



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار ثليجي - الاغواط -

كلية العلوم الإنسانية و العلوم الإسلامية و الحضارة

قسم علوم الإعلام و الاتصال

تخصص اتصال و علاقات عامة



الاتصال غير الرسمي وعلاقته بتكريس قيمة التعاون لدى عمال المؤسسة

-دراسة ميدانية في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي- لولاية ادرار-

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم الإعلام و الاتصال

تخصص اتصال و علاقات عامة

اللقب و اسم الاستاذ	الرتبة	الجامعة	الصفة
عبد القادر النوعي	دكتور	جامعة عمار ثليجي الاغواط	رئيسا
المداني حجاج	دكتور	جامعة عمار ثليجي الاغواط	مشرفا
السعيد تونسي	دكتور	جامعة عمار ثليجي الاغواط	مناقشا

من اعداد الطالبين:

* عبد الحميد براهيم

* رميصاء محافيز

تحت اشراف:

* المداني حجاج

العام الجامعي 2023/2022م

شكر وعرفان

الحمد لله والشكر له كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه عدد خلقه ووزنة عرشه ومداد كلماته

أول من يشكر ويحمد أثناء الليل وأطراف النهار، هو العلي القدير الأول والآخر الظاهر والباطن، الذي أغرقنا بنعمه التي لا تحصى ولا تعد، وأغدق علينا برزقه الذي لا يفنى، وأنار دروبنا فله جزيل الحمد والثناء العظيم هو الذي أنعم علينا إذ أرسل فينا رسوله "محمد ابن عبد الله" عليه أزكى الصلوات وأطهر التسليم أرسله بقرءانه المبين، فعلمنا ما لم نعلم وحشنا على طلب العلم أينما وجد

فالحمد كله والشكر كله لله عز وجلال الذي وفقنا وألهمنا الصبر على المشاق التي واجهتنا لإنجاز هذا العمل المتواضع ومن باب من لم يشكر الناس لن يشكر الله يسعنا في هذا المقام إلا أن نتقدم بالشكر

للأستاذ المشرف حجاج المداني

الذي وسعنا بتوجيهاته المنهجية والعلمية السديدة ولم يكن هذا العمل ليرى النور لولا تلك النصائح التي أسداها إلينا ومتابعته العمل من أوله إلى آخره.

كما نتقدم بالشكر والتقدير للأستاذة الممتحنين المحترمين والمتربصين على يدهم كل باسمه ومقامه مع حفظ الألقاب والرتب على توجيهاتهم ونصائحهم القيمة.

وفي الأخير نتقدم بالشكر الجزيل إلى أسرة قسم العلوم الانسانية والى كل من ساهم من قريب أو بعيد في إنجاز هذا البحث راجين من المولى العزيز القدير أن يديم الصحة والعافية

الاهداء

الى الدين قال فيهما المولى عز وجل : «وبالوالدين احسانا»
الى التي ربنتي في كنفها ولم تفارقني ابتسامتها ولم تبخل علي بالدعاء والنصح

❖ امي الغالية ❖

الى من كان مستقبلي مستقبله اليك أقول انت نعم المثل

❖ ابي العزيز ❖

الى اعز ما املك افراد عائلتي كل باسمه

الى أصدقاء دربي كل باسمه ولقبه

والى كل أساتذتي ومن علمني حرفا ذات يوم.

رميضاء

الاهداء

الى من اوصانا الله بهما فقال: « و بالوالدين إحسانا»
وكما جاء في الحديث النبوي الشريف: «من لم يشكر الناس لم يشكر الله»
اهدي خالص امتناني وشكري ثمرة هذا البحث المتواضع
الى والدتي الكريمة اطال الله في عمرها دون ان أنسى والدي طيب حفظه الله ورعاه
الى كل افراد عائلتي
والى كل الاخوة والاخوات
الى كل الأصدقاء والاحباب
والى كل زملاء وزميلات الدراسة انار الله طريقه
والى كل من ساهم في انجاز هذا البحث ولو بكلمة تشجيع
سائلا من المولى عز وجل ان ينفعنا بما علمنا

عبد الحميد

الملخص:

انطلاقاً من النتائج المتواصل إليها من خلال دراسة للاتصال غير الرسمي وعلاقته بتكريس قيمة التعاون لدى عمال المؤسسة للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لولاية ادرار "مع العلم أن موضوع الاتصال الرسمي من المواضيع المهمة في علوم الاعلام والاتصال ، وشهد هذا الموضوع العديد من الدراسات لكن هناك جانب خفي يطلق عليه الاتصال غير الرسمي، و يهمل العديد من المسؤولين رغم تأثيره على الافراد والمنظمة معا، ويجب الوقوف على طبيعة العلاقة بين الاتصال غير الرسمي وقيمة التعاون للتحقيق أهداف الدراسة .

وبعد جمع المعلومات حول الموضوع والنزول إلى الميدان مؤسسة الضمان الاجتماعي للتأمينات لولاية ادرار حيث اعتمدنا على الاستبيان لجمع المعلومات حول دور الاتصال غير الرسمي وعلاقته بتكريس قيمة التعاون لدى عمال المؤسسة الضمان الاجتماعي للتأمين لولاية ادرار وبعد تفرغ البيانات وتحليلها وتفسيرها توصلنا إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة بين الاتصال غير الرسمي وقيمة التعاون في المؤسسات .

-توجد علاقة بين نمط الاتصال غير الرسمي السائد في المؤسسات وقيمة التعاون بين العمال داخل وخارج المؤسسة .

-وعليه يمكن القول أن الاتصال غير الرسمي وقيمة التعاون في المؤسسة يلعبان دورا كبيرا في أداء الموظفين وهما العنصر الاساسي لضمان حسن سيرة المؤسسة وضمان نجاحها وتحقيق الرضى الوظيفي للمنظمة .

ABSTRACT:

Based on the results reached through the study of the informal communication of the National Fund for Social Security of the state of Adrar, knowing that the subject of official communication is important topics in the sciences of information and communication, and this topic has been witnessed by many studies, but there is a hidden aspect called informal communication and neglected by many officials despite its influence. Individuals and the organization must stand together on the nature of the relationship between informal communication and the value of cooperation to achieve the objectives of the study. After collecting information on the subject and going to the field of the social security institution for insurance in the state of Adrar, where we relied on the questionnaire to collect information about the role of informal communication and its relationship to devoting the value of cooperation among the workers of the institution for social security insurance for the state of Adrar, and after unpacking and analyzing the data, we reached the following results:

- The existence of a relationship Between informal communication and the value of collaboration in organizations.
- There is a relationship between the style of informal communication prevailing in the institutions and the value of cooperation between workers inside and outside the institution.
- Accordingly, it can be said that informal communication and the value of cooperation play a major role in the performance of employees because they are the main element to ensure the good conduct of the organization, ensure its success, and achieve job satisfaction for the organization.

الصفحة	المحتوى
I	شكر وعرfan
II – III	الاهداء
IV	ملخص باللغة العربية
V	ملخص باللغة الانجليزية
VI	قائمة المحتويات
IX	قائمة الجداول
X	قائمة الأشكال
أ - ج	مقدمة
الفصل الاول : محددات المنهجية للدراسة	
05	تمهيد
06	1- إشكالية الدراسة
07	2- فرضيات الدراسة
07	3- تحديد المفاهيم الدراسية
08	4- الدراسات السابقة
11	5- أسباب اختيار الموضوع الدراسية
12	6- أهداف الدراسة
12	7- أهمية الدراسة
13	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الاتصال غير الرسمي في المؤسسات	
15	تمهيد

قائمة المحتويات

16	1- ماهية الاتصال
16	1-1- تعريف الاتصال الرسمي
17	1-2- خصائص الاتصال الرسمي
17	1-3- أهداف الاتصال الرسمي
17	1-4- عوامل الاتصال الرسمي
18	2- مفهوم الاتصال غير الرسمي
18	2-1- تعريف الاتصال غير الرسمي
18	2-2- خصائص الاتصال غير الرسمي
19	2-3- أهمية الاتصال غير الرسمي
19	2-4- أهداف الاتصال غير الرسمي
20	3 مراحل ومعوقات الاتصال غير الرسمي وأوجه التشابه بينهما
21	3-1- مراحل الاتصال غير الرسمي
22	3-2- إيجابيات الاتصال غير الرسمي
23	3-3- سلبيات الاتصال غير الرسمي
23	3-4- أوجه التشابه والاختلاف مع الاتصال الرسمي
25	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: قيمة التعاون في المؤسسات	
27	تمهيد
28	1- مفهوم التعاون
28	1-1- تعريف التعاون
29	1-2- شروط تحقيق التعاون
30	1-3- مظاهر العمل التعاوني
30	1-4- مجالات تنمية روح التعاون
31	2- المؤسسة
31	2-1- تعريف المؤسسة

قائمة المحتويات

33	2-2- خصائص المؤسسة
34	2-3- أهداف المؤسسة
35	3-3- المؤسسات العمومية وأسباب انتشارها
37	خلاصة الفصل
الفصل الرابع: الجانب الميداني للدراسة	
39	تمهيد
40	1- مجالات الدراسة
49	2- المنهج المستخدم
50	3- أدوات جمع البيانات
51	4- عرض وتحليل البيانات
71	5- نتائج الدراسة
73	خاتمة
75	قائمة المراجع والمصادر
ملاحق	

رقم الصفحة	عنوان الجدول	الصفحة
1	توزيع العينة حسب الجنس	51
2	توزيع العينة حسب السن	51
3	توزيع العينة حسب الاجتماعية	52
4	توزيع العينة حسب المؤهل العلمي	52
5	توزيع العينة حسب أقدمية العمل	53
6	يهتم مسؤولي بمشكلاتي الشخصية	54
7	اقوم بتنظيم خرجات مع زملاء العمل	55
8	كثير ما يتصل بي زملائي هاتفيا لسؤال عن احوالي	56
9	يدور بينك وبين زملائك في العمل حديث حول امور الشخصية	57
10	أختار زميل العمل على أساس التفاهم	58
11	زيارة المسؤول للعمال أثناء أوقات عملهم	59
12	اقوم بزيارة زملائي	59
13	الوسائل المتاحة مساعدة جدا في تسهيل مهام العمل	60
14	إيجاد الصعوبة في التواصل مع الزملاء الذين يكون مستواهم أعلى منك	61
15	الشعور بالراحة في الوظيفة	62
16	المبادرة إلى تقديم العون لزملاء الذين تكون لديهم أعمال متراكمة	63
17	الاحتياج لزملاء لينوبوا عني في العمل	63
18	رؤية الحرص على تقديم المساعدة للزملاء	64
19	السعي إلى حل مشاكل الزملاء عند امتلاك القدرة على ذلك	65
20	عمل الادارة على تنمية العمل الجماعي	66
21	رضى الادارة على تعاون العمال فيما بينهم	67
22	التفاعل مع الزملاء بشكل إرادي ضمن فريق التطوعي	68

قائمة الجداول

69	الشعور بالروح التعاونية مع الزملاء	23
69	التعاون بهدف تحسين العلاقات داخل وخارج المؤسسة	24
70	حب العمل ضمن فريق	25

فهرس الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
22	الشكل (01) يوضح مراحل الاتصال غير الرسمي	1
47	الشكل (02) يوضح الهيكل التنظيمي لمؤسسة	2

مقدمة

يعد الاتصال بمختلف أنواعه سواء كان رسمياً أو غير رسمي أحد أهم المتغيرات الأساسية والحيوية التي تلعب دوراً هاماً في مختلف المجالات والأصعدة وذلك راجع إلى طبيعة ما يقدمه الاتصال، ويسهم به في مجال التفاعل البشري والإنساني بشكل مذهل.

منذ أن وجد الإنسان على سطح هذا الوجود وهو يحاول أن يتأقلم ويتكيف مع الظروف والتداعيات المتعلقة به، بأي شكل من الأشكال معتمداً في ذلك على وسيلة تمكنه من التواصل مع محيطه الذي يعيش فيه، لأنه في القديم كان يستعمل عدة وسائل تقليدية ساعدته في نجاح العملية من خلال قرع الطبول وإحداث الأصوات وإشعال النيران واستخدام الرموز والإشارات، وكل ذلك أملاً منه في إيصال ما يريد للآخرين، إلا أن الاتصال أداة اجتماعية يتم من خلالها نقل المعلومات والبيانات والآراء والأفكار والتحاور بين العمال داخل المؤسسة، لهذا يعتبر الاتصال عضواً أساسياً للمسير لها لأن بدونه تتوقف جميع أنشطتها لأنها تكون سر نجاحها المؤسسة.

الاتصال عملية حياتية ديناميكية تمس كل القطاعات المجتمع وتمثل في نقل واستقبال المعلومات والفهم من شخص إلى آخر أو من جماعة إلى أخرى، لأن مكونات تلك العملية تتغير من حيث الزمان والمكان والمواقف المختلفة التي تستطوع بالضرورة استخدام أساليب مختلفة في الاتصال تبعاً لاختلاف عملية الاتصال.

لأن الأفراد داخل المؤسسة أو المنظمة عامة أو خاصة، لأنها تعتبر الجوهر الأساسي، في نجاح العملية النفعية لهاته المؤسسة أو المنظمة، وهذا عبر مختلف الجهود والنشاطات التي يسعون في تطويرها والقيام بها على أكمل وجه مستخدمين نوعاً هاماً ألا وهو الاتصال غير الرسمي الذي يتناساه العديد من المسؤولين باعتباره شبكة الاتصال بين الموظفين داخل وخارج مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي - لولاية أدرار.

التعاون يبرز كقيمة تعاونية في المؤسسة أو منظمة بين العاملين لأنه يساهم في تشكيل كتلة متحدة متعاونة فيما بينهم، فهو سلوك يثمر مع الوقت ويشكل صداقات ويحقق اتصال والالتزام واهتمام كبير من طرف الموظفين وتنمية المهارات والكفاءات وتوفير اتصال مفتوح بين أجزاء المنظمة إعطاء روح التعاون لتحسين الخدمات التي تقدمها المنظمة أو المؤسسة.

ومن هنا قمنا بهذه الدراسة والتي جاءت بعنوان الاتصال غير الرسمي وعلاقته بتكريس قيمة التعاون لدى عمال المؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي - لولاية ادرار حيث انطلقنا من مقدمة و تم تقسيم الدراسة الى اربعة فصول الا وهي:

الفصل الاول تحدثنا عن محددات منهجية الدراسة حيث قمنا بطرح الاشكالية والتساؤلات وتحديد مفاهيم الدراسة و وضع دراسات سابقة وتكلمنا عن أسباب اختيار الموضوع، وكذا أهداف و أهمية الدراسة.

وفي الفصل الثاني تكلمنا عن الاتصال غير الرسمي وخصائصه أهميته.

أما الفصل الثالث يتحدث عن قيمة التعاون مفهومها وخصائصها.

وفي الاخير تطرقنا الى مجالات الدراسة وركزا ايضا على المنهج المستخدم ومجتمع وعينة الدراسة وأدوات جمع البيانات وكذا تحليل البيانات.

وأخيرا نتائج الدراسة وخاتمة.

الفصل الأول:

المحددات المنهجية

للدراسة

تمهيد :

يشكل الاتصال بمختلف أشكاله سلسلة مترابطة من اساليب التواصل التي تحتاج دائما الى طرف اخر يساعد في نقل او تبادل فكرة قصد إيصالها الى جهات معينة ووفق ضوابط وأنظمة محددة تعود عليها الاطراف القائمة بدور الاتصال داخل المنظمة مما يكسبها ميزة خاصة وخبرة مع مرور الوقت تطور مواهب الكادر البشري وتكون لديه القدرة على تدارك الامور و التواصل مع اطراف الاقسام الاخرى بمختلف رتبهم قصد خلق شبكة اتصالية تحافظ على السير الحسن للمؤسسة مما يشكل ثقافة اتصالية تبادلية مع مرور الوقت فالاتصال في الغالب يعتمد على شكلين أحدهما الاتصال الرسمي الذي يتطلب التزام العامل في أداء مهامه الاتصالية وإيصال المعلومة على نحو السليم، والأخر الاتصال غير الرسمي الذي يعد من الوسائل التي يحتاجها الأفراد إلى التواصل فيما بينهم وهذا الأمر يحتاج إلى أدوات أو طريقة تسمح لهم بتنمية علاقتهم وتطويرها وليس بالضرورة أن ترتبط بالقوانين أو الأنظمة التي تسير عليها المنظمة وتطلب من الجميع الالتزام بها واحترامها فأغلب الظن أنها تكتسي طابع مغاير يتخلله شيء من العفوية يكون بعيد كل البعد عن الأطار الرسمي لكنه قادر على تحقيق الهدف المنشود الذي تسعى المؤسسة إلى تحقيقه من خلال اعتياد الموظفين على التفاهم فيما بينهم ومعالجة الأمور التي تمهم منظمتهن وهذا ما يحقق قدر عالي من الثقة والدقة عندما يتعلق الأمر بمعلومة او موضوع معين وخلال هذا سنتطرق بشكل موجز عن الشق الأول من الاتصالات الرسمية ثم سنتحدث بشكل مفصل عن الشق الثاني المتمثل في الاتصالات غير الرسمية مع إبراز الخصائص التي تميزها وأهم الأهداف التي تبني عليها وكذا الأهمية البارزة التي تضفيها على المنظمة وسنشير أيضا إلى أوجه الاختلاف والتشابه بينها والاتصالات الرسمية والعوائق والصعوبات التي قد تواجهها .

1-الإشكالية:

تعتمد المنظمة في نجاحها على الكادر البشري المؤهل الذي يملك كفاءة مهنية تجعله ضمن أفضل العناصر البشرية تستعين به المؤسسات التي لها علاقة فطرية بمهنة الأفراد وتأخذ بعين الاعتبار كل ماله قيمة بالغة في تحسين قيم السلوك والتعاون لدى عمال المؤسسة خلال الاهتمام بجانب الاتصال الذي يبني على سلوكيات وعلاقات ودية تغيب عنها الرسمية وهذا لا يتم في ظل وجود نظام اتصالي فعال داخل المنظمة .

فقد عرفت المنظمات الجزائرية في مختلف القطاعات تطورا جذريا في عملية تسييرها لموارد المادية وكذا البشرية التي أصبحت تهتم كثيرا بالدراسات والبحوث العلمية إضافة إلى تحسين الاتصال من الرسمية للمؤسسات وتدعيمها بالاتصال غير الرسمي قصد تقوية أوصل العلاقة بين الأفراد والعاملين في المؤسسة.

وإبراز قيمة التعاون تعتبر من صميم الثقافة التنظيمية للعديد أغلب المنظمات أو المؤسسات التي تنشأ ضمن خلال العلاقات الودية بين العمال وتنعكس على سلوكياتهم مع مرور الوقت مما يخلق جو إنساني وتعاوني فيما بينهم بغض النظر عن رتبهم داخل حيز المنظمة فهذا كله يبني من خلال اللقاءات والتعارفات والمواقف بينهم تساعدهم إلى حد كبير في الوقوف مع أي مشكلات أو صعوبات التي تواجههم مما يدل على التمسك والاتحاد فيما بينهم وهو ما يكرس بما يسمى بقيمة التعاون، فمن خلال دراستنا ومحاولة الربط بين الاتصال غير الرسمي كونه بعيد عن الوثائق والجوانب الرسمية، وكذا التعاون الذي يتشكل مع مرور الوقت بين العاملين داخل المؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لولاية أدرار.

ومن هنا نستعرض أمامكم التساؤل الذي مفاده:

- كيف يساهم الاتصال غير الرسمي في تكريس قيمة التعاون لدى عمال المؤسسة للصندوق الوطني لتأمينات الاجتماعية لولاية أدرار؟

وهذا ما يقودنا إلى طرح عدة تساؤلات فرعية :

- كيف يؤثر الاتصال غير الرسمي على القيم التنظيمية داخل المؤسسة ؟

-هل يلجأ العمال إلى التعاون فيما بينهم عند الضرورة ؟

2-الفرضيات:

الفرضية العامة:

توجد علاقة قوية بين الاتصال غير الرسمي وقيمة التعاون لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي لولاية أدرار.

الفرضيات الجزئية:

-يؤثر الاتصال غير الرسمي على القيم التنظيمية بشكل قوي لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي لولاية أدرار.

-غالباً ما يلجأ العمال إلى التعاون فيما بينهم عند الضرورة لدى عمال مؤسسة الضمان الاجتماعي لولاية أدرار.

3-تحديد المفاهيم والمصطلحات:

الاتصال:

نظرياً : يعرفه فلويد بوركر **floyd proker** : الاتصال هو عملية نقل فكرة أو مهارة أو حكمة من شخص لأخر¹.

يعرفه فليبو **Flipo** : بأنه العملية التي من شأنها التأثير في الغير حتى يفسر الفكرة بالطريقة التي يعينها المتكلم أو الكاتب².

إجرائياً : هو عملية تتم بين طرفين أو أكثر بغية تبادل المعلومات والأفكار حول موضوع ما.

الاتصال غير الرسمي:

نظرياً: هو الاتصال الذي يتم خارج قنوات الاتصال الرسمي وهناك العديد من الطرق التي تسلكها المعلومات عن طريق الاتصال غير الرسمي كأى مناسبة يجمع العاملين وتسمح بتبادل المعلومات بينهم³.

إجرائياً: هو طريقة تواصل يتبعها العاملون داخل المؤسسة وتكون خارج الإطار الرسمي.

¹ السيد محمد ألفهسي، فن الاتصال في الخدمة الاجتماعية ، دار الوفاء الدنيا الطباعة والنشر الاسكندرية، القاهرة ، 2006، ص23.

² محمد أبو سمرة ، الاتصال الإداري والإعلامي، عمان، دار أسامة لنشر والتوزيع، 2009، ص09.

³ علي فلاح الزعبي ، عبد الوهاب بن بريكة ، مبادئ الإدارة والأصول والأساليب العلمية ، دار المناهج لنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص262.

التعاون :

نظريا: ترى المدرسة العلاقات الإنسانية بزعامة "إلتون مايو" إلى لفت الانتباه إلى البعد الإنساني كمحرك أساسي في نشاط التنظيم .

فالتعاون هو ذلك الفعل الذي يصطبغ به سلوك الإنساني ويلقى عليه طابع الرفق والمؤازرة .¹

إجرائيا: هو ذلك السلوك الذي يسود داخل المنظمة بين العاملين بغرض الوصول إلى هدف معين.

المؤسسة :

نظريا: لقد عرف تومد المؤسسة بأنها الوحدة التي تجمع فيها وتنسق العناصر البشرية والمادية لنشاط الاقتصادي أما بالنسبة لكارل ماركس :المؤسسة الرأسمالية تكون متمثلة في عدد كبير من العمال يعملون في نفس الوقت تحت إدارة واحدة رأس المال ونفس المكان من اجل إنتاج نفس النوع من السلع.²

إجرائيا :هي تنظيم مكون من عدة أطراف يعملون تحت نسق إداري محكم يتفانون في المهام الموكلة إلهم دون تحاذل أو تقتصر لتحقيق أهداف محددة.

4-الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى :

التنظيم غير الرسمي والإنتاجية مطاحن حروش - نموذجاً - من إعداد : سليمان عز الدين ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير : جامعة منتوري قسنطينة تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية السنة الجامعية 2008/2007

يعد الفرد هو العنصر التنظيمي القادر على استيعاب المفاهيم و الأفكار الجديدة التي تساعد على استغلال المميزات ومواجهة التحديات ومعرفة أثر الاتصال غير الرسمي باعتباره جزء لا يمكن تجاهله أو إغفاله في العملية التنظيمية والإنتاجية

اعتمد الباحث على التساؤل التالي :

¹حجاج المداني، قيم العمل في ظل الاستقرار الوظيفي ، دراسة ميدانية تشمل عينة من إداريي، جامعة عمار الفليحي بالأغواط ، في علوم علم الاجتماع تنظيم وعمل ، جامعة الجلفة ، 2018/2019، ص133.

² عبد الرزاق بن الحبيب، اقتصاد وتسيير المؤسسة ،ديوان المطبوعات الجامعية ، 2000، ص25.

1 _ هل تؤثر قواعد الضبط التي يمارسها التنظيم غير الرسمي على المستوى الإنتاجي ؟

2_ هل يؤثر نظام الاتصالات على مستوى الإنتاجية ؟

اعتمد في دراسته على طريقة المسح للعينة باستخدام أدوات جمع البيانات المتمثلة في الملاحظة والمقابلة والاستمارة اتجه الباحث في دراسته هذه إلى اختيار عينة قصدية وركز على عمال الورشة الذين يمثلون عصب الإنتاج ويؤثرون في العملية الإنتاجية بحيث يبلغ عددهم 66 عاملا من بين مجموع 142 عاملا .
استخدام الباحث في دراسته الأسلوب الكمي والكيفي، ومنه فقد توصل الباحث من خلال دراسته إلى النتائج التالية:

1_ توجد علاقة بين التنظيم الرسمي والإنتاجية .

2_ يعتبر الاتصال وسيلة من وسائل إشباع حاجات الأفراد النفسية والاجتماعية وذلك لما يوفره من تبادل للعواطف والمشاعر الوجدانية بين جماعات العمل مما يساعد على تجنب الصراعات والاختلافات .

3_ أن العمل وسط الجماعة ضروري للأفراد على اعتبار إن التعاون بين العمال يعتبر مظهر من مظاهر التكافل الاجتماعي ، ذلك لأن تبادل العواطف والتفاعلات من شأنه أن يحقق التماسك بين جماعات العمل .

الدراسة الثانية :

صيانة خلل العلاقات الاتصالية غير الرسمية في المؤسسات الأجنبية دراسة حالة شركة شلوم بارغر الأمريكية بحاسي مسعود ورقلة shlombarger

من إعداد : محمد أسامة ميدون جامعة محمد خيضر - بسكرة - مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم إعلام واتصال سنة 2013

يعد الاتصال غير الرسمي في المؤسسة محل الدراسة حقيقة حتمية لأن وجوده ليس من قبل الصدفة إنما حاجة الأفراد لتكوين علاقات تلقائية فيما بينهم هذا لأنه ساعد على تكوين جماعات العمل غير الرسمية

اعتمد الباحث على التساؤل الرئيسي الثاني كيف يمكن للاتصال التنظيمي صيانة خلل العلاقات الاتصالية غير الرسمية في شركة شلوم بارغر الأمريكية في الجزائر ؟

تدرج تحته التساؤلات الفرعية التالية:

ماهي عوامل تشكل الاتصال غير الرسمي في شركة شلوم بارغر الامريكية ؟

2_ ماهي طبيعة العلاقات الاتصالية غير الرسمية في شركة شلوم بارغر الامريكية ؟

3_ كيف تؤثر العلاقات الاتصالية غير الرسمية على أداء في مؤسسة شلوم بارغر الامريكية ؟

اعتمد الباحث على منهج دراسة حالة ، كما اعتمد على أدوات جمع البيانات التالية الاستبيان، الملاحظة، المقابلة

اعتمد على العينة بشكل نهائي : العمال الذين ينتمون إلى منظمة شلوم بارغر الأمريكية بحاسي مسعود ورقلة

والمقدر عددهم ب 143 عامل حيث سيتم جمع بيانات عن جميع مفردات الدارسة بمعنى انه يتم حصر شامل لكل

مفردات مجتمع الدراسة ثم يتم جمع البيانات والمعلومات عن كل مفردة من هذه المفردات جميعها .

وقد توصل إلى النتائج التالية :

_ أغلب العاملين يتعاملون مع بعضهم البعض بعلاقة غير رسمية والتي جاءت نتيجة التفاهم فيما بينهم وكذا لأنهم

ينتمون لبعضهم البعض.

_ كذلك تبادل العواطف والتفاعلات من شأنه أن يحقق تماسك بين الجماعات العمل غير الرسمية.

_ العلاقات الاتصالية عندما تكون موجهة للإطار الصحيح والايجابي تسمح بتحقيق أداء مرتفع .

5- جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة:

أوجه الاتفاق:

- تتفق الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في موضوع استخدام الاتصال غير الرسمي.

- تتفق الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في اعتمادها على المنهج الوصفي .

- تتفق الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية على دور وتأثير الاتصالات غير الرسمية على المؤسسات.

أوجه الاختلاف:

-تختلف الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية من حيث المجال الجغرافي والمكاني والزمني.

أوجه الاستفادة:

-استفدنا من الدراسات السابقة على كيفية الولوج إلى أفكار متعلقة بدارستنا الحالية وكذا التعرف على الإطار المنهجي والجانب النظري.

-استفدنا من الدراسات السابقة على كيفية الوصول إلى قائمة المصادر و المراجع التي ساعدتنا بشكل كبير في الحصول على معلومات لدارستنا الحالية.

6-أسباب اختيار الموضوع

-أسباب ذاتية

__ إذ تناول مختلف الدراسات لأهمية الجانب الإيجابي للاتصال غير الرسمي دون السلبي وهو ما دفعنا لدراسة الموضوع.

__ ندرة الدراسات التي ترتبط بالمؤسسات الأجنبية في الجزائر التي تتميز بتنوع الأجناس فيها وبالتالي حدوث اختلافات في عدة مستويات بين الأفراد.

__ رغبتنا الشخصية وفضولنا العلمي في دراسة موضوع الاتصال ومكانته في بناء علاقات إنسانية جيدة وفعالة تبرز أهميته في تكوين صورة حسنة للمؤسسة وإيجابية في نفس الوقت.

__ الرغبة في دراسة موضوع الاتصال غير الرسمي ودوره في تفعيل المهام الإدارية داخل المؤسسة.

الأسباب الموضوعية

__ كون هذا الموضوع قابل للدراسة من الباحثين .

__ إبراز قيمة الاتصال غير الرسمي ومدى تجاوبه مع العاملين في المؤسسة.

__ معرفة و اكتشاف الموضوع في مجال الاتصالات ودوره تحسين قيمة التعاون بين العمال.

__ معرفة تأثيرات الاتصال غير الرسمي داخل وخارج المؤسسة.

7-أهداف الدراسة :

- معرفة أهم المشكلات وحلولها المقترحة من أجل وضع نظام اتصال جيد وفعال
- معرفة مكانة الاتصال الفعال داخل المؤسسة كونه من أهم الركائز لنجاحه
- معرفة العلاقة القائمة بين الاتصال غير الرسمي وقيمة التعاون لدى عمال المؤسسة
- التعرف على أهمية الاتصال داخل المؤسسة فمدى فعالية تحكمها في نجاحها وحسن تسييرها

8-أهمية الدراسة :

- نسعى من خلال هذه الدراسة إلى التعرف على الاتصال غير الرسمي وعلاقته بتكريس قيمة التعاون لدى عمال المؤسسة
- التأكيد على أهمية الاتصال في المؤسسة باعتباره أحد عناصر الأساسية الذي يلعب في تنظيم العلاقات الإنسانية في نشر المعلومات والأفكار بين الأعضاء لأنه يؤدي إلى خلق جزء من الثقة المتبادلة بين العمال
- معرفة آراء العمال حول الاتصال غير الرسمي ومدى ارتباطهم بأداء العمل داخل المؤسسة
- مدى مساهمة الاتصال غير الرسمي في معرفة تشكيل صورة حسنة للمؤسسة

خلاصة الفصل:

نستنتج أن الاتصال ضروري في المؤسسة وغيابه قد يسبب خلل وفقدان التوازن داخلها فهو وسيلة وركيزة أساسية تربط بين مختلف أقسام المؤسسة وله أنواع متعددة بحسب الجهة التي ترسل إليها المعلومة كانت أو الرسالة .

فهو يشكل سلسلة نظامية متوازنة تعتمد النسق الرسمي الذي يتطلب قدر عالي من الكفاءة والدقة في توصيل المعلومة الى الجهات المسؤولة عن استقبال الرسائل وكما أن له أهمية بالغة في تحفيز العاملين على أداء مهامهم على أحسن وأكمل وجه دون تخاذل أو تقصير وينمي فيهم حب العمل وإتقانه وكما أن له مميزات كثير تختلف عن غيرها من أنواع الاتصالات فهو يعتمد كثيرة على ما يتم توثيقه وتدوينه من معلومات وكما أنه لا يخرج عن حيز المؤسسة أي داخل المؤسسة فالنوع المعاكس لهذا الاتصال يقوم بمهمة جد حساسة فهو يعمل على زرع الثقة بين العاملين بفضل اللقاءات الودية التي يعتاد عليها العاملين في المؤسسة وتشجعهم على توسيع دائرة الاتصال فيما بينهم مما ينعكس بشكل إيجابي على المؤسسة وصورتها وهذا يعطيها دافع كبير الى بدل الجهود وتطوير القدرات الاتصالية بين العاملين وهذا ما يخلق تركيبة مناسبة لتسيير المؤسسة واقسامها.

الفصل الثاني:

الاتصال غير الرسمي في

المؤسسات

تمهيد :

يعتبر الاتصال من الوسائل التي يحتاجها الافراد الى التواصل فيما بينهم وهذا الامر يحتاج الى ادوات أو طريقة تسمح لهم بتنمية علاقاتهم وتطويرها وليس بالضرورة أن ترتبط بالقوانين أو الانظمة التي تدير عليها المنظمة وتطلب من الجميع الالتزام بها واحترام فأغلب الظن أنها تكتسي طابع مغاير يتخلله شيء من العفوية يكون بعيد كل البعد عن الاطار الرسمي لكنه قادر على تحقيق الهدف المنشود الذي تصب المؤسسة الى تحقيقه من خلال اعتماد الموظفين على التفاهم فيما بينهم ومعالجة الامور التي تم منظمتهم وهذا ما يحقق قدر عالي من الثقة والدقة عندما يتعلق الامر بمعلومة او موضوع معين فمن خلال هذا سنتطرق الى الحديث بشكل مفصل عن الاتصالات غير الرسمية والخصائص التي تميزها وأهم الاهداف التي تبنى عليها وكذا الاهمية البارزة التي تضفيها على المنظمة وسنشير ايضا الى أوجه الاختلاف والتشابه بينها والاتصالات الرسمية والادوار التي تلعبها في السير الحسن للمنظمة والعوائق والصعوبات التي قد تواجهها .

1- ماهية الإتصال

تحمل كلمة الاتصال في اللغة العربية نفس المعنى وفي اللغة الانجليزية **communication** وهي مشتقة من الأصل اللاتيني **communier** بمعنى يشيع أو يذيع ،وتستخدم الكلمة في صيغة المفرد للإشارة إلى عملية الاتصال التي يتم عن طريقها نقل المعاني والأفكار والمعلومات ،أما صيغة الجمع فتشير إلى الرسائل نفسها أو إلى مؤسسات الاتصال ،وإذا أضف إليها لفظ **MASS** فإنها تعني الاتصال الجماهيرية ،أو وسائل الاتصال الإعلامي¹.

عرفها *وارن*الاتصال بأنه نقل الانطباع أو تأثير من منطقة إلى أخرى دون النقل الفعلي لمادة ما أو أنه يشير إلى نقل انطباعات من البيئة إلى الكائن وبالعكس أو بين فرد و آخر.²

عرفها كارل *هوفلاند* الاتصال بأنه العملية التي ينقل الفرد بمقتضاها منبهات عادة على شكل رموز لغوية لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين³.

و قد قدم الباحثون و المفكرون في علم المنظمات و المؤسسات نوعان رئيسيان في الاتصال و هما الاتصال الرسمي و الاتصال غير الرسمي.

1-1- تعريف الاتصال الرسمي

يعرف عبد الغفار حنفي "إن الاتصال الرسمي هو اتصال مباشر بين المرسل والرسالة والمستقبل لها"⁴.

ويعرفها د. ثامر البكري "أنها تلك الاتصالات التي تناسب عبر القنوات الرسمية والمتوافقة مع الهيكل التنظيمي للمنظمة وحدود الصلاحية والسلطة المفوضة وعلى وفق التسلسل الوظيفي داخل المؤسسة"⁵.

¹ حسين عمر بالسليم، بعض المفاهيم الاتصال وتعريفاته ونماذجه ،مجلة متابعات إعلامية عدد23، 1993،ص7.

² عطاء الله طريف، الاتصال التسويقي ،ظ1، مطبعة رويغي، الأغواط- الجزائر، 2020، ص13/12.

³ حسين بالسليم، مرجع سابق، ص 08.

⁴ عبد الغفار حنفي، السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، دار الجامعية الجديدة، الإسكندرية للنشر، 2002،ص493.

⁵ ثامر البكري، اتصالات التسويقية والترويج ،دار الحامد للنشر والتوزيع ،عمان ،الأردن ،مجلد 1، 2015،ص44.

و يعرفه أيضا محمد منير " هو ذلك الاتصال إلي يتم بين المستويات الإدارية المختلفة في هيئة أو مؤسسة بالطرق الرسمية المتفق عليها في نظمها وتقاليدها ويعد من أهم الوظائف الإدارية".¹

1-2- خصائص الاتصال الرسمي

الاتصالات الرسمية هي وجه لما نسميه بالاتصالات الوظيفية و هي كالاتي:²

- اتصالات كلية الوجود في المؤسسات (omniprésente).

- اتصالات مراقبة لأنها تنتقل عبر قنوات مراقبة.

- اتصالات إلزامية ومقصودة ومتوقعة من طرف المؤسسة.

1-3- أهداف الاتصال الرسمي

- نقل الأوامر الصادرة من المنظمة وفقا لعملية التسلسل القيادي.

- تحمل الاقتراحات وردود الفعل التي يراها القائمون بالتنفيذ إلى السلطات المسؤولة .

- إحاطة جميع الأعضاء بالأهداف العامة التي تسعى إليها المنظمة.³

1-4- عوامل الاتصال الرسمي

- أن تكون قنوات الاتصال واضحة ومنظمة عند جميع العاملين.

- أن تكون المعلومات دقيقة وصحيحة.

- يجب التقيد بسلم الهرم الإداري باستثناء بعض الحالات.

¹ محمد منير حجاب، الموسوعة الإعلامية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، المجلد 1، 2003، ص76.

² فضيلة سع، الاتصال الداخلي في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، سوناتراك نموذجا، رسالة ماجستير بكلية العلوم السياسية والإعلام، قسم علوم إعلام واتصال، السنة الجامعية، 2006-2007 ص16/15.

³ محمد عمر الطنوبي، نظريات الاتصال، ط1، مكتبة الإشعاع، الإسكندرية، 2001، ص27.

1- استمرارية تدفق المعلومات.

2- مفهوم الاتصال غير الرسمي

2-1- تعريف الاتصال غير الرسمي

في هذا النوع من الاتصالات لا توجد إجراءات وقواعد محددة تشكل الاتصالات، ولكن الاتصال يتم بين الأفراد وبطريقة طبيعية دون إجراءات أو لوائح تحكم هذا الاتصال.²

يساعد استخدامه لتحقيق الأغراض الشخصية لا العامة ويعمل الأعضاء على احتجاز أو تشويه المعلومات التي لها قيمة بالنسبة لزملائهم وللقادة.³

و هو أيضا ذلك الاتصال الذي يتجاوز الخطوط التنظيمية ومستوياتها، في البناء التنظيمي الرسمي، ويعرف هذا النوع من الاتصالات بأنها تلك التي تحدث خارج المسارات الرسمية المحددة للاتصال، فهي أسلوب غير رسمي.⁴

هو الاتصال الذي يتم بين الأفراد والجامعات، ويكون هذا الاتصال بدون قواعد تنظيمية محددة وواضحة، وتتميز هذه الاتصالات بسرعة إنجازها، قياسا بالاتصالات الرسمية التي تحددها ضوابط وإجراءات رسمية محددة.⁵

2-2- خصائص الاتصال غير الرسمي

الاتصال غير الرسمي لديه مجموعة من الخصائص كغيره من أنواع الاتصالات التي تميزه بها نستخلصها من تعريفاته المختلفة تتمثل في:

1- الاتصال غير الرسمي تعبير تلقائي وعفوي عن عدة مشاكل وقضايا وهذا النوع من التعبير يؤدي إلى إشباع نفسي داخلي أحسن من الاتصال الرسمي.

2- عندما تلجأ الإدارة إلى مراقبة المعلومات وتصنيفها فإن الاتصال غير الرسمي يقدم معلومات أوفر وأكثر تفصيلا.⁶

¹ كمال الغالي، الإدارة العامة، مطبعة أنوري، دمشق، 1974، ص284.

² محمد عمر الطنوبي، نظريات الاتصال، مرجع سابق، ص28.

³ جودة علي جابر، علم النفس الاجتماعي، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2004، ص182.

⁴ صالح خليل أبو أصعب، العلاقات العامة والاتصال الإنساني، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن 2004، ص66.

⁵ حضير كاظم محمود، السلوك التنظيمي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص124.

⁶ رضوان بلخيري، سارة جابري، مدخل للاتصال والعلاقات العامة، ط1، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2013، ص 47/46

- 3- هذا النوع من الاتصالات يتم بطريقة غير مرتبطة بالتنظيم الرسمي فهو يمتد وينتشر داخل المنظمة بصرف النظر عن الهيكل التنظيمي دون الخضوع لقوانين ولوائح رسمية.
- 4- صعوبة التحكم فيه بمعرفة الإدارة العليا خاصة أنه قد يتم أحيانا خارج نطاق العمل.
- 5- يساعد على خلق اتجاهات جديدة ومفاهيم وعادات وتقاليد سلوكية تعمل على خلق بيئة جديدة تساعد المؤسسة على تحقيق أهدافها وأهداف أعضائها.
- 6- يتصف الاتصال غير الرسمي ويتميز بالسرعة في نقل المعلومات أكثر من نقل المعلومات بأسلوب رسمي ومن الشائع أن أخبار المنظمة وخاصة السارة منها مثل الترقيات وتوزيع أرباح وزيادة رواتب، تصل هذه الأخبار إلى علم العاملين قبل أن تصدر رسميا ويتم إبلاغها بالأسلوب الرسمي.¹
- 7- عدم القدرة على البقاء والاستمرارية لفترات طويلة مقارنة بالاتصال الرسمي وهذا بسبب أنه غير مضبوط بقوانين يجب عدم اختراقها فهو تلقائي وعفوي.
- 8- تنقل البيانات بصفة أساسية في الاتصال غير الرسمي شفويا، لأن أغلب الرسائل التي تتم في الاتصال غير الرسمي تكون بطريقة شفوية وليست كتابية، فطبيعة الاتصال غير الرسمي يحتوي عليه التواصل بشكل شفوي وذلك لعدم الرسمية.²

2-3- أهمية الاتصال غير الرسمي

- برزت أهمية الاتصالات غير الرسمية على إثر تجارب " هاوثورن " والأفكار التي قدمها أنصار مدرسة العلاقات الإنسانية والذين يؤكدون بأن الاتصالات غير الرسمية ليست جميعها تتعارض مع أهداف المؤسسة، بل إنهم يؤكدون على أن الاتصالات يمكن أن يكون لها دور هام في إنجاز أهداف المؤسسة.³
- للاتصال غير الرسمي أهمية في نقل المعلومات عبر التسلسل الإداري وتعتبر الاتصالات غير الرسمية مكتملة فهي تقوم بنقل وإرسال واستقبال معلومات مكتملة ومعززة للمعلومات التي تنقل عبر التنظيم الرسمي، ويسهل آليات التخاطب واللقاء المباشرين للرؤساء والمرؤوسين في المستويات العليا والدنيا.

¹ محمد أبو سمرة، الاتصال الإداري والإعلامي، مرجع سبق ذكره، ص58/57.

² شهزاد حلو، خامسة رمضان، حديجة نوي، تأثير الاتصال غير الرسمي على طبيعة العلاقات الاتصالية والأداء في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة حالة مديرية اتصالات الجزائر ولاية بسكرة، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة بسكرة، 2008/2009، ص32.

³ رضوان بلخيري، سارة جابري، مرجع سبق ذكره، ص87.

-ويجعل تبادل الأفكار والمعلومات تنتقل بالوقت الذي يصعب فيه الاتصال الرسمي من الأسفل إلى الأعلى ، بالإضافة إلى أن الاتصالات غير الرسمية تعد من أرخص الوسائل وأقلها تكلفة لإيصال المعلومات باعتبارها عملية طوعية تتم بدرجة كبيرة من السرعة.

يعتبر الاتصال غير الرسمي ذو طبيعة اجتماعية، فالفرد يحتاج إلى أن يرتبط بالآخرين حيث أن الاتصالات غير الرسمية تعد في كثير من الأحيان ذات فعالية من أجل رفع المعنويات وتنمية الروابط الاجتماعية، ونشر الكلمة الموجبة بين الأفراد المؤسسة الرقابة الاجتماعية الداخلية تجاه أفراد التنظيم غير الرسمي والخارجية تجاه الأطراف الأخرى والتي عن طريقها يتم التأثير على سلوك الآخرين مما ينعكس أثره الإيجابي على الأداء وتحقيق أهداف المؤسسة¹.

من الصعب على المدراء تغذية قنوات الاتصال الرسمي بكل أنواع المعلومات لأن ذلك يؤدي إلى مضاعفة جهودهم ويستنزف أوقاتهم وهنا يقوم الاتصال غير الرسمي بإسناد وتوسيع الاتصال الرسمي، فالاتصال غير الرسمي يمد المدير بالمعلومات عن المرؤوسين وتجاربهم مما يزيد فهم المدير لها ومن فاعلية الاتصال ككل، كما أنه يمهّد الطريق لتذليل الصعوبات والعراقيل التي تقف في طريق الأداء والتطوير، وينمي الشعور بالانتماء لدى العاملين عن طريق تفهمهم لدقائق العمل، كما يعمل على إزالة عوامل الانفصال والتوتر والقلق داخل جو العمل ويقوم بتهيئة الفرصة لإفراغ العاملين عما يشغلهم من مشاعر ومتاعب فيحقق التوازن مع المتغيرات المحيطة بجو العمل بطريقة أيسر وأسرع وأسلوب أسرع من الاتصال الرسمي².

2-4- أهداف الاتصال غير الرسمي

يعمل الاتصال غير الرسمي من أجل تحقيق مجموعة من الأهداف، ومن أجل هذا فهو يقوم بجملة من الوظائف

تكون ذات صفات محددة كنمط العلاقات فيما بينهم، وكذلك نوع الاتصال ونمط السلوك التنظيمي وغيرها، ومن بين هذه الوظائف نذكر ما يلي³:

-مراقبة عمل المديرين الذين يعملون بعيدا عن مشاركة العمال، وقد يقعون في أخطاء وهفوات، فالجماعات غير الرسمية تستطيع أن تثير بذلك معارضة تشكك فيما يقدمه المدير.

¹ علي عياصرة، ختام الغناتي، الاتصال المؤسسي في الفكر التربوي (بين النظرية و التطبيق)، دار الحامد للنشر و التوزيع، الأردن، 2007، ص180.

² محمد يسري إبراهيم دعيس، الاتصال و السلوك الإنساني: رؤية في أنثروبولوجيا الاتصال، البيطاش للنشر و التوزيع، الإسكندرية، 1999، ص133.

³ شيماء عياشي، مروى زيادي، دور الاتصال غير الرسمي في حل الأزمة في المؤسسة الاقتصادية -دراسة ميدانية بمؤسسة سولغاز-تبسه-مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر "م د" في علوم إعلام واتصال، تخصص اتصال تنظيمي جامعة العربي التبسي -تبسه، 2021/2022، ص18.

- إخضاع الأفراد لعناصر الضبط الاجتماعي، فعل الفرد الالتزام بمعايير وقيم الجماعة وبخروجه عنها يتعرض للعزل.
- تحقيق الاتصال بين الأفراد وتوثيق الروابط، فتعمل الجماعة غير الرسمية على نقل المعلومات والآراء والمشاعر وتبادلها بين الأفراد، فالاتصال والمشاركة تشعر الفرد بأن الجماعة بحاجة إليه ما يزيد الثقة لديه والشعور بالانتماء.

3- مراحل ومعوقات الاتصال غير الرسمي وأوجه الاختلاف والتشابه بينهما

3-1 مراحل الاتصال غير الرسمي

يمكن أن ينشأ بصفة عفوية وفجائية متخطيا كل المراحل التمهيدية بسبب طارئ ما أو بسبب أزمة تهدد الجماعة،

و يمكن أن يمر بمجموعة من المراحل كما يلي¹:

1 - مرحلة ما قبل التكوين:

هي مرحلة التعارف والاتصالات الغير مكثفة التي تتميز بالتحفظ اتجاه الطرف الآخر، بحيث يكون هدف العملية الاتصالية معرفة الطموحات والأفكار ووجهات النظر المختلفة وهي متغيرات ضرورية يقارنها كل طرف مع نفسه ليقرر مدى أهمية العلاقات ويتخذ القرار في استمرار العلاقة الاتصالية أو يتراجع عنها.

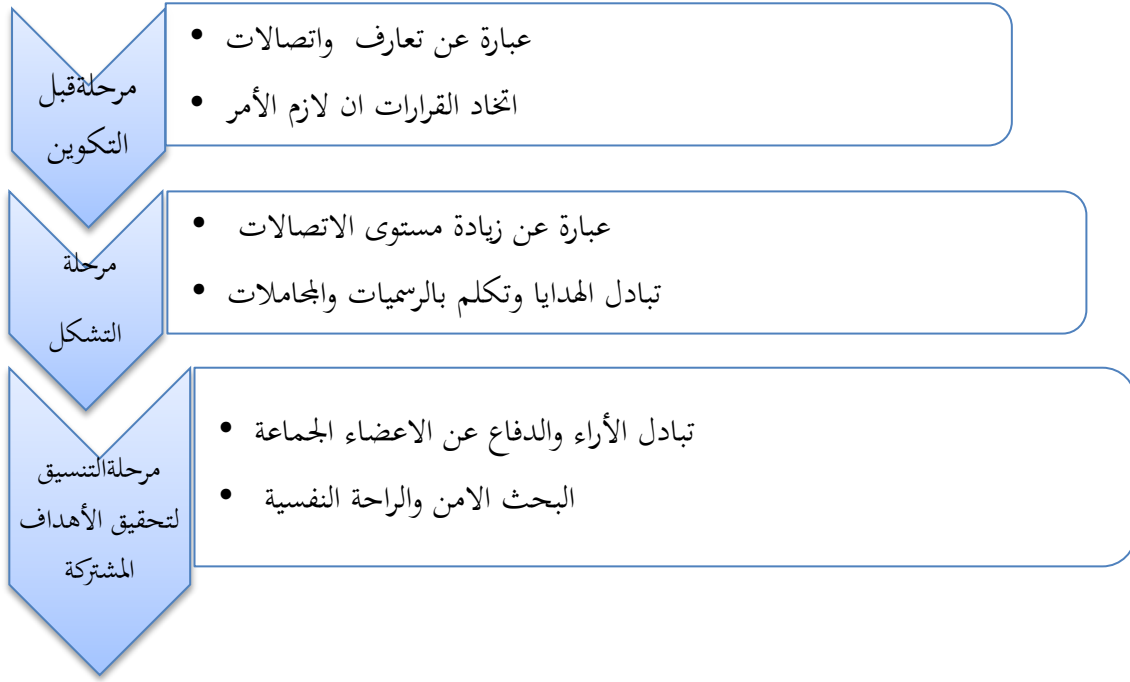
2- مرحلة التشكل:

و هي مرحلة تعمق الاتصال شيئا فشيئا وزيادة مستوى الاتصال والمجاملات والذهاب سويا إلى مطعم المؤسسة والمقهى وربما تبادل الهدايا.

3- مرحلة التنسيق لتحقيق الأهداف المشتركة:

وهي مرحلة التناصح وتبادل الآراء والدفاع عن أعضاء الجماعة والبحث عن الأمن والراحة النفسية وهي كلها تعبر عن المصالح المشتركة للجماعة غير الرسمية.

¹ناصر قاسمي، الاتصال في المؤسسة، دراسة نظرية وتطبيقية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011، ص126.



الشكل رقم (01) مراحل الاتصال غير الرسمي

ويمكن أن يكون الاتصال غير الرسمي دائما أو مؤقتا حسب طبيعة المواضيع وحسب الظروف التي تمر بها الجماعة، وحسب حركية الجماعة و نشاط أعضائها واندماجهم المهني والعاطفي والاجتماعي.

3-2- إيجابيات الاتصال غير الرسمي

- وجود فرق وجماعات في شكل لقاءات غير رسمية مما ينتج عنه إشباع الحاجات النفسية لدى العاملين في المنظمات، وبالتالي زيادة الرضاء الوظيفي لديه.

- إيجاد نوع من المرونة في إصدار القرارات مما يساعد على إنجاز العمل.

- دعم وسائل الاتصال وتقويته بحيث تكون أكثر سرعة في الاتصال بمستويات التنظيم الرسمي.

- ينتج الاتصال غير الرسمي للعاملين التغلب على القيود التي يفرضها التنظيم الرسمي على تصرفاتهم و سلطاتهم.

- يساهم في تحقيق إشباع الحاجات الاجتماعية والنفسية للفرد داخل التنظيم غير الرسمي مما يوجد له نوع من الأمن والاستقرار ويرفع روحه المعنوية ويزيد من إنتاجيته.

- يساهم في التقليل من متاعب الاتصال الرسمي وذلك بالمشاركة الوجدانية بين الأفراد ببعضهم البعض حول مختلف الأمور في التنظيم¹.

¹ شيماء عياشي، مروى زيادي، دور الاتصال غير الرسمي في حل الأزمة في المؤسسة الاقتصادية، مرجع سابق، ص23.

-يساعد الأفراد على إنجاز أعمالهم بطريقة مرنة وسريعة، كما يسمح بالحصول على الدعم والحماية من الآخرين، وهذا ما يخلق جو من التفاعلات الاجتماعية بين الأفراد داخل المنظمة.

3-3-سلبيات الاتصال غير الرسمي:

-التستر على بعض الأخطاء التي قد يمارسها أعضاء التنظيم غير الرسمي لحمايتهم من أي عقاب من قبل المسؤولين.
-بروز بعض السلبيات في التنظيم مثل الإشاعات غير الصحيحة وتكون من الذين يعملون على تعويد الآخرين بالسلبية في نفوس العاملين وقد يكون ذلك غير صالح للتنظيم وضد الهدف الحقيقي للتنظيم.
-اتخاذ وإصدار القرارات في التنظيم الغير الرسمي يؤدي إلى زيادة الوقت المخصص لإنهاء العمل¹.

3-4-أوجه التشابه والاختلاف مع الاتصال الرسمي

قبل ذلك نريد الإشارة إلى أن الاتصال الرسمي وغير الرسمي يختلفان عن التنظيم الرسمي وغير الرسمي، فالعملية الاتصالية هي جزء من جملة مهام متعددة موجودة داخل التنظيمين والعملية الاتصالية هي أحد أهم المهام التي تحرك هذه المؤسسات².

أما الاتصال في التنظيم الرسمي فيستند إلى قواعد التنظيم الرسمي التي تكون مفروضة ومستندة إله قواعد قانونية يتوجب احترامها من طرف الجميع.

ويعتمد الاتصال الرسمي على المراسلات المكتوبة خاصة وكل أشكال الاجتماعات والمقابلات المبرمجة بناء على جدول أعمال محدد سلفا، ومن حيث الحجم يشمل الاتصال الرسمي كل أعضاء المؤسسة كل في موقعه في الهيكل التنظيمي والصلاحيات المسندة إليه ومن حيث الأهداف فهو موجه نحو هدف معين تتبناه المؤسسة، ومن حيث التوقيت يتميز بالاستمرار والديمومة مادامت المؤسسة قائمة.

أما الاتصال غير الرسمي فهو عفوي وتلقائي اختياري، يكون داخل جماعات غير الرسمية أو فيما بينها داخل أو المؤسسة خارجها، وليس بالضرورة أن يشمل كل أعضاء المؤسسة ضمن شبكة اتصال واحدة، وليس من الضروري أن يدوم لفترة طويلة فقد ينقطع لعدة أسباب منها مغادرة أحد الأعضاء أو تناقض المصالح وغيرها، ثم إنه تنظيم لا يحترم السلمية التي يؤكد ويجرص عليها الاتصال الرسمي، بحيث يركز الاتصال في القاعدة ويأخذ كل الاتجاهات، وهو اتصال لا يداون ولا يكون له جدول أعمال مضبوط ومحدد سلفا إلا في الحالات الطارئة أين يتوجب تدارس مشكلة

¹ شيماء عياشي، مروى زيادي، مرجع نفسه، ص23.

² محمد أسامة ميدون، صيانة خلل العلاقات الاتصالية غير الرسمية في المؤسسات الأجنبية في الجزائر، دراسة حالة شركة شلوم بارغر الأمريكية بحاسي مسعود، ورقلة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، 2013/2014، ص62.

معينة، وفي مقابل ذلك يعتمد على علاقات الثقة والصدقة بين الأعضاء للوفاء بالوعد استنادا إلى أسس أخلاقية، كما يتميز الاتصال غير الرسمي بتنوع المواضيع التي منها الاجتماعية والعاطفية والأسرية و الشخصية والمهنية وهو وسيلة سريعة تتميز بالمرونة بحيث يمكن أن يتم الاتصال في أي وقت وفي أي مكان، ولا يكون نشاطه ذو وتيرة واحدة بحيث ينشط ويتكيف في أوقات الأزمات والتغيرات وتهديد مصالح العاملين، كما أن له قنواته الخاصة ورموزه الاتصالية المتفق عليها ضمنا بين أعضائه.

ثم أنه عامل جوهرية في تحقيق التوازن النفسي لعاملين من خلال الإشباع النفسي والعاطفي الذي يقدمه لهم والتخفيف من حدة ضغوط العمل من خلال التعبير الحر - دون خوف - الذي يجده العاملون متاحا لهم كلما احتاجوا إليه.

والاتصال غير الرسمي سلوك يلجأ إليه العاملون لتحقيق عمليات تبادل مختلفة لا يوفرها الاتصال الرسمي وهي حاجات ضرورية لدى الأفراد للحفاظ على حيويتهم وتوازهم النفسي والعاطفي والاجتماعي، فهو وسيلة هامة للتنفيس عن ضغوط العمل ووسيلة لتبادل المعلومات والمعارف المختلفة والخبرات مهنية كانت أم اجتماعية ووسيلة لتبادل المصالح المختلفة¹.

ويعتبر الاتصال غير الرسمي محرك كل العمليات الاجتماعية داخل المؤسسة، إذ يمكن لأي نوع من علاقات الصداقة والزمان خاصة العميقة منها والمرتبطة بشبكة من المصالح المتبادلة أن تؤثر في مسار، المؤسسة خاصة من حيث توزيع مراكز السلطة والمسؤولية وتوزيع الأدوار والمصالح بين الفاعلين داخل المؤسسة.

¹ محمد أسامة ميدون، صيانة خلل العلاقات الاتصالية غير الرسمية في المؤسسات الأجنبية في الجزائر، مرجع نفسه، ص 63/64.

خلاصة الفصل:

نستنتج أن الاتصال ضروري في المؤسسة وغيابه قد يسبب خلل وفقدان التوازن داخلها فهو وسيلة وركيزة أساسية تربط بين مختلف أقسام المؤسسة وله أنواع متعددة بحسب الجهة التي ترسل إليها المعلومة كانت أو الرسالة فهو يشكل سلسلة نظامية متوازنة تعتمد النسق الرسمي الذي يتطلب قدر عالي من الكفاءة والدقة في توصيل المعلومة الى الجهات المسؤولة عن استقبال الرسائل وكما أن له أهمية بالغة في تحفيز العاملين على أداء مهامهم على أحسن وأكمل وجه دون تخاذل أو تقصير وينمي فيهم حب العمل وإتقانه وكما أن له مميزات كثيرة تختلف عن غيرها من أنواع الاتصالات فهو يعتمد كثيرا على ما يتم توثيقه وتدوينه من معلومات وكما أنه لا يخرج عن حيز المؤسسة أي داخل المؤسسة فالنوع المعاكس لهذا الاتصال يقوم بمهمة جد حساسة فهو يعمل على زرع الثقة بين العاملين بفضل اللقاءات الودية التي يعتاد عليها العاملين في المؤسسة وتشجعهم على توسيع دائرة الاتصال فيما بينهم مما ينعكس بشكل إيجابي على المؤسسة وصورتها وهذا يعطيها دافع كبير الى بذل الجهود وتطوير القدرات الاتصالية بين العاملين وهذا ما يخلق تركيبة مناسبة لتسيير المؤسسة واقسامها.

الفصل الثالث:

قيمة التعاون في المؤسسات

تمهيد :

لا شك أن القيم قد تتعدد وتختلف من مجتمع إلى آخر وهذا كله يتوقف على طبيعة المجتمع محل الدراسة من حيث ثقافته، تلك القيم التي قد تنعكس على سلوك الأفراد وتبرز بشكل لا إرادي يمس بشكل كبير جانب المسؤولية الملقاة على عاتق الأفراد او الجماعات داخل المنظمة وهذا يدفعهم إلى الاتحاد فيما بينهم وتشكيل كتلة متعاونة فيما بينها ومتماسكة تواجه التحديات والصعوبات التي تؤثر بشكل كبير على الفعالية الايجابية للمنظمة ولعل من أبرز القيم التي سنتناولها في هذا الفصل والمتمثلة في التعاون كقيمة ثابتة تحافظ على توازن المنظمة وتساعد على تحقيق العديد من الاهداف فالقيم هي نتاج للأفراد أنفسهم وتحمل في طياتها خلفية مجتمعية نمت في المجتمع واكتسبها الفرد في شكل ثقافة سلوكية معينة يتبين من خلال الدور الفعال للتعاون في التركيبة المجتمعية وسنشرح بشكل مفصل قيمة التعاون وأهم المجالات والأهداف التي تنميه وابرز شروطه وماهية المؤسسة وما تتميز به من خصائص و تسعى من وراء كل ذلك إلى تحقيق أهدافها المنشودة .

1- مفهوم التعاون

1-1- تعريف التعاون

*عرفتها مدرسة الإدارة العلمية:

لقد أهملت وبشكل شبه تام مدرسة إدارة العملية الجانب الإنساني داخل التنظيم، وتجاهلت الكثير من الدوافع المساهمة في عملية استمرار الفرد في التنظيم، تلك الدوافع المتمثلة في الأحاسيس والمشاعر والعواطف والأفكار والمعاني والمعايير والقيم التي توجه سلوك المتتمين إلى العملية التنظيمية بخلاف ما كانت تعتقده هذه المدرسة في اقتصار الدوافع على المكافأة المادية فحسب وعلى رأس هذه المدرسة "فردريك تايلور".

*عرفتها المدرسة العلاقات الإنسانية: ¹

يرجع الفضل إلى مدرسة العلاقات الإنسانية بزعامة "إلتون مايو" إلى لفت الانتباه إلى البعد الإنساني كمحرك أساسي في نشاط التنظيم .

*فالتعاون هو ذلك الفعل الذي يصطبغ به سلوك الإنساني ويلقى عليه طابع الرفق والمؤازرة وقد أمرنا من طرف ديننا الحنيف بالتعاون في قوله تعالى "وتعاونوا على البر والتقوى ولا تعاونوا على الإثم والعدوان"².

*التعاون معناه التضافر المشترك بين شخصين أو أكثر لتحقيق نفع مشترك أو خدمة مشتركة على وجه العموم³.

*عن حمزة أنس بن مالك رضي الله عنه خادم الرسول الله صلى الله عليه وسلم: عن النبي صلى الله عليه وسلم قال: لا يؤمن أحدكم حتى يحب لأخيه ما يحب لنفسه.⁴

*التعاون هو العون والظهير ويقصد به تبادل المساعدة كما يقصد به العون المتبادل لتحقيق هدف معني ويقصد به أيضا تظافر الجهد المشترك بين شخصين أو دولتين أو أكثر لتحقيق نفع مشترك.

¹¹ حجاج المداني أطروحة دكتوراه، قيم العمل في ظل الاستقرار الوظيفي، دراسة ميدانية تشمل عينة من إداريي جامعة عمار ثليجي بالأغواط، في علوم علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة الجلفة، 2018/2019، ص133.

²سورة المائدة، الآية 2.

³³ حنيني بابا عمي، التنظيم الغير الرسمي وتحقيق التعاون داخل المؤسسة-دراسة ميدانية بمديرية الضرائب بولاية -ورقلة- مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر الأكاديمي، جامعة ورقلة، قسم علم اجتماع، تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل نشرت بتاريخ 2014/06/03، 2013/2014، ص18.

⁴ رواه البخاري ومسلم.

عرفت حنان نايف ملاعب، التعاون الدولي: بأنه هو كل عمل مشترك ومنسق بين دولتين، أو منطقتين، أو دولتين، أو إقليميتين، أو أكثر في مجال معين لتحقيق مصلحة مشتركة ومتبادلة بين الدول المتعاونة، ومواجهة التحديات السياسية، والاجتماعية، والاقتصادية، والبيئية، والامنية، وتحقيق حقوق متساوية لكل اطراف المتعاونة.¹

*التعاون عبارة عن حفاظ وتماسك المجتمع، ونشر المحبة بين افراد، لأن المجتمع الذي لا يوجد فيه قيمة التعاون يعتبر مجتمع مهدد بالتفكك والانحيار وعدم المحبة بين الناس.

حكم وأمثال:

- إذا اتحد الفحم اشتعل وإذا تفرق انطفئ.
- اليد تغسل اليد الاخر، أما الاثنتان تغسلان الوجه.
- يد الله مع الجماعة.
- التعاون أساس نجاح المجتمع.
- التعاون يدا بيد نبني وطننا، نحي أمة، نزرع آملا، نعلي همة...

1-2- شروط تحقيق التعاون

- يتحقق التعاون من خلال عدة شروط ومن أهمها:
- شروط مرتبطة بالنسق الداخلي.
 - شروط مرتبطة بالتنظيم الرسمي والغير الرسمي.
 - شروط مرتبطة بالنسق الخارجي.
 - شروط مرتبطة بشخصية الفاعلين.²

¹ بوكورو منال، محاضرات في مقياس قانون التعاون الدولي، مقدمة لطلبة ماستر 1 تخصص قانون دولي، جامعة الاخوة منتوري قسنطينة 1، كلية الحقوق 2023/2020، ص 03.

² ناصر قاسمي، سوسيولوجيا المنظمات دراسات نظرية وتطبيقية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2014، ص 152.

1-3- مظاهر العمل التعاوني

هناك ثلاث مظاهر للتعاون وهي:

- الحالة التي يحرص فيها كل طرف اهتماماته في محيطه الخاص وفي هذه الحالة تبرز فكرة أنه من مصلحة كل طرف أن يتعاون مع غيره لتحقيق أهدافه.

- الاتفاق والاشترك في هدف جماعي واحد.¹

- يرتفع احتمال وقرار التعاون في الحالة التي تشكل فيها أفاق العمل الجماعي والمهام ومواعيد الانجاز ضغطا على العاملين.

1-4- مجالات تنمية روح التعاون

هناك عدة مجالات لروح التعاون نذكر منها:

- روح الصداقة في العمل .

- تقديم يد العون للمرؤوسين ومساعدتهم على حل مشاكلهم وتفهم وجهات نظرهم.

- الاعتماد على حقائق الملموسة والنطق بدلا من الاعتماد على الحدس والتخمين .

- الابتعاد عن السلطة الرسمية والاستعداد للتفاهم دون إقحام الأوامر.²

1-5- أنواع التعاون

هناك عدة أنواع للتعاون ونذكر منها:³

1- التعاون بالتوجيه والدلالة على الخير

2- التعاون على بناء المساجد

¹ ناصر قاسمي، سوسولوجيا المنظمات دراسات نظرية وتطبيقية، مرجع نفسه، ص150.

² جميل جودت أبو العينين، أصول الإدارة من القرآن والسنة، دار ومكتبة الهلال، ط1، 2002، ص230.

³ عبد الله بن سليم القرشيين، التعاون وأثره في التغيير، كتيبات الإسلامية، دار القاسم، ص18، 30.

3-التعاون على سدّد الدين

4-التعاون في مجال الجهاد

5-التعاون على تغيير المنكر

6-التعاون على ألا يكون المرء عوناً للشيطان على أخيه

7-التعاون على البر والتقوى

2-المؤسسة

2-1-تعريف المؤسسة

*المؤسسة هي كل "منظمة اقتصادية واجتماعية مستقلة نوعاً ما ، تؤخذ فيها القرارات حول تركيب الوسائل البشرية، والمالية والمادية ،بغية خلق قيمة مضافة حسب الأهداف في نطاق زمني ومكاني .أنها مركز الإبداع للإنتاج ،كما يعرفها*CHUMPTER* وكما يعرفها دوركر بأنها عبارة عن مجموعة متكونة من أخصائيين يعملون معاً لأداء مهمة مشتركة وهي تتميز باختلاف التجمعات الاجتماعية التقليدية ،المجتمع ،الجماعة ،أو العائلة ،بتصميم قصدي ولا تعتمد على الطبيعة النفسية للإنسان ولا على حاجاته البيولوجية ومع ذلك فقد صممت بصفتها إنتاجاً بشرياً لتدوم لمد معتبر¹.

*يعرف "بريفيس " المؤسسة بأنها ذلك النوع من التعاون بين الناس والذي يؤدي إلى تكوين علاقات اجتماعية نوعية ومميزة².

¹حنان محمدي وآخرون، واقع الاتصال الداخلي في المؤسسات الخدمية في الأداء الوظيفي -مركز الترفيه العلمي بالبرج بوعربريج (قيطوم الفضيل)مذكرة مكملة لنيل شهادة ليسانس في علوم الإعلام والاتصال ،جامعة محمد بوضياف المسيلة ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ،2018/2019،ص20.

²محمود الجوهري ،مقدمة في علم الاجتماع الصناعي ،دار الكتب الجامعية ،القاهرة ،1975،ص221.

*وعرفها " شستر" برنارد ،الذي يرى بأن المؤسسة هي انساق فرعية تتدخل في نطاق ما يعرف بالنسق التعاوني مشكلة من عناصر مركبة فيزيقية بيولوجية شخصية واجتماعية تنشأ بينها علاقة منظمة كنتيجة للتعاون من أجل تحقيق هدف معين .¹

*المؤسسات العمومية باختصار شديد هي مؤسسات اقتصادية ،تعود ملكيتها إلى الجهات عمومية ،مثل الدولة أو البلديات والولايات، أي هذا النوع من المؤسسات يتميز بخصائص المؤسسة الاقتصادية ،في مختلف القطاعات، وبأحجام ومواقع لا تختلف عن المؤسسات الخاصة، وهي وسيلة في يد الدولة، تقوم بواسطتها بممارسة مختلف الأنشطة الاقتصادية، وتؤثر في الحياة الاقتصادية للبلاد.²

حسب الاتجاه "L: VONBERTALANFFY" فإن المؤسسة كمنظمة تعتبر في نفس الوقت هيكلًا اجتماعيًا واقعيًا وكمعامل اقتصادي وتمتع بخصائص تنظيمية ويمكن وضعها كنظام مفتوح وهذا معناه أن المؤسسة نظام:³

*لأنها مكونة من أقسام مستقلة مجمعة حسب هيكل خاص بها.

*لأنها تملك حدودًا تمكنها من تحديدها وتفصلها على المحيط الخارجي.

*لأنها نظام مفتوح تتكيف بوعي مع تغييرات المحيط بفعل القدرات المتخذة من طرف مسيرتها.

* ويعرفها "عمار عوابدي": المؤسسة العامة هي منظمة إدارية عامة تتمتع بالشخصية القانونية وبالاستقلال المالي والإداري وترتبط بالسلطات الإدارية المركزية المختصة بعلاقة التبعية والخضوع للرقابة الإدارية الوصائية، وهي تدار وتسير بالأسلوب الإداري اللامركزي لتحقيق أهداف محددة في نظامها القانوني.⁴

¹هميسي نور الدين ، في مقياس المؤسسة والمحيط، مطبوعة الدعم البيداغوجي ،موجهة لطلبة السنة الثانية ماستر تخصص اتصال وتسويق ،جامعة محمد لمين دباغين -سطيّف 2- كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2016/2017، ص 16.

²ناصر دادي عدوان ،اقتصاد المؤسسة ،دار محمدية العامة، الجزائر، ط2، ص138.

³عدة سكران فاطيمة ،ترقية الخدمات في المؤسسات العمومية حالة مديرية الضرائب بماسري ،جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية ، تخصص تسويق، 2014/2015، ص 34.

⁴عمار عوابدي، القانون الإداري، الطبعة الثالثة، الجزء الأول، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2005، ص 307.

- *عرفها سعد العلوش: المؤسسة العامة هي المنظمة العامة المملوكة للدولة التي تدار بالأسلوب اللامركزي¹.
- *يعرف المكتب الدولي للعمل المؤسسة بأنها: كل مكان لمزاولة نشاط اقتصادي ولهذا المكان سجلات مستقلة.²
- *وتعرف أيضا بأنها: الوحدة الاقتصادية التي تتجمع فيها الموارد البشرية والمادية للإنتاج الاقتصادي.³
- *وتعرف المؤسسة بأنها: منظمة اقتصادية واجتماعية مستقلة نوعا ما، تؤخذ فيها القرارات حول تركيب الوسائل البشرية، المالية والمادية والإعلامية بغية خلق قيمة مضافة حسب الأهداف في نطاق زمكاني.⁴
- *تأسيسا على ما تقدم ذكره يمكن تعريف المؤسسة بأنها عبارة عن تنظيم اقتصادي واجتماعي مهيكل ومفتوح على البيئة الخارجة، يتم فيه اتخاذ القرارات بشكل مستمر في مختلف الأنشطة والمستويات التنظيمية بغية تحقيق مجموعة من الأهداف.⁵

2-2- خصائص المؤسسة

للمؤسسة عدة خصائص نذكر منها:⁶

- *المؤسسة شخصية قانونية (الشخصية الاعتبارية) مستقلة عن المالكين وتتجسد أهم عناصرها وهي:
- استقلال الذمة المالية (التملك).
 - استقلالية التسيير (اتخاذ القرار).
 - حقوق التقاضي.

المؤسسة وحدة اقتصادية أي عون فاعل في الاقتصاد (أحد القطاعات الخمسة، قطاع المؤسسات).

¹ بوزيد غلابي، مفهوم المؤسسة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون العام تخصص ، قانون الإدارة العامة، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، قسم الحقوق، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي.ص24.

² شاطر شفيق؛ محاضرة مفهوم المؤسسة ، مقياس اقتصاد المؤسسة، ص01.

³ صخري عمر، اقتصاد المؤسسة، الطبعة السادسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008، ص24.

⁴ بن حبيب عبد الرزاق، نفس المرجع السابق، 2009، ص28.

⁵ شاطر شفيق، نفس السابق، ص02.

⁶ أمينة مخلفي، محاضرات حول اقتصاد وتسيير المؤسسة، جامعة ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم LMD، ص4.

* للمؤسسة أهداف تسعى إلى تحقيقها سواء كانت أهدافاً كمية أو نوعية على مدى القصير، والمتوسط، والبعيد، ويشكل تحديد واضح للأهداف معيار ضمان تناسق عمل المؤسسة واستمراره بسبب ما يؤدي إليه من تناسق في وضع البرامج وأساليب العمل.

* الإنتاج من أهم الوظائف التي تؤديها المؤسسة لأنه أداة خلق القيمة المضافة.

* العنصر البشري مكون جد هام من مكونات المؤسسة.

* للمؤسسة وظائف تقوم بها لتحقيق الأهداف التي وجدت من أجلها.

* يعتبر الربح المحرك الرئيسي لنشاط المؤسسة.

2-3- أهداف المؤسسة

ولها عدة أهداف منها:¹

- تحقيق الربح.

- تحقيق احتياجات المجتمع.

- ضمان مستوى مقبول من الأجور.

- تحسين المستوى المعيشي للمجتمع وتحقيق الرفاهية.

- المساهمة في دفع عجلة التنمية.

- المساهمة في التطور التكنولوجي.

¹ فاطمة الزهراء، محاضرات في مقياس تسيير المؤسسات، جامعة أكلي محمد أولحاج البويرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، السداسي الثالث، 2021/2020، ص 3/2.

2-4-وظائف المؤسسة

هنالك ثلاثة وظائف للمؤسسة العمومية وهي:¹

1-الوظيفة التقنية: يجب على المؤسسة بصفة دائمة أن تواكب التطور التكنولوجي والتأقلم معه حتى تنتج المواد والخدمات منافسة وذات جودة عالية.

2-الوظيفة الاقتصادية: هي المواد والخدمات المنتجة الموجهة للاستهلاك، لان المؤسسة تسهر على متطلبات السوق، أين توجد عوامل النوعية والسعر، لأنهما يلعبان دور حاسم في تسويق المنتجات.

3-الوظيفة الاجتماعية: تهدف أساسا إلى التوزيع بالتساوي للمنتوج الاجتماعي، لأن هذا يسمح للعمال من الاستفادة من العائدات ومداحيل المؤسسة مقابل عملهم فيها.

2-4-المؤسسات العمومية وأسباب انتشارها:

وهناك عدة أسباب وجود المؤسسات العمومية الاقتصادية وهي:²

1-أسباب وجود المؤسسات العمومية الاقتصادية:

يرى **J.A.kriert** والتي عرضها علينا وهي كالآتي:

-الأسباب السياسية: وتتفرع في عدة عناصر وهي:

-أسباب فرصيه: وتتمثل في التأميمات التي تتم على المؤسسات التي كان يمتلكها أشخاص أجانب أو أعداء في الوطن، مثل تأميم السكة الحديدية بعد الحرب الأولى، و تأميم مؤسسة "رونو" للسيارات في فرنسا في سنة 1944 بعد اكتشاف تعاون مديرها مع العدو.

-أسباب الأمن والاستقلالية للدولة: أخذ كل الاحتياطات اللازمة.

-الإيديولوجية السياسية: إصدار الأوامر طبقا لبرامجهم وميولهم الأيديولوجي، وذا ما حدث في بعض الدول الأوربية بين الحربين.

¹عدة سكران فاطيمة، ترقية الخدمات في المؤسسات العمومية حالة مديرية الضرائب بماسري، مرجع سابق،ص35.

²ناصر دادي عدوان، مرجع سابق، ص58.

2- الأسباب الاجتماعية: وتشمل هذه الأسباب الاتجاه توفير بعض الخدمات أو منتجات للمواطنين، أو لبعض الطبقات منهم بشيء من الدعم أو بدون مقابل، حيث نرى أن الخدمات المقدمة من أجهزة الإعلام المرئية والمسموعة وقطاع التعليم مثلا، لا تتعلق فيها التكاليف بالأسعار، وبالتالي يغيب فيها مبدأ الربحية.

3- الأسباب اقتصادية: إن الدولة تتدخل أحيانا لشراء المؤسسات الخاصة التي تحقق خسائر، أولا تستطيع الصمود اقتصاديا وماليا، مثل قطاع البنوك وقطاع النقل، وذلك تفاديا لوقوع اضطرابات في القطاعين باعتبارهما أساسين في الاقتصاد بشكل عام. كمان أن الدولة تقوم بتوفير إيرادات لميزانيتها العامة بواسطة الاستغلال في بعض القطاعات مثل الغابات، المعادن والطاقة، والبريد والموصلات، أو من أجل توفير المواد الأولية بأسعار معقولة.¹

¹ ناصر دادي عدوان، مرجع نفسه، ص 59.

خلاصة فصل:

ان التعاون كقيمة يعتبر القطعة الناقصة التي تحتاجها اي منظمة لتحقيق ما تصبو اليه فهو يظهر غالبا من خلال الروح التعاونية التي تنشئ في الفرد داخل الحيز الاجتماعي ويستجيب لها في شكل امر أو ضمير جمعي دون ضغوطات أو اجبار من أحد وهذا ما يتجسد في شكل ثقافة سلوكية تربط جميع الافراد دون تمييز . فقد استعرضنا في هذا الفصل تمهيد او مدخل تمهيدي للتعريف بالتعاون ثم تطرقنا الى مظاهر ومجالات تنمية روح التعاون واهم شروط تحقيقه , وكذلك تطرقنا إلى المؤسسة من خلال التعريف بما يتعلق بمفهومها من أهمية و خصائص وأهداف وغيرها كون المؤسسة هي البيئة أو الحيز الذي تبرز فيه قيمة التعاون بين العاملين داخلها .

الفصل الرابع:

الجانب الميداني للدراسة

تمهيد

سنحاول في هذا التطرق الى الاجراءات الميدانية التي اعتمده الباحث في بداية من تحديد مجالات الدراسة والتي تتيح لنا الاقتراب من المؤسسة وإعطاء صورة عامة عنها بداية بالتعريف بمكان الدراسة، ولحظة عامة حول المؤسسة ، وبعدها تكلمنا عن مجالات الدراسة مجال المكاني ، والمجال الزمني ، والمجال البشري, وقد تم التفصيل هذا الامر في مجتمع وعينة الدراسة ، ومن بعدها تحديد منهج الدراسة الأنسب بحسب ما تقتضيه طبيعة الموضوع ، وماهي الاداة التي اعتمدها الباحث في هذه الدراسة، وبعدها الانتقال الى عرض عام للبيانات المتعلقة بالجانب الشخصي للأفراد.

1-مجالات الدراسة

1-1-المجال المكاني:

* مؤسسة تعريف الصندوق الوطني للتأمين الاجتماعي للأجراء-CNAS- وكالة أدرار¹

أنشئ أول مركز للدفع بولاية أدرار سنة 1978م وكان تابع لوكالة بشار التابعة إداريا لوكالة وهران، وفي سنة 1985م تم توحيد الوكالات الجهوية إلى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية والأمراض وذلك طبقا للمرسوم رقم 223/85 المؤرخ في 20 أوت 1985م، وفي سنة 1988م **CNASAT** المهنية في إطار

لامركزية الإدارة استفادت ولاية أدرار من وكالة ولائية تابعة للمديرية العامة بالجزائر العاصمة (يبلغ عدد عمال الوكالة 188 إلى غاية 31 ديسمبر 2011م منها 65 امرأة و123 رجل باسم **CNAS**

وحسب القانون 11/83 المؤرخ في 02 جويلية 1983م يمكن تعريف الوكالة الولائية للصندوق الوطني للتأمين الاجتماعي للعمال الأجراء بأدرار على أنها: ذلك الصندوق الذي يهتم بتعويض العمال الأجراء فيما يخص التعويض على المرض، الأمومة، العجز والأمراض المهنية، حيث المرسوم رقم 12/83 خاص بالضمان الاجتماعي والمرسم رقم 13/83 خاص بالأمراض المهنية والمرسوم رقم 15/83 خاص بالمنازعات وعلى العموم فإن الصندوق الوطني للتأمين الاجتماعي " هو مؤسسة مالية إدارية عمومية ذات طابع اجتماعي، تقوم بتقديم الخدمات للمواطنين والمؤسسات، وذلك بتحقيق الأمن والطمأنينة والظروف الملائمة للعمل، ولتغطية الأخطار الناتجة عن الحوادث التي تصيب الشخص أثناء العمل أو خارج العمل، ويتم التحصيل خلال دفع اشتراكات **COTISATIONS** في خزانة الصندوق من طرف أرباب العمل، أو عن طريق الخصم المباشر من الراتب الشهري للعامل" (حسب المادة 11 من المرسوم رقم 06/90 الذي ينص على إجبارية تأمين العامل ضد الأخطار)، وتعمل وكالة أدرار بهذا القانون من حيث تطبقه على عمال الوظيف العمومي مثل: المعلمين، الموظفين،... الخ، وكذا عمال القطاع الخاص

وعرفت المؤسسة منذ استحداثها تطورات هامة حيث انطلقت فبحود مكانيا تبسيطية رغم شاسعة المنطقة جغرافيا الأمر الذي صعب كثيرا من مهمة المؤسسة في التغطية كامل للولاية لكن على الرغم من هذا تمتد كالوضع بإنشاء مراكز دفع وفروع موزعة على إقليم الولاية تطبيقاً للمادة 05 من المرسوم رقم 07/92 لاسيما الفقرات: أ.ب.ج، وتصنف حسب الآتي: مركز الدفع بالحرمة عبد القادر بمقر الولاية، مركز الدفع بالبشير حميدة بمقر الولاية،

¹معلومات مقدمة من طرف السيدة عيسوي مختارية رئيسة مصلحة المستخدمين يوم 2018/04/17 الساعة 30: 15.

مركز الدفع تيميمون يبعد عن مقر الولاية بـ: 210 كلم، مركز الدفع رقان يبعد عن مقر الولاية بـ: 150 كلم، مركز الدفع أولف يبعد عن مقر الولاية بـ: 250 كلم، مركز الدفع زاوية كنته يبعد عن مقر الولاية بـ: 80 كلم، مركز الدفع أوقروت يبعد عن مقر الولاية بـ: 120 كلم، فرع برج باجي مختار يبعد عن مقر الولاية بـ: 800 كلم.

* نشأة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي

مر الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بعدة مراحل نذكرها كالتالي:

* المرحلة من 1830م إلى 1962م

لقد كانت القوانين المطبقة في هذه الفترة قوانين فرنسية باعتبار الجزائر جزء لا يتجزأ من فرنسا، ولذلك تميزت هذه الفترة من الناحية التنظيمية بالعدد الكبير من الأنظمة الخاصة بالضمان الاجتماعي، أما الأداءات فقد اختلفت تأديتها من نظام لآخر، وكان سير هذه الأنظمة منظما عن طريق أكثر من 06 صندوق للضمان الاجتماعي مختلفة الصفة القانونية، حيث تميزت الأنظمة المهتمة بالموظفين لدى الدولة بصفة المؤسسة العمومية ذات الطابع الإداري.

* المرحلة من 1962م إلى 1970م

بعد حصول الجزائر على الاستقلال صدرت بعض المراسيم التنظيمية لهذا المجال رغم أن القانون رقم 157/62 والقاضي بتمديد مفعول التشريع المؤرخ في 31 ديسمبر 1962م النافذ باستثناء مقتضياته المخالفة للسيادة الوطنية كأول تشريع جزائري في مجال التأمينات الاجتماعية، ولو أنه تضمن فقط النص على استمرار العمل وفق القوانين والمقررات السارية المفعول آنذاك، وكان أهم ما ميز هذه الفترة هو صدور المرسوم 364/64 الصادر في 31 ديسمبر 1964م المتعلق بإنشاء الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، وصدور دستور جوان 1966م لتسيير حوادث العمل لصناديق الضمان الاجتماعي لجميع الأنشطة.

* المرحلة من 1970م إلى 1983م

ابتداء من 1970م بدأت لمسات المشرع الجزائري تبرز من خلال صدور المرسوم التنفيذي رقم 11/70 المتعلق بالتنظيم الإداري لهيئات الضمان الاجتماعي، برزت 06 صناديق أساسية تشكل منظومة الضمان الاجتماعي تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتخضع للوصاية الإدارية ومراقبة وزارة العمل والشؤون الاجتماعية كالتالي: الصندوق الوطني الاجتماعي، الصناديق الجهوية للضمان الاجتماعي، صندوق التأمين على الشيخوخة للأجراء،

صندوق للضمان الاجتماعي للموظفين، صندوق للضمان الاجتماعي لعمال المناجم، صندوق التأمين على الشيخوخة لغير الأجراء.

كما تميزت هذه الفترة بصدر القوانين التالية

-المرسوم رقم 215/70 المؤرخ في 15 ديسمبر 1970م القاضي بإحداث صندوق التأمين على الشيخوخة لغير الأجراء التابعين للقطاع غير الفلاحي.

-الأمر رقم 87/74 صادر في 17 سبتمبر 1974م يمد شمول الضمان الاجتماعي لعمال ذوي الأجور في القطاع غير الفلاحي على العمال من ذوي الأجور المهنية.¹

- تحصيل اشتراكات المنخرطين واستثمارها في مشاريع لتمويل الخزينة والاقتصاد الوطني.-منشور 08/74 المؤرخ في 30 جانفي 1974م يضع معظم أنظمة الضمان الاجتماعي تحت وصاية وزارة العمل والشؤون الاجتماعي باستثناء النظام الزراعي الذي هو تحت وصاية وزارة الفلاحة.

-القانون الأساسي للعامل رقم 12/78 الصادر في 05 أوت 1978م، حيث نصت المادة 187 منه على أن يستفيد العمال من الحق في الضمان الاجتماعي.

. المرحلة بعد 1983

لقد اعتبرت سنة 1983 نقطة التحول الجدري لنظام الضمان الاجتماعي حيث تم التوجه إلى فكرة نظام موحد شامل خاص بالضمان الاجتماعي يتسم بتوحيد الاشتراكات وامتيازات لصالح كل العمال بجميع فئاتهم، فظهرت خمس قوانين دفعة واحدة في 20 جويلية 1983 متعلقة بالتأمينات الاجتماعية وحوادث العمل والأمراض المهنية وواجبات المكلفين، وأيضا المنازعات في مجال الضمان الاجتماعي.

في سنة 1985م صدر المرسوم 223/35 الذي وحد صناديق الضمان الاجتماعي إلى صندوقين هما:

- الصندوق المعاشات يكفل لصالح المتقاعدين من عمال وأرباب العمل.

- الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وحوادث العمل والأمراض المهنية.

¹درار عياش: واقع التأمين الاجتماعي في الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم تسيير، جامعة الجزائر، ص 4.

ثم جاء المرسوم التنفيذي رقم 07/92 المؤرخ في 04 جانفي 1992م الذي يتضمن الوضع القانوني لصناديق الضمان الاجتماعي والتنظيم الإداري والمالي للضمان الاجتماعي كالتالي: الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، الصندوق الوطني للتقاعد، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء.

وقد توسع نظام الضمان الاجتماعي بإنشاء الصندوق الوطني للتأمين على البطالة بموجب المرسوم التنفيذي رقم الصادر في 06 جويلية 1994م.¹

*الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بوكالة أدرار²

تتكون وكالة أدرار من مديرية عامة تحتوي على خمس مديريات ولكل مديرية لها مهام تقوم بها وستتعرف على كل مديرية ومصالحها بالترتيب في الآتي:

1 - المديرية العامة: في هذه المديرية يقوم المدير بالإشراف على هذه المديرية وعلى الوكالة عن طريق تقديم نصائح إرشادات وتحديد الاستراتيجيات ووضع الهدف الذي يضمن التسيير الحسن لمختلف نيابات كل مديرية والمصالح التي تنطوي تحتها ولكن قبل التطرق إلى مديريات لا بد من التعرف على المصالح التي تخضع للإشراف المباشر من طرف مدير الوكالة وهي كالآتي:

مصلحة المنازعات العامة: هي التي تختص بالقضايا التي يكون الصندوق طرف فيها والتي تتعلق بصفة عامة بالحالات التالية: قضايا صفقات الصندوق، المنازعات بين الصندوق وأرباب العمل مثلا عدم دفع أرباب العمل للاشتراكات، عدم التصريح بالعمال، عدم التصريح بالأجور.

وفي حالة التعرض إلى هذه الحالات لا بد لهذه المصلحة التدخل من أجل فض النزاعات القائمة بين الصندوق والمؤمنين لهم اجتماعيا.

¹ نفس المرجع السابق، ص 5.

² معلومات مقدمة من طرف السيدة عيساوي مختارية رئيسة مصلحة المستخدمين و تعديل من السيدة بوسعيد وفاء رئيسة مصلحة الاجور يوم 2018/04/17 الساعة 30: 15.

مصلحة الشفاء: تقوم هذه المصلحة باستلام الملفات التي قام المشتركين بدفعها إلى خلية الشفاء ثم يشرف العاملين على تسوية المعلومات المتعلقة ببطاقة الشفاء وذلك بالاستعانة بوثائق المخصصة لذات الغرض وهي تعتبر بطاقة شفاء أولية وبعد إتمام العمليات تقوم بإرسال الوثائق إلى مركز الشفاء الموجودة في المركز الوطني.

مصلحة الإصغاء: وهي المصلحة التي تقوم بالاستماع إلى المؤمنين لهم وبناء علاقات جيدة بين الصندوق والمؤمنين والتي تهدف إلى تحسين نوعية الخدمات المقدمة في الصندوق.

كل هذه المصالح السالفة الذكر مرتبطة ارتباطاً مباشراً مع مدير الوكالة.

وبعد التعرف على المصالح الرئيسية تأتي النيابات وهي على التوالي:

1) نيابة مديرية الأداءات: تسيير هذه النيابة من طرف نائب المدير بالتنسيق مع مختلف مصالح النيابات التالية:

أولاً. مصلحة التأمينات الاجتماعية (مراكز الدفع): تقوم هذه المصلحة بالتأمينات المحددة لها تحت رعاية ومراقبة نائب المدير في الوكالة وحالياً هي تشرف على خمس أنواع من التأمينات الاجتماعية: التأمين في حالة العجز الكامل، التأمين في حالة الوفاة، التأمين في حالة المرض، التأمين في حالة الأمومة، وأخيراً التأمين في حالة أخطار حوادث العمل والأمراض المهنية.

ثانياً. مصلحة الوقاية: يتمحور نشاط هذه المصلحة في القيام بتقديم إرشادات ونصائح وقائية للعمال وأرباب العمل والتدخل فور وقوع الحوادث بالانتقال إلى عين المكان ومتابعة مدى الالتزام بالتوجهات المقدمة مسبقاً من طرف هذه المصلحة وتحديد ظروف العمل في المؤسسة ومدى تطابقها مع شروط العمل.

ثالثاً. مصلحة الانتساب: تقوم هذه المصلحة بالقيام بعملية الانتساب للمؤمنين لهم اجتماعياً، وهذا من أجل انتسابهم في تلك الولاية وإلى المركز التابع لمقر العمل. ويوجد نوعان من الانتساب هما، الانتساب فوري ويتم ذلك من خلال إرسال المعلومات آلياً إلى مركز الإعلام الآلي الذي يؤكد لها، والنوع الآخر تكميلي ويكون في حالة تعديل الملف، مثلاً كولادة طفل جديد يجب تسجيله وانتسابه.

رابعاً. مصلحة المنح العائلية: تقوم هذه المصلحة بمنح الحق في المنحة العائلية بعد الاطلاع على الوثائق الضرورية التي تثبت حق طلب المنحة العائلية بصفة شهرية لا سنوية.

خامسا. **مصلحة التعاقدات:** تهتم هذه المصلحة بالمؤمنين وذوي حقوقهم في إطار اتفاقية مبرمة بين الصندوق والمؤسسات الاستشفائية الحكومية.

سادسا. **مصلحة الاتفاقيات:** تتعامل هذه المصلحة في مجال إبرام اتفاقيات مع المؤسسات التي تقدم أداءات عينية مثل الديوان الوطني للمعاقين موضوعها التكفل بالأجهزة الاصطناعية.

سابعا. **مصلحة الأخطار الكبرى:** تتعلق هذه المصلحة بتعويض المؤمنين في حالة وقوع حوادث العمل المهنية وذلك بالتصريح بالحادثة إما من طرف المستخدم (رب العمل) أو من طرف الأجير كما أن هذه المصلحة مسؤولة عن تعويض المتضرر وذلك حسب نوع ودرجة الضرر الملحق بالمؤمن له اجتماعياً وتحدد نسبة الضرر من طرف الطبيب المعالج أو يتم الفحص باللجوء إلى الطبيب المختص الموجود في الوكالة الذي يلتزم بتقديم شهادة طبية أو شهادة وصفية .

2) **نيابة مديرية الإدارة العامة:** يشرف على إدارتها نائب المدير وتتكفل بضمان السير الجيد للعمل في الوكالة وتضم المصالح التالية:

أولا. مصلحة المستخدمين: يديرها رئيس قسم المستخدمين الذي يقوم بمراقبة مدى تقييد المستخدمين بوظائفهم وتحديد واجبات وحقوق العمال عن طريق السهر على تحقيق الانضباط والأمن في المؤسسة وتصريفها لكل عامل مستحقاته المالية التي تتمثل أساسا في الأجر.

ثانيا. مصلحة الوسائل العامة: تهتم هذه المصلحة بمعدات ووسائل الوكالة وعتاد (الممتلكات المادية) والسهر على جلب التموين للوكالة وتجهيزها بالوسائل الضرورية للعمال وتدرج ضمنها قسمين هما قسما لعتاد وقسم تسيير المخزونات.

ثالثا. مصلحة الأرشيف: تقوم هذه المصلحة باستلام الوثائق من مختلف مراكز الدفع المتواجدة في إقليم الولاية والاحتفاظ بها إلى غاية 10 سنوات وبعد هذه المدة يقوم رئيس المصلحة بتقديم طلب إلى الديوان الوطني للتأمينات الاجتماعية من اجل تشكيل لجنة ولاءية.

رابعا. مصلحة الأمن الداخلي: هذه المصلحة تسهر على تحقيق الأمن داخل الوكالة.

3) نيابة مديرية المالية: تدير هذه المصلحة كل العمليات المالية التي يقوم بها اعتماد على مصالحها و التي سنحاول توضيحها في الآتي:

أولاً. مصلحة التقييم: والتي تقوم بعد المستخدمين والمؤمنين لهم اجتماعيا حسب السلم الترتيبي للعمل.

ثانياً: مصلحة المحاسبة: يكمن دورها في ضبط حسابات الوكالة وتحتوي على قسمين قسم المحاسبة العامة وقسم محاسبة التحصيل.

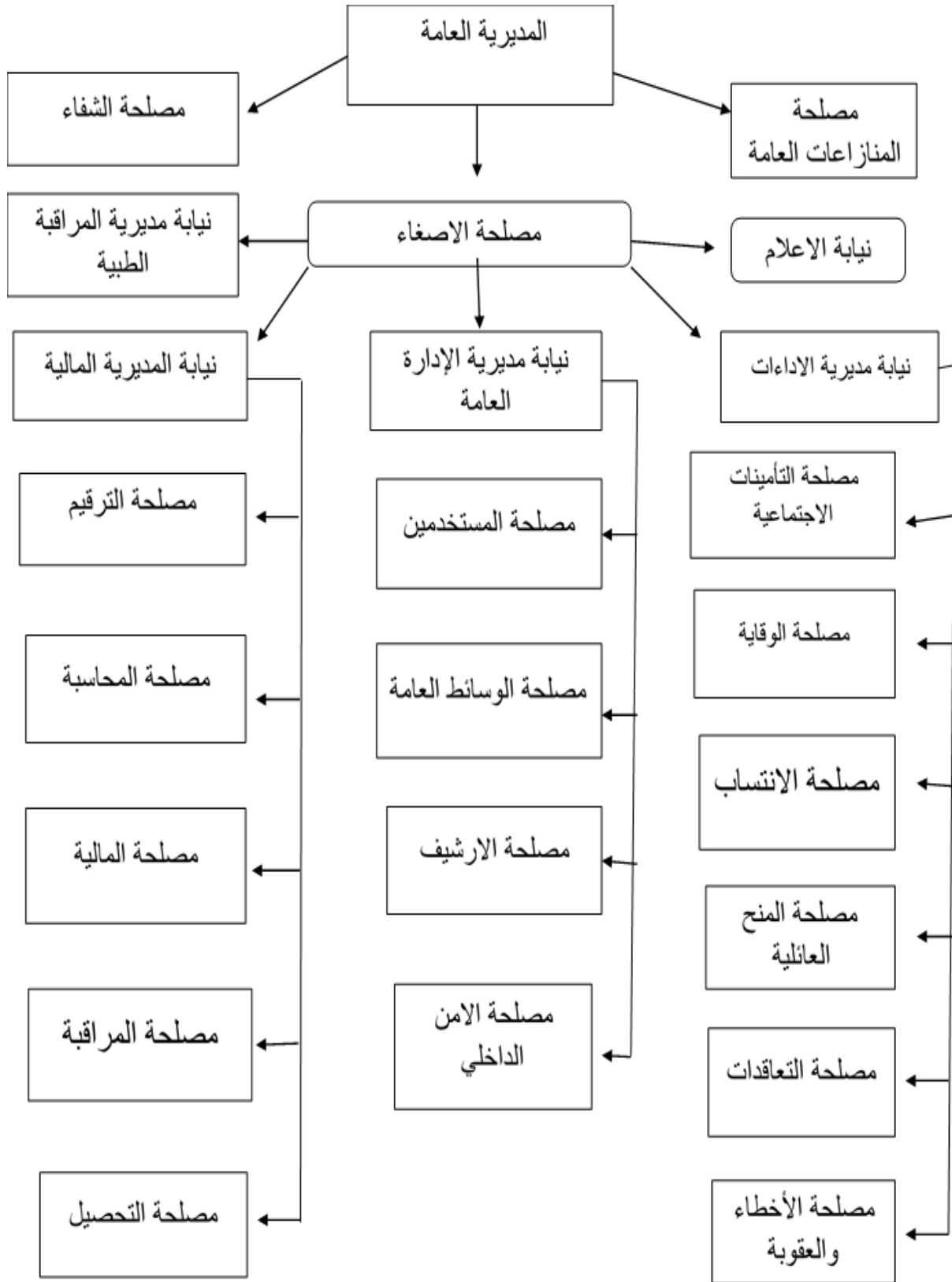
ثالثاً: مصلحة المالية: تؤدي هذه المصلحة وظيفة إعداد الميزانية والأمر بالصرف بالاستعانة بقسمين هما قسم الميزانية وقسم الأمر بالصرف.

رابعاً. مصلحة المراقبة: تقوم بمراقبة أرباب العمل فيما يخص التزاماتهم اتجاه العمال الذين هم تحت مسؤوليتهم.

خامساً. مصلحة التحصيل: بعد الانتساب تقدم شهادة انتساب المستخدم إلى هذه المصلحة من أجل فتح ملف ومنه يتمكن المستخدم من تقديم تصريح بالاشتراك في الصناديق المختلفة (مثل صندوق التقاعد البطالة...).

4) نيابة مديرية المراقبة الطبية: وتتكون هذه النيابة من: مصلحة المراقبة الطبية والصيدلية.

5) نيابة الأعلام الآلي: يهتم بمراقبة جميع عمل المصالح وإدخال تعديلات عليها لذي فهو يعتبر المصلحة الحريصة على يسر الصندوق لأن أي خطأ يؤدي إلى شلل في المصالح الأخرى.



الشكل رقم (02) يمثل الهيكل التنظيمي لمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لولاية ادرار
 معلومات مقدمة من طرف السيدة عيساوي مختارية رئيسة مصلحة المستخدمين و تعديل من السيدة بوسعيد
 وفاء رئيسة مصلحة الاجور يوم 2018/04/17 الساعة 30: 15.

1-2-الزماني:

أجريت هذه الدراسة في المؤسسة الصندوق الضمان الوطني الاجتماعي لولاية ادرار من 16مارس 2023 الى 11ماي 2023 ، حيث قمنا بتوزيع الاستمارة على عمال وبعد ذلك قمنا بجمعها وتحليلها.

1-3- البشري:

* مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من 170عددالاداريين ، و 17 بين عمال المهن وأعاون الامن، والمجموع 187عامل، وحسب الدراسة سوف نقوم بتوزيع الاستبيان على عمال المؤسسة الطي يبلغ عددهم 187 عامل ، حسب ما تم التصريح به. هو جميع العناصر ذات العلاقة بمشكلة الدراسة التي يسعى الباحث الى أن يعمم عليها نتائج الدراسة.

هو جميع الافراد أو الاشياء أو الاشخاص الذين يشكلون موضوع مشكلة البحث .

لذا فإن الباحث يسعى الى اشتراك جميع افراد المجتمع، لكن الصعوبة تكمن في ان عدد افراد المجتمع قد يكون كبيرا، بحيث لا يستطيع الباحث اشراكهم جميعا.

لذلك يلجأ الباحث في تلك الحالة الى اختيار مجموعة جزئية من مجتمع البحث وهو العاملين في الضمان الاجتماعي لولاية ادرار في فترة العمل، وتسمى هذه المجموعة عينة البحث(الدراسة)¹.

* عينة الدراسة:

يعتبر اختيار العينة من طرف الباحث من الخطوات والمراحل الهامة للبحث واختيارها يتم بناء على مشكلة البحث واهدافه، لأن طبيعة البحث وفروضه وخطته تتحكم في خطوات تنفيذه و اختيار ادواته مثل العينة والاستبيانات و الاختبارات اللازمة.

¹محمد عبد مطشر اللامي، محاضرات المنهج التجريبي، ص01.

هي جزء من الكل، نقوم باختيارها بطريقة معينة لدراستنا من اجل التحقق من الظاهرة في هذا الكل. كما تعرف بأنها مجموعة من الأفراد تختار بطرق مختلفة من مجتمع كبير لدراسة ظاهره فيه، وبشكل عام فإن العينة نعرفها : بأنها مجموعة من الأفراد تؤخذ من المجتمع الأصل، بحيث تكون ممثلة له تمثيلا صادقا.¹

حيث قمنا بتصميم 20 استبيان ووزعناه بشكل عرضي اي كل عامل يدخل الى المؤسسة يتم اعطائه الاستبيان من اجل ملئها الى ان تم توزيع كل الاستبيانات حيث ثم اخذ 20 عامل من مجموع 187 عامل بالمؤسسة .

2- المنهج المستخدم

2-1- منهج الدراسة:

هو مجموعة من القواعد التي يتم وضعها بغرض الوصول الى الحقيقة العلمية.

هو الطريقة أو الخطة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاكتشاف الحقيقة المتعلقة بموضوع أو مشكلة البحث.

كما تعني منهج Méthode لغويا هو طريقة أو فعل، أو تعلم شيء معين وفقا لبعض المبادئ بصورة مرئية ومنسقة ومنظمة.

والمنهج معناه الفني والاصطلاحي هو الطريق الاقصر والاسلم للوصول الى الهدف المنشود.

وهو فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الافكار العديدة.²

2-2- المنهج الوصفي:

تهدف البحوث الوصفية إلى وصف ظواهر أو أحداث أو أشياء معينة وجمع الحقائق والمعلومات والملاحظات عنها، ووصف الظروف الخاصة بها، وتقرير حالتها كما توجد عليه في الواقع .

¹بوداود عبد اليامين، عطاء الله أحمد، المرشد في البحث العلمي لطلبة التربية البدنية و الرياضية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2009، ص68.

²محمود أحمد درويش، مناهج البحث في العلوم الانسانية، مؤسسة الامة العربية للنشر والتوزيع، ط1، 2018، ص61.

تتم البحوث الوصفية بتقرير ما ينبغي أن تكون عليه أشياء والظواهر التي يتناولها البحث وذلك في ضوء قيم أو معايير معينة ، واقتراح الخطوات أو الأساليب التي يمكن أن تتبع للوصول بها إلى الصورة التي ينبغي أن تكون عليه في ضوء هذه المعايير أو القيم¹.

والخروج بنتائج تخص الموضوع الا وهو الاتصال غير الرسمي وعلاقته بتكريس قيمة التعاون لدى عمال المؤسسة للضمان الاجتماعي بولاية ادرار

3-أدوات جمع البيانات

من خلال الموضوع والاشكالية والفرضية التي اعتمدنا عليها وطبيعة المنهج وأهداف الدراسة التي تبرز العلاقة بين الاتصال غير الرسمي وقيمة التعاون في المؤسسة ومن خلال المعلومات التي جمعناها في الدراسة وحسب الامكانيات المتوفرة لهذا اعتمدنا على الاستبيان كأداة لجمع البيانات.

الاستبيان

حيث عرفه " أبو النيل " :الاستبيان بأنه عبارة عن مجموعة من الأسئلة المصممة للتوصل من خلالها إلى حقائق يهدف إليها البحث.

الاستبيان مجموعة من الأسئلة التي يتم الاجابة عليها من قبل المفحوص بدون مساعدة الباحث الشخصية أو من يقوم مقامه.

وسيلة للحصول على اجابات لعدد من الأسئلة المكتوبة في نموذج يعد لهذا الغرض ويقوم المفحوص بمئه بنفسه

ويعرفها القحطاني بأنه عبارة عن أداة جمع بيانات ميدانية تتضمن مثيرات حسية ولفظية واستجاباتها الموصولة بواقع العميل ومواقفه نحو الذات أو نحو الغير².

تعتبر وسيلة هامة من وسائل جمع المادة العلمية ،وبصفة خاصة من المصادر البشرية ، وبالنسبة للعلوم الانسانية ، والاجتماعية، والاقتصادية، وتستند الى الاستجواب الأستبياني الذي يكون مكتوبا ومن مختلف الاشخاص ومن

¹محمد سرحان علي الحمودي، مناهج البحث العلمي، دار الكتب، صنعاء، ط3، 2019، ص46.

²زياد بن علي بن محمود الجرجاوي، القواعد المنهجية التربوية لبناء الاستبيان ، مطبعة أبناء الجراح بفلسطين، الطبعة الثانية، 2010، ص ص16

المعروفين والمتواجدين في مكان واحد، كالجامعة أو مستشفى، أو مؤسسة، أو الوزارة، أو النقابة، أو أماكن متفرقة، وبحيث لا تكون هناك علاقات أو معارف شخصية بينهم، وبين الباحثين في أغلب الأحيان¹.

ومن مميزات الاستبيان سهولة التفريغ البيانات التي تم الحصول عليها، ويضم الاستبيان على 20 سؤال يخص المتغيرين الاتصال غير الرسمي وقيمة التعاون و5 أسئلة تخص البيانات الشخصية

4- عرض وتحليل البيانات

4-1- المحور الاول البيانات الشخصية

*جدول رقم (01) يمثل استجابة أفراد العينة حول الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	13	65%
أنثى	07	35%
المجموع	20	100%

من خلال الجدول رقم (01) نلاحظ أن أغلبية العمال من الذكور ما يقارب نسبة 65% وهذا ما تفرضه طبيعة العمل البدوي والعضلي في المؤسسة في حين أن نسبة 35% من العمال إناث وهي نسبة ليست ضئيلة في ظل دخول المرأة عالم الشغل ومواكبة التطورات والوقوف بجانب الرجل لتحقيق الرقي والازدهار لهذا الوطن.

*الجدول رقم (02) يمثل استجابة أفراد العينة حسب السن :

السن	التكرار	النسبة
أقل من 25 سنة	0	0%
من 25 إلى 30	1	5%
من 31 إلى 36	2	10%
أكثر من 36	17	85%
المجموع	20	100%

¹ غاري عناية، البحث العلمي: منهجية اعداد البحوث والرسائل الجامعية (بكالوريوس، ماجستير، دكتوراء)، عمان ، دار المناهج لنشر والتوزيع، ط1،

من خلال الجدول رقم (02) نلاحظ أن نسبة 0% من العمال تتراوح أعمارهم أقل من 25 سنة، وكذلك نسبة 5% من العمال الذين أعمارهم من 25/30 سنة، في حين نسبة العمال الذين أعمارهم بين 31/36 سنة هي 10% وكذلك نسبة 85% تمثل العمال الذين أعمارهم أكثر من 36 سنة .

*الجدول رقم (03) يمثل إستجابة أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

النسبة	التكرار	الحالة الاجتماعية
10%	2	أعزب (ة)
15%	3	مطلق (ة)
75%	15	متزوج (ة)
0%	0	أرمل (ة)
100%	20	المجموع

يمثل الجدول رقم (03) الحالة العائلية للعمال حيث أن النسبة الغالبة للعمال متزوجين هي 75% وهذه النسبة لها دلالة اجتماعية إيجابية، وهي مؤشر جيد يدل على نوع من الاستقرار الاجتماعي، في حين أن نسبة المطلقين بلغت 15%، في حين نجد نسب ضئيلة بالنسبة للعزاب والأرامل ومنه نستنتج من خلال هذه النسب أن أغلبية العمال لديهم عائلاتهم وهذا ما يجعلهم أكثر استقرار في العمل ويؤدون واجبهم على أكمل وجه.

*الجدول رقم (04) يمثل استجابة أفراد العينة حول المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى الدراسي
10%	2	ابتدائي
5%	1	متوسط
25%	5	ثانوي
60%	12	جامعي
100%	20	المجموع

يبين الجدول رقم (04) المستوى التعليمي للعمال حيث نجد أن نسبة 60% من العمال ذوي المستوى الجامعي، في حين ما يمثل 25% من العمال عندهم المستوى الثانوي، في حين أن نسبة

10% من العمال ذوي المستوى الابتدائي و5% من العمال عندهم المستوى المتوسط وما نستنتجه من خلال الجدول أن نسبة الاغلبية للعمال هي المستوى الثانوي والجامعي وهذا راجع إلى القضاء على الأمية وتشجيع التعليم من خلال توفير الوسائل والإمكانيات الملائمة لإنجاح هذه العملية والعمل على القضاء على التسرب المدرسي .

الجدول رقم (05) يمثل إستجابة الافراد إلى الاقدمية

عدد سنوات العمل	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	1	5%
من 5 إلى 10	2	10%
من 11 إلى 15	10	50%
أكثر من 15	7	35%
المجموع	20	100%

تمثل فئة الافراد الإداريين الذين تتراوح مدة خدمتهم ما بين (11 الى 15 سنة) بنسبة 50% وهي أعلى نسبة ، تليها نسبة الافراد الذين تفوق مدة خدمتهم (أكثر من 15 سنة) بنسبة 35% وتليها نسبة الافراد الذين تتراوح مدة خدمتهم ما بين (5 الى 10 سنة) بنسبة 10% وهي اقل نسبة ، أما الافراد الذين تتراوح مدة خدمتهم أقل من (5 سنوات) وهي اضعف نسبة بنسبة 5% ان العمال ليس لديهم خبرة في العمل.

4-2- المحور الثاني : الاتصال غير الرسمي في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية .

الجدول رقم (06) يمثل السؤال رقم (01) يهتم مسؤولي بمشكلاتي الشخصية ؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	4	20%
لا	5	25%
أحيانا	11	55%
المجموع	20	%100

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه أن أعلى نسبة هي 55% بمجموع مفردات تقدر بمجموع مفردات تقدر بي 11 مفردة أحيانا ما يهتم بهم مسؤول بمشكلاتهم الشخصية .

- بينما الذين أجابوا ب لا بأنه لا يهتم بتاتا بمشكلاتهم الشخصية اي بلغت نسبتهم 25% من العمال الاداريين بصندوق و ت إ ج .

- في حين الذين أجابوا بأنهم كثيرا فقط ما يرون أن المسؤول يهتم بمشكلاتهم الشخصية ويمثلون نسبة 20% في مؤسسة الضمان الاجتماعي بولاية أدرار .

قد يعزى هذا الى أن المسؤول يحرص أشد الحرص على سيرورة العمل في ظروف جيدة وحسنة ولا يلتفت الى مسائل الخاصة بالموظفين، الا إذا أثرت على الاتصال العاملين فيما بينهم .

الجدول رقم (07) يمثل السؤال رقم(02) أقوم بتنظيم خرجات مع زملاء العمل

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	3	15%
لا	7	35%
أحيانا	10	50%
المجموع	20	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أعلى نسبة هي 50% من أفراد عينة البحث الذين أجابوا بأنهم أحيانا ما يقومون بتنظيم خرجات مع زملائهم في العمل.

-بينما الذين أجابوا بأنهم لا يقومون إطلاقا بخرجات مع رفقائهم في العمل ويمثلون نسبة قدرت 35% من المجموع الكلي للعينة

- في حين أجاب البعض بأنهم يقومون بخرجات مع زملاء العمل وبلغت نسبتهم 15% من موظفي الصندوق الوطني إ ج

نستنتج أن أغلب الموظفين أحيانا ما يقومون بتنظيم خرجات مع زملائهم في العمل وقد يكون هذا بسبب تراكم أعباء العمل الملقة على عاتقهم أو تباعد الاقسام التي يشتغلون بها في المؤسسة وإذا ما رجعنا إلى الجدول الخاص بالحالة الاجتماعية نجد أغلب الموظفين بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية من الفئة المتزوجة وهذا ما قد يصعب القيام بخرجات مع زملائهم في العمل بحكم ارتباطهم بأسرهم وعائلاتهم في الاوقات خارج الدوام الرسمي .

الجدول رقم (08) يمثل السؤال رقم (03) كثيرا ما يتصل بي زملائي هاتفيا لسؤال عن أحوالي

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	11	55%
لا	4	20%
أحيانا	5	25%
المجموع	20	%100

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أعلى نسبة هي 55% من مفردات العينة الذين أجابوا بأن زملائهم يتصلون بهم هاتفيا كثيرا لسؤال عن أحوالهم .

- في حين يرى بعضهم والذين كانت إجاباتهم بأن زملائهم أحيانا ما يتصلون بهم هاتفيا لسؤال عن أحوالهم، بينما يرى بعض الآخر من الموظفين بمؤسسة ص و ت إ ج بأن زملائهم لا يهاتفونهم مطلقا سؤال عن أحوالهم .

نستنتج من خلال نتائج الجدول أن معظم الموظفين يتصلون بزملائهم هاتفيا لسؤال عن أحوالهم، وقد يعود هذا إلى قرب الموظفين بينهم في مكان العمل أو وجود علاقة وطيدة بينهم داخل أو خارج العمل مما يمتن صلة الروابط بينهم أن الهاتف وسيلة مطلوبة وضرورية وتماشى مع العصر ويتم الاستعانة بها في إرسال واستقبال المعلومات وتبادل الأفكار والآراء ولا يمكن الاستغناء عنها بتاتا في أي حال من الأحوال فهي تساعد على تفاعل الموظفين داخل وخارج المؤسسة .

الجدول رقم (09) يمثل السؤال رقم(04) هل يدور بينك وبين زملائك في العمل حديث حول الامور

الشخصية

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	8	40%
لا	3	15%
أحيانا	9	45%
المجموع	20	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 45% من أفراد العينة صرحوا بأنهم أحيانا ما يدور بينهم وبين زملائهم في حديث حول الأمور الشخصية، بينما الذين أجابوا بأنه كثير ما يدور بينهم وبين زملائهم حديث حول الأمور الشخصية بنسبة 40% .

في حين أن الذين أجابوا بأنهم لا يدور بينهم وبين زملائهم حديث حول الأمور الشخصية وتقدر بنسبة 15%.

ونستنتج أن أغلب العاملين أو الموظفين في المؤسسة أحيانا ما يدور حديث حول الأمور الشخصية، وقد يكون بسبب ضغط العمل فهم بذلك يستغلون فرصة الحديث عن ما يزعجهم ويقلق راحتهم، التي قد تكون سببا وجيها في قطع التواصل بينهم بسبب المشاكل وضغوطات نفسية توارق العامل وتدفعه للانعزال مما يؤثر على حالته النفسية وتششت ذهنه اثناء العمل .

الجدول رقم (10) يمثل السؤال رقم (05) هل تختار زميل العمل على أساس التفاهم

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	18	90%
لا	1	5%
أحيانا	1	5%
المجموع	20	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أعلى نسبة تمثل 90% بمجموع مفردات تقدر بي 18 مفردة من العينة كثيرا ما يقومون باختيار زملائهم في العمل على أساس التفاهم.

في حين الذين أجابوا بأنهم أحيانا ما يختارون زملائهم على أساس التفاهم ويمثلون نسبة 5% وكذلك ينطبق الأمر على الذين لا يختارون زملائهم إطلاقاً على أساس التفاهم

نستنتج من خلال ما سبق توزيعه من نتائج في الجدول حول العينة أن جل الموظفين يختارون زملائهم في العمل على أساس التفاهم , وقد يكون ذلك من خلال الثقة التي أكتسبها العاملين أو الموظفين فيما بينهم خلال فترات العمل , كذلك أنهم يتشاركون نفس اللغة واللهجات بحكم أنهم يعيشون في نفس البيئة الاجتماعية ويقومون بأنشطة تساعدهم على التفاهم والاتفاق حتى عندما يكونون خارج ميدان العمل .

الجدول رقم (11) يمثل السؤال رقم (06) هل يزور المسؤول العمال أثناء أوقات عملهم

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	12	60%
لا	0	0%
أحيانا	8	40%
المجموع	20	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أعلى نسبة تمثل 60% بمجموع مفردات تقدر ب 12 مفردة من العينة الذين أجابوا بأن المسؤول يقوم بزيارتهم دائما أثناء الدوام الرسمي , في حين صرح بعض موظفي مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية أن المسؤول أحيانا ما يزورهم أثناء أوقات العمل وقدرت نسبتهم ب 40% , بينما لا يوجد مطلقا من لا يقوم المسؤول بزيارتهم أثناء وقت العمل .

نستنتج من خلال توزيعنا للبيانات على جدول العينة أن المسؤول يقوم بزيارة العمال دائما أثناء فترة الدوام , وقد يكون هذا بسبب أن المسؤول يقوم بمراقبة سير العمل والتأكد من أنه يسير بشكل صحيح مما يدفع العاملين إلى الحرص على إنجاز الاعمال دون تأخير أو تأجيل تجنباً لأي ملاحظات قد لا تكون إجابيه من طرف المسؤول فهم بذلك يحرصون على استقرار العمل والالتزام بالأمور التنظيمية التي يسير عليها النظام الداخلي للمؤسسة .

الجدول رقم (12) يمثل السؤال رقم(07) هل تقوم بزيارة زملائك

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	3	15%
لا	14	70%
أحيانا	3	15%
المجموع	20	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أعلى نسبة هي 70% من مجموع مفردات العينة صرحوا بأنهم لا يقومون مطلقا بزيارة ملائهم .

في حين الذين اجابوا بأنهم أحيانا ما يقومون بزيارة زملائهم فقد بلغت نسبتهم 15% من موظفي المؤسسة , كذلك ينطبق الامر على الذين اجابوا بأنهم يقومون بزيارة الزملاء ويمثلون نسبة 15% ايضا من مجموع العينة

وقد يرجع سبب ذلك إلى ان النظام الداخلي الذي تتبعه المؤسسة لا يسمح للموظفين بزيارة زملائهم بأي شكل من الاشكال فهم ملزمون باحترامه , كذلك أن هاته المؤسسة عمومية وليست خاصة فهي تستقبل مختلف الشرائح في المجتمع لمعالجة مختلف الملفات المتعلقة بالدخل , المنح , التأمين ... الخ فالموظف يجد نفسه في انشغال دائم أثناء فترة العمل ولا يستطيع أن يتفرغ لزيارة زملائه فهو يقوم بتلبية احتياجات الزبائن على أحسن و أكمل وجه ودون تقصير .

الجدول رقم (13) يمثل السؤال رقم (08) هل الوسائل المتاحة مساعدة جدا في تسهيل المهام

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	12	60%
لا	7	35%
أحيانا	1	5%
المجموع	20	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أعلى نسبة هي 70% بمجموع مفردات يقدر ب 12 مفردة من العينة الذين اجابوا بأن الوسائل المتاحة لديهم تساعدهم جدا في تسهيل المهام الملقاة على عاتقهم.

- بينما الذين اجابوا بأن الوسائل المتاحة لا تساعدهم بتاتا في تسهيل مهامهم وتمثل نسبة 35% من مجموع العينة, في حين اجاب بعض موظفي المؤسسة بأنهم أحيانا ما تساعدهم الوسائل المتاحة لديهم في العمل وقدرت نسبتهم ب 5%

نستنتج أن معظم الموظفين بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية يرون أن الوسائل المتاحة تساعدهم كثيرا في تسهيل مهامهم , وقد يكون ذلك بسبب تطور الوسائل التي يستخدمونها في إنجاز المهام وخاصة بعد استحداث مصلحة بيو مترية التي تتطلب أجهزة متطورة لصناعتها .

كذلك التواصل عبر الحواسيب والشبكات العنكبوتية تساعد على الحفاظ على المعلومات وأرشفتها إلكترونيا حتى في الطباعة فالحاسوب متصل بطابعة تسهل المهام على الموظفين بالمؤسسة وكذا الاقتصاد في الجهد والوقت مما يساعد العامل ويسهل عليه عمله

الجدول رقم (14) يمثل السؤال رقم (09) هل تجد صعوبة في التواصل مع زملائك الذين يكون مستواهم أعلى منك

الاحتمالات	التكرار	النسبة
غالباً	0	0%
أحياناً	1	5%
أبداً	19	95%
المجموع	20	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أعلى نسبة هي 95% بمجموع مفردات تقدرت ب 19 مفردة من العينة الذين أجابوا بأنهم لا يجدون أي صعوبة في التواصل مع الزملاء الأعلى منهم مستوى , بينما الذين أجابوا بأنهم أحياناً ما يجدون صعوبة في التواصل مع زملائهم الأعلى منهم مستوى قدرت نسبتهم ب5% بينما لا يوجد مطلقاً من يجد صعوبة في التواصل مع الزملاء الأعلى مستوى منهم في المؤسسة .

نستنتج أن أكثر الموظفين بمؤسسة الصندوق الوطني لا يواجهون أي صعوبة في التواصل مع الزملاء الأعلى منهم مستوى، وقد يكون هذا بسبب أن العاملين يولون أهمية بالغة للاحترام فيما بينهم ويضعون الرتب التسلسلية جانباً فالعلاقات التي نشأت خلال سنوات طويلة ساعدت العاملين بشكل كبير في الحفاظ على تلك الرابطة الاخوية مما جعل الاتصال لا يشكل عائق أمام صداقات العمل والتواصل شريطة أن لا يؤثر على سلوك العاملين في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات .

الجدول رقم (15) يمثل السؤال رقم (10) تشعرين بالراحة في وظيفتكم

الاحتمالات	التكرار	النسبة
غالباً	12	60%
أحياناً	6	30%
أبداً	2	10%
المجموع	20	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أعلى نسبة تقدر ب 60% بمجموع مفردات تقدر 12 مفردة من العينة يشعرين بالراحة في وظيفتهم وغالباً ما يبادرون إلى مساعدة زملائهم عند الحاجة , بينما الذين أجابوا بأنهم يشعرين بالراحة في وظيفتهم وأحياناً فقط ما يبادرون إلى مساعدة زملائهم وهم يمثلون 30% من المجموع الكلي لعينة الموظفين بمؤسسة ص و ت إ. في حين الذين أجابوا بأنهم لا يشعرين إطلاقاً بالراحة في وظيفتهم ونسبتهم قدرت ب 10%

نستنتج أن أغلب الموظفين يشعرين بالراحة في وظيفتهم , وقد يكون هذا بسبب أن الوسائل التي تتاحها المؤسسة تساعد العاملين على الشعور بالراحة في وظيفتهم، ثانياً وبمحكم أن عينة موظفي مؤسسة الصندوق الوطني جلهم يعملون في مكاتب إدارية فهم لا يقومون بأعمال شاقة وأغلب طبيعة عملهم يستخدمون جهاز الحاسوب وألة طباعة تقوم على طباعة الوثائق والملفات المتعلقة بالزبائن، إضافة إلى فترة العمل الموظفين مقسمة لفترة صباحية ومسائية اي هناك فترة لاستراحة الموظفين ، كما أن توقيت العمل يساعد الموظفين على إنجاز مهامهم بشكل مريح .

المحور الثالث : قيمة التعاون في المؤسسات

الجدول رقم (16) يمثل السؤال رقم(11) هل تبادر الى تقديم العون لزملائك الذين لديهم أعمال متراكمة

الاحتمالات	التكرار	النسبة
غالباً	16	80%
أحياناً	3	15%
أبداً	1	5%
المجموع	20	100%

نلاحظ من خلال أعلاه أن أعلى نسبة هي 80% في مجموع الكلي للعينة تقدر ب16% مفردة الذين أجابوا غالباً ما يبادرون الى تقديم العون لزملائك الذين لديهم أعمال متراكمة، في حين أجاب البعض الموظفين في مؤسسة بأنهم أحياناً ما يبادرون الى تقديم العون لزملائك الذين لديهم أعمال متراكمة تقدر ب15% مفردة للعينة، بينما الاخرين لا يبادرون في تقديم العون لزملائهم الذين لديهم أعمال متراكمة، بالنسبة 5% مفردة للعينة.

نستنتج من خلال البيانات الموجودة على جدول ان معظم موظفي المؤسسة غالباً ما يبادرون الى تقديم المساعدة الى زملائهم وقد يرجع هذا السبب يرجع الى عدم الثقة فيما بينهم.

الجدول رقم (17) يمثل السؤال رقم (12) إذا احتجت لزملائك هل ينوبون عنك في العمل

الاحتمالات	التكرار	النسبة
غالباً	8	40%
أحياناً	10	50%
أبداً	2	10%
المجموع	20	100%

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه أن أعلى نسبة تقدر ب50% بمجموع مفردة من العينة تقدر ب 10 الذين صرحوا بأنهم احياناً فقط ما ينوبون عنهم زملائهم.

-وثاني أعلى نسبة 40% الذين صرحوا بأنهم غالباً ما ينوب عنهم زملائهم في حال احتجوا اليهم .

-أما أقل نسبة 10% وهي تخص الذين صرحوا بأنهم أبدا لا يجتجون الي ما ينوب عنهم في الشغل.

-نستنتج من الجدول سابق ذكره أن معظم العاملين أحيانا ما ينوب عنهم زملائهم عند الحاجة اليهم في العمل لان التعاون كقيمة أساسية داخل وخارج المؤسسة وكذا تأثيرها على التفاعل الذي يؤدي الى استنتاج قوي حول الظاهرة ما، حيث ينوب عنك الزملاء وقت الحاجة اليهم، علو أنها مظهر من مظاهر المرونة خصوصا في الجانب الانساني او الجانب الغير الرسمي.

الجدول رقم (18) يمثل السؤال رقم(13) حرصك على تقديم المساعدة لزملائك هل تراه

الاحتمالات	التكرار	النسبة
ضروري	16	80%
غير ضروري	1	5%
أحيانا	3	15%
المجموع	20	100%

-نلاحظ من خلال الجدول اعلاه أن أعلى نسبة بلغت 80% بمجموع مفردة تقدر ب16 من العينة الذين صرحوا بأنهم من الضروري تقديم المساعدة من زملائهم في العمل.

-وثاني بنسبة 15% صرحوا أحيانا ما يقدمون المساعدة لزملائهم في العمل.

-أما أقل نسبة بلغت 5% صرحوا بعدم الضرورة في تقديم المساعدة لزملائهم في العمل.

-ونستنتج من الجدول أن مساعدة الزملاء أمر ضروري في المؤسسة لأنه ينمي العلاقات الانسانية والاجتماعية بينهم وهذا راجع الى تمسكهم وانتمائهم ضمن جماعة باعتبارها قيمة تعاونية في المؤسسة، أما أحيانا يتمتعون بالمبادرة ومساعدة بعضهم البعض داخل المؤسسة، لما يجعلهم يشعرون بالانتماء لزملائهم في العمل.

الجدول رقم(19) يمثل السؤال رقم (14) هل تسعى إلى حل مشاكل زملائك عندما تمتلك القدرة على ذلك

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	19	95%
لا	0	0%
أحيانا	1	5%
المجموع	20	100%

نلاحظ في الجدول أعلاه أن أكبر نسبة 95% بمجموع مفردات تقدر ب19% مفردة من العينة الذين صرحوا بأنهم يمتلكون القدرة على حل مشاكل زملائهم لانهم يشعرون بالتماسك والمحبة فيما بينهم.

-وثاني أعلى نسبة 5% صرحوا بنسبة قليلة بأنهم أحيانا ما يشعرون في حل مشاكل زملائهم عند القدر على ذلك في مؤسسة الصندوق الضمان الوطني للتأمينات الاجتماعية لولاية أدرار، لأنه أحيانا ما يشعرون بالعلاقة الانسانية وأنهم ضمن فريق واحد.

-بينما أجاب البعض بأنهم لا يشعرون بالانتماء ولا يبادرون أبدا في حل مشاكل زملائهم عند الحاجة اليهم، وكذا انعدام الانسانية والرحمة في قلوبهم .

نستنتج من خلال الجدول أن الموظفين في صحراء أدرار يسعون كثيرا الى حل مشاكل زملائهم عند القدرة على ذلك، وراجع ذلك بسبب المناخ عندهم، الذين لا ينتمون الى الجماعة انهم لا يسعون ابدا الى مساعدة زملائهم عند امتلاك القدرة على ذلك لان اجابتهم لاتعد أن تكون مرضية بالنسبة الى الجماعة وهذا أمر غير مقلق، أحيانا ما يشعرون بالرضى والضمير القلب اتجاه زملائهم عند الحاجة اليهم في حل مشاكلهم عند امتلاك القدرة على ذلك .

وهذا يعود الى العلاقات الانسانية والسلوك الحسنة والجيد لانهم ضمن فريق واحد وتمسكين في حل مشاكل زملائهم عند الحاجة اليهم وذلك ما يجعلوهم فريق مترابط ومتحد وقت الشدة في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لولاية أدرار.

الجدول رقم (20) يمثل السؤال رقم(15) هل تعمل الادارة على تنمية العمل الجماعي

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	10	50%
لا	1	5%
أحيانا	9	45%
المجموع	20	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أعلى نسبة 50% بمجموع مفردات قدرت ب10 مفردة من العينة الذين صرحوا أن الادارة تعمل على تنمية العمل الجماعي في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بولاية أدرار.

-وثاني أعلى نسبة 45% الذين صرحوا أحيانا ما تعمل الادارة على تنمية العمل الجماعي في المؤسسة لأن المسؤولين لا يهتمون كثيرا لهاته المواضيع بسبب ندرة التفاعل الفريق .

وأقل نسبة كانت 5% صرحوا بأن الادارة لا تعمل على تنمية العمل الجماعي في مؤسسة(ص ض و ل ا) لأنه أمر طبيعي بالنسبة لهم.

ونستنتج ان الموظفين في المؤسسة أنه من أولوياتهم تكوين فريق عمل مشترك لتعاون فيما بينهم من أجل أن تعمل الادارة على تنمية العمل الجماعي في المنظمة ولا نجاح هذه العملية يجب:

1-تشجيع على فتح قنوات اتصالية فعالة وصادقة بين أعضاء الفريق.

2- تبادل المعلومات والافكار والآراء فيما بينهم.

3- أخذ الثقة واحترام بين الموظفين ومسؤولين لتنمية العمل الجماعي في المؤسسة (ص ض و ل ا).

الجدول رقم(21) يمثل السؤال رقم(16) هل يرضى الادارة تعاون العمال فيما بينهم

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	13	65%
لا	1	5%
أحيانا	6	30%
المجموع	20	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن أعلى نسبة 65% بمجموع مفردات قدرت ب13 مفردة من العينة الذين صرحوا بأن الادارة ترضى على العمال ان يتعاونوا فيما بينهم في المؤسسة ضمان الاجتماعي.

-بينما الذين صرحوا أحيانا ما ترضى الادرة على تعاون العمال فيما بينهم بنسبة30% من موظفي مؤسسة.

-والذين صرحوا بنسبة قليلة قدرت ب 5% أن الادارة تريد منهم ولا بقليل أن يتعاونوا فيما بينهم في المؤسسة، ويكونوا يد متعاونة كي تكون الادارة راضية عما يفعلون في المنظمة.

ونستنتج من خلال الجدول أن الادارة تريد من موظفيها ان يتساعدوا فيما بينهم وقت العمل، وذلك بسبب أنها تركز على أن يكون العمال ضمن الجماعة ولديهم القدرة على ذلك لتطوير العمل من خلال ما يملكونه من كفاءات وخبرات ومكتسبات قبلية، لكي يتحقق الرضى الوظيفي داخل المؤسسة ضمان الاجتماعي لولاية أدرار ، لكي تكون الادارة راضية على تعاون الموظفين يجب أن يكون فريق متماسك ومتراضي.

الجدول رقم(22) يمثل السؤال رقم (17) هل تتفاعل مع الزملاء بشكل إرادي ضمن فريق تطوعي

الاحتمالات	التكرار	النسبة
غالباً	11	55%
أحياناً	8	40%
أبداً	1	5%
المجموع	20	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن على نسبة 55% بمجموع مفردات تقدر ب 11 مفردة من العينة صرحوا بأنهم غالباً ما يتفاعلون مع زملائهم بشكل ارادي ويجبون العمل ضمن فريق وبشكل تطوعي.

-بينما نسبة 40% صرحوا بأنهم أحياناً فقط ما يتفاعلون مع زملائهم بشكل ارادي ولا يجبون العمل ضمن فريق وبشكل تطوعي.

-أما أقل نسبة وهي 5% ممن صرحوا أنهم لا يتفاعلون أبداً مع زملائهم بشكل ارادي، و يجبون العمل ضمن فريق وبشكل تطوعي.

ونستنتج من الجدول ان موظفي ضمان الاجتماعي بولاية أدرار غالباً ما يتفاعلون مع زملائهم وبشكل تطوعي، وهذا يدل على وجود علاقة انسانية وتخفيف الضغط العمل داخل المؤسسة، مما يساعدهم على تسهيل المهام وحسن الاداء وتفاعل الموظفين مع زملائهم بشكل ارادي وتحييهم في العمل الجماعي بشكل تطوعي في البيئة التي يعيشون فيها تساعدهم على رضى وراحة النفسية، والروح المعنوية، لأنها تؤدي الى تقوية الشعور بالانتماء في تلك المؤسسة التفكير وعدم في مغادرة هاته الوكالة الصندوق الوطني للتأمينات بولاية أدرار.

الجدول رقم (23) يمثل السؤال رقم(18) هل تشعر بالروح التعاونية مع الزملاء

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	17	85%
لا	0	0%
أحيانا	3	15%
المجموع	20	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أعلى نسبة 85% بمجموع مفردات تقدر ب17 مفردة من العينة كثيرا ما سيشعرون بالروح التعاونية مع الزملاء.

-بينما الذين أجابوا بأنهم أحيانا ما يشعرون بذلك فيمثلون 15% من موظفي صندوق و ت ا ج، بينما لا يوجد مطلقا من لا يشعرون بالعملية التعاونية.

قد يرجع ذلك الى طبيعة المجتمع والمحيط الذين يعيشون فيه هؤلاء الموظفين وتنشئتهم الاجتماعية خصوصا في المناطق الجنوبية المعروفة بالتعاون الكبير بين الافراد المجتمع مثل التوزيع.

وإذا ما رجعنا الى الجدول الخاص بالأقدمية في العمل نجد أن أغلب الموظفين لديهم سنوات عمل طويل وهذا ما يكسبهم خبرة أكثر في التعامل مع الزملاء وخاصة مع حديثي التوظيف من الشباب، فنجدهم دائما ما يقدمون خبرتهم وعدائهم لهم.

الجدول رقم (24) يمثل السؤال رقم(19) هل التعاون يهدف الى تحسين العلاقات داخل وخارج المؤسسة

الاحتمالات	التكرار	النسبة
نعم	19	95%
لا	0	0%
أحيانا	1	5%
المجموع	20	100%

نلاحظ في الجدول أعلاه أن أعلى نسبة 95% بمجموع مفردات قدرت ب 19 مفردة من العينة الذين يسعون الى تطوير وتحسين العلاقات داخل وخارج المؤسسة.

-ثاني أقل نسبة هي:5%الذين صرحوا بأنهم أحيانا ما يحتاجون الى التعاون لتحسين علاقات داخل وخارج المؤسسة.

-وهناك من صرحوا بأنهم لا يحتاجون الى تعاون لتحسين صداقات أو علاقات داخل وخارج المؤسسة.

ونستنتج في الجدول أعلاه أن الموظفين في المؤسسة الضمان الاجتماعي الى تطوير علاقات وصداقات في العمل لخلق جو تعاوني ملائم في المؤسسة داخل وخارج المؤسسة حسب البيئة التي يعيش فيها الموظف الإداري وطبيعة الثقافة من أجل توطيد العلاقات الانسانية في مؤسسة الضمان الاجتماعي لولاية أدرار.

الجدول رقم(25) يمثل السؤال رقم (20) هل تحبذ العمل ضمن فريق

الاحتمالات	التكرار	النسبة
غالباً	11	55%
أحيانا	7	35%
أبداً	2	10%
المجموع	20	100%

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه أن أعلى نسبة هي55% بمجموع مفردات تقدر ب 11مفردة من العينة الذين صرحوا بأنهم غالباً ما يحبذون العمل ضمن فريق أو جماعة.

-بينما ثاني أعلى نسبة هي 35% بمجموع مفردة من العينة ممن صرحوا بأنهم أحيانا فقط ما يحبذون العمل ضمن فريق.

-أما الذين صرحوا بأنهم أبداً ما يحبذون العمل ضمن فريق بل يجب كل عامل أو موظف أن يعمل لحاله في المؤسسة.

نستنتج من خلال الجدول أن الموظفين يسعون الى الانضمام للجماعة لكي يتفاعلوا ويندمجون مع بعضهم البعض بروح تعاونية ضمن فريق واحد مما يساعدهم على نمو البيئة التي يعيشون فيها والشعور كل موظف بالرضى وراحة البال والانتماء للجماعة وتنمية علاقات انسانية واجتماعية داخل وخارج المؤسسة ضمان الاجتماعي لولاية أدرار.

5- نتائج الدراسة

على الرغم من الصعوبات التي واجهتنا منذ اختيار هذا الموضوع الا وهو الاتصال غير الرسمي إلى غاية كتابة هذا العمل ولاسيما في الجانب الميداني ، و أن هذه الدراسة تعد محاولة بين متغيرين في المؤسسة، إلا أننا حاولنا قدر المستطاع التنبيه بأهمية اتصال غير الرسمي بالنسبة للمؤسسة صندوق الضمان الوطني للتأمينات الاجتماعية، ولقد لخصت هذه الدراسة فيما يلي:

- يعمل الاتصال الغير الرسمي في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي على تحسين صورة المؤسسة من خلال الخدمة المقدمة من طرف المؤسسة للجمهور.

- تعتمد المؤسسة على نمط الاتصال غير الرسمي بنوعيه (الداخلي والخارجي) من اجل تحقيق اهداف المؤسسة.

- مساعدة الزملاء بعضهم بعضا في المؤسسة وتنمية روح التعاون ضمن فريق واحد.

- التفاعل الذي يحصل بين العمل حيث يساعدهم على زيادة وتماسك العمال.

- تحسين العلاقات الانسانية داخل وخارج المؤسسة.

- اكتساب خبرة وكفاءة مهنية من مكتسبات قبلية حسب الفئة الاقدمية في المؤسسة .

- لا يوجد تمييز بين أي فرد في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي وهذا ما يساعدهم على أداء خدمة أفضل.

- تعمل مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي على تأدية خدمة أفضل لجمهورها مما يساعدها على ضمان سيرورتها وصورتها الحسنة لدى الجمهور .

خاتمة

في الأخير يمكننا القول أن موضوع اتصال غير الرسمي يعتبر من المواضيع المهمة والضرورية التي تحتاجها كل مؤسسة وبالأخص مؤسسة صندوق ضمان الوطني للتأمينات بولاية أدرار، حيث أن الاتصال غير الرسمي موجود داخل المؤسسة، ويكون عن طريق الاحتكاك والتفاعل الذي يحصل بين العمال، بحيث ساعد على زيادة وتماسك بين العمال داخل وخارج المؤسسة، ويقوي روح التعاون بينهم ويخلق جو يسود فيه الاحترام والتقدير والمحبة، مما يجعلهم يتقاسمون الاحزان والافراح.

والاتصال غير الرسمي يتمشى مع الاتصال الرسمي حيث أن الاتصال غير الرسمي يسمح للعمال على ابداع وابتكار طرق جديدة في العمل، وهذا ما يكسبهم شجاعة والقوة على مواجهة المشاكل والعراقيل التي تواجههم لتحقيق أهدافهم واشباع رغبتهم الشخصية وخلق علاقة انسانية في البيئة الاتصالية لأنها تكون صداقات ، وتقل فيها حدة الصراعات وزيادة التماسك بين العمال .

قائمة المصادر

والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

I- المصادر:

1- القرآن الكريم.

2- الحديث النبوي الشريف.

II- المراجع:

1- الكتب:

1-بوداود عبد اليامين ،عطاء لله أحمد، المرشد في البحث العلمي لطلبة التربية البدنية و الرياضية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2009 .

2-ثامر البكري، اتصالات التسويقية والترويج، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، مجلد 1، 2015.

3-جميل جودت أبو العينين، أصول الإدارة من القرآن والسنة، دار ومكتبة الهلال، ط1، 2002.

4-جودة علي جابر، علم النفس الاجتماعي، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2004.

5-حسين عمر بالسليم، بعض المفاهيم الاتصال وتعريفاته ونماذجه، مجلة متابعات إعلامية عدد23، 1993، .

6-خضير كاظم محمود، السلوك التنظيمي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2002.

7-درار عياش :واقع التأمين الاجتماعي في الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم لتسيير، جامعة الجزائر.

8-رضوان بلخيري، سارة جابري، مدخل للاتصال والعلاقات العامة، ط1، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2013.

9-زياد بن علي بن محمود الجرجاوي، القواعد المنهجية التربوية لبناء الاستبيان، مطبعة أبناء الجراح بفلسطين، الطبعة الثانية، 2010.

10-السيد محمد ألفهمي، فن الاتصال في الخدمة الاجتماعية. القاهرة: دار الوفاء الدنيا الطباعة والنشر الاسكندرية2006.

11-صالح خليل أبو أصبع، العلاقات العامة والاتصال الإنساني، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن 2004.

12-صخري عمر، اقتصاد المؤسسة، الطبعة السادسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008 .

- 13- عبد الرزاق بن الحبيب، اقتصاد وتسيير المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، 2000.
- 14- عبد الغفار حنفي، السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية للنشر، 2002.
- 15- عبد الله بن سليم القرشين، التعاون وأثره في التغيير، كتيبات الإسلامية، دار القاسم.
- 16- عطاء الله طريف، الاتصال التسويقي، ط1، مطبعة رويغي، الأغواط- الجزائر، 2022.
- 17- علي عياصرة، ختام الغناتي، الاتصال المؤسسي في الفكر التربوي (بين النظرية و التطبيق)، دار الحامد للنشر و التوزيع، الأردن، 2007.
- 18- علي فلاح الزعي ' عبد الوهاب بن بركة ' مبادئ الإدارة والأصول والأساليب العلمية ' دار المناهج لنشر والتوزيع الأردن 2013.
- 19- عمار عوابدي، القانون الإداري، الطبعة الثالثة، الجزء الأول، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2005.
- 20- غازي عناية، البحث العلمي: منهجية اعداد البحوث والرسائل الجامعية (بكالوريوس، ماجستير، دكتوراء)، عمان ، دار المناهج لنشر والتوزيع، ط1، 2014.
- 21- كمال الغالي، الإدارة العامة، مطبعة أنوري، دمشق ، 1974.
- 22- محمد أبو سمرة ' الاتصال الإداري والإعلامي . عمان ' دار أسامة لنشر والتوزيع 2009.
- 23- محمد سرحان علي المحمودي، مناهج البحث العلمي، دار الكتب، صنعاء، ط3، 2019.
- 24- محمد عمر الطنوبي، نظريات الاتصال، ط1، مكتبة الإشعاع، الإسكندرية، 2001.
- 25- محمد منير حجاب، الموسوعة الإعلامية، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، المجلد 1، 2003.
- 26- محمد يسري إبراهيم دعبس، الاتصال و السلوك الإنساني: رؤية في أنثروبولوجيا الاتصال، البيطاش للنشر و التوزيع، الإسكندرية، 1999.
- 27- محمود أحمد درويش، مناهج البحث في العلوم الانسانية، مؤسسة الامة العربية للنشر والتوزيع، ط1، 2018.
- 28- محمود الجوهرى، مقدمة في علم الاجتماع الصناعي، دار الكتب الجامعية، القاهرة، 1975.
- 29- ناصر دادى عدوان، اقتصاد المؤسسة، دار محمدية العامة، الجزائر، ط2.

30- ناصر قاسيمي ، سوسيولوجيا المنظمات دراسات نظرية وتطبيقية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2014.

31- ناصر قاسيمي ، الاتصال في المؤسسة، دراسة نظرية وتطبيقية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011.

2- الرسائل الجامعية:

1- أمينة مخلفي ، محاضرات حول اقتصاد وتسيير المؤسسة ، جامعة ورقلة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، قسم LMD.

2- بوكورو منال ، محاضرات في مقياس قانون التعاون الدولي، مقدمة لطلبة ماستر 1 تخصص قانون دولي ، جامعة الاخوة منتوري قسنطينة 1، كلية الحقوق 2023/2020.

3- شاطر شفيق ؛ محاضرة مفهوم المؤسسة ، مقياس اقتصاد المؤسسة.

4- فاطمة الزهراء ، محاضرات في مقياس تسيير المؤسسات ، جامعة أكلي محند أولحاج البويرة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، قسم علوم التسيير ، السداسي الثالث، 2021/2020.

5- محمد عبد مطشر اللامي ، محاضرات المنهج التجريبي .

6- هميسي نور الدين ، في مقياس المؤسسة والمحيط ، مطبوعة الدعم البيداغوجي ، موجهة لطلبة السنة الثانية ماستر تخصص اتصال وتسويق ، جامعة محمد لين دباغين - سطيف 2- كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2016/2017.

1- بابا عمي حنيني ، التنظيم الغير الرسمي وتحقيق التعاون داخل المؤسسة-دراسة ميدانية بمديرية الضرائب بولاية -ورقلة- مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر الأكاديمي، جامعة ورقلة ، قسم علم اجتماع ، تخصص علم اجتماع تنظيم وعمل نقشت بتاريخ 2014/06/03 ، 2014/2013.

2- بوزيد غلابي ، مفهوم المؤسسة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون العام تخصص ، قانون الإدارة العامة، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، قسم الحقوق ، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2011/2010.

3- حجاج المداني ، قيم العمل في ظل الاستقرار الوظيفي ، دراسة ميدانية تشمل عينة من إداريي جامعة عمار الثليجي بالأغواط ، في علوم علم الاجتماع تنظيم وعمل ، جامعة الجلفة ، 2019/2018.

- حنان محمدي وآخرون، واقع الاتصال الداخلي في المؤسسات الخدمائية في الأداء الوظيفي -مركز الترفيه العلمي بالبرج بوعريبرج (قيطوم الفضيل) مذكرة مكملة لنيل شهادة ليسانس في علوم الإعلام والاتصال، جامعة م4- حمد بوضياف المسيلة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، 2018/2019.
- 4- شهرزاد حلو، خامسة رمضان، خديجة نوي، تأثير الاتصال غير الرسمي على طبيعة العلاقات الاتصالية والأداء في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة حالة مديرية اتصالات الجزائر ولاية بسكرة، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة بسكرة، 2008/2009.
- 5- شيماء عياشي، مروى زيادي، دور الاتصال غير الرسمي في حل الأزمة في المؤسسة الاقتصادية -دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز-تبسه-مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر؛ "ل م د" في علوم إعلام واتصال، تخصص اتصال تنظيمي جامعة العربي التبسي -تبسه، 2021/2022.
- 6- عدة سكران فاطيمة، ترقية الخدمات في المؤسسات العمومية حالة مديرية الضرائب بماسري، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، تخصص تسويق، 2014/2015.
- 7- فضيلة سبع، الاتصال الداخلي في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، سوناطراك نموذجاً، رسالة ماجستير بكلية العلوم السياسية والإعلام، قسم علوم إعلام واتصال، السنة الجامعية، 2006/2007.
- 8- محمد أسامة ميدون، صيانة خلل العلاقات الاتصالية غير الرسمية في المؤسسات الأجنبية في الجزائر، دراسة حالة شركة شلوم بارغر الأمريكية بحاسي مسعود، ورقلة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، 2013/2014.

الملاحق

جامعة عمار ثليجي بالأغواط
كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإسلامية و الحضارة
قسم علوم الإعلام والاتصال



استمارة بحثية حول:

الاتصال غير الرسمي في تكريس قيمة التعاون لدى عمال المؤسسة
للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لولاية أدرار؟

إشراف:

د. المداني حجاج

إعداد الطالبين:

رميصاء محافيظ

عبد الحميد براهيم

أخي الموظف أختي الموظفة،

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته وبعد: في اطار البحث العلمي نضع بين ايديكم هذه الاستمارة التي تهدف إلى الحصول على المعلومات تتعلق بالاتصال غير الرسمي في تكريس قيمة التعاون لدى عمال المؤسسة للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لولاية ادرار

ونحيطكم علما أن اجاباتكم لن تستعمل إلا في اطار البحث العلمي فقط، لذا نرجو منكم ملئ هذه الاستمارة بكل جدية وذلك بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة.

المحور الاول: البيانات الشخصية

- 1_ الجنس : ذكر انثى
- 2_ الفئة العمرية : اقل من 25 من 25 الى 30 من 31 الى 36 اكثر من 36
- 3_ الحالة الاجتماعية : اعزب(ة) مطلق(ة). متزوج(ة) ارمل(ة)
- 4_ المستوى الدراسي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي
- 5_ عدد سنوات العمل : اقل من 5 من 5 الى 10 من 11 الى 15 اكثر من 15

المحور الثاني: الاتصال غير الرسمي في المؤسسات

- 6_ يهتم مسؤولي بمشكلاتي الشخصية؟ نعم. لا. احيانا
- 7_ اقوم بتنظيم خرجات مع زملاء العمل؟. نعم لا. احيانا
- 8_ كثير ما يتصل بي زملائي هاتفيا لسؤال عن احوالي؟ نعم. لا احيانا
- 9_ هل يدور بينك وبين زملائك في العمل حديث حول امور الشخصية؟ نعم. لا احيانا
- 10_ هل تختار زميل العمل على اساس التفاهم؟ نعم. لا. أحيانا
- 11_ هل يزور المسؤول العمال اثناء أوقات عملهم؟ نعم. لا. احيانا.
- 12_ هل تقوم بزيارة زملائك؟ غالبا. أحيانا أبداً

- 13_ هل الوسائل المتاحة مساعدة جدا في تسهيل مهام العمل؟ غالبا. . أحيانا. . أبداً
- 14_ هل تجد صعوبة في التواصل مع زملائك الذين يكون مستواهم أعلى منك؟ غالبا أحيانا أبداً
- 15_ تشعر بالراحة في وظيفتكم؟ غالبا. أحيانا. أبداً

المحور الثالث: قيمة التعاون في المؤسسات

- 16_ هل تبادر الى تقديم العون لزملائك الذين لديهم أعمال متراكمة؟ غالبا. أحيانا أبداً
- 17_ إذا احتجت لزملائك هل ينوبون عنك في العمل؟ غالبا. أحيانا أبداً
- 18_ حرصك على تقديم المساعدة لزملائك هل تراه: ضروري. . غير ضروري. أحيانا
- 19_ هل تسعى الى حل مشاكل زملائك عندما تمتلك القدرة على ذلك؟ نعم. لا أحيانا
- 20_ هل تعمل الادارة على تنمية العمل الجماعي؟ نعم. لا. احيانا
- 21_ هل يرضي الادارة تعاون العمال فيما بينهم؟ نعم. لا. احيانا
- 22_ هل تتفاعل مع الزملاء بشكل إرادي ضمن فريق عمل التطوعي؟ غالبا. أحيانا. ابدا
- 23_ هل تشعر بالروح التعاونية مع الزملاء؟ نعم. لا أحيانا
- 24_ هل التعاون يهدف الى تحسين العلاقات داخل وخارج المؤسسة؟ نعم لا. أحيانا
- 25_ هل تجذب العمل ضمن فريق؟ غالبا. احيانا. ابدا

