الدراسة

1.2. حسب البيانات الشخصية

هدفت دراستنا إلى معرفة واقع الإتصال التنظيمي داخل المؤسسة والمطبق بمؤسسة نפטال مقاطعة الوقود بتيسمسيلت

- حيث كان مجتمع البحث يتكون من 30 ذكر و 2 أنثى وهذا راجع إلى طبيعة نشاط المؤسسة الذي يتطلب جهد بدني أكبر.

- حيث نجد نسبة 54.4% من العمال ينتمون إلى الفئة العمرية أكثر من 40 سنة وهذا راجع لطبيعة المؤسسة التي تعتمد على عامل الخبرة والكفاءة في العمل.

- نجد نسبة 45.5% من أفراد العينة مؤهلهم العلمي جامعي وهذا يرجع لطبيعة عمل المؤسسة التي تعتمد على عمال ذو اختصاص.

- نجد نسبة 75.8% من أفراد العينة متزوجون وهذا راجع إلى المنصب والحالة المادية التي يتوفرون فيها داخل المؤسسة

- نجد نسبة 45.5% من أفراد العينة التحقوا بالمؤسسة أكثر من 15 سنة وهذا راجع لإعتماد المؤسسة على عامل الخبرة الذي يكون نتاج الأقدمية

- كذلك نجد نسبة 45.5% من مجتمع البحث يشغلون منصب عمال تنفيذين وهذا يرجع إلى طبيعة تسيير المؤسسة

2.2. نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات :

الفرضية الأولى: دور الاتصال التنظيمي في تحقيق أهداف المؤسسة.

خلصت النتائج أن:

- أغلب أفراد العينة بنسبة 97% ترى أن للاتصال دور في زيادة روح الفريق والتعاون وهذا راجع إلى الدور الفعال الذي يؤديه من خلال العلاقات الإنسانية وتقوية روح التعاون والعمل الجماعي الذي يهدف بدوره لتحقيق غايات وأهداف المؤسسة
- في حين نجد نسبة 100% من مجتمع البحث يجمعون على إسهام الاتصال التنظيمي في تحقيق أهداف مؤسساتهم من خلال التنسيق بين مختلف الوحدات وتبادل الاقتراحات، والتوضيحات للوصول إلى حلول المشاكل المطروحة، وهذا راجع لسهولة التكامل والتفاعل بين العمال والمؤسسة
- كذلك نجد نسبة 97% من أفراد العينة يصرحون بأن الإتصال التنظيمي يزيد من شعورهم بالانتماء للمؤسسة وتحقيق أهدافها فطبيعة العلاقات الإيجابية بينهم.
- ونجد نسبة 87% من مجتمع البحث صرحوا أن الحديث عن إنجازاتهم من طرف زملائهم يزيد من أدائهم في تحقيق أهداف المؤسسة.
- في حين نجد نسبة 90.9% من افراد العينة يصرحون أن المؤسسة تتيح لهم فرص للاتصال بها وهم بدورهم يسعون جاهدين من أجل تحقيق أهدافهم وأهداف المؤسسة.
- نجد نسبة 81.8% يصرحون أن المؤسسة تخصص لهم أياما للإستقبال وهذا ما يجعلهم في تواصل واتصال ببعضهم البعض من أجل تحقيق مساعي وأهداف المؤسسة.
- نجد 87.9% يصرحون أن مدير مؤسساتهم يقوم بزيارتهم من حين لآخر للوقوف على تحقيق غايات وأهداف المؤسسة.
- نجد نسبة 87.9% يصرحون أن المؤسسة تولي اهتماما للاتصال التنظيمي مما يؤدي إلى زيادة التفاعل الإجتماعي وتحقيق نتائج للمؤسسة.

الفرضية الثانية : المعوقات التي تواجه الإتصال التنظيمي داخل المؤسسة

- حيث بلغت نسبة 75% من مجتمع البحث الذين صرحوا أن سوء علاقة العامل بالآخرين تؤثر على أداء عمله وهذا راجع إلى طبيعة العلاقة بين العمال والتي من شأنها عرقلة الإتصال التنظيمي داخل المؤسسة

- كذلك نجد نسبة 90.9% من أفراد العينة يصرحون أنه توجد صعوبة في الإتصال مع المسؤول المباشر وهذا راجع إلى طبيعة العمل وضيق الوقت والتي تعرقل الإتصال داخل المؤسسة.
 - كما نجد 57.6% من الذين صرحوا أنه لا يوجد سوء تفاهم بينهم وبين المسؤول المباشر إلا أنها نسبة ليست ببعيدة عن الذين صرحوا أنها توجد بينهم سوء تفاهم وهذا إن دل فإنه يدل على وجود معوقات قد تحد من عملية الإتصال بينهم.
 - نجد نسبة 100% من مجتمع البحث الذين صرحوا أن معاملة مدير المؤسسة لهم معاملة إيجابية وهذا يدل على وجود علاقة طيبة ووطيدة بينهم وأنه لا توجد معوقات تواجههم من ناحية المدير
 - كذلك نجد نسبة 87.9% يصرحون أنه توجد صعوبات تواجه العامل في اتصاله بالإدارة نظرا لضيق الوقت وطبيعة العمل التي تستوجب عليهم وجود هذه الصعوبات.
 - نجد نسبة 60.6% يصرحون أن المشاكل الشخصية لا تؤثر على العملية الإتصالية بينهم إلا أنها نسبة ليست ببعيدة عن الذين صرحوا أنها تؤثر وهذا إن دل فإنه يدل على وجود معوقات تؤثر على العملية الاتصالية بينهم.
 - في نجد كذلك نسبة 60.6% من أفراد العينة يصرحون أن وصول المعلومات الغامضة لهم لا تؤثر على العملية الإتصالية ويتضح أنها ترجع لطبيعة العمل إلا أنها لا تمنع من وجود عرقلة داخل المؤسسة في ظل وجود هذه النسبة المتقاربة.
 - نجد نسبة 75% من مجتمع البحث صرحوا أن سرعة وصول المعلومات سريعة وهذا نظرا لطبيعة العمل واعتمادهم على الهاتف في تلقي المعلومات إلا أنها تكون بطيئة أحيانا في ظل وجود معوقات بين المرسل والمتلقي.
- 3. النتائج العامة للدراسة :**

من خلال تحليل ومناقشة النتائج توصلنا إلى مجموعة من النتائج أهمها:

حيث كشفت لنا المعطيات الكمية ومن خلال المحور الثاني والجدول رقم 1 و 2 عن دور وأثر الاتصال التنظيمي، داخل المؤسسة، والذي يوصف بأنه إيجابي إلى حد كبير في قيام العلاقات الإنسانية وتقوية روح التعاون والعمل الجماعي، وكذا التنسيق بين مختلف الوحدات وتبادل الاقتراحات، والتوضيحات للوصول إلى حلول المشاكل المطروحة، وهذا راجع لسهولة التكامل والتفاعل بين العمال والمؤسسة كما أشارت الدراسة أن المؤسسة تتيح لهم فرص للإتصال بها وأياما لاستقبالهم وهذا ما يؤكد الجدول رقم 11 و 12 و 13 مما يحقق رضاهم وارتفاع معنوياتهم وتوطيد علاقاتهم مع المؤسسة والمدير كما أكدت الدراسة إلى أن معظم العمال المبحوثين، يؤكدون على

مدى تولى المؤسسة أهمية للإتصال التنظيمي من أجل تحقيق أهداف المؤسسة وذلك من خلال الجدول رقم 14 وبالتالي هذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى.

في حين كشفت نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بالمحور الثالث أن المؤسسة تواجه بعض المعوقات والتي من شأنها عرقلة العملية الاتصالية داخل المؤسسة وهذا ما أشارت إليه الدراسة من خلال الجدول رقم 16 و 17 والتي تؤكد أن سوء علاقة العامل بزملائه تؤثر على إتقان عمله وأنه توجد مشاكل شخصية وتنظيمية في بعض الأحيان بين العامل ومسؤوله وأن العمال يجدون صعوبات في الإتصال بالإدارة وحسب تصريحهم يرجعونها إلى ضيق الوقت وطبيعة العمل الشاق وهذا ما يوضحه الجدول رقم 19.

كما تشير دراستنا أن بعض المعلومات الغامضة التي تصل إلى العمال تعرقل سير العملية الإتصالية وبالرغم من وضوحها، إلا أنها في بعض الأحيان تعتبر بطيئة، كما يوضحه الجدول رقم 21 و 22 والتي ترجع إلى قلة الخبرة لبعض العمال في إتقان اللغات الأجنبية ونوعية المعلومة المعقدة وبالتالي يحد من فعالية الإتصال التنظيمي وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية.

4. الإقتراحات والتوصيات :

على ضوء النتائج التي تم التوصل إليها يمكن إقتراح التوصيات التالية :

- على مؤسسة نفضال إعطاء أهمية من جانب المسؤولين للإتصال بالعمال فيما يتعلق بالإتصال الصاعد .
- ينبغي على المؤسسة تشجيع الاتصال التنظيمي في كل الإتجاهات .
- على مؤسسة نفضال إختيار التوقيت والظرف المناسب للإتصال ومواكبة التطور في إستخدام الوسائل والتقنيات الحديثة .
- على المؤسسة تعزيز الثقافة الإتصالية .
- على المؤسسة معرفة وحل مختلف المشاكل التي تعيق العملية الإتصالية بين العمال والمسؤولين .

خلاصة الفصل:

خلاصة القول في هذا الفصل وبعد الانتهاء من عرض وتحليل وتفسير النتائج، التي تمليها علينا الجداول توصلنا إلى نتيجة مفادها أن مؤسسة نفضال لولاية تيسمسيلت تولي اهتمام كبير للإتصال التنظيمي كما تبين أن العلاقات بين العمال والمدير إيجابية و تساهم بشكل كبير في تطوير الإتصال وبذلك تحقيق أهداف المؤسسة إلا أنه توجد بعض المعوقات التي تواجه الإتصال التنظيمي داخل هذه المؤسسة .
وتبقى هذه المؤسسة مجرد عينة أردنا التطبيق عليها، والتعرف على صحة واقع الإتصال التنظيمي داخلها.

خاتمة

خاتمة:

بناء على هذه الدراسة وانطلاقاً من الهدف الأساسي الذي يسعى للكشف عن واقع الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة والذي تم إجراؤه بمؤسسة نفضال مقاطعة الوقود لولاية تيسمسيلت ومن خلال الدراسة النظرية والميدانية تم الوصول إلى مجموعة من الحقائق أهمها أن موضوع الإتصال التنظيمي موضوع حساس داخل المؤسسات كونه شريان المؤسسة فهو يساعد على إيجاد حلول وجو تنظيمي تستطيع من خلاله المؤسسة تحقيق أهدافها وغاياتها .

وفي الأخير تجدر الإشارة أن هذه الدراسة مجرد محاولة وصفية لواقع الاتصال التنظيمي بمؤسسة نفضال مقاطعة الوقود لولاية تيسمسيلت، ونتائجها غير نهائية الأمر الذي يستدعي إجراء دراسات وأبحاث أخرى من أجل المقارنة مع النتائج التي تم التوصل إليها وكذلك فتح المجال للباحثين للقيام بدراسات تفصيلية.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع والمصادر :

أولا/ الكتب:

- أحمد ماهر السلوك التنظيمي . مدخل بناء المهارات، الطبعة السابعة، الدار الجامعية الإسكندرية 1997.
- بشار حزي، الإتصال التنظيمي من منشورات الجامعة الافتراضية السورية، 2020
- بشير العلاق، الإتصال في المنظمات العامة، دار اليازوري للنشر والتوزيع عمان الأردن ، 2009
- محمد محمود مصطفى. الادارة العامة دار البداية، الطبعة الأولى، عمان، 2012.
- محمد قاسم القريوتي الإدارة المعاصرة بين النظرية والتطبيق، جمعية المطابع التعاونية . عمان .الأردن 1985.
- ماهر أحمد، السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر 2003
- محمد عبد الجبار خندقجي، نواف عبد الجبار خندقجي، مناهج البحث العلمي، الطبعة الأولى 2012،
- مصطفى حجازي، الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة، الطبعة الأولى، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت لبنان، 1990
- موريس المجلس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، بوزيد صحراوي وأخرون دار القصبه للنشر، الطبعة الثانية، الجزائر، 2006،
- عمار حمداش، تقنيات البحث السوسولوجي، الطبعة الأولى، القنيطرة المغرب، 2006،
- عبد المجيد لطفي، علم الاجتماع، الطبعة السابعة، ادار المعارف، القاهرة، 1976
- عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان السمرائي، البحث العلمي الكمي والنوعي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2008،
- صلاح الدين عبد الباقي، مبادئ السلوك التنظيمي، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية و 2007
- صالح خليل أبو أصبع العلاقات العامة والإتصال الإنساني، الطبعة الأولى، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 1998
- حجاب محمد منير، الاتصال الفعال للعلاقات العامة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2007،
- خضرة عمر الملفح، الاتصال المهارات والنظريات وأسس العامة، الطبعة الأولى، مكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان 2015،
- هاشم حمدي رضا، تنمية مهارات الإتصال والقيادة الإدارية، الطبعة الأولى، دار الراية عمان الأردن 2009

- هالة منصور الإتصال الفعال .مفاهيمه.أساليبه. مهاراته، المكتبة الجامعية، الإسكندرية، 2000
- رضا ابراهيم الملحي معجم المصطلحات في الإدارة التربوية والمدرسية دار الجامعة الجديدة الإسكندرية 2011.
- رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الإجتماعية، الطبعة الأولى، دار هومة للنشر، الجزائر، 2002،
- فضيل دليو الإتصال مفاهيمه، نظرياته، وسائله، الطبعة الأولى، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003
- ثانيا/ المجالات :**
- برقية سهيلة، أساليب الإتصال التنظيمي ودورها في تفعيل الموارد البشرية في المؤسسة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 24، جامعة قاصدي مرباح ورقلة الجزائر، 2016
- بالخير مهيري، فائزة رويم الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة ورقلة، الجزائر ص 287
- نجم أحمد عثمان، دور الإتصال التنظيمي في ضمان الجودة بمؤسسات التعليم العالي وفقا لنموذج (جوزيف جوردان) للجودة، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المجلد 6 العدد 27، 2022
- قاسم فتيحة، التفاعل الإجتماعي بالمؤسسات الإتصال التنظيمي، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، العدد 23، المجلد الأول، جامعة زيان عاشور الخلفة، الجزائر 2015.
- بالخير مهيري، فائزة رويم الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة ورقلة، الجزائر.
- دعاس مصعب، الخيارات الاستراتيجية وآثارها على الهيكل المالي، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة ، مج 05، ع01، 2020
- ثالثا/ الرسائل والمذكرات :**
- محمد علي محمد، واقع الإتصال الرسمي في تنظيم المؤسسة، رسالة ماجستير في علم إجتماع الإتصال، جامعة قسنطينة 1995.
- محمد الشريف شريط، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالولاء التنظيمي"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، جامعة قسنطينة، 2008 2009
- مصعب إسماعيل طبش. دور نظم تقنيات الإتصال الإداري في خدمة إتخاذ القرارات . رسالة لنيل شهادة الماجستير .الجامعة الإسلامية غزة. كلية التجارة، 2008.

- العربي بن داود، فعالية الإتصال التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم إجتماع، 2007 2008 .
- طبيش ميلود، الإتصال التنظيمي وعلاقته بالتفاعل الإجتماعي للعاملين بالمؤسسة، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم إجتماع ، 2009، 2010
- سليمان كفان، مدى فعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة ودوره في اتخاذ القرارات التنظيمية، رسالة ماجستير، جامعة قسنطينة كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، جامعة منتوري قسنطينة، 2004-2005
- سوايغ دارين، الإتصال التنظيمي وتأثيره على اتخاذ القرار، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، تخصص علم الإجتماع تنمية الموارد البشرية، جامعة قسنطينة، 2013، 2014 .
- جلال الدين بوعيط، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس، جامعة منتوري محمود قسنطينة 2008_2009.
- جمال الدين عاشوري . الإتصال التنظيمي والسلامة الصناعية بالمؤسسة الصناعية الجزائرية . شهادة ماجستير . جامعة محمد لمين دباغين سطيف 02 . كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الإجتماع 2014 .2015
- هناء مارس، أثر الاتصال التنظيمي الرسمي على واقعية إنجاز العامل، رسالة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2007-2008
- صبرينة رماش، الفعالية الإتصالية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة دكتوراه، علم الاجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة منتوري قسنطينة، 2009
- زيد الدين خرشي، دور الاتصال في تحقيق أهداف التغيير التنظيمي في المؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص علم الاجتماع، 2010
- وفاء حنيفر، دور الإتصال الداخلي في تسيير المؤسسة الخدمية، رسالة ماجستير جامعة قسنطينة : كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية، 2004/2005.

قائمة الملاحق

الملحق رقم 02: طلب الترخيص بإجراء دراسة ميدانية



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون * تيارت *

كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية

قسم علم الاجتماع

رقم القيد: 82. / ق ع / 1 / ك ع / 2023/

إلى السيدة (ة) محترم (ة) مدير مؤسسة نفضال - بتيسمسيلت -

الموضوع: طلب الترخيص بإجراء بحث

تحية طيبة وبعد:

في إطار ترمين وترقية البحث العلمي لطلبة قسم علم الاجتماع يشرفني أن ألتمس من سيادتكم

الترخيص للطلبة الآتية أسمائهم :

- عماري عبد القادر

- لمو خالد

يندرج هذا الترخيص ضمن البحث الأكاديمي لمستوى الماستر من أجل مذكرة التخرج لنيل

هذه الشهادة.

تيارت في: 2023/05/08



كرطالي نور الدين
رئيس قسم علم الاجتماع
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

de. 08/05/23
ARBI Rachid

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة ابن خلدون تيارت
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع



إستمارة بحث حول :

واقع الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة

(دراسة ميدانية لعينة من عمال مؤسسة نفضال ولاية تيسمسيلت)

في إطار إنجاز مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر الطور الثاني ل. م. د في علم الاجتماع تخصص العمل والتنظيم نرجو تعاونكم معانا في إنجاز هذه الاستمارة التي تم تصميمها لغرض جمع المعلومات اللازمة للبحث العلمي لإتمام هذه الدراسة . راجين منكم قراءة المرفق وتعبئة البيانات بالإجابة عن الأسئلة بدقة وموضوعية بوضع علامة X في المكان المناسب ونحيطكم علما أن المعلومات الواردة لا تستخدم إلا في إطار علمي .

إعداد الطلبة :

لمو خالد

عماري عبد القادر

إشراف الاستاذة

عرباوي نصيرة

السنة الجامعية : 2022 _ 2023

يرجى وضع علامة (X) في المربع المناسب للإختيار :

المحور الأول : البيانات الشخصية.

1. الجنس : ذكر. أنثى
2. السن : 30 إلى 35. 35 إلى 40. 40 فأكثر
3. المستوى الدراسي : ابتدائي . متوسط. ثانوي. جامعي .
4. الحالة المدنية : أعزب. متزوج مطلق. أرمل
5. أقدمية العمل :
 - أقل من 5 سنوات.
 - من 5 إلى 10 سنوات
 - من 10 إلى 15 سنوات
 - من 15 فأكثر
6. نوع الوظيفة :
 - إطار
 - موظف اداري
 - إطار تنفيذي
 - عامل تنفيذي

المحور الثاني. : دور الإتصال التنظيمي في تحقيق أهداف المؤسسة

1. هل ترى بأن للإتصال دور في زيادة روح الفريق والتعاون ؟
 - نعم.
 - لا
2. حسب رأيك هل يسهم الإتصال التنظيمي في زيادة تحقيق أهداف مؤسستكم ؟.
 - نعم.
 - لا.

إذا كانت الاجابة ب نعم فهل يسهم في

_ بث روح الجماعة. نعم. لا

_ القضاء على كل أنواع الإشاعات داخل المؤسسة. نعم. لا

أخرى أذكرها
3. هل يزيد الإتصال التنظيمي من شعورك بالانتماء لمؤسسة نفضال ؟
 - نعم
 - لا
- 4 هل الحديث عن إنجازاتك من طرف زملائك يزيد من أدائك ؟
 - نعم.
 - لا.

5. هل تتيح لكم المؤسسة فرص للإتصال بها ؟

نعم. لا

إذا كانت الإجابة ب لا لماذا في رأيك

6. هل تخصص لكم المؤسسة أياما للاستقبال ؟ نعم. لا

7. هل يقوم مدير مؤسستكم بزيارتكم من حين لآخر ؟ نعم لا

إذا كانت الإجابة نعم ما نوع هذه الزيارات

فجائية متتالية دوريا

8. حسب رأيك هل تولي مؤسستكم أهمية للإتصال التنظيمي ؟

نعم. لا.

إذا كانت الإجابة بنعم فيما تتمثل هذه الأهمية :

التعرف على ما يجري داخل المؤسسة

زيادة الرضا والتفاهم بين الموظفين

يسهم في فاعلية النشاط الخاص بالمؤسسة

يسهم في خلق علاقات طيبة بين الموظفين والإدارة

في حالة الإجابة ب. لا لماذا برأيك

المحور الثالث : المعوقات التي تواجه الإتصال التنظيمي داخل المؤسسة .

9. في رأيك هل سوء علاقاتك بالأخرين يؤثر على إتقان العمل. نعم. لا

10. هل تجد صعوبة في اتصالك مع المسؤول المباشر ؟

نعم. لا

إذا كانت الإجابة بنعم أذكرها

11. هل سبق وأن حصل سوء تفاهم بينك وبين مسؤولك في العمل. ؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم لماذا

12. معاملة مدير المؤسسة لكم كمجموعة معاملة ؟

إيجابية. سلبية.

13. هل تواجه صعوبات تعيق الإتصال بينك وبين الإدارة ؟

نعم. لا

إذا كانت الإجابة بنعم. ما نوع هذه الصعوبات ؟

صعوبات تنظيمية

صعوبات شخصية

صعوبات مادية

أخرى أذكرها

14 . هل المشاكل الشخصية تؤثر على عملية الإتصال بينك وبين العمال ؟

نعم. لا

إذا كانت الإجابة بنعم

فقدان الثقة بين المرسل والمستقبل

عدم التفاهم بين العمال والإدارة

صعوبة اللغة

أخرى أذكرها

15 هل غموض المعلومات التي تصلكم دور في عرقلة العملية الاتصالية بينكم ؟

نعم. لا

إن وجدت أذكرها

16. ما تقييمك لسرعة وصول المعلومات المرسلة للعمال ؟

سريعة. بطيئة

أخرى أذكرها

الملحق 04: يبين الجداول المستخرجة بنظام spss

Table de fréquences

		الجنس			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أنثى	2	6,1	6,1	6,1
	ذكر	31	93,9	93,9	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

		السن			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من 30 الى 35	8	24,2	24,2	24,2
	من 35 الى 40	7	21,2	21,2	45,5
	أكبر من 40	18	54,5	54,5	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

		المستوى_التعليمي			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ابتدائي	1	3,0	3,0	3,0
	متوسط	5	15,2	15,2	18,2
	ثانوي	12	36,4	36,4	54,5
	جامعي	15	45,5	45,5	100,0

Total	33	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

الحالة_ الاجتماعية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	متزوج	25	75,8	75,8	75,8
	أعزب	7	21,2	21,2	97,0
	مطلق	1	3,0	3,0	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

الاقدمية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 5 سنوات	3	9,1	9,1	9,1
	من 5 الى 10	6	18,2	18,2	27,3
	من 10 الى 15	9	27,3	27,3	54,5
	أكثر من 15	15	45,5	45,5	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

نوع_ الوظيفة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	اطار	11	33,3	33,3	33,3

اطار تنفيذي	3	9,1	9,1	42,4
موظف اداري	4	12,1	12,1	54,5
عامل تنفيذي	15	45,5	45,5	100,0
Total	33	100,0	100,0	

س1

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	0	1	3,0	3,0	3,0
	1	32	97,0	97,0	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

س2

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	33	100,0	100,0	100,0

س3

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	0	1	3,0	3,0	3,0
	1	32	97,0	97,0	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

س4

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	0	4	12,1	12,1	12,1
	1	29	87,9	87,9	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

س5

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	0	3	9,1	9,1	9,1
	1	30	90,9	90,9	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

س6

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	0	6	18,2	18,2	18,2
	1	27	81,8	81,8	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

س7

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	0	4	12,1	12,1	12,1
	1	29	87,9	87,9	100,0

Total	33	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

س8

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	0	4	12,1	12,1	12,1
	1	29	87,9	87,9	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

س9

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	0	8	24,2	24,2	24,2
	1	25	75,8	75,8	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

س10

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	0	30	90,9	90,9	90,9
	1	3	9,1	9,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

س11

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	0	19	57,6	57,6	57,6
	1	14	42,4	42,4	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

س12

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	33	100,0	100,0	100,0

س13

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	0	29	87,9	87,9	87,9
	1	4	12,1	12,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

س14

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
--	--	-----------	-------------	--------------------	--------------------

Valide	0	20	60,6	60,6	60,6
	1	13	39,4	39,4	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

س15

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	0	20	60,6	60,6	60,6
	1	13	39,4	39,4	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

س16

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	0	8	24,2	24,2	24,2
	1	25	75,8	75,8	100,0
	Total	33	100,0	100,0	



جامعة ابن خلدون - تيارت
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية



تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(ملحق القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 2020/12/27 المتعلق بالوقاية ومحاربة السرقة العلمية)



أنا الممضي أدناه،

السيد(ة) عبد القادر
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 109961267003130003 والصادرة بتاريخ: 18/10/2018
المسجل(ة) بكلية: العلوم الاجتماعية قسم: علم الاجتماع
و المكلف بإنجاز أعمال بحث مذكرة التخرج ماستر عنوانها:
..... واقع التنشيط للنشيط في ظل الوباء

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية النزاهة
الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه



قد شرفني المصادقة على الإمتحان
التاريخ: 08/05/2023
التاريخ: 08/05/2023
التاريخ: 08/05/2023

إمضاء المعني

[Signature]

المصادقة





جامعة ابن خلدون - تيارت
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية



تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(ملحق القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 2020/12/27 المتعلق بالوقاية ومحاربة السرقة العلمية)



أنا الممضي أدناه،

السيد(ة) **مسو خالو**

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 10998147000 والصادرة بتاريخ: 2017-10-14

المسجل(ة) بكلية: العلوم الاجتماعية قسم: علم الاجتماع

و المكلف بإنجاز أعمال بحث مذكرة التخرج ماستر عنوانها:

..... **واقع الاستعمال والتوزيع داخل المؤسسة**

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات انمهنية النزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

إمضاء المعني

مسو خالو

المصادقة



الملحق رقم 06: طلب الترخيص بإجراء دراسة ميدانية



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون * تيارت *

كلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية

قسم علم الاجتماع

رقم القيد: 82. / ق ع / 1 ك ع / 11 / 2023

إلى السيدة (ة) محترم (ة) مدير مؤسسة نفضال - بتيسمسيلت -

الموضوع: طلب الترخيص بإجراء بحث

تحية طيبة وبعد:

في إطار تتمين وترقية البحث العلمي لطلبة قسم علم الاجتماع يشرفني أن ألتمس من سيادتكم

الترخيص للطلبة الآتية أسمائهم:

- عماري عبد القادر

- لمو خالد

يندرج هذا الترخيص ضمن البحث الأكاديمي لمستوى الماستر من أجل مذكرة التخرج لنيل

هذه الشهادة.

تيارت في: 2023/05/08



رئيس قسم علم الاجتماع
كرطالي نور الدين
رئيس قسم علم الاجتماع
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

Handwritten signature and blue stamp of the Faculty of Social Sciences and Humanities, University of Algiers, Tizi Ouzou branch. The stamp includes the text: "UNIVERSITÉ ALGERIE", "FACULTÉ DES SCIENCES HUMAINES ET SOCIALES", "TISSEMSILT", "ANTENNE COCIN", "ARBI Rachid".



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة ابن خلدون تيارت



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع

إستمارة الإذن بطبع المذكرة

أنا المضي أسفله الأستاذ (ة): عن بنحسبيرة

أرخص للطلبة الآتية أسماؤهم بطبع المذكرة

الإسم و اللقب : ليو خالد

الإسم و اللقب : عمار بن عبد القادر

الإسم و اللقب :

التخصص : علم الاجتماع والعمل والتنمية

عنوان المذكرة :

واقف للإتصال الشفهي داخل
الموسسة الوطنية للتقوية والابتعاثة (تيسير)

تيارت : 30 ماي 2023

إمضاء الأستاذ (ة) المشرف :