

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار ثليجي - الأغواط -

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم الاجتماع والديمغرافيا



الميدان: العلوم الإنسانية والاجتماعية

شعبة: العلوم الاجتماعية

الموضوع:

واقع الاتصال الرسمي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

- وكالة ولاية ورقلة انموذجا -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في علم الاجتماع

تخصص: علم الاجتماع والاتصال

إشراف الدكتورة:

سعيدة زيزاح

إعداد الطالب:

علي خناق

السنة الجامعية: 2020/2019

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
PEOPLE'S DEMOCRATIC REPUBLIC OF ALGERIA

Ministry of Higher Education and Scientific Research
University of Amar Thelidgi – Laghouat
Faculty of Social Sciences
Department of Sociology and Demography
The Scientific Committee



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار تليجي بالأغواط
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم الاجتماع والديموغرافيا
اللجنة العلمية

تصريح وتعهد

أنا الطالب (ة) الممضي (ة) أسفله :

الطالب (ة) : ختناق عني

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم : 200568847 الصادرة بتاريخ

: 2016/10/17 عن دائرة ورقلة ولاية ورقلة

رقم التسجيل : M20059036410

التخصص : علم الاجتماع الاتصال

عنوان مذكرة نهاية الدراسة :
واقع الاتصال الرسمي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة
ميدانية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة ولاية ورقلة انموذجا-

أصرح بشرفي أنني قمت بانجاز مذكرة نهاية الدراسة المذكور عنوانها أعلاه
بجهدى الشخصي وفقا للمنهجية المتعارف عليها في البحث العلمي وبذلك أتحمل
المسؤولية كاملة عن أي مخالفة لقواعد الأمانة العلمية وحقوق الملكية الفكرية وما
يترتب عن ذلك من متابعة بما فيها الإجراءات الإدارية المتعلقة بالنظام الداخلي
للجامعة وكذلك القرارات الوزارية المعمول بها.

الاغواط في : 2020/06/28

توقيع الطالب (ة) :

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه
أجمعين

أحمد الله أولاً و آخراً أن وفقني وقدر لي تكملة هذا العمل

وأهدي ثمرة جهدي هذا إلى كل من وقف بجانبني وشجعني على مواصلة الدرب

إلى والدي الكريمان اللذان علمان روعة الكلام وسحر البيان واللذان لن أرد لهما فظلهما على مر
الزمان ولو كان كلامي دررا من خالص اللؤلؤ والمرجان ، فاللهم أرزقهما السعادة وجنبهما
الأحزان وأحيني معهما في جنة الرضوان

إلى زوجتي الغالية

إلى ابنتي الوحيدة والغالية نور الهدى

إلى إخوتي وأخواتي الأعزاء كل واحد باسمه

إلى الاستاذة الفاضلة عيساوي نور الايمان على المساعدة والاهتمام

إلى خيرة الناس من بني الإنسان أهلي وأقاربي وأصحابي والجيران

إلى كل هؤلاء أهدي نجاحي الذي كلل بعد سنوات من العمل المتفان

والله الموفق للمزيد من النجاحات فهو المجيب المستعان.

شكر وعرفان

نحمد الله تعالى حمدا كثيرا أن وفقنا وساعدنا على إتمام هذه المذكرة

كما نتوجه بخالص الشكر إلى كل الذين ساعدونا من قريب أو بعيد في إعداد هذا العمل

ونخص بالذكر الأستاذة الفاضلة: الدكتورة زيزاح سعيدة المشرفة على هذا العمل والتي لم تبخل

علينا بتوجيهاتها ونصائحها كما أنها لم تتوانى في تقديم آرائها الصائبة لنا

وإلى كافة أستاذة وعمال وطلبة قسم علم الاجتماع بجامعة الأغواط وأخص بالذكر الزميل العزيز

الطيب زيتوني على المساعدة والاهتمام

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى زملائي العمال بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال

الأجراء وكالة ورقلة على سعة الصدر وعلى التعاون والتجاوب من أجل تكملة هذا العمل

إلى كل هؤلاء جميعا شكرا جزيلًا.

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة المعنونة بـ " واقع الاتصال الرسمي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية " إلى الإجابة عن التساؤل الرئيسي المتمثل في ما هو واقع الاتصال الرسمي في المؤسسة الاقتصادية الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة ورقلة؟. وللإجابة عن هذا التساؤل اعتمد الباحث على جملة التساؤلات الفرعية وتتمثل في:

- ما طبيعة الاتصال الرسمي داخل المؤسسة الاقتصادية - صندوق الضمان الاجتماعي - ورقلة؟

- ماهو الدور الذي يقوم به الاتصال الرسمي في - صندوق الضمان الاجتماعي - ورقلة؟

- ماهي الصعوبات التي تواجه الاتصال الرسمي في - صندوق الضمان الاجتماعي - ورقلة؟

وللإجابة على التساؤلات السابقة اعتمد الباحث على مجموعة من الاجراءات المنهجية المتمثلة في المدخل المنهجي البنائي الوظيفي، والمنهج الوصفي التحليلي وهذا باستخدام مجموعة من الأدوات لجمع البيانات انطلاقا من الملاحظة مرورا بالاستمارة وصولا إلى الأساليب المتبعة في تحليل البيانات.

وطبقت هذه الأدوات على عينة من الموظفين بوكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية ورقلة والمتمثلة في حوالي 450 موظف حيث تم أخذ نسبة 10 في المئة أي 45 موظفا حيث تم اختيارهم بواسطة العينة العشوائية البسيطة ولقد تم استرجاع جميع الاستمارات.

و أسفرت نتائج الدراسة الميدانية على أن الاتصال الرسمي له دور في تحسين صورة المؤسسة لدى أفرادها

وكذا تحقيق الأهداف المسطرة وهذا من خلال:

- دور الاتصال الرسمي في رفع روح التعاون وبناء الثقة بين الأفراد داخل المؤسسة من خلال تنمية العلاقات الانسانية.

- مساهمة الاتصال الرسمي في تحقيق أهداف المؤسسة وهذا من خلال تظافر جهود الموظفين والمسؤولين داخل المؤسسة الواحدة.

الكلمات المفتاحية: الاتصال، الاتصال الرسمي، المؤسسة الاقتصادية.

Résumé de l'étude :

Le but de l'étude intitulée (la réalité de la communication officielle dans l'établissement économique algérien) est de répondre à la question principale sur la réalité de la de la communication officielle dans l'établissement économique, cas de la caisse nationale des assurances sociales en l'occurrence agence de la wilaya d'Ouargla.

Pour répondre à cette question, le chercheur a adopté l'ensemble des sous –questions notamment :

- 1- Quelle est la nature de la communication officielle dans la société des assurances sociales d'Ouargla?.
- 2- Quelles est le rôle de la communication officielle dans la société assurances sociales d'Ouargla ?.
- 3- Quelles sont les principaux obstacles et problèmes rencontrés lors de la communication officielle dans la société assurances sociales d'Ouargla ?.

Pour répondre aux questions précédentes, le chercheur a adopté un ensemble de procédures méthodologiques dans l'introduction de la carrière formative systématique, et l'approche analytique et descriptive, cela en utilisant un ensemble d'outils pour recueillir des données provenant de l'observation, par le format et l'accès aux méthodes utilisées dans l'analyse des données.

Ces outils sont appliqués à un échantillon du personnel de la caisse nationale des assurances d'Ouargla à savoir 10% ou 45 employés sont considérés parmi un effectif total de 450, ils ont été sélectionnés par un échantillonnage aléatoire simple et dont la totalité des formulaires distribués one été récupérés.

Les résultats de l'étude exploratoire sur la communication officielle qui a un rôle dans l'amélioration de l'image de l'organisation auprès de ses membres, ainsi que la réalisation des objectifs fixés et ce à travers :

-le rôle de la communication officielle dans la l'élévation de l'esprit de coopération et de la confiance entre les individus au sein de l'organisation à travers de développement des relations humaines.

-la contribution de la communication officielle dans la réalisation des objectifs de l'institution et que grâce aux efforts conjugués du personnel et des fonctionnaires au sein d'un seule institut.

Mots clés : communication, communication officielle, l'établissement économique.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	الإهداء
	شكر وعرهان
أ-ب	ملخص الدراسة
ج-و	فهرس المحتويات
ز	فهرس الجداول
ح	فهرس الملاحق
01	مقدمة

الفصل الأول: الاطار المنهجي

04	- الإشكالية
05	- الفرضيات
06	- أهداف وأهمية الدراسة
07	- أسباب اختيار الموضوع
08	- تحديد مفاهيم الدراسة
11	- مجالات الدراسة
12	- أدوات جمع البيانات
13	- منهج الدراسة

- 14 - مجتمع البحث وعينة الدراسة
- 15 - المقاربة النظرية للدراسة
- 16 - الدراسات السابقة
- 21 - ملخص الفصل

الإطار النظري

- 22 الفصل الثاني: الاتصال الرسمي
- 23 تمهيد
- 24 المبحث الأول: ماهية الاتصال الرسمي
- 24 المطلب الأول: عناصر الاتصال الرسمي
- 25 المطلب الثاني: أنواع الاتصال الرسمي
- 28 المبحث الثاني: مكانة الاتصال الرسمي
- 29 المطلب الأول: شبكات الاتصال الرسمي
- 30 المطلب الثاني: أهداف الاتصال الرسمي
- 30 المطلب الثالث: شروط الاتصال الرسمي
- 31 المبحث الثالث: الاتصال غير الرسمي
- 31 المطلب الأول: تعريف الاتصال غير الرسمي
- 32 المطلب الثاني: دوافع وجوده
- 33 المطلب الثالث: خصائصه

37	الفصل الثالث: المؤسسة الاقتصادية
38	تمهيد
39	المبحث الأول: المؤسسة الاقتصادية
39	المطلب الأول: خصائص المؤسسة الاقتصادية
39	المطلب الثاني: وظائف المؤسسة الاقتصادية
40	المطلب الثالث: أهداف المؤسسة الاقتصادية
41	المبحث الثاني: دور الاتصال الرسمي في المؤسسة الاقتصادية
41	المطلب الأول: وظائف الاتصال الرسمي في المؤسسة الاقتصادية
42	المطلب الثاني: أهمية الاتصال الرسمي في المؤسسة الاقتصادية
42	المطلب الثالث: أهداف الاتصال الرسمي في المؤسسة الاقتصادية
43	المطلب الرابع: معوقات الاتصال الرسمي المؤسسة الاقتصادية
43	ملخص الفصل

الإطار التطبيقي

46	الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية
47	تمهيد
48	المبحث الأول : لمحة عن الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء
48	المطلب الأول : التعريف والنبذة التاريخية والجذور
51	المطلب الثاني : مهام الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء

52	المطلب الثالث:مصالح الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء وكالة ورقلة
58	المبحث الثاني: عرض وتحليل البيانات
58	المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات الشخصية
60	المطلب الثاني: عرض وتحليل التساؤل الأول
64	المطلب الثالث: عرض وتحليل التساؤل الثاني
68	المطلب الرابع: عرض وتحليل التساؤل الثالث
72	المبحث الثالث: تفسير ومناقشة نتائج إجابات التساؤلات الفرعية والتساؤل العام
74	خاتمة
76	الاقتراحات
79	المراجع
	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	الجدول
58	جدول رقم (01) : توزيع العينة حسب الجنس
58	جدول رقم (02) : توزيع العينة حسب الفئات العمرية
59	جدول رقم (03) : توزيع العينة حسب المستوى التعليمي
59	جدول رقم (04) : توزيع العينة حسب الخبرة المهنية
60	جدول رقم (05) : توزيع العينة حسب الوظيفة
60	جدول رقم (06) : اجابة افراد العينة للسؤال رقم (06) من الاستبيان
61	جدول رقم (07) : اجابة افراد العينة للسؤال رقم (07) من الاستبيان
61	جدول رقم (08) : اجابة أفراد العينة للسؤال رقم (08) من الاستبيان
62	جدول رقم (09) : اجابة أفراد العينة للسؤال رقم (09) من الاستبيان
62	جدول رقم (10) : اجابة أفراد العينة للسؤال رقم (10) من الاستبيان
63	جدول رقم (11) : اجابة أفراد العينة للسؤال رقم (11) من الاستبيان
63	جدول رقم (12) : اجابة أفراد العينة للسؤال رقم (12) من الاستبيان
64	جدول رقم (13) : اجابة أفراد العينة للسؤال رقم (13) من الاستبيان
64	جدول رقم (14) : اجابة أفراد العينة للسؤال رقم (14) من الاستبيان
65	جدول رقم (15) : اجابة أفراد العينة للسؤال رقم (15) من الاستبيان
65	جدول رقم (16) : اجابة أفراد العينة للسؤال رقم (16) من الاستبيان
66	جدول رقم (17) : اجابة أفراد العينة للسؤال رقم (17) من الاستبيان
66	جدول رقم (18) : اجابة أفراد العينة للسؤال رقم (18) من الاستبيان
67	جدول رقم (19) : اجابة أفراد العينة للسؤال رقم (19) من الاستبيان
67	جدول رقم (20) : اجابة أفراد العينة للسؤال رقم (20) من الاستبيان
68	جدول رقم (21) : اجابة أفراد العينة للسؤال رقم (21) من الاستبيان
68	جدول رقم (22) : اجابة أفراد العينة للسؤال رقم (22) من الاستبيان
69	جدول رقم (23) : اجابة أفراد العينة للسؤال رقم (23) من الاستبيان
69	جدول رقم (24) : اجابة أفراد العينة للسؤال رقم (24) من الاستبيان
70	جدول رقم (25) : اجابة أفراد العينة للسؤال رقم (25) من الاستبيان
70	جدول رقم (26) : اجابة أفراد العينة للسؤال رقم (26) من الاستبيان
71	جدول رقم (27) : اجابة أفراد العينة للسؤال رقم (27) من الاستبيان

فهرس الملاحق

رقم الملحق	الملاحق
الملحق رقم 01	الاستبيان
الملحق رقم 02	الهيكل التنظيمي

مقدمة

يعتبر الاتصال أداة اجتماعية يتم من خلالها التفاهم بين الأفراد والجماعات في أي هيكل تنظيمي، ويعد الاتصال وسيلة رئيسية من الوسائل التي تستخدم لتحقيق أهداف المسطرة حيث يتم من خلالها نقل المعلومات والبيانات والآراء والأفكار بين الأفراد والجماعات لغرض تحقيق الأداء المستهدف للهيكل التنظيمي وقد أشارت الدراسات والأبحاث بأن عمليات الاتصال تشكل ما يقارب 80 في المئة من نشاطها ولذلك يمكن اعتبار الاتصال بمثابة الدم الدافق عبر شرايين المنظمة حيث أنه بدون الاتصال تموت أو تضر الحركة الدائرية للمنظمة وتتوقف جميع أنشطتها الأخرى.

ولذلك سنتناول في هذه الدراسة واقع الاتصال الرسمي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية دراسة ميدانية بالمؤسسة الاقتصادية " الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء بولاية ورقلة" لذا فقد قسمنا الدراسة إلى إطار منهجي وإطار نظري وإطار تطبيقي.

الإطار المنهجي:

تناولنا فيه الاشكالية والفرضيات ثم أهمية الدراسة وأسبابها وأهدافها وتناولنا كذلك تحديد المفاهيم الأساسية ثم مجالات الدراسة ومجتمع البحث وتطرقنا بالإضافة إلى ذلك إلى أدوات جمع البيانات والمدخل النظري للدراسة وتناولنا الدراسات السابقة.

الإطار النظري: قسمناه الى فصلين:

الفصل الأول: بعنوان الاتصال الرسمي.

المبحث الأول: بعنوان ماهية الاتصال الرسمي والذي تطرقنا فيه إلى الاتصال الرسمي، عناصره، أنواعه.

المبحث الثاني: بعنوان مكانة الاتصال الرسمي والذي تطرقنا فيه إلى شروط الاتصال الرسمي، شبكاته، أهدافه.

المبحث الثالث: الاتصال غير الرسمي تعريفه ودوافع وجوده وخصائصه.

الفصل الثاني: بعنوان المؤسسة الاقتصادية.

المبحث الأول: المؤسسة الاقتصادية تطرقنا فيه إلى المؤسسة الاقتصادية، خصائصها، وظائفها، أهدافها.

المبحث الثاني: فكان بعنوان دور الاتصال الرسمي في المؤسسة الاقتصادية تناولنا فيه وظائف الاتصال الرسمي في المؤسسة الاقتصادية وكذلك أهميته وأهدافه ثم معوقات الاتصال الرسمي في المؤسسة الاقتصادية.

الإطار التطبيقي:

فقد خصصناه إلى تقديم مؤسسة الضمان الاجتماعي ورقة، ثم تفرغ البيانات وتحليلها وتفسيرها وتلخيص لأهم نتائج الدراسة.

ثم خصصنا في آخر المذكرة مساحة خاصة بالخاتمة والتوصيات والاقتراحات تحدد أهم ما استخلصناه من الدراسة بجانبها النظري والتطبيقي.

الفصل الأول: الإطار المنهجي

1- الإشكالية:

يعتبر الاتصال عملية ضرورية في طبيعة البشر، وفي التنظيمات على اختلاف أنواعها فالطبيعة البشرية تسعى إلى التواصل و الاندماج والانضمام إلى جماعات مهما اختلف أنواعها.

وتشكل عملية الاتصال أحد الدعائم الأساسية التي يتم من خلالها التفاعل الإنساني، فعملية الاتصال تحدد مدى تقدم المجتمعات الذي يتوافق على مدى فعالية الاتصال داخل التنظيم بنوعيه الغير الرسمي والرسمي.

وهذا الأخير يلاحظ أنه أصبح يثير اهتمام العمال فيما يتعلق بمدى تقبلهم للقرارات والتعليمات إضافة إلى مدى تقبل الإدارة لشكاويهم ومشاكلهم داخل المؤسسة، وهذه العملية تساهم في إيجاد نوع من العلاقة بين العمال والإدارة، وبالتالي فالاتصال يعمل على خلق جو تعاوني مما يؤدي إلى تسهيل عملية تبادل المعلومات، كما يساعد على إيجاد نوع من الفهم المشترك والثقة المتبادلة مما يؤدي إلى اتخاذ القرارات المشتركة ومن ثم تحقيق الاهداف.

ونظرا للدور الذي يحتله الاتصال الرسمي في المؤسسة نجد أن الكثير من الدول قد أولت اهتمام كبير لهذا الاتصال وذلك فهو يساهم في تحديد نجاح وفشل استراتيجية المؤسسة، وكذا الأهداف التي تصبوا إلى تحقيقها وما يحدثه من تغيرات على مختلف أجزائها.

وبذلك نجد الجزائر من بين تلك الدول التي تسعى الى تحقيقه وممارسته على مستوى مؤسساتها خاصة منها ذات الطابع الرسمي، وذلك لأجل أن تكون على علاقة وطيدة بأفرادها وكذا رفع روح التعاون وبناء الثقة، وذلك من خلال كل العمليات التي تجري على مستوى المؤسسة من تخطيط وتوجيه وتنسيق وكل ما يحدث بين مختلف مصالحها، وبذلك فإن إهمال هذا النوع من الاتصال سوف يؤدي إلى عجز المؤسسة عن تلبية حاجات ومتطلبات أفرادها.

ومن بين المؤسسات ذات الطابع الرسمي على مستوى الدولة نجد الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، حيث أنه من خلال هذه الهيئة يمكن للفرد من المشاركة في تسيير الشؤون العمومية وكل هذا يتوقف على وجود اتصال رسمي داخل المؤسسة.

لذا أراد الباحث وبحكم تخصصه علم الاجتماع الاتصال من خلال هذه الدراسة الوقوف على "واقع الاتصال الرسمي في المؤسسة الاقتصادية". ونقصد هنا وجوده أي الاتصال الصاعد والنازل والافقي، حيث يتضمن

الاتصال الصاعد المعلومات والبيانات والاقتراحات والشكاوي وردود الأفعال الخاصة بالعاملين اتجاه تلك الأوامر والتوجيهات التي يتم استقبالها من الإدارة.

أما الاتصال النازل فيأخذ غالبا صورة القرارات والتعليمات والأوامر التي تقدمها الإدارة للعمال، أما الاتصال الأفقي فهو يقوم على أساس العلاقات القائمة بين العمال في نفس المستويات الإدارية والذي من شأنه تنمية العلاقات ويساعد على إشاعة روح التعاون.

كما تعتبر المؤسسة الاقتصادية بأنها عبارة عن مجموعة من الأفراد يشاركون وينسقون جماعيا داخل تنظيم مهيكّل، يساهم في تطوير وزيادة إنتاجها كما تنظر إليها كمنظمة اجتماعية من خلال اتخاذ القرار. مواقف وتصرفات الأفراد واتصالاتهم داخلها ويعد الاتصال الرسمي من أهم الخطوط التي تتبعها المؤسسة في سيرورة عملها لتحقيق أهدافها ورغم هذا نجد صعوبات ومعوقات تحد من سيرورته في المنظمة ويرجع السبب في ذلك إلى عدم التطبيق الفعلي لمبادئ وأساسيات الاتصال الرسمي. وعلى ضوء هذا جاءت هذه الدراسة لتشير إلى إشكالية محددة تدور حول تساؤل رئيسي هو: ما هو واقع الاتصال الرسمي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية؟

التساؤلات الفرعية:

- ما طبيعة الاتصال الرسمي داخل المؤسسة الاقتصادية - صندوق الضمان الاجتماعي - ورقة؟
- ما هو الدور الذي يقوم به الاتصال الرسمي في - صندوق الضمان الاجتماعي - ورقة؟
- ماهي الصعوبات التي تواجه الاتصال الرسمي في - صندوق الضمان الاجتماعي - ورقة؟

2- الفرضيات:

أ- الفرضية العامة:

- يؤدي واقع الاتصال الرسمي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية إلى الفعالية في القطاع.

ب- الفرضيات الفرعية:

- يستخدم الاتصال الرسمي بجميع أنواعه داخل المؤسسة الاقتصادية - صندوق الضمان الاجتماعي - ورقة.

- يقوم الاتصال الرسمي بدور كبير في - صندوق الضمان الاجتماعي - ورقة.

- توجد صعوبات متعددة تواجه الاتصال الرسمي في - صندوق الضمان الاجتماعي - ورقة.

3- أهداف الدراسة:

- معرفة مدى التزام المؤسسة الاقتصادية الجزائرية بأساسيات الاتصال الرسمي والمتمثلة في الاعتماد على أشكال الاتصال الرسمي.

- التعرف على مكانة الاتصال الرسمي في المؤسسة ودوره في تطوير اتجاهات العاملين وتحسين الأداء.

- محاولة معرفة المعوقات التي تحد من فعالية الاتصال الرسمي داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، وإيجاد الحلول المناسبة لها.

كما تكتسي هذه الدراسة أهمية بالغة يمكن إيجازها فيما يلي: دور الاتصال الرسمي في اندماج وتنمية روح التعاون والثقة بين العاملين من جهة وتحسين صورة المؤسسة من جهة أخرى.

4- أهمية الدراسة:

لهذا الموضوع أهمية كبيرة لما تقدمه من حلول لمشاكل الاتصال الرسمي بين الإدارة والعمال، أو العكس بين العمال في نفس المستوى داخل المؤسسة الاقتصادية وتحقيق الفعالية الاتصالية بالتغلب على المعوقات التي تعيق العملية الاتصالية، كما أن الاتصال الجيد والفعال ضروري في مرحلة تنفيذ الخطط ومتابعة البرامج الموضوعية ومن الضروري التعرف على مدى فعالية الاتصال وأهميته في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

5- أسباب إختيار الموضوع:

يعيش الفرد متأثراً بما يدور حوله من أحداث ونجد أن الباحث الاجتماعي أكثر هؤلاء الأفراد شعوراً وتأثراً، لذلك نجده يختار مواضيع دون أخرى لأسباب ودوافع تخصه، من أجل إزالة الغموض وكشف الجوانب الحقيقية لهذا الموضوع وفي هذا الإطار تم اختيار موضوع " واقع الاتصال الرسمي في المؤسسة الاقتصادية " نظراً لما يكتسبه الموضوع من أهمية بالغة، ولم يكن اختيارنا لهذا الموضوع من باب الصدفة بل لوجود عدة أسباب دفعتنا للخوض في لب هذا الموضوع ومن بين هذه الدوافع نذكر:

أ- أسباب ذاتية:

- يتمثل الميل إلى هذا النوع من الدراسات المتعلقة بالاتصالات والرغبة في إجراء دراسة ميدانية تتناول العلاقة بين الإدارة والعمال من خلال نوعية الاتصال السائد في ذلك.

- محاولة معرفة الأسباب التي تؤدي إلى سوء الفهم بين العمال الذي نرى بأن من بين الأسباب هو سوء الاتصال الرسمي.

- تجربتي العملية في الإدارة (11 سنة عمل فعلية في مؤسسة الضمان الاجتماعي ورقلة) وما عشته من واقع للاتصال بها والصعوبات والفجوات الكبيرة التي يعاني منها الموظفون خاصة الدرجة الدنيا، حيث يتجسد الاتصال بين الهرم التسلسلي وآثاره السلبية على تداول المعلومة داخل الإدارة وانتشار الإشاعات وتسلط الإدارة المركزية وما خلق من نزاعات كبيرة وإحباط لدى العمال وهو ما كان إحدى الدوافع التي جعلتني أبحث أكثر في هذا الموضوع.

ب- أسباب موضوعية:

- نظرا لأن هذا الموضوع متناول سابقا وبالرغم من توفر وكالات الضمان الاجتماعي وانتشارها بشكل واسع إلا أننا نجد أن هناك اكتظاظ كبير على مستوى هذه الوحدات وهو ما دفعنا لمحاولة معرفة الأسباب التي تعيق سيرورة عمل المؤسسة.

- معرفة أهمية الاتصال الرسمي لدى وكالة الضمان الاجتماعي ورقلة في تحقيق أهدافها.

- موضوع الاتصال في الجزائر مازال يفتقر إلى الدراسات المعمقة، حيث هناك نقص واضح في الربط بين الدراسات النظرية الأكاديمية والواقع المعاش في المؤسسة الجزائرية التي توجد في أمس الحاجة لهذا النوع من الدراسات.

- نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع الاتصال.

6- تحديد مفاهيم الدراسة:

يعتبر تحديد المفاهيم من المسائل الهامة والضرورية في البحث الاجتماعي، ذلك أن هناك الكثير من المفاهيم تتشعب في معانيها ودلالاتها، لذلك على الباحث تحديد مضامين هذه المفاهيم حتى يزيل اللبس والغموض لدى القارئ وقد حددنا مفاهيم الدراسة فيما يلي:

- تعريف الاتصال:

* لغة:

يرجع اصل كلمة الاتصال Communication الى الكلمة اليونانية Communis معنى عام أو مشترك او المشاركة sharing فالالاتصال هنا يعني الاشتراك في المعلومات و المشاعر والاتجاهات أي أنه يتضمن التفاهم حول شيء أو اتجاه او فكرة أو سلوك أو فعل ما.

ويعرف قاموس (اوكسفورد) الاتصال بأنه نقل وتوصيل أو تبادل الأفكار والمعلومات بالكلام أو بالإشارات ... ويتم تبادل المعلومات أو الأفكار بين مرسل ومستقبل.

* اصطلاحاً:

- يعرف (فلويد بروكر Floyd proker) الاتصال هو عملية نقل فكرة أو مهارة او حكمة من شخص لآخر.¹
- ويعرف (ماكفارلاند) الاتصال بأنه عملية تفاعل ذات مغزى بين الأفراد.²
- كما يعرفه (فليبو Flepo) بأنه العملية التي من شأنها التأثير في الغير حتى يفسر فكرة بالطريقة التي يعينها المتكلم أو الكاتب.³

1- السيد محمد الفهمي، فن الاتصال في الخدمة الاجتماعية، دار الوفاء لعنلنا الطباعة والنشر، الاسكندرية، 2006 ص 23.

2- محمد الصرقي، الاتصالات الإدارية، مؤسسة حورس الدولية، الاسكندرية، 2008، ص 15.

3- محمد ابو سمر، الاتصال الاداري والاعلامي، دار اسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص9.

- وعرفه (Albert henry) الاتصال بأنه نقل المعلومات من شخص لآخر من خلال علامات والإشارات أو الرموز من نظام لغوي مفهوم ضمنيا للطرفين.¹

- التعريف الاجرائي للاتصال:

هو العملية التي من خلالها ينقل الفرد أو الجماعة (المرسل، المرسلون) بعض الرسائل من أجل التأثير على سلوك أفراد أو جماعات أخرى (المتلقي، المتلقون) وتغييره حسب رغبة محددة.

- تعريف الاتصال الرسمي:

- 1/ يتم هذا النوع من الاتصالات من خلال خطوط السلطة في نطاق الإشراف تأخذ المعلومات التي تم تداولها في شكل أوامر، تعليمات والاستشارات والتساؤلات التي تصدر عن الادارة العليا الى المستويات الأدنى سواء من الأعلى إلى الأسفل أو في شكل أفقي بين مختلف الأشخاص من المستوى الواحد.²
- 2/ يتم هذا النوع من الاتصال على المستوى الاداري في الهيئات او المؤسسات بطريقة رسمية يتم الاتفاق عليها ويعتمد على الرسائل والمذكرات والتقارير وتتوفر في كل مؤسسة شبكة اتصالات رسمية يتم تحديدها عند وضع الهيكل التنظيمي.
- 3/ هو الاتصالات التي تكون في المنشأة بشكل رأسي أي تلك التي تحدث بين الرئيس ومرؤوسيه أو بين المرؤوسين ورؤسائهم.³
- 4/ هو كافة صور الاتصال التي تجري داخل المنظمات الحكومية وغير الحكومية بين المستويات الادارية المختلفة المتضمنة في الخريطة التنظيمية للمنظمة.⁴

1- ناصري دادي عدون، الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية، دار المجدية العامة، الجزائر، 2004، ص 13.

2- مجد الصرف عبد الغاني حامد، الاتصالات الدولية ونظم المعلومات، مؤسسة لورد العالمية للشؤون الجامعية، البحرين، 2006، ص 65.

3- محفوط ابو جودة، العلاقات العامة (مفاهيم وممارسات)، دار وهران للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 156.

4- مجد قوي بوحنية، الاتصالات الادارية داخل المنظمات المعاصرة، ديوان المطبوعات الجامعية، ساحة المركزية بن عكنون، الجزائر، 2010 ص 47.

- التعريف الإجرائي للاتصال الرسمي:

هو الاتصال الذي يتم بالطرق الرسمية المتفق عليها مسبقا في محيط العمل، أن يقوم أساسا على الهيكل التنظيمي للهيئة أو المنشأة.

- تعريف المؤسسة:

هي وحدة اقتصادية التي تتجمع فيها الموارد البشرية والمادية اللازمة للإنتاج الاقتصادي.¹

- تعريف المؤسسة الاقتصادية:

يعرفها (M. TRUCHI) المؤسسة على انها الوحدة التي تجمع فيها وتنسق العناصر البشرية والمادية للنشاط الاقتصادي.²

يعرفها (M. Le breton) هي كل شكل تنظيم اقتصادي مستقل ماليا والذي يقترح لإنتاج سلع او خدمات للسوق.³

يعرفها (بروكس) هي منظمة تجمع تعريف ذوي كفاءات مختلفة تستعمل رؤوس اموال وقدرات من أجل انتاج سلعة ما والتي يمكن ان تباع بسعر اعلى من تكلفته.⁴

1- منير النوري، تسيير الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، الساحة المركزية، بن عكنون الجزائر، 2010، ص 12.

2- غول فرحان، الوجيز في اقتصاد المؤسسة، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2008، ص 8.

3- ناصري داي عدون، المؤسسة الاقتصادية موقعها في الاقتصاد، الوظائف وتسييرها، دار المحمية العامة، الجزائر، 1998، ص 11.

4- بوحنية قوي، الاتصالات الادارية داخل المنظمات المعاصرة، ديوان المطبوعات الجامعية، 2010، ص 14.

- **التعريف الاجرائي للمؤسسة الاقتصادية:** هي منظمة اقتصادية واجتماعية مستقلة نوعا ما تؤخذ فيها القرارات حول تركيب الوسائل البشرية والمالية والمادية والإعلامية بغية خلق قيمة مضافة حسب الأهداف في نطاق زمني ومكاني.

7- مجالات الدراسة:

أ- المجال المكاني للدراسة:

يعتبر مجال الدراسة الإطار الذي تأخذ منه العينة، وهو عامل مهم في الدراسات الاجتماعية، وبهذا فقد تم أخذ المجال المكاني لدراستنا منه ألا وهو " الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة ورقلة".

ب- المجال الزمني للدراسة:

امتدت المدة الزمنية للدراسة النظرية والدراسة التطبيقية بين شهري جانفي وشهر مارس لسنة 2020

8- أدوات جمع البيانات:

لا تخلوا أي دراسة من استخدام عدد من الأدوات المنهجية في جمع المعلومات والبيانات في مجتمع البحث المدروس وقد استخدمنا في دراستنا الأدوات التالية:

أ- الملاحظة:

تعتبر الملاحظة من أهم الأدوات المستخدمة في جمع البيانات، لأنها تسمح للباحث بجمع المعلومات والحقائق، والحقل الطبيعي للدراسة.

وتعرف الملاحظة بأنها المشاهدة الدقيقة لظاهرة ما، مع الاستعانة بأساليب البحث والدراسة التي تتلاءم مع طبيعة هذه الظاهرة¹. وللملاحظة فوائد كثيرة حيث تفتح مجالاً للباحث لملاحظة الظروف التي تنحصر في البحث كما يمكنه كذلك من مشاهدة السلوك والعلاقات وتفاعلات المبحوثين في الأجواء الطبيعية والمميزة لها بعيداً عن التصنع وهذا ما يؤدي إلى الفهم الصحيح والحقيقي للظاهرة محل الدراسة.

ولقد اعتمدنا في دراستنا هذه على الملاحظة بالمشاركة كنوع من أنواع الملاحظة وذلك لأن الباحث يشارك المبحوثين سلوكياتهم وأعمالهم مباشرة، والسبب في اختيار هذا النوع من الملاحظة كون الباحث المكلف بهذا البحث موظف داخل التنظيم المعني بالدراسة لمدة طويلة فهو يمتلك تصور وإمام كبير بهذا الموضوع.

ب- الإستبيان أو الإستمارة:

وهي عبارة عن مجموعة من الأسئلة تدور حول مواضيع نفسية أو اجتماعية أو تربوية، يجيب عنها المفحوص بنعم أو لا أو وضع علامة حول الاجابة المختارة، وهو يصلح للكشف عن الميول المهنية والثقافية والمعتقدات أو عن سمات خلفية واجتماعية².

1- رشيد زرواتي، تدريبات منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط3، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة، الجزائر، 2000، ص 214.

2- طلعت ابراهيم لطفى، اساليب وادوات البحث الاجتماعي، دار غريب، القاهرة، ص 84.

09- منهج الدراسة:

لقد تعددت المناهج العلمية تبعا لتعدد المواضيع الاجتماعية، وذلك من أجل الوصول إلى الحقائق بطريقة علمية دقيقة، وبما أن موضوع الدراسة هو الذي يفرض على الباحث المنهج الذي يسلكه لمعالجة إشكالية على أرض الواقع.

وبذلك يعرف المنهج على أنه: " طريقة البحث التي يعتمدها الباحث في جمع المعلومات والبيانات المكتبية أو الحقلية وتصنيفها وتحليلها وتنظيمها"¹.

كما يعرفه (موريس أنجريس) المنهج بأنه: هو مجموع الاجراءات والخطوات الدقيقة المتبناة من اجل الوصول الى نتيجة يمثل المسألة الجوهرية في العلم، فالإجراءات المستخدمة أثناء إعداد البحث وتنفيذه هي التي تحدد النتائج وعليه يجب إتباع تلك السلسلة من المراحل المتتالية التي ينبغي استخدامها بكيفية منسقة ومنظمة.²

وبما أن طبيعة الدراسة هي التي تحدد طبيعة المنهج الذي يجب اتباعه في الدراسة وخاصة أن موضوع دراستنا " واقع الاتصال الرسمي في المؤسسة الاقتصادية " حيث أنه انطلاقا من هذا المنطلق يرى الباحث بأن المنهج المناسب لهذه الدراسة هو " المنهج الوصفي " والذي يعرف على أنه: طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أغراض محددة لوضع إجتماعية أو مشكلة إجتماعية.³

كما يعرف بأنه: " جميع الدراسات التي تهتم بجمع وتلخيص الحقائق الحاضرة والمرتبطة بطبيعة وبوضع جماعة من الناس أو عدد من الأشياء أو نظام فكري"⁴

وبذلك فإن المنهج الوصفي يساعدنا في استنباط حقائق سوسولوجية وعلمية عن واقع الاتصال الرسمي في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، وذلك بالتطرق إلى أدق التفاصيل المتعلقة بالظاهرة والوقوف على كيفية معالجتها بطريقة علمية دقيقة وكذا تحديد خصائص الظاهرة وتفسيرها لاستخلاص مضمونها، وذلك بالاعتماد على الاساليب الاحصائية التالية:

1- إحسان محمد الحسن، مناهج البحث الاجتماعي، دار الكتاب للنشر، عمان، الأردن، 2005، ص 12.

2- موريس أنجريس، منهجية البحث في العلوم الانسانية تدريبات علمية، تر أبو زيد صحراوي واخرون، دار القصبية للنشر، الجزائر، 2004، ص 36.

3- عمار بوحوش، محمد محمود الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق في إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص 29.

4- مروان عبد المجيد ابراهيم، أسس البحث العلمي لاعداد الرسائل الجامعية، دار الورق، عمان، الاردن، 2000، ص 125.

أ- التكرارات: وهي عملية تفرغ تستوجب تلخيص الاجابات المتحصل عليها عن طريق الاستمارة من جداول بسيطة وجداول مركبة.

ب- النسب المئوية: وهي وسيلة تفسير، حيث أن عملية تحويل الأرقام إلى نسب مئوية يسهل عرض وتحليل النتائج وفهماها.

10- مجتمع البحث وعينة الدراسة:

أ- مجتمع البحث:

إن الباحث في دراسته للظواهر المتنوعة يواجه صعوبة ضخامة مجتمع البحث وشاعته، لدرجة يصعب عليه القيام بدراسة كل الوحدات المكونة له، نظرا لارتباط هذا الانجاز بصعوبات ومتطلبات مختلفة لا يقدر عليها الباحث لما يلجأ إلى أسلوب العينة التي تمثل جزء من مجتمع الدراسة من حيث الخصائص والصفات.

ب- عينة الدراسة:

من أهم المشاكل التي قد تعترض الباحث في عملية البحث العلمي هي: " تحديد العينة التي تعتبر مجتمع مصغر للمجتمع الأصلي، وذلك لكي تتحصل على نتائج دقيقة وصحيحة ومطابقة للواقع الميداني الذي اجريت فيه الدراسة".¹

كما أن اختيار العينة يخضع لشروط موضوعية ومنهجية دقيقة، وهذا إذا أراد الباحث أن تكون نتائج بحثه تقارب العلمية والموضوعية، ولا يتحقق ذلك إلا إذا كانت العينة ممثلة تمثيلا صحيحا للمجتمع الأصلي وحاملة لكل خصائصه ومميزاته ومعبرة عنه، كما أن طبيعة الدراسة وخصوصيتها والإشكالية المطروحة هي التي توجه عموما إلى نوع وطريقة اختيار العينة، ففي بحثنا هذا قمنا بسحب عينة عشوائية بسيطة، والتي تعرف على أنها " تكافؤ الفرص لجميع عناصر المجتمع لتكون أحد مفردات العينة ويتم اختيارها إما باستخدام القرعة أو جداول الأرقام العشوائية " من مجموع الموظفين بمقر وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء ولاية ورقلة والبالغ عددهم حوالي 450 موظفا ولقد تم اختيار نسبة 10 المئة وعددهم 45 موظفا.

1- محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي(القواعد والمراحل والتطبيقات)، دار وائل، عمان، 1999، ص 99.

11- المقاربة النظرية للدراسة:

في إطار المؤسسة يؤدي الأفراد أدوار عدة من أجل تحقيق الانسجام والتوافق، وهذا من خلال ما يقوم به كل فرد داخل المؤسسة من أجل بناء صورة المؤسسة وربط بين أجزائها، ومن خلال الأدوار المتوقعة والتصرفات التي يؤديها داخل هذه المؤسسات ظهرت النظرية الوظيفية والتي تعتمد على مبادئ أساسية ويشكل الدور المفهوم المحوري الذي على أساسه تم بناء هذه النظرية.

وانطلاقاً من هذا المنطلق فقد وظفنا في بحثنا هذا " النظرية الوظيفية" كمقاربة نظرية لموضوع دراستنا " واقع الاتصال الرسمي في المؤسسة الاقتصادية". وهذا من خلال كشف الترابط والتكامل بين أجزاء البناء ومدى تناسق نشاطات تلك الأجزاء والكيفية التي تساعد هذه النشاطات على بقاء البناء والمحافظة عليه من الاختلال ومن معرفة تحقيق البناء لأهدافه.¹

كما إن النظرية الوظيفية تركز على مجموعة من المبادئ الأساسية تشكل محاورها الرئيسية:

- المجتمع كالكائن الحي أو النسق أو بناء واحد يتألف من العديد من الوحدات أو النظم، وان هذه الوحدات متماسكة ومترابطة ومتساندة وتقوم بينها علاقة دائمة وان هذا النسق يقوم على مبدأ التكامل والتوازن وأن العمليات والنشاطات التي تقوم بينها تهدف في النهاية إلى المحافظة على النسق واستقراره وتوازنه في مواجهة التغيرات الداخلية.

- يكون الناس توقعات حول أدوارهم وأدوار الآخرين.

- الأفراد يتصرفون ضمن الأدوار التي سيئدونها.

- الوظائف التي تؤديها المؤسسة أو الجماعة قد تكون وظائف ظاهرة أو كامنة أو وظائف بناءة أو وظائف هدامة.

وانطلاقاً من ذلك اعتمدنا على بعض التفسيرات ومفاهيم هذه النظرية حيث سنتطرق إلى دور الاتصال الرسمي في المؤسسة الاقتصادية وذلك يبرز من خلال بناء وتحسين صورة المؤسسة لدى جمهورها الداخلي والخارجي وكذا في تحقيق التناسق والانسجام بين أجزائها وبعث روح التعاون والثقة بين أفرادها.

1- عبد الله ابراهيم، علم الاجتماع السوسولوجيا، المركز الثقافي العربي، الدار البيضاء، المغرب، ط1، 2004، ص 112.

12- الدراسات السابقة:

إن كل بحث ما هو إلا امتداد للبحوث السابقة، فكل بحث مهما كانت الغاية منه نظرية وتطبيقية فإنه يمثل هيكلًا مترابط الأجزاء، وتكتسي الدراسات السابقة أهمية كبرى في المساعدة على التحكم في الموضوع وتجربة سابقة، فهي تساهم في تكوين خلفية نظرية عن الموضوع المدروس.

- الدراسة الأولى:

دراسة الطالب بشير كاوجة تحت عنوان: " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية- دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة" بحث مقدم استكمالًا لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير (2012-2013) في علوم التسيير - جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

ولخص مشكل الدراسة في التساؤل التالي: هل يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تساهم وتؤدي دورًا مهمًا في تحسين الاتصال الداخلي بالمستشفيات العمومية الجزائرية؟.

واندرجت تحتها تساؤلات فرعية:

- ما لمقصود بتكنولوجيا المعلومات والاتصال؟ وما هي أهم أبعادها ومركزاتها؟.

- هل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية؟.

- ما هو واقع وأفاق الاتصال الداخلي بالمؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية في ظل استخدامها تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟.

وقد استخدم الباحث منهج دراسة الحالة من أجل التعمق بغية تحليل واقع استخدام وسائل الاتصال المتطورة في الاتصال الداخلي للمؤسسة الاستشفائية المختارة واستخلاص النتائج التي تخدم أغراض البحث واستخلص ما يلي:

- من خصوصية الاتصال الداخلي هي تحسين صورة المؤسسة والمساهمة في الاتصال التسويقي الداخلي لزيادة فعالية أفراد المؤسسة.

- يساعد تحسين الاتصال الداخلي على زيادة التنسيق داخل أجزاء المؤسسة.

الدراسة الثانية:

دراسة الطالب بن داود العربي تحت عنوان: " فعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية - دراسة ميدانية بمركب الرافعات والمجارف عين السمارة - قسنطينة - " بحث مقدم استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنمية الموارد البشرية (2007-2008) جامعة منتوري - قسنطينة -

ولخص مشكل الدراسة في التساؤل الرئيسية مدى اهتمام المؤسسة الصناعية محل الدراسة بمسألة الاتصال التنظيمي، ومدى فعاليته في تطويرها وإنائها؟

واعتمد الباحث على طرح 3 فرضيات الدراسة وهي:

- فعالية الاتصال النازل تعمل على نقل القرارات والتعليمات والأوامر للعمال.

- كلما كان أسلوب الاتصال الصاعد فعالاً، كلما كانت الإدارة على علم بالآراء والاقتراحات وتوجيهات العمال.

- الاتصال الأفقي الفعال يؤدي إلى تدعيم المناخ الاجتماعي التنظيمي.

وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي الذي يعبر عن الظاهرة الاجتماعية المراد دراستها في عينة الدراسة المتمثلة في الإداريين والعمال البسطاء والمشرفون.

واستخلص مايلي:

- أن الإدارة لا تقوم بإعلام كافة العمال في مختلف المستويات التنظيمية.

- ضعف قنوات الاتصال النازل.

- عدم سرعة المعلومات والقرارات للعمال وفي بعض الأحيان غير كافية.

- العلاقة بين العمال والإدارة غير مقبولة.

الدراسة الثالثة:

"أساليب الاتصال -مكوناته وأنماطه في الإدارة المحلية- نموذجاً بلدية سكيكدة"

زمن الدراسة: 2002/2001 من إعداد الطالبة نجيبه هبوب، جامعة منتوري قسنطينة.

- الاشكالية:

الاتصال يعتبر ميدانا متشعبا، لأنه جميع التفاعلات البشرية تتم من خلاله، فهذه التفاعلات تأخذ من عملية الاتصال انواع متعددة، منها الأفعال والأقوال والرسائل وغيرها من الوسائل إضافة إلى ذلك هناك الاتصالات الإدارية التي تختص بتبادل المعلومات والبيانات والأوامر بين المستويات التنظيمية المختلفة في المؤسسة، فالاتصال هو الأداة التي من خلالها يمكن ربط بين أرجاء الهيكل التنظيمي تكون إما بطريقة رسمية أو غير رسمية، وجاءت أسئلة الاشكالية على النحو التالي:

- كيف تتجسد العملية الاتصالية ببعدها الرسمي والغير الرسمي في البناء التنظيمي

البلدي؟

- ما هي القنوات التي من خلالها أو عبرها تبليغ المرؤوس للأوامر والقرارات؟

- ما مدى وضوح متغيرات ومكونات العملية الاتصالية لدى كل من الرؤساء

والمرؤوسين؟

فالدراسة جاءت لتوضيح قواعد البيروقراطية، اختصاصات الأدوار في سياق العملية

الاتصالية داخل البناء التنظيمي، وقد اتبعت واستخدمت المنهج الوصفي مع استعمال

المسح بطريقة العينة

- الفرضيات: واعتمدت الباحثة في الدراسة على ثلاث فرضيات تتدرج ضمن كل

واحدة فرضيتين فرعيتين فجاءت الفرضية الأولى على النحو التالي:

- 1- ترتبط أساليب الاتصال السائدة بطبيعة البناء التنظيمي.
 - يرتبط التحديد الدقيق للأدوار التنظيمية بالفعالية الإدارية.
 - يرتبط وضوح المعايير بالالتزام بالقواعد الرسمية.
- 2- يرتبط عدم وضوح العملية الاتصالية بتعدد الجهاز الإداري في البلدية.
 - إن سوء استعمال السلطة والمسؤولية يؤدي إلى ظهور الأساليب غير الرسمية.
 - يؤدي التقسيم غير المدروس للعمل إلى ظهور الأساليب غير رسمية.
- 3- ترتبط أنماط الاتصالات بطبيعة التفاعلات القائمة بين مختلف جوانب البناء التنظيمي.
 - تؤدي ديمقراطية الاتصالات إلى وجود مناخ اجتماعي يساعد على العمل.
 - يرتبط التنسيق الوظيفي بالتكامل الاجتماعي.

تعقيب على الدراسات السابقة:

بقدر ما تكون الدراسات السابقة حجر أساس لما بعدها، بقدر ما تكون لها مجموعة من النقائص والانتقادات، لذلك تناولنا الدراسات السابقة الذكر لأجل معرفة نقاط التشابه والاختلاف بينها وبين دراستنا الحالية " واقع الاتصال الرسمي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية".

حيث اعتمدت هذه الدراسات على أسلوب الاستبيان لقياس الاتصال، في حين تنوعت الأساليب المنهجية ما بين منهج دراسة حالة والمنهج الوصفي، في حين تتفق هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في أهمية الاتصال الرسمي والاتصال الداخلي في بناء المؤسسة ورفع روح التعاون والانسجام بين أفرادها.

ولكنها تختلف في الوقت ذاتها مع هذه الدراسات في كون هذه الدراسة طبقت بمؤسسة "الضمان الاجتماعي" في حين الدراسات الأخرى اختلفت بيئات الدراسة، حيث أن

الدراسة الأولى طبقت في إحدى المؤسسات الاستشفائية العمومية أما الدراسة الثانية فقد طبقت بمؤسسة عمومية بمركب الرافعات والمجارف، أما الدراسة الثالثة فقد جرت في مؤسسة "البلدية"

لكن كل من هذه الدراسات تبحث في دور الاتصال الرسمي والداخلي معاً، أو أحد أنواعهما في المؤسسة، إذ أن نتائج هذه الدراسات أفادتنا في طرح التساؤل الرئيسي والتساؤلات الفرعية، كما ساعدتنا في تحديد بعض مؤشرات الدراسة من خلال بعض المسائل المتعلقة بطبيعة الاتصال الرسمي وكيفية تدفق المعلومات وكذا الوسائل المستعملة. وعليه فقد وجدت دراستنا الأرضية العلمية من حيث انطلاقنا من نتائج سابقة غير مباشرة، من حيث البدء من حيث انتهى الآخرون لتدارك النقص. كما أن هذه الدراسات ستساعدنا في مرحلة تفسير النتائج المتوصل إليها.

الفصل الثاني: الاتصال الرسمي

تمهيد

الاتصال الرسمي خطوة مهمة في حياة المؤسسات والتنظيمات ، فهو يسمح بتسهيل الوظيفة وكل واحد يمكن أن يتموقع في التنظيم بفهم أحسن النشاطات والأهداف المسطرة ومن جهة أخرى يتجه نحو كسب مكملات معلومات.

ويلعب الاتصال الرسمي دورا مهما داخل المؤسسات ، فهو يحافظ على تدفق وانسياب العمل داخل المنظمات ، وترتفع كفاءة العمل كلما كانت هناك أنظمة جيدة للاتصالات وكانت كفاءة المديرين عالية في الاتصال.

وأصبحت العملية الاتصالية في المؤسسة حديثا من بين ميزاتها ومكوناتها ، وهي وسيلة فعالة في خلق الانسجام والتنسيق الداخلي.

وسنتطرق في هذا الفصل الى الاتصال الرسمي بأكثر تفصيل عن طريق تناول ماهيته وعناصره وأنواعه في المبحث الأول، ونتناول في المبحث الثاني مكانته وشبكاتة وأهدافه وشروطه. ونتناول في المبحث الثالث الاتصال غير الرسمي، تعريفه ودوافع وجوده وخصائصه.

الفصل الثاني: الاتصال الرسمي

المبحث الأول: ماهية الاتصال الرسمي

المطلب الأول: عناصر الاتصال الرسمي

- 1- **المصدر الرسمي:** المرسل هو منشئ الرسالة وقد يكون شخصا يتكلم أو يكتب أو يحاضر أو شرطيا يؤشر بيديه أو زعيما سياسيا يلقي خطابا أو محطة تلفزيونية.
 - 2- **الرسالة المحتوى:** هي المعلومات والأفكار التي يرغب المرسل نقلها أو تبادلها مع الغير من أجل أن نشيع أو نعمم هذه المعلومات والأفكار بقصد توجيه الفكر في أمور معينة وهذه المعلومات والأفكار تكون على شكل حقائق أو شعور أو عاطفة.¹
 - 3- **الوسيلة (القناة):** الوسيلة هي الأداة التي تنقل الرسالة الاتصالية من المرسل الى المستقبل وقد تكون سمعية كما في الاذاعة او بصرية كما في التلفزيون او السينما او الفيديو او قد تكون الحواس الانسانية مع سمع وبصر وشم وذوق كما هو الحال في الاتصال الذاتي.
 - 4- **المستقبل (الجمهور المستهدف):** المستقبل هو هدف عملية الاتصال قد يكون المستقبل رجلا او امرأة او طفلا او شابا او عجوزا او معلما او طالبا ولذا يجب على رجل الاتصال ان يعرف خصائص المستقبل وطبيعته حتى يتمكن من مخاطبته ليستحوذ على قلبه بسرعة وبين اهدافه الاتصالية التي تهدف الى تغيير معلوماته واتجاهاته بسلوكه.
 - 5- **الاستجابة (التغذية الراجعة ردود فعل):** الاستجابة هي قبول الرسالة او رفضها من فهم للرسالة او لا للرسالة وقد تكون الاستجابة سريعة او بطيئة او متأخرة وقد تكون ايجابية او سلبية.
- قد تكون الاستجابة على شكل اشارة باليد او كلمة طيبة وتكون الاستجابة الناجحة او رد فعل من جنس الرسالة او تكون على النقيض منها ولكن الاستجابة الناجحة هي تنسيق عن الفهم لمحتوى الرسالة وهدف المرسل هي التي تقرر نوع الاستجابة وكذلك الوسيلة.

1- الهادي كفرو أحمد محمود الخطيب، إدارة الاتصال والتواصل (النظريات، الوسائط، الكفايات) عالم الكتب، الحديث للنشر والتوزيع، عمان ، 2009، ص 226.

6- التأثير: التأثير هو المحصلة النهائية للاتصال ويتم بتغيير المعلومات والاتجاهات وسلوك المستقبل كما يتفق مع اهداف المرسل.

المطلب الثاني: انواع الاتصال الرسمي

أ/ من حيث التنظيم:

تسير الاتصالات الرسمية في مختلف المنظمات في ثلاثة اتجاهات رئيسية هي: اتصالات نازلة من الاعلى الى الاسفل، اتصالات صاعدة من الاسفل الى الاعلى واتصالات افقية بين الموظفين في وحدات مختلفة واتصالات محورية و سنسلط الضوء على كل نوع من هذه الانواع.

- الاتصالات النازلة (من الاعلى الى الاسفل): تسير الاتصالات النازلة من المستوى الاعلى في المنظمة الى الموظفين في مستوى ادنى اي من المدير الى الرئيس الى الموظفين الذين يتبعون له وتتساب المعلومات من السلطة الاعلى الى السلطة الادنى عبر المستويات الإدارية حتى تصل الى المستويات الادارية الدنيا والتي تقوم بإرسالها للموظفين التابعين لها مباشرة، وتهدف الاتصالات من الرئيس الى المرؤوسين:

1- اعطاء توجيهات معينة بشأن تعليمات العمل.

2- اعطاء معلومات بشأن اساليب ممارسات المنظمة.

3- اعطاء معلومات حول مبررات وأهداف العمل او الوظيفة.

4- اطلاع المرؤوسين على تقييم ادائهم.

5- تقديم معلومات ذات طبيعة ايدولوجية لتشجيع الالتزام بالأهداف.

- مشكلات ومعوقات الاتصالات النازلة:

أ) غزارة وكثافة الاتصالات: كثيرا ما يواجه الموظف سيلا متدفقا من المعلومات التي يوجهها اليه رئيسه والتي لا يتمكن من فهمها ومفتاح الاتصال الجيد هو نوعية المعلومات وليس كميتها.

ب) تقبل الاتصالات: مما يساعد على تقبل الرسالة من قبل المرؤوس.

- الاعتراف بشرعية المرسل في ارسال الرسالة.

- الثقة في المرسل كقائد وكإنسان.
- إدراك المستقبل قدرة المرسل بالنسبة لموضوع الرسالة.
- (ج) حاجات الافراد للاتصال: من اهم حاجات الاتصال لدى المرؤوسين:
 - تعليمات عن العمل.
 - التغذية الراجعة حول الاداء.
 - الاخبار من خلال احاطة الموظفين بما يجري في منظماتهم وخاصة الخطط والبرامج والسياسات.
 - المؤازرة الاجتماعية من خلال الدعم الاجتماعي للموظفين.¹
 - الاتصالات الصاعدة(من الاسفل الى الاعلى):

ويطلق هذا النوع من الاتصالات على تلك التي تتم من المرؤوسين الى رؤسائهم وتتضمن هذه الاتصالات التقارير التي يعدها المرؤوسين والتي يوجهونها الى رؤسائهم كما توضح هذه الاتصالات الشكاوى والتظلمات والالتماسات وكذلك تتضمن مقترحات لصالح العمل التي يرفعها المرؤوسين الى رؤسائهم.²

- مزايا الاتصالات الصاعدة:

- 1- الحصول على التحسن في صورة العمل من حيث الانجازات ومعالجة المشكلات.
- 2- تمكن الرؤساء من اكتشاف الكثير من المشكلات قبل تعمقها.
- 3- يساعد فتح قنوات الاتصال الصاعد في تسهيل حركة ومدى تقبل الاتصال المعالج.
- 4- حصول الادارة على تقارير عن الوظائف.³

1- حسين حريم، السلوك التنظيمي(سلوك الافراد والجماعات في منظمات الاعمال)، ط3، دار الامد للنشر والتوزيع، عمان الاردن، 2009، ص 256 255.

2- السيد محمد فهمي، فن الاتصال في الخدمة الاجتماعية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الاسكندرية، 2006، ص 26.

3- ناصر دادي عدون، الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية، دار المهندبة العامة، الجزائر، 2004، ص 37.

- مشكلات ومعوقات الاتصالات الصاعدة:

1- بعد المسافة بين الادارة والمستويات الدنيا في التنظيم.

2- تحريفها او تشويهها اثناء نقلها الى الاعلى.

3- اتجاهات وقيم الرئيس.

4- المركز المتدني للمرؤوسين.¹

- الاتصالات الأفقية:

هو نوع من الاتصال الذي يحدث بين العاملين من نفس المستوى الاداري او بين الافراد من مستويات مختلفة كما يتمثل هذا النوع من الاتصالات بحرية تبادل المعلومات بين العاملين ويصطلح هذا النمط من الاتصالات في التنظيمات الصغيرة.²

- مزايا الاتصالات الأفقية:

1- بث ونشر المعلومات بين الافراد المهتمين بها.

2- تشجيع التعاون بين الوحدات الادارية.

3- شمالية المواقف والتفاوض وتضييق الخلافات.

4- توفير الدعم الشخصي من جانب الزملاء.³

1- محمد ابو سمرة، الاتصال الاداري والاعلامي، دار اسامة للنشر والتوزيع، 2009، ص 49 - 50.

2- معين محمد عياصرة، مروان محمد بن احمد، القيادة والرقابة والاتصال الاداري، دار حامد، 2008، ص 196.

3- محمد الصرفي، عبد الغاني حامد، الاتصالات الدولية ونظم المعلومات، مؤسسة اللورد العالمية للشؤون الاجتماعية، البحرين، 2006، ص 64.

- مشكلات ومعوقات الاتصالات الأفقية:

- 1- التنافس بين الوحدات التنظيمية والأقسام الإدارية.
- 2- عجز المتصل عن فرض نفسه عن الآخرين أو إصدار الأوامر لهم.
- 3- ان تقسيم التنظيم الواحد الى وحدات متخصصة يخلق معوقات وحواجز امام الاتصال.
- 4- يتعامل الافراد في الاتصال الافقي مع مجموعات وافراد يختلفون في الاتجاهات والآراء والقيم.¹

- الاتصال المحوري:

وهي الاتصالات التي تتم بين الافراد بغض النظر عن مراكزهم ووحداتهم من اجل انجاز العمل فإن المديرين وغيرهم يسعون الى عمل كل ما من شأنه ان يسهم في انتاج العمل بكفاءة ومن اجل ذلك فإن جزء كبيراً من اتصالاتهم تتم مع اشخاص في وحدات ومستويات تنظيمية مختلفة عن وحداتهم ومستوياتهم.²

(ب) من حيث الطرق والوسائل:

- الاتصالات الشفوية:

تعتبر هذه الاتصالات هي الاكثر شيوعاً حيث تستخدم لإصدار الأوامر والتعليمات من المدير الى مساعديه او عند قيام المرؤوسين باستشارة الرئيس او من خلال اجراء المقابلات الشخصية بين المدير ومرؤوسه لحل مشكلة معينة او قضية محددة.

ان الاتصالات الشفوية سواء كانت وجه لوجه او من خلال الهاتف تأخذ وقتاً اقل من بعض الطرق الاخرى.³ تتميز هذه الطريقة بأنها مسجلة ومدونة ويمكن استخدامها كوسيلة اثبات قانونية كما انه تبذل عناية كبيرة في اعدادها وصياغتها، ويمكن أن تقرأ من جمهور كبير عن طريق توزيعها إما بالبريد أو بشكل شخصي، وحتى تكون الاتصالات المكتوبة جيدة وواضحة يمكن مراعاة استعمال اللغة البسيطة والكلمات المألوفة وتجنب استعمال الألفاظ غير الضرورية التي تزيد من فهم الرسالة.

1- معين مجد عياصرة، مرجع سابق، ص 170.

2- محفوظ أحمد جودة، العلاقات العامة مفاهيم وممارسات، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 149.

3- خضير كاظم حمود، السلوك التنظيمي، دار الصفا للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 122-127.

- منافع ومحاذير الاتصال الشفوي:

- السرعة والتفاعل التام.

- يساعد على فهم الرسالة جيدا ويسمح بالمناقشة وخلق انفعالات نفسية وجسمية تكون تعبيراً.

- وقد يؤدي سوء فهم المتلقي الى اخطاء غالية الثمن.

- الاتصالات الكتابية:

- منافع ومحاذير الاتصال الكتابي:

- يمكن الاعتماد عليه كوثيقة رسمية يمكن العودة اليها مستقبلاً عند الحاجة.

- يتسم بالدقة والوضوح والدرجة العالية من التأكيد من المعلومات والبيانات المدونة بها.

- فشل المرسل في دقة التعبير احيانا يعجز المستقبل في فهم الرسالة واستيعابها.

1- الاتصالات غير اللفظية:

وهذه عادة تتم عن طريق تعابير الوجه ولغة العيون وحركات الجسم للفرد وهذه التصرفات الجسمية المختلفة تعطي دلالات مختلفة عن الرضا وعدم الرضا وعدم الموافقة واللامبالاة..الخ.

فمثلاً قد يستغل المدير قبضة يده وضربها على الطاولة للتأكيد على جدية الامر الذي أصدره وقد أشارت الدراسات والأبحاث إلى أهمية الاتصالات غير اللفظية وأن تفاعل الاتصالات له تأثير أكبر بكثير من تأثير المضمون اللفظي وتجدر الإشارة إلى أن تفاعل الاتصالات اللفظية وغير اللفظية يمكن أن تؤدي إلى معان متناقضة ومن جهة يجب التنبيه إلى الحركات والإيحاءات والخيارات غير اللفظية قد تعني معاني ودلالات مختلفة من بلد لآخر.¹

1- معين محمد عياصرة، مرجع سابق، ص 172.

2- الاتصالات اللفظية:

هو تلك العملية التي تهدف إلى التعبير المباشر واللفظي عن صعوبات التسيير سواء كانت شخصية أو جماعية أو تتعلق بالرضا أو عدم الرضا عن العمل أو عن أخطاء معينة في التسيير أو عن أحد جوانب الصراع التنظيمي.¹

المبحث الثاني: مكانة الاتصال الرسمي

المطلب الأول: شبكات الاتصال الرسمي

1- شبكة اتصال دائري:

ويطلق عادة على هذا النوع من الاتصال بالاتصال شبه تام (الكامل) إذ يستطيع المدير الاتصال بشخص واحد وهؤلاء أيضا قادرون على الاتصال مع بعضهم البعض وهكذا.²

2- شبكة اتصال السلسلة:

وهذا النمط يمكن الرئيس من الاتصال بمساعدين له، إلا أن المساعدين في طرفي السلسلة لا يقدران على الاتصال إلا بشخص واحد فقط، وفي هذا النمط تنتقل الرسالة من حلقة إلى أخرى حتى يتم استلامها من قبل الشخص الذي يجب عليه القيام بالإجراء اللازم، ويمتاز هذا النمط بالبطء الشديد.³

3- شبكة اتصال العجلة:

تتميز بوجود شخص في مركز عملية الاتصال عادة ما يكون القائد أو رئيس المصلحة مثلا يتبعه مجموعة من العاملين أو الرؤساء، بحيث لا يمكنهم الاتصال فيما بينهم إلا عن طريق قناة ويعتبر موقعه في المركز مناسباً جداً لتحريك وتنشيط العملية الاتصالية، وبالتالي تنسيق ومتابعة كل العمليات الخاصة بالتسيير في المؤسسة أو في القسم الذي يشرف عليه.⁴

1- ناصري قاسيمي، الاتصال في المؤسسة (دراسة نظرية وتطبيقية)، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011، ص 11.

2- صالح خليل، العلاقات العامة والاتصال الانساني، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2004، ص 59.

3- العميان محمود سلمان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار الوائل، ط3، عمان، ب س، ص 249.

4- ناصري قاسيمي، مرجع سابق، ص 25.

4- شبكة اتصال النجمة:

وتعتبر الشبكة المثالية كون أن المشاركين يتمتعون بحصص متساوية في الاتصال فيما بينهم ولأن المعلومات متوفرة لأي منهم، بحيث يمكن القول أنها تلك الشبكة التي تميز العلاقات الديمقراطية فنوات الاتصالات هنا مفتوحة بين مختلف المستويات الرأسية والأفقية.

كل مراكز عندها إمكانية الاطلاع على البيانات اللازمة لعملها وكذلك فهي ترسل البيانات إلى المراكز أخرى.¹

5- شبكة الاتصال العنقودية:

يمثل هذا النمط من الاتصال إمكانية الرئيس الاتصال بأربعة أشخاص آخرين إلا أن هؤلاء الأشخاص لا يستطيعون الاتصال ببعضهم البعض بصورة مباشرة، إذ أن الرئيس يتصل بمساعديه والرئيس نفسه لا يستطيع الاتصال بأي من المرؤوسين، إلا من خلال مساعده الذي يشكل بالنسبة للمدير عنق الزجاجة في فعالية الاتصال.²

1- مصطفى الحجازي، الاتصال الفعال في العلاقات الانسانية والإدارة، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، 1990، ص 137.

2- خيضر كاظم حمود، السلوك التنظيمي، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2002، ص 12.

المطلب الثاني: أهداف الاتصال الرسمي

- (1) نشر أهداف وسياسات وقيم مبادئ المنظمة.
- (2) إبلاغ الأوامر والتعليمات إلى المرؤوسين.
- (3) إصدار التوجيهات بشأن خطوات العمل وتسلسله وإجراءاته.
- (4) التعرف على استفسارات المرؤوسين بشأن إجراءات العمل وخطواته.
- (5) التعرف على رغبات جمهور المتعاملين مع المنظمة.
- (6) تطوير اتجاهات العاملين وأفكارهم اتجاه المنظمة.
- (7) إرسال نتائج العمل من المرؤوسين إلى الرؤساء للتعرف على مستوى التقدم في العمل.¹

المطلب الثالث: شروط الاتصال الرسمي:

هناك مجموعة من العوامل التي يجب مراعاتها لتحقيق فاعلية الاتصالات الرسمية وهي:

- (1) ينبغي أن يكون خط الاتصال معلوما على وجه التحديد وان تعرف خطوط السلطة.
- (2) يجب ان يكون هناك الاتصال مباشر أو قصيرا قدر الإمكان.
- (3) يجب أن يكون هناك خط اتصال رسمي محدد لكل عضو في المنظمة.
- (4) يجب أن يكون خط الاتصال كاملا بمعنى أن يمر خط الاتصال على جميع مراكز السلطة.
- (5) يجب أن يتميز الأشخاص الذين يقعون في مراكز الاتصال بالكفاءة اللازمة.
- (6) إمكانية تحقق من كل اتصال بمعنى أن الشخص الذي يجري الاتصال يجب أن يمثل فعلا مركز السلطة.²

1- محمد الصرف عبد الغاني حامد، مرجع سابق، ص 66.

2- المرجع نفسه، ص 68.

المبحث الثالث: الاتصال غير الرسمي

المطلب الأول: تعريف الاتصال غير الرسمي

الاتصال غير الرسمي هو الاتصال الذي يتم التفاعل فيه بطريقة غير رسمية بين العاملين بتبادل المعلومات والأفكار ووجهات النظر في الموضوعات التي تهمهم وتتصل بعملهم، أو تبادل المعلومات من خارج منافذ الاتصال الرسمي.¹

الاتصالات غير الرسمية هي تلك الاتصالات التي تقوم على أساس العلاقات الشخصية والاجتماعية بين العاملين داخل المنظمة.²

كذلك هي الاتصالات التي تتم بين الأفراد والجماعات وتكون عادة بدون قواعد محددة وواضحة تمتاز بسرعتها قياسا بالاتصالات الرسمية.³

هو تلك الشبكة التي توجد بين العاملين والتي تتضمن معلومات كثيرة عن الأفراد والزملاء أعضاء وجماعات العمل ومشكلاتهم ودوافعهم وانجازاتهم.⁴

ومن هنا فإن الاتصال غير الرسمي هو الاتصال الذي لا يتقيد بخطوط السلطة الرسمية فهو يشكل شبكة من الاتصالات تتخطى القواعد الرسمية التي تحددها المؤسسة، فهو يشمل جميع الاتجاهات وكل الأطراف بشكل عفوي، بناء على علاقات تكون فيها الجوانب الشخصية والاجتماعية سبب الترابط بين أعضاء التنظيم.

ويحدث هذا من الاتصال خارج إطار قنوات الاتصال الرسمي ويمكن اعتباره رادفاً أو مساعداً للاتصال الرسمي، فما لم يمكن فهمه بالاتصال الهابط والصاعد يمكن توضيحه بالاتصال غير الرسمي، ويتمثل هذا الاتصال فيما ينقل داخل التنظيم أو خارجه من معلومات قد تكون صحيحة أو مفتعلة يطلقها أفراد عن قصد أو غير قصد.

1- رحيمة الطيب عيساني، مدخل الى الاعلام والاتصال المفاهيم الأساسية والوظائف الجديدة في عصر العولمة الاعلامية، جدار الكتاب العالمي، عمان، ط 1، ب.س، ص 34.

2- محمد سعيد أحمد، التنظيم وتطوير أساليب العمل، النظريات والاتجاهات الحديثة، دار الفكر العربي، القاهرة، 1971، ص 157.

3- فاروق عبده فليح، السيد محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في ادارة المؤسسات التعليمية، دار الميسرة، مصر، 2005، ص 227.

4- علي محمد عبد الوهاب، استراتيجيات التحضير الفعال نحو اداء بشري متميز، دار النشر والتوزيع الاسلامية، مصر، 2000، ص 107.

المطلب الثاني: دوافع وجود الاتصال غير الرسمي

يمتلك كل تنظيم هيكلًا غير رسمي يطلق عليه البعض شبكة علاقات الظل فعمليات التفاعل لا تتوقف فقط على العلاقات الوظيفية، بل تتجاوز باستمرار في الأحوال العادية القنوات الرسمية التي يحددها التنظيم والأسباب التي تؤدي إلى مزولة الاتصالات غير الرسمية:

- الحصول على معلومات إضافية:

كثير من العاملين ينضمون إلى جماعات العمل غير الرسمية من أجل الحصول على معلومات وبيانات لم يستطيعوا الحصول عليها من خلال قنوات الاتصال الرسمي وهذا لوجود اختناقات في مسارات الاتصال الرسمي بما يكسد الرسائل ويجعلها تتسم بالبطء والجمود، لذلك يجب عدم الكبت في الاتصالات غير الرسمية.

- تسهيل التفاعل الاجتماعي:

بما أن العمال يلتقون يوميًا في أماكن العمل ويتقاسمون الوظائف ويقضون معظم الوقت مع بعضهم البعض ونتيجة لذلك تنشأ بينهم علاقات شخصية واجتماعية مما يستدعي وجود اتصالات غير رسمية تسهل عملية التفاعل بينهم.¹

فوجود الاتصالات غير الرسمية يعتبر في حد ذاته ظاهرة صحية لأن وجودها دلالة على أن العاملين بالمؤسسة لا يهتمون بها اهتمامًا سطحيًا أو عرضيًا، بل إنهم يهتمون بأمورها اهتمامًا شخصيًا وبالتالي ينبغي على المدير أن لا يغفل عن وجود الاتصال غير الرسمي ويعمل على التعايش معه لصالح المؤسسة.²

1- راغب أحمد الخطيب، إدارة المؤسسات الاجتماعية، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 235.

2- محمد بكري عبد العليم، مبادئ إدارة الأعمال، ب م ن ، ب س ن، ص 186.

المطلب الثالث: خصائص الاتصال غير الرسمي:

- الاتصال غير الرسمي لا يخضع لقواعد وإجراءات وقوانين ادارية مثبتة لأنه ينتقل عبر مستويات لتنظيم دون قيود.
- الاتصال غير الرسمي يتم بين مستويات ادارية مختلفة متخطيا حدود السلطة الرسمية.
- الاتصال غير الرسمي لا يتم داخل التنظيم فقط بل يتعداه إلى خارجه.
- يتم بين العمال بشكل عفوي وتلقائي.
- عدم دقة وصحة المعلومات التي يسفر عنها الاتصال غير الرسمي نظرا لعد وجود مصدر ثابت للمعلومة كالإشاعة مثلا.
- يمتاز بالسرعة والمرونة في نقل المعلومات والبيانات بين أفراد التنظيم.
- يعبر عن اهتمامات وانشغالات الأفراد.
- يمتاز بالحركة والتغيير لأنه لا يخضع لنظام محدد من قبل أو لترتيب مسبق عكس الاتصال الرسمي.¹

1- طلق عوض الله السواط، طلعة عبد الوهاب سندي، الإدارة العامة، المفاهيم والوظائف، والانشطة، دار حافظ للنشر، ط، ب س ن، ص 277.

ملخص الفصل:

ومن خلال ما تطرقنا إليه في هذا الفصل يمكننا القول أن الاتصال الرسمي هو الاتصال الذي يسري من خلال خطوط السلطة الرسمية للمؤسسة ويكون على عدة أشكال، صاعد نازل أفقي، كما تناولنا عناصره وأنواعه وشبكاتة وأهدافه وشروطه، وتطرقنا إلى الاتصال غير الرسمي، تعريفه ودوافع وجوده وخصائصه.

الفصل الثالث: المؤسسة الاقتصادية

تمهيد

إن المؤسسات الاقتصادية عبارة عن مجموعة من الطاقة البشرية والموارد المادية ، طبيعية كانت أو مالية ، وهي بمختلف أشكالها وأحجامها وأهدافها ومهما كانت المداخل المستعملة في دراستها كمجموعة من الأفراد منظمين في شكل قانوني وضمن شروط معينة والقيام بمهام محددة الغرض منها تحقيق الأهداف المسطرة. وهذا لا يتم إلا بسريان جيد للمعلومة داخل المؤسسة بوجود اتصال دائم ومحكم يضمن تسيير الإدارة وينعكس على أدائها.

وحتى تقوم المؤسسة بالمهام المنوطة بها ، فمن واجبها الاهتمام بالاتصال الرسمي وجوانبه النظرية وعلاقتها بالمؤسسة حتى تتمكن من الاستفادة منها في التأيير والتوجيه والمتابعة لمختلف تحركاتها وسنتناول في هذا الفصل تعريف المؤسسة الاقتصادية وخصائصها ووظائفها وأهدافها ، ونتناول دور الاتصال الرسمي في المؤسسة الاقتصادية ووظائفه وأهميته وأهدافه ومعوقاته.

الفصل الثالث: المؤسسة الاقتصادية

المبحث الأول: ماهية المؤسسة الاقتصادية

المطلب الأول: خصائص المؤسسة الاقتصادية:

للمؤسسة شخصية قانونية مستقلة من حيث امتلاكها لحقوقها وصلاحياتها او واجباتها ومسؤولياتها من بين خصائصها:

1- معنوية لها حقوق وواجبات مثل الشخص الطبيعي تماما.

2- قدرة الانتاج وأداء الوظيفة التي اسست من اجلها.

3- قدرة التكيف مع الظروف المتغيرة.

4- تجديد الاهداف والسياسات والبرامج وأساليب العمل فكل مؤسسة ملزمة بهدف التحديد حسب التطورات الحاصلة.

5- ان تكون المؤسسة مواتية للبيئة التي وجدت فيها بمعنى ان للمؤسسة دور اقتصادي واجتماعي.

6- إمكانية زوال هذه الاخيرة إذ ضعف مبرر وجودها او تضاعلت كفاءتها.¹

المطلب الثاني: وظائف المؤسسة الاقتصادية

(1) **الوظيفة المالية:** هي مجموعة من المهام والعمليات التي تسعى في مجموعها على البحث عن الاموال من مصادرها الممكنة بالنسبة للمؤسسة بعد تحديد الحاجات التي تريدها من الاموال من خلال برامجها وخططها الاستثمارية ثم تأتي مرحلة القرار باختيار أحسن الامكانيات التي تسمح لها بتحقيق خططها ونشاطها بشكل عادي والوصول الى الاهداف المسطرة.²

(2) **وظيفة الموارد البشرية:** تعتبر من الوظائف السائدة في المؤسسة، تهتم بإعداد الخطط وكل ما يتعلق بتسيير الموارد البشرية في المؤسسة دون تطبيق ذلك بل عملية التطبيق تتخذ فيها القرارات من طرف المسؤولين في المؤسسة على حسب مستوى القرارات المناسب للمستوى الذي يتخذ فيه.

1- العربي دخموش، اقتصاد المؤسسة، منشورات الجامعية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2001، ص 27.

2- غول فرحان، مرجع سابق، ص 128.

(3) **وظيفة التمويل:** وهي من الوظائف التي تنطلق بها مختلف العمليات وأنشطة المؤسسة الأخرى عند التنفيذ فهي تمثل الخطوة الأولى من هذه الأنشطة وتحتل أهمية كبيرة.¹

(4) **وظيفة الإنتاج:** الإنتاج بمفهومه الواسع يشمل تنفيذ أنشطة جلب مختلف عوامل الإنتاج أو مداخلات العملية الانتاجية وتحويلها الى مخرجات في محيط معقد ويجمع عدة أنشطة متنافسة وموجهة الى نفس الهدف.²

(5) **الوظيفة التجارية:** وهي مجموعة من المهام والعمليات التي تقوم بها المؤسسة من خلال افراد او مسؤولين تعيينهم المؤسسة لضمان حركة المواد او السلع او مختلف احتياجاتها سواء كانت مدخلات او مخرجات.

المطلب الثالث: اهداف المؤسسة الاقتصادية

(1) **تحقيق الربح:** وهو من الأهداف الأساسية لضمان تحقيق الربح واستمرار نشاط المؤسسة وتوسيع نشاطها من المعايير الأساسية لقوة المؤسسة الاقتصادية.

(2) **تحقيق متطلبات المجتمع:** فالمؤسسة تقوم بعملية الإنتاج وتصريف المنتجات وبيعها سواء كانت مادية او معنوية (خدمات) وعليه تغطي الطلبات سواء محليا او جهويا او وطنيا.

(3) **عقلنة الإنتاج:** وذلك باستعمال الترشيح لعوامل الإنتاج ورفع انتاجها بواسطة التخطيط الجيد والدقيق ومراقبة عملية التنفيذ وهذا لا يتأتى إلا من خلال توظيف متخصص كل في مجاله.

(4) الاهداف الاجتماعية:

أ- تحسين مستوى معيشة العمال والمستوى الفكري لديهم.

ب- اقامة انماط استهلاكية معينة عن طريق التأثير في أذواق الجماهير بتقديم منتجات جديدة.

ج- تحقيق تماسك الجمهور الداخلي للمؤسسة وتحقيق الرضى الوظيفي.

1- عبد الرحمان زبدي، مناهج المؤسسة الاقتصادية، دار العلاء، القاهرة، 2003، ص 90.

2- جميل احمد توفيق، الادارة المالية، دار النهضة العربية، بيروت، 1982، ص 290.

5) الأهداف التكنولوجية: البحث العلمي من أجل تطوير المنتجات ومسايرة التطور التكنولوجي لضمان وجودها في السوق والحفاظ على القدرة التنافسية.¹

المبحث الثاني: دور الاتصال الرسمي في المؤسسة الاقتصادية

المطلب الأول: وظائف الاتصال الرسمي في المؤسسة الاقتصادية

- أ- التخطيط: الاتصال مهم للحصول على البيانات والمعلومات ودراسة المشكلات واستنباط المؤشرات والتنبؤ والتوقع.
- ب- التنظيم: حيث تمثل خطوط الاتصال في الهيكل التنظيمي لكل مؤسسة شرايين الحياة التي تمدّها بالدماء اللازمة وتبادل المعلومات بين الوظائف في المؤسسة بل وفي قطاعاتها وإرادتها المختلفة.
- ج- التوجيه: تحريك سلوك العاملين لتحقيق الأهداف المتوقعة والمرسومة، ويعني كذلك إرشادهم بصورة مستمرة إلى الكيفية التي تمكنهم من ذلك وتعتبر مهارات التوجيه من مهارات الإدارة وتمثل إحدى مواصفات المدير المتميز.
- د- الرقابة: تعتمد عملية متابعة وتقييم أداء العاملين على مشاهدة وملاحظة وتحليل نشاطاتهم و سلوكياتهم.²
- و- التنسيق: هو التوفيق بين الجهود المختلفة التي يلزم أدائها لبلوغ أهداف، وهذا التوفيق يستلزم الاعتماد على نظام ملائم من الاتصال، في الاتصال في مختلف الاتجاهات لإحداث تكامل بين التخصصات والوظائف الملموسة.
- هـ- القيادة: يختص هذا الجزء من العملية الإدارية بتوجيه العاملين والإشراف عليهم، وكذا تحفيزهم وتكوين فريق متكامل من جماعة العاملين تتنافس وتتفق مع جهوداتهم ورغباتهم لتحقيق الأهداف المشتركة.
- ز- اتخاذ القرار: عملية منظمة للتفكير في حل مشكلة المتاحة لكل المشكلة والوصول وبلوغ الهدف وهنا يعمل الاتصال الجيد دوره في خلق التفاعل واشتراك العاملين في صنع القرار.³

1- جميل أحمد توفيق، الإدارة المالية، دار النهضة العربية، بيروت، 1982، ص 290.

2- عادل جودت وآخرون، الكفاية الانتخابية ووسائل رفعها في الوحدات الاقتصادية، دار الفكر، 1972، ص 25.

3- ناجي بن حسين، نظام الاعلام واتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة، 1997، ص 102.

المطلب الثاني: أهمية الاتصال الرسمي في المؤسسة الاقتصادية

- اداة مهمة لربط كافة المكونات الداخلية للمؤسسة مع بعضها وفي تدعيم علاقة المؤسسة بالبيئة المحيطة بها.
- اداة فعالة لمواجهة أي شائعات او معوقات تواجه المؤسسة سواء بين افرادها أو مكونات إشاعات أو معوقات تتصل بالمجتمع المحلي المحيطة بها.
- يعمل على خلق فرص الاحتكاك والتجارب بين الأفراد والجماعات والمؤسسات.

المطلب الثالث: اهداف الاتصال الرسمي في المؤسسة الاقتصادية

- توجيه وتدريب وتحفيز وتقييم العاملين وحل المشاكل العائدة او المرتبطة بعملهم.²
- تحسين سير العمل وتوزيع المسؤولية ودعم التفاهم بين العاملين في المؤسسة او الهيئة.
- تعريف العاملين بما يجري داخل المؤسسة لزيادة التفاهم والثقة مما ينعش على زيادة الانتاج.
- تزويد العاملين بالقدر الكافي من المعلومات للتقليل من الشائعات.
- تقديم المعلومات المتعلقة بنشاط العاملين الوظيفي وظروف المؤسسة الاقتصادية.³

2- صباح حميد علي غازي فرحات ابو زيتون، الاتصالات الادارية اسس ومفاهيم ومراسلات اعمال، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص 20.

3- السيد محمد فهمي، فن الاتصال في الخدمة الاجتماعية، دار الوفاء للطباعة والنشر، الاسكندرية، 2006، ص 34.

المطلب الرابع: معوقات الاتصال الرسمي في المؤسسة الاقتصادية

1) عوائق تنظيمية:

- غموض ادوار وعدم تحديد المسؤوليات والسلطات.
- تعدد المستويات الادارية التي تمر بها البيانات مع احتمال تحريفها.
- درجة تعقيد شبكة الاتصالات الادارية.
- مدى تكامل وفهم مختلف مكونات عملية الاتصالات من قبل مختلف المستويات الادارية بالمنظمة.¹

1- الثبات الادراكي:

وهم ميل معتقدات ومدركات الفرد الى الثبات رغم ما يستجد عليه من خبرات او معلومات مغايرة لتلك المعتقدات.

2- الانتقاء الادراكي:

وهو ميل الفرد الى انتقاء جزئيات من المعلومات التي تعطي له وليس كل المعلومات.

3- تنميط الافراد:

وهو ميل بعض الافراد الى تصنيف وتقسيم بعضهم البعض من حيث صفاتهم الشخصية والسلوكية وفقا لانتماات الجنس والسن او المهنة والديانة.

4- تعميم الصفات:

وهو ميل بعض الافراد الى التعميم من إحدى الصفات التي يتصف بها الفرد الى الصفات الاخرى.

5- الاسقاط الادراكي:

وهو ميل بعض الافراد الى تقييم ما يقوم به الآخرون من سلوك من خلال تقديرهم لذاتهم.²

1- محمد الصرفي عبد الغاني حامد، الاتصالات الدولية ونظم المعلومات، مؤسسة لورد العالمية للشؤون الجامعية، البحرين، 2006، ص 96.

2- محمد الصرفي عبد الغاني حامد، نفس المرجع(نفس الصفحة).

(2) عوائق تتعلق بالرؤساء :

- اهتمام كثير من الرؤساء بدراسة طرق ومسالك وأدوات الاتصال أكثر من اهتمامهم بمضمون الاتصال وغرضه.
- النظر الى عملية الاتصال على انها مسألة اجراءات ثابتة عملية ديناميكية متحركة ترتبط بصمم عمل الادارة.
- تصور بعض الرؤساء ان عملية الاتصال قاصرة على اصدار التعليمات والتوجيهات دون الالتفات الى ضرورة ان تكون الاتصالات ذات اتجاهين اخذ ورد لتحقيق التفاهم بينهم وبين مرؤوسيههم.
- اغفال العديد من الرؤساء اهمية العنصر الانساني في الاتصالات.¹

(3) معوقات متعلقة بالتغذية العكسية:

- تعتبر التغذية العكسية عنصر هام من عناصر العملية الاتصالية ومنه فإن معوقات التغذية العكسية تفسد العملية الاتصالية كلياً ويمكن اختصار مشكلات ومعوقات الاتصال بالنسبة للتغذية العكسية فيما يلي:
- الافتقار الى متابعة سير عملية الاتصال وعدم الاهتمام بالنتائج المنتظرة.
- افتراض المرسل بأن التغذية العكسية غير ضرورية.
- تركيز المرسل على الاهداف والحاجات التي يسعى لبلوغها دون النظر الى اهداف المستقبل وتطلعاته.
- عدم الاهتمام بالرسائل غير اللفظية التي تعطي مؤشرات عند وصول الرسالة من عدمها.
- تعالي المرسل على المستقبل وعدم استعداد المرسل للنظر او الاستماع الى وجهات نظر المستقبل بخصوص ماورد في الرسالة.

1- محمد الصرفي عبد الغاني حامد، نفس المرجع، ص 90.

ملخص الفصل:

ومن خلال ما تطرقنا اليه في هذا الفصل يمكننا القول أن المؤسسة الاقتصادية باعتبارها وحدة اقتصادية تتجمع فيها الموارد البشرية والمادية اللازمة للإنتاج الاقتصادي، وقد تمثلت وظائف الاتصال الرسمي في المؤسسة الاقتصادية في التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة والتنسيق وفي الأخير تم التطرق الى اهم معوقاته في المؤسسة الاقتصادية ومن بينها معوقات تنظيمية ومعوقات شخصية.

الفصل الرابع: الإطار التطبيقي

تمهيد:

تعتبر عملية تحليل البيانات وتفسير النتائج من المراحل الأساسية التي يعتمد عليها الباحث الاجتماعي ، فهي خطوة تلي عملية جمع البيانات من أفراد العينة المدروسة ، ومن خلال هذا الفصل يهدف الباحث إلى عرض وتحليل ومناقشة البيانات الميدانية التي جمعت بواسطة الاستمارة للإجابة على تساؤلات الدراسة وعرض مؤشرات كل محور ، ومدى تأثيره في متغيرات الدراسة ، معتمدا في ذلك على عرض الجداول البسيطة، والقيام بالعمليات الاحصائية الأساسية من تكرارات ونسب مئوية كما نهدف من خلال هذا الفصل إلى عرض وتفسير نتائج الدراسة التي تم التوصل إليها ومناقشتها.

المبحث الأول: لمحة عن الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء

المطلب الأول: التعريف والنبذة التاريخية والجدور.

أولاً: تعريف صندوق الضمان الاجتماعي

هو هيئة قائمة بذاتها في خدمة العمال الأجراء وغير الأجراء وعائلاتهم و وجودها مرتبط كلياً بمساهمات العمال المادية، كما هو استثمار بشري قبل كل شيء لأنه يسمح بالتكفل بالمواطن بصفته أهم رأس مال ويساهم الضمان الاجتماعي في الحياة الاقتصادية وتطوير الصناعة الصيدلانية والتجهيزات الطبية ويساهم في تضامن المجتمع والسلم الاجتماعي.

ثانياً: نبذة تاريخية

أ: نشأته

ظهر كمنظومة قانونية إجبارية سنة 1983 م في ألمانيا أما فرنسا عام 1945 م أما في الجزائر عام 1949 م، تشكل في الجزائر يعد مكسباً هاماً بحيث يؤمن الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء أكثر من 80 من السكان ضد مخاطر الحياة اليومية بدفع اداءات مختلفة لأكثر من 6 ملايين من المؤمنين عليهم جماعياً إضافة إلى ذوي الحقوق المقدر عددهم حوالي 26 مليون نسمة.

أنشئ بولاية ورقلة منذ وجود الاستعمار الفرنسي، ويمارس نشاطه على المستوى الولائي وقد عرف باسم

CNAS

وتعني ما يلي:

CAISSE : C

NATIONALE :N

ASSURANCE : A

SOCIAL : S

وتعني أيضاً: الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء .

CAISSE NATIONL DES ASSURANCAE SOCIALES DES TEAVALLEURES

SALARIES.

وله ثلاثة فرع وهي: فرع ورقلة، فرع تقرت، فرع حاسي مسعود وتعتبر التأمينات الاجتماعية والمنح العائلية والأمراض المهنية وحوادث العمل ومراقبة الوضعية، والتكاليف اللازمة من أهم مهام الصندوق الوطني الضمان الاجتماعي.

ب: جذور الضمان الاجتماعي

لقد كان الإنسان منذ بداية حياته في صراع دائم مع الطبيعة وظواهرها ونفسه ونتيجة لهذه الصراعات التي غالبا ما تختلف أثار وعاهات، أمراض وحوادث أخرى قد تؤدي حتى إلى الوفاة، هذه الأمور وغيرها جعلت الإنسان في بحث دائم عن وسائل يؤمن بها نفسه وأسرته إلى أن وصل إلى صناديق الضمان الاجتماعي، وقبل الوصول إلى هذه الوسيلة مر بوسائل أخرى حتمتها الظروف الاجتماعية و الاقتصادية والثقافية نستطيع شملها في النقاط التالية :

1- ارتباط الأفراد واستخدام المساكن : وهذا عن طريق

- الحياة الاجتماعية
- إتحاد المجموعات
- الحياة الأسرية
- حماية العامل ومكان العمل وأصحاب العمل

فالحياة تتطور ومشاكل الإنسان تتطور معها، لذا وجب عليه البحث عن وسائل أنجع تناسب مشاكله وكذا عدده، فقد تحول معظم سكان الأرياف إلى المدن ومن الزراعة التقليدية إلى المصانع ومن بين التقنيات التأمينية الحديثة ونذكر منها:

2- التوفير : وهي تقنية اقتصادية حيث يقوم العامل باقتطاع مبلغ من راتبه الشهري تحسبا لأخطار قد يتعرض لها وتكون إما فردية أو جماعية.

3- الإعانات:

- عن طريق المواطنين
- عن طريق الخواص والجمعيات الخيرية
- عن طريق الحكومة والمساعدات الاجتماعية

- 4- **التعاونية:** وهي عبارة عن تعويض يقدم للمؤمن عليه مقابل الضرر الذي لحق به بنسبة معينة .
- 5- **التأمين:** وهي الطريقة الأكثر انتشارا حيث جمعت بين الاحتياط والتوفير، وقد تكون إما فردية أو جماعية ففي الجزائر مثلا كان التأمين مقسم على حسب القطاعات سابقا ونأخذ على سبيل المثال.

- تأمين العمال الأجراء في قطاع الكهرباء والغاز (Capas)

- تأمين الموظفين (Canps)

- تأمين عمال سكك الحديد (Sntf)

- تأمين عمال البناء والأشغال العمومية (Casbarec)

- تأمين عمال المناجم (Casomimes)

- تأمين عمال الصناعة (Casirec)

وبعد كل هذه الصناديق ظهرت أخرى جهوية من الغرب إلى الشرق:

- ناحية وهران (Canps)

- ناحية الوسطى (Casoral)

- ناحية قسنطينة (Casorec)

وعموما فان الضمان الاجتماعي في الجزائر كانت بدايته منذ الاحتلال الفرنسي وهذا بعد الحرب العالمية الثانية وكان نتيجة لمطالب الطبقة العمالية الجزائرية حيث بدأت سلطات الاستعمارية في تطبيق التشريعات في الجزائر منها:

- قانون: 9 أبريل 1898 م ل 30 ديسمبر 1945 م القاضي بتمديد نظام التعويضات العائلية إلى الجزائر.

- قانون رقم 52- 1405 ل 30 ديسمبر 1952 م الذي ينص على مقاييس المراقبة وقواعد المنازعات ونظام التأمينات الاجتماعية .

- قرارات 19 و 26 أكتوبر 1956 م التي تظم تأمينات على الأمراض والعجز والأمومة وتليها ضمان عام طبقا للمادة 187 من القانون الصادر في 05 أوت 1970 م المتعلق بالقانون العام، وقد نص على تمتع العمال بحقوق الضمان الاجتماعي، أما النظام الحالي فما هو إلا ترميمات المشروع المعدل سنة 1983 في الميثاق الوطني الذي يهدف إلى:

* المساواة في الواجبات والحقوق.

المطلب الثاني: مهام صندوق الضمان الاجتماعي

* تسيير التأمينات الاجتماعية وحوادث العمل والأمراض المهنية.

* تسيير الأداءات العائلية لفائدة الدولة.

* ترقيم المستخدمين والمؤمن لهم اجتماعيا.

* تغطية النفقات والمراقبة النزاع في تغطية الاشتراكات الضمان الاجتماعي لحساب الصندوق الوطني للتقاعد والصندوق الوطني للتأمين عن البطالة.

* المساهمة في الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.

* تسيير الأداءات المستحقة للمستفيدين من اتفاقيات، فليات الندوة الوطنية الأولى الحماية الاجتماعية الجزائر 31/30/2000.

* التشريعات الجديدة للنظام الحالي وهي:

- القانون رقم 11/83 الخاص بالتأمينات الاجتماعية.

- القانون رقم 12/83 الخاص بالشيخوخة .

- القانون رقم 13/83 الخاص بحوادث العمل والأمراض المهنية والوقاية.

- القانون رقم 14/83 الخاص بواجبات الخاضعين للضمان الاجتماعي.

- القانون رقم 15/83 الخاص بالمنازعات في ميدان الضمان الاجتماعي.

- القانون رقم 85/83 الذي يحدد ضريبة الضمان الاجتماعي.

المطلب الثالث : مصالح الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي

فكما ذكرنا سابقا أن الضمان الاجتماعي هو هيئة قائمة بذاتها ولتأدية المهام الموكلة إليها كما ينبغي تم تقسيم هذه المهام حسب نوعيتها ،ولتسهيلها قسم الضمان الاجتماعي إلى نيابات وعددها ثلاثة تدرج كلها تحت المديرية العامة و يكون مخططها كالتالي:

- **المديرية:** التي يمثلها المدير هو العامل الرئيسي وهو تحت وصاية المديرية العامة ووزارة العمل والضمان الاجتماعي.

تشمل المديرية نيابات مديريات وهي:

1- **نيابة المديرية للمستخدمين والوسائل العامة:** تنقسم بدورها إلى:

- مصلحة المستخدمين و التكوين.

- مصلحة الأجور .

- مصلحة الوسائل العامة .

- مصلحة الإحصائيات.

و قانونها العام رقم 11/90 المتعلق بعلاقات العمل والاتفاقيات الجماعية والنظام الداخلي.

2- **نيابة المديرية المالية والتحصيل:**

1- مصلحة الاشتراكات.

2- مصلحة الترقيم و الإخضاع.

3- مصلحة أرباب العمل.

4- مصلحة المنازعات.

- كما أن لنيابة المديرية قسم آخر يتمثل في قسم المالية و المحاسبة.

3- **نيابة المديرية للتعويضات:** وهي بدورها تنقسم إلى عدة مصالح:

- **مصلحة المنح العائلية:** هي منحة تتكلف بدفعها الدولة وتخص كل عامل شهري له أولاد وتكون أعمارهم من الولادة إلى 21 سنة ويكون ينتسب إلى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي ويقوم بدفعها ضمن الاشتراكات التي يقوم بدفعها رب العمل.

- **مصلحة التعويضات المباشرة:** لكي يسمح له القانون بالتعويض لابد أن يكون المؤمن مشترك في الضمان الاجتماعي والتي يدفع فيها رب العمل نسبة 26 والعامل تخصم له 6 من أجره فالمؤمن عندما يريد أن يسترجع وصفات طبية يتصل بالمصلحة المباشرة ويقوم بدفعها بحيث تسترجع له إذا كان غير مشترك مع التعاضدية وإذا كان مشترك في التعاضدية تعوض له نسبة 100% نسبة 80.

- **مصلحة التعويضات الغير المباشرة:** هناك بعض المؤسسات لهم مراسلين خاصين يتعاملون مع مصلحة التعويضات الغير مباشرة.

4- **مصلحة حوادث العمل والأمراض المهنية :** هذه المصلحة تقوم بمتابعة الإجراءات من أجل الاستفادة من منحة حادث عمل, من بينها:

1 - معاينة الحادث

2- التصريح بالحادث : يجب التصريح بحادث العمل في أقرب أجل من قبل المصاب أو من ناب عنه لصاحب العمل في 48 ساعة، وما عدا الحالات القاهرة، ولا تحسب أيام العطل، أما بالنسبة لصاحب العمل، اعتبارا من تاريخ ورود نبا الحادث إلى عمله، لتبليغ هيئة الضمان الاجتماعي في ظرف 48 ساعة .

ثم تقوم هيئة الضمان الاجتماعي على الفور بتبليغ مفتش العمل المشرف على المؤسسة أو للموظف الذي يمارس الصلاحية.

- إذا لم يبادر صاحب العمل بالتبليغ، فيمكن أن يبادر به المصاب أو ذوي حقوقه أو المنظمة النقابية أو مفتشية العمل، وذلك في أربعة سنوات اعتبار من يوم وقوع الحادث.

5- **مصلحة الانتساب :** تتولى هذه المصلحة تسير ملفات أرباب العمل الذين ينتسبون إلى الضمان الاجتماعي، يترتب عن هذا الانتساب عدة مسؤوليات منها التصريح بالانتساب ويشمل هذا التصريح ملفا كاملا منها شهادة ميلاد، نسخة من سجل التجاري وغيرها كما تسلم أصحاب العمل أرقام التأمينات الخاصة بهم وجزء آخر يتمثل في التصريح بالعامل الذي تتولى المؤسسات العامة والخاصة تشغيلهم كما لها

علاقات أخرى مع بقية المصالح لتكون أعمال الضمان الاجتماعي منظمة ومنسقة تبعا لما جاء في المواد 13/16 من القانون 14/83 المؤرخ في 1983/07/02 المتعلق بالالتزامات المكلفة بالضمان الاجتماعي

6- قسم الإيرادات: يتمثل دور هذه المصلحة في تقديم التعويضات للمؤمنين اجتماعيا في حالة تعرضها إلى حادث عملا ينجر عنه عجز جزء دائم تحدد النسبة من طرف الطبيب المستشار لهيئة الضمان الاجتماعي.

- يبلغ المؤمن لهذه النسبة عن طريق مصلحة حوادث العمل يعطى له الحق في الطعن لهذا القرار ولمدة شهر من تاريخ التبليغ في حالة عدم رضى المؤمن بهذه النسبة.
- يرسل الملف بعد تحديد النسبة إلى حوادث العمل لتقديم التعويضات المتعلقة بالعجز.

للمزيد من المعلومات يمكن الرجوع إلى القانون 13/83 المتعلق. بحوادث العمل والأمراض المهنية الصادرة بـ 1983/07/02

7- قسم التحصيل: تنقسم إلى:

- مصلحة الاشتراكات: تتولى هذه المصلحة تسيير اشتراكات الضمان الاجتماعي التي يدفعها أرباب العمل شهريا، كما تتولى أيضا بدراسة ملفات أرباب العمل في مجال الديون المترتبة عليهم وسنواتها تتولى بكيفية معالجتها كما لها أيضا عجز التسديدات والمبالغ التي يدفعها أرباب العمل، ولها علاقات مع بقية المصالح للتنسيق فيما بينها، يتبين من خلال ما جاء في المواد 14 إلى 25 من قانون 14/83 المؤرخ في 1983/07/02 المتعلق بالالتزامات المكلفة في مجال الضمان الاجتماعي.

- مصلحة الترقيم والإخضاع: تتولى هذه المصلحة تسيير ملفات أرباب العمل الذين ينتسبون إلى الضمان الاجتماعي، ويترتب عن هذا الانتساب عدة مسؤوليات منها التصريح بالانتساب، ويشمل هذا التصريح ملفات كاملا منها شهادة ميلاد، نسخة من السجل التجاري وغيرها، كما تسلم أصحاب العمل أرقام التأمينات الخاصة بهم وجزء آخر يتمثل في التصريح بالعمال الذين تتولى المؤسسات العامة أو الخاصة تشغيلهم، كما لها علاقات أخرى مع بقية المصالح لتكون أعمال الضمان الاجتماعي منظمة ومنسقة تبعا لما جاء في المواد 13/16 من قانون رقم 14/83 المؤرخ في 1983/07/02 المتعلق بالالتزامات المكلفة في مجال الضمان الاجتماعي.

- **مصلحة أرباب العمل:** تتولى هذه المصلحة ذات الأهمية البالغة تطبيق التشريع والتنظيم في مجال الضمان الاجتماعي، من طرف أعوان معتمدين من الوزارة المكلفة بالضمان الاجتماعي كما أنه هناك مهام أخرى يتولاها مراقبين يؤدون اليمين أمام المحكمة، ومن ضمن هذه المهام مراقبة أرباب العمل، من سجل الأجور والتصريح بالنشاط ودخول وخروج العمال ومراقبة اشتراكات الضمان الاجتماعي، وتسوية المشاكل التي يتعرض لها أرباب العمل، كما مكنهم القانون بتبليغ الملاحظات القضائية هذا ما جاء في المواد 28 إلى 38 من قانون رقم 14/83 المذكور أعلاه .

- **مصلحة المنازعات:** تتولى هذه المصلحة تسير ديون اشتراكات الضمان الاجتماعي ومتابعة الصكوك بدون رصيد أمام المحاكم وتنازل أرباب العمل الذين لا يدفعون اشتراكاتهم، من خلال رفع دعاوي قضائية أو رفع الملاحظات التي يوقع عليها القاضي المكلف بالقضايا الاجتماعية وبعد عملية التبليغ من طرف المراقبين، يتم تسليمها إلى محضر قضائي بغرض تنفيذها وفي حالة عدم التنفيذ تتولى المصلحة بطلب الحجز على منقولات المكلف بغرض تحصيل الديون كما توقع المعارضة وتودعها أمام البنوك كما أن المصلحة المنازعات شقان شق المؤمنين عليهم اجتماعيا، ويتمحور هذا في المنازعات في المجال التقني والطبي وغيرها.

أما شق أرباب العمل فيتمحور حول الديون الملقاة على أرباب العمل، وهناك لجان ولائية منها لجنة الطعن الأولى ولجنة الاستحقاقات والدفع، ولجنة مختصة بحالات العجز هذا ما جاء به المواد 09/إلى 77 من قانون رقم 15/83 المؤرخ في 02/07/1988 المتعلقة بالمنازعات في مجال الضمان الاجتماعي.

- **قسم المالية والمحاسبة:** يتولى هذا القسم تسير وتحويل المبالغ اشتراكات الضمان الاجتماعي إلى أرصدة الوكالة المتواجدة على مستوى البنوك والميزانية والبريد والتنسيق في بين المصالح للتحكم في عملية التحويل، كما يتولى هذا القسم الدراسات المعمقة للميزانية العامة للوكالة من تسديد رواتب العمال وعملية التجهيزات التي تقتنيها سنويا وهذا القسم بدوره ينقسم إلى مجموعة مصالح تسهل العمل المحاسبي وهي.

- **الأمانة:** هي مكتب تابع إلى قسم المحاسبة وتقوم بمتابعة البريد الصادر والوارد المتعلق بهذه المصلحة كذلك تحرير كل رسائل هذه المصلحة.

- **مصلحة دفع الاشتراكات:** تقوم هذه المصلحة بتحرير كل الصكوك المتعلقة بالمشتريات الخاصة بصندوق الضمان الاجتماعي من حسابات المذكورة أسفله:

- حساب القرض الشعبي الجزائري.

- حساب بنك التنمية المحلية.
- حساب بنك الفلاحي والتنمية الريفية.
- حساب الخزينة الولائية.
- حساب البريد الجاري 1 + 2.
- استقبال الحوالات والتحويلات الشهرية مع تحرير صكوكها وإرسالها إلى مركز الصكوك البريدية.
- تابعة الميزانية.
- تحرير يوميات البنوك.

- **مصلحة الحسابات المالية:** تقوم هذه المصلحة باستقبال اليوميات من مراكز الدفع التابعة إلى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وبعد استقبالها تقوم بعملية المراقبة وتسجيلها في السجلات المحاسبية في نهاية الشهر تقوم بتحرير الوضعية المالية الشهرية ثم إرسالها إلى المديرية العامة، وكذلك تقوم هذه المصلحة بتدعيم مراكز الدفع عن طريق صك أو تحويل، وكذلك مراقبة الصناديق المتعلقة بدفع التعويضات نقدا عن طريق إجراء محضر الصندوق وكذلك إجراء حالة التقارب بالنسبة إلى كل حسابات المفتوحة سواء تخص المديرية أو مراكز الدفع مع تسجيل الأخطاء والاتصال بالبنوك لتسويتها وفي آخر الشهر تقوم بإرسال اليوميات المحاسبية إلى مصلحة المحاسبة المركزية.

- **مصلحة المحاسبة المركزية:** تقوم هذه المصلحة بتسجيل كل العمليات المحاسبية بالتدقيق، أي البنك، الصندوق، الحساب البريدي الجاري وفي نهاية الشهر تقوم بتحرير الميزانية الشهرية مع متابعة حساب التقاعد والبطالة والتعاضدية .

كما تقوم بإجراء ميزانية آخر السنة مع الجرد السنوي.

- **مصلحة حساب الاشتراكات:** تقوم هذه المصلحة باستلام الصكوك والاشتراكات للمقاولين والشركات والمؤسسات ... الخ، وكذلك بعد استلامها تسجل عن طريق جداول وتدفع إلى البنوك، وكذلك متابعة التحويلات المدفوعة في البنك مع متابعة اشتراكات وكالة إليزي وفي نهاية الشهر دفع حقوق التقاعد وكذلك حقوق التأمين على البطالة ... الخ، مع متابعة الاشتراكات المدفوعة في الخزينة الولائية .

- **مصلحة الحوالات العائدة:** تقوم هذه المصلحة بمتابعة كل حركات الحوالات والتحويلات الشهرية مع إرسالها في حالة الرجوع، بالإضافة إلى ذلك مراقبة وتسجيل حركة الحساب البريدي الجاري 1 + 2 بالإضافة إلى هذا تسجيل ومراقبة التعويضات التعاضدية المدفوعة على حسب الاتفاق إلى عمال

المؤسسات وتسجيلها ثم إرسالها لاسترجاع هذه المبالغ المالية والتي نسبتها القانونية 20% وفي الأخير نشير إلى نيابة مديرية أخرى تعتبر مهمة وهي نيابة المديرية للمراقبة الطبية.

علاقة صندوق الضمان الاجتماعي بمتعامليه:

إن صندوق الضمان الاجتماعي هو تامين لأرباب العمل (المؤسسات) وتامين لعمالهم حيث أن:

رب العمل (المؤسسة) يقوم بدفع 26% والعامل يقتطع له من أجره نسبة 9% أي بمجموع 35%.

تعتبر هذه النسبة تمويلا لصندوق الضمان الاجتماعي واشتراكات العمال والمؤسسات المنخرطة، حيث يتم دفع هذه الاشتراكات كل 3 أشهر إذا كان عدد العمال اقل من 10 في الفترات التالية:

- من جانفي إلى مارس وتدفق في شهر افريل.
- من افريل إلى جوان وتدفق في شهر جويلية.
- من جويلية إلى سبتمبر وتدفق في شهر اكتوبر.
- من اكتوبر إلى ديسمبر وتدفق شهر جانفي وهكذا...

أما إذا كان العمال أكثر من 9 فتدفق كل شهر، أي يتم الدفع في الشهر الموالي اشتراكات الشهر السابق له.

المبحث الثاني: عرض وتحليل البيانات

المطلب الأول: عرض وتحليل المحور الأول (البيانات الشخصية)

الجدول رقم (01): متعلق بتوزيع العينة حسب الجنس.

النسبة المئوية%	التكرار	الجنس
60%	27	ذكر
40%	18	أنثى
100%	45	المجموع

من خلال الجدول رقم (01) نلاحظ أن غالبية أفراد العينة من جنس الذكور والذين يبلغ عددهم 27 أي بنسبة 60% ، أما الإناث فيمثلون نسبة 40% من العينة وهذا التباين يفسر تواجد نسبة الذكور أعلى من نسبة الإناث في مؤسسة الضمان الاجتماعي وذلك راجع لطبيعة المناطق الجغرافية المتواجدة بالجنوب فهي مازالت ترى أولوية عمل الذكور على الإناث لأن أغلبية الأسر تعتبر أسر محافظة وتعتبر أن عمل المرأة غير مرغوب فيه بالنسبة لها.

الجدول رقم (2): توزيع العينة حسب الفئات العمرية.

النسبة المئوية%	التكرار	العمر
20%	09	من 25-35
60%	27	من 35-45
20%	09	من 45-60
100%	45	المجموع

من خلال معطيات الجدول الخاص بالفئات العمرية للمبحوثين نجد أن الفئة الأكثر تمثيلاً هي الفئة الثانية بين سن 35 و 45 سنة بنسبة 60%. أما الفئة الأولى بين سن 25 و 35 سنة والفئة الثالثة بين سن 45 و 60 سنة فكليةما تمثلان نسبة 20% ، وهذا يبين أن الأغلبية شباب ذو خبرة، وهو ما يسهل ويساعد على عملية الاتصال داخل المؤسسة ويجعلها فعالة.

الجدول رقم (3): توزيع العينة حسب المستوى التعليمي.

النسبة المئوية%	التكرار	المستوى التعليمي
6.67%	03	متوسط
20%	09	ثانوي
73.33%	33	جامعي
100%	45	المجموع

من خلال معطيات الجدول رقم (3) نلاحظ أن غالبية الموظفين في المؤسسة هم من المستوى التعليمي الجامعي والذين يمثلون نسبة 73.33% ، أما المستوى الثانوي فتبلغ نسبتهم 20% ، والمستوى المتوسط تبلغ نسبتهم 6.67% ، وهذا يفسر لنا أن أغلب المناصب المتواجدة على مستوى المؤسسة تتطلب عمال من ذوي الحاملين لشهادات ومستويات عليا. أما بالنسبة للمناصب التي يحوز اصحابها على المستوى المتوسط والثانوي فهم يشغلون وظائف لا تتطلب مستوى تعليمي عالي مثل العمال المهنيين وعمال الحراسة والأمن.

الجدول رقم (4): توزيع العينة حسب الخبرة المهنية.

النسبة المئوية%	التكرار	الخبرة المهنية
00%	00	أقل من 05 سنوات
00%	00	من 05-10 سنوات
100%	45	أكثر من 10 سنوات
100%	45	المجموع

من خلال معطيات الجدول رقم (4) نلاحظ أن كل الموظفين في المؤسسة من أصحاب العينة المأخوذة في الدراسة يمثلون النسبة الكاملة وهي 100% للفئة الثالثة وهي الخبرة المهنية الأكثر من 10 سنوات وهذا ما يفسر الغياب الشبه الكلي للتوظيف داخل المؤسسة حيث أن المؤسسة لم تشهد أي عملية توظيف منذ سنة 2012 إلى غاية يومنا هذا بحكم أن التوظيف تتحكم فيه المديرية العامة بالعاصمة وهو يخضع لعدة اعتبارات منها الغلاف المالي المخصص لذلك بحكم الاجور المرتفعة لقطاعات الضمان الاجتماعي وكذلك حسب احتياجات كل ولاية من اليد العاملة.

الجدول رقم (5): توزيع العينة حسب الوظيفة.

الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية %
عون تحكم	03	06.67%
عون تنفيذ	06	13.33%
إطار	33	73.33%
إطار عالي	03	06.67%
المجموع	45	100%

من خلال معطيات الجدول رقم (5) نلاحظ أن غالبية الموظفين في المؤسسة هم من الإطارات والذين يمثلون نسبة 73.33%، وذلك ما يفسر ارتفاع المستوى التعليمي لهذه الفئة لأن جلهم يحوزون على شهادات جامعية أو يكتسبون خبرة طويلة بالمؤسسة، أما أعوان التنفيذ فتبلغ نسبتهم 13.33% في المرتبة الثانية، ويليهما أعوان التحكم والإطارات العليا بنفس النسبة أي 06.67%، وهذا ما يفسر قلة المناصب الخاصة بأعوان التحكم والإطارات العليا بالمؤسسة بسبب عدم الاعتماد عليها بصفة كبيرة.

المطلب الثاني: عرض وتحليل المحور الثاني: (متعلق بطبيعة الاتصال الرسمي في المؤسسة الاقتصادية-صندوق الضمان الاجتماعي ورقلة-)

الجدول رقم (6): العملية الاتصالية بالمؤسسة حسب متغير الجنس.

الجنس	ذكور		إناث		المجموع	
	تكرار	النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	النسبة %
عملية الاتصال						
جيدة	02	4.44%	01	2.22%	03	6.66%
متوسطة	09	20%	06	13.33%	15	33.33%
رديئة	16	35.55%	11	24.45%	27	60%
المجموع	27	60%	18	40%	45	100%

من خلال معطيات الجدول رقم (6) والذي يبين رأي العمال في العملية الاتصالية داخل المؤسسة حسب جنس المبحوثين حيث نلاحظ أن غالبية الموظفين في المؤسسة صرحوا أن نوعية العملية الاتصالية رديئة بنسبة 60% وأغلبهم من فئة الذكور بنسبة 35.55%، تليها نسبة 33.33% من الذين صرحوا أن

نوعية العملية الاتصالية متوسطة أغلبهم من فئة الذكور كذلك بنسبة 20% وأخيرا نسبة 06.66% من الذين صرحوا أن العملية الاتصالية جيدة. وأغلبهم من فئة الذكور كذلك بنسبة 4.44% . وهذا ما يفسر أن نوعية العملية الاتصالية المستخدمة في مؤسسة الضمان الاجتماعي تعتبر رديئة بين العمال والمسؤولين بسبب نقص الحوار ونقص الاجتماعات من أجل الاستماع لانشغالات العمال وخاصة لدى فئة الذكور لأنها تعتبر الفئة الأكثر عددا من فئة الاناث داخل المؤسسة.

الجدول رقم (7): الاتصال الرسمي وعلاقته بتسهيل المهام حسب متغير الجنس.

المجموع		إناث		ذكور		الجنس
		النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	
النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	تسهيل المهام
20%	09	13.33%	06	6.66%	03	دائما
40%	18	24.44%	11	15.55%	07	أحيانا
40%	18	28.89%	13	11.11%	05	نادرا
100%	45	66.67%	30	33.33%	15	المجموع

من خلال معطيات الجدول رقم (7) والذي يبين رأي العمال في الاتصال الرسمي المستخدم في تسهيل المهام وذلك حسب جنس المبحوثين حيث نلاحظ أن الموظفين الذين صرحوا بأن الاتصال الرسمي المستخدم نادرا ما يسهل مهامهم بنسبة 40% وأغلبهم من فئة الاناث بنسبة 28.89% ، تليها نسبة 11.11% من فئة الذكور في نفس التصريح، كما تساوت نسبة الذين صرحوا أن الاتصال الرسمي أحيانا ما يسهل مهامهم مع النسبة التي قبلها بنسبة 40% وأغلبهم من فئة الاناث كذلك بنسبة 24.44% وأخيرا تليها نسبة 20% من الذين صرحوا أنه دائما ما يسهل الاتصال الرسمي مهامهم وأغلبهم من فئة الاناث كذلك بنسبة 13.33%. وهذا ما يفسر عدم فعالية الاتصال الرسمي المستخدم في مؤسسة الضمان الاجتماعي بورقلة وخاصة لدى فئة الاناث وهذا ما يدل على أن هناك خلل في مراحل وخطوات الاتصال الرسمي المستخدم.

الجدول رقم (8): اتصال مدير المؤسسة بالعمال.

النسبة المئوية%	التكرار	اتصال مدير المؤسسة بالعمال
13.33%	06	نعم
86.67%	39	لا
100%	45	المجموع

من خلال معطيات الجدول رقم (8) نلاحظ أن غالبية الموظفين في المؤسسة صرحوا أن المدير لا يتصل بهم وذلك بنسبة 86.67% تليها نسبة 13.33% من الذين صرحوا أن مدير المؤسسة يتصل بهم. وهذا ما يفسر أن مدير المؤسسة يحترم التدرج الهرمي في عملية الاتصال الرسمي لذلك فهو يتصل بالإطارات العليا بالمؤسسة ورؤساء المصالح الذين تجمعهم بهم علاقة عمل مباشرة وذلك عن طريق الاتصال النازل.

الجدول رقم (9): تقديم الاقتراحات من طرف العمال للمدير.

النسبة المئوية%	التكرار	تقديم الاقتراحات للمدير
20%	09	نعم
80%	36	لا
100%	45	المجموع

من خلال معطيات الجدول رقم (9) نلاحظ أن غالبية الموظفين في المؤسسة أجابوا أنهم لا يقدمون اقتراحاتهم لمديرهم وذلك بنسبة 80% تليها نسبة 20% من الذين أجابوا أنهم يقدمون اقتراحاتهم لمديرهم. وهذا ما يفسر أن العمال العاديين يكونون بعيدين عن الاتصال بمديرهم لعدة عوامل من بينها احترام السلم الإداري في العملية الاتصالية، وأن المدير لا يصغي لاقتراحاتهم وذلك لأنه يتعامل مع الإطارات العليا بالمؤسسة ورؤساء المصالح فهم من يقدمون له اقتراحاتهم.

الجدول رقم (10): تواصل العمال فيما بينهم في أوقات العمل.

النسبة المئوية%	التكرار	التواصل بين العمال
100%	45	نعم
00%	00	لا
100%	45	المجموع

من خلال معطيات الجدول رقم (10) نلاحظ أن كل العمال لديهم تواصل فيما بينهم أثناء فترة العمل وذلك بنسبة 100%. وهذا ما يفسر أن العلاقة بين العمال فيما بينهم علاقة متينة خالية من المشاكل والخلافات التي تنشأ بين العمال في أثناء فترات العمل بالمؤسسة.

الجدول رقم (11): الوسيلة الأكثر استخداما في الاتصالات الإدارية وذلك حسب متغير الجنس.

المجموع		إناث		ذكور		الجنس
النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	الوسيلة المستخدمة
33.33%	15	13.33%	06	20%	09	المراسلات الإدارية
24.44%	11	06.66%	03	17.77%	08	الهاتف
42.22%	19	13.33%	06	28.89%	13	رئيس المصلحة
00%	00	00%	00	00%	00	أخرى تذكر
100%	45	31.12%	15	68.88%	30	المجموع

من خلال معطيات الجدول رقم (11) والذي يبين رأي العمال في الوسيلة الأكثر استخداما في اتصالاتهم الادارية وذلك حسب جنس المبحوثين حيث نلاحظ أن الموظفين الذين صرحوا بأن الوسيلة الأكثر استخداما هي الاتصال برئيس المصلحة بنسبة 42.22% وأغلبهم من فئة الذكور بنسبة 28.89% تليها نسبة 13.33% من فئة الاناث لنفس الوسيلة، أما نسبة الذين صرحوا أن الوسيلة الاخرى المستخدمة تتمثل في المراسلات الادارية تبلغ نسبتهم 33.33% وأغلبهم من فئة الذكور بنسبة 20% وأخيرا نسبة الذين يرون أن الهاتف هو الوسيلة الاكثر استخداما فتبلغ نسبتهم 24.44% وأغلبهم من فئة الذكور بنسبة 17.77%. وهذا ما يفسر أن نسبة كبيرة من العمال يحترمون السلم الاداري في استخدامهم للاتصالات الادارية بالتدرج حسب أهمية ونوعية محتوى الرسالة المستخدمة.

الجدول رقم (12): نوع العلاقة الاتصالية بين العمال وبين مسؤوليهم وذلك حسب متغير الجنس.

المجموع		إناث		ذكور		الجنس نوع العلاقة
النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	النسبة %	تكرار	
73.33%	33	46.67%	21	26.67%	12	ايجابية
26.67%	12	08.89%	04	17.77%	08	سلبية
100%	45	55.56%	25	44.44%	20	المجموع

من خلال معطيات الجدول رقم (12) والذي يوضح نوع العلاقة الاتصالية بين الموظفين ومسؤوليهم وذلك حسب جنس المبحوثين حيث نلاحظ أن الموظفين الذين صرحوا بأن العلاقة ايجابية بنسبة 73.33% وأغلبهم من فئة الاناث بنسبة 46.67%، أما نسبة الذين صرحوا أن العلاقة الاتصالية سلبية تبلغ نسبتهم 26.67% وأغلبهم من فئة الذكور بنسبة 17.77%. وهذا ما يفسر الانسجام الحاصل بين العمال ومرووسيهم من خلال نوعية العلاقة الاتصالية الايجابية التي بينهم والتي يسودها الاحترام المتبادل وخاصة بالنسبة لفئة الاناث بحكم طبيعة اعراف المجتمع التي تدعوا لاحترام المرأة خاصة في الأماكن الرسمية والإدارات العمومية ووجوب وجود احترام متبادل بين الجنسين.

الجدول رقم (13): نوع العلاقة الاتصالية بين العمال وبين زملائهم في العمل من نفس المستوى.

النسبة المئوية %	التكرار	نوع العلاقة بين العامل وزملائه
93.33%	42	ايجابية
06.67%	03	سلبية
100%	45	المجموع

من خلال معطيات الجدول رقم (13) نلاحظ أن نسبة 93.33% من العمال العلاقة الاتصالية التي تجمع بينهم وبين زملائهم من نفس المستوى ايجابية، بينما نسبة 06.67% علاقتهم الاتصالية بينهم وبين زملائهم من نفس المستوى سلبية. وهذا ما يفسر الانسجام والتفاهم الحاصل بين العمال فيما بينهم من خلال نوعية العلاقة الاتصالية الايجابية التي بينهم والتي يسودها الاحترام المتبادل.

المطلب الثالث: عرض وتحليل المحور الثالث: (متعلق بدور الاتصال الرسمي في المؤسسة الاقتصادية-صندوق الضمان الاجتماعي ورقلة-).

الجدول رقم (14): مدى وضوح التعليمات الموجهة الى العمال حسب متغير الخبرة المهنية.

المجموع		أكثر من 10 سنوات		من 5 الى 10 سنوات		أقل من 5 سنوات		الخبرة المهنية التعليمات الموجهة
		%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	
%80	36	%46.67	21	%22.22	10	%11.11	05	نعم
%20	09	%04.44	02	%06.67	03	%08.89	04	لا
%100	45	%51.11	23	%28.89	13	%20	09	المجموع

من خلال معطيات الجدول رقم (14) والذي يبرز مدى وضوح التعليمات التي تعطى من طرف المسؤولين للموظفين وذلك حسب الخبرة المهنية للمبحوثين حيث نلاحظ أن الموظفين الذين صرحوا بأن التعليمات واضحة تبلغ نسبتهم 80% وأغلبهم من فئة ذوي الخبرة الأكثر من 10 سنوات بنسبة 46.67%، تليها نسبة 22.22% للعمال الذين اشتغلوا من 05 الى 10 سنوات. تليها نسبة 11.11% بالنسبة للعمال الذين اشتغلوا أقل من 05 سنوات بالمؤسسة. أما بالنسبة للعمال الذين صرحوا أن التعليمات التي تعطى اليهم ليست واضحة فتبلغ نسبتهم 20% وأغلبهم من فئة العمال الذين إشتغلوا أقل من 05 سنوات بنسبة 8.89%. وهذا ما يفسر أن التعليمات والرسائل الاتصالية النازلة من الرئيس إلى المرؤوس في غالب الأحيان تكون واضحة وتؤدي الغرض المنشود وخاصة بالنسبة لفئات الموظفين الأكثر خبرة من زملائهم الاخرين وذلك بسبب مدة العمل التي قضاها بالمؤسسة حيث كلما زادت المدة الزمنية الفعلية للموظف كلما زادت خبرته وزاد فهمه لطريقة عمله وزاد معه فهم الرسائل والأوامر الموجهة اليه.

الجدول رقم (15): مشاركة العمال في اتخاذ القرارات التي تخص مؤسستهم.

النسبة المئوية%	التكرار	المشاركة في اتخاذ القرارات
15.15%	07	نعم
84.85%	38	لا
100%	45	المجموع

من خلال معطيات الجدول رقم (15) نلاحظ أن نسبة 84.85% من العمال أجابوا أنهم لا يشاركون في اتخاذ القرارات التي تخص مؤسستهم، ونسبة 15.15% من العمال أجابوا أنهم يشاركون في اتخاذ القرارات التي تخص مؤسستهم. وهذا ما يفسر أن عملية اتخاذ القرارات تعتبر عملية هامة وحساسة في المؤسسة بحيث أنه لا يمكن إشراك كل العمال فيها وإنما تقتصر على الإطارات العليا للمؤسسة.

الجدول رقم (16): طريقة تقديم الاقتراحات في حالة مشاركة العمال في اتخاذ القرارات.

النسبة المئوية%	التكرار	طريقة طرح المشاركة
100%	07	عن طريق الاجتماع
00%	00	الاتصال بالمسؤول المباشر
00%	00	أخرى تذكر
100%	07	المجموع

من خلال معطيات الجدول رقم (16) نلاحظ أن نسبة 100% من العمال الذين أجابوا أنهم يشاركون في اتخاذ القرارات التي تخص مؤسستهم تكون طريقة طرح المشاركة في اتخاذ القرارات عن طريق الاجتماع. وهذا ما يفسر أن العامل يفتقر القدرة على الاتصال بالمسؤول مباشرة وذلك بسبب الحاجز الذي يعتمده هذا الأخير وغياب أسلوب الحوار بين الرئيس والمرؤوس.

الجدول رقم (17): أهمية الاتصال الرسمي في صندوق الضمان الاجتماعي ورقلة حسب متغير الخبرة المهنية.

المجموع		أكثر من 10 سنوات		من 5 الى 10 سنوات		أقل من 5 سنوات		الخبرة المهنية اهمية الاتصال
%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	
68.89%	31	33.33%	15	20%	09	15.56%	07	تبليغ الأوامر
15.55%	07	00%	00	6.67%	03	8.89%	04	نقل القرارات
8.89%	04	00%	00	2.22%	01	6.67%	03	ايعال المعلومات
4.45%	02	00%	00	2.22%	01	2.22%	01	احترام التدرج الهرمي
2.22%	01	2.22%	01	00%	00	00%	00	تنظيم التواصل داخل المؤسسة
100%	45	35.55%	16	31.11%	14	33.34%	15	المجموع

من خلال معطيات الجدول رقم (17) والذي يوضح أهمية الاتصال الرسمي في مؤسسة الضمان الاجتماعي بورقلة وذلك حسب متغير الخبرة المهنية للمبحوثين حيث نلاحظ أن الموظفين الذين صرحوا بأن الأهمية تكمن في تبليغ الاوامر بنسبة 68.89% وأغلبهم من فئة العمال الذين اشتغلوا أكثر من 10 سنوات بنسبة 33.33%، تليها فئة العمال الذين اشتغلوا ما بين 05 و 10 سنوات وتبلغ نسبتهم 20% أما نسبة العمال الذين يرون أن أهمية الاتصال تكمن نقل القرارات فتبلغ نسبتهم 15.55% وأغلبهم من فئة العمال الاقل من 05 سنوات خبرة بنسبة 8.89%، أما نسبة العمال الذين يرون أن أهمية الاتصال الرسمي تكمن في ايعال المعلومات فتبلغ نسبتهم 8.89%، وأغليبتهم من فئة العمال الاقل من 05 سنوات خبرة بنسبة 6.67%. تليها نسبة 4.45% من مجموع العمال الذين يرون أ أهمية الاتصال الرسمي تكمن في احترام التدرج الهرمي. تليها نسبة 2.22% من العمال الذين صرحوا أن أهمية الاتصال الرسمي تكمن في تنظيم التواصل داخل المؤسسة، جلمهم من فئة العمال الاكثر من 10 سنوات خبرة بالمؤسسة. وهذا ما يفسر أن هناك خلل في صيرورة أنواع الاتصال الرسمي داخل المؤسسة حيث أن العمال يرون أن الاتصال الرسمي يرونه يتجسد بصفة كبيرة في تبليغ الأوامر من الأعلى إلى الأسفل ولا يتجسد في باقي أنواعه بصفة كبيرة، بحيث أن هناك خلل في تنظيم الاتصال الصاعد من الأسفل إلى الأعلى. وخاصة بالنسبة لفئة العمال الذين تفوق خبرتهم المهنية أكثر من 10 سنوات عمل بالمؤسسة.

الجدول رقم (18): مساهمة الاتصال الرسمي في زيادة فعالية العمل داخل صندوق الضمان الاجتماعي.

النسبة المئوية%	التكرار	زيادة الفاعلية في العمل
93.33%	42	نعم
6.67%	3	لا
100%	45	المجموع

من خلال معطيات الجدول رقم (18) نلاحظ أن نسبة 93.33% من العمال أجابوا أن الاتصال الرسمي يساهم في زيادة فعالية العمل داخل المؤسسة، أما نسبة العمال الذين أجابوا بـ لا فتبلغ نسبتهم 6.67%. وهذا ما يفسر أن أغلبية العمال يرون مدى فعالية ونجاعة استعمال الاتصال الرسمي داخل المؤسسة وما يدل على ذلك هو النسبة المرتفعة للذين أجابوا بفعاليتهم، وهذه النسبة تدل كذلك على رغبة العمال بتجسيد الاتصال الرسمي في المؤسسة بكافة أنواعه من أجل خلق نوع من التنسيق والتفاهم بين العمال وزملائهم وبين العمال ومروؤسيهم، مما ينعكس بالإيجاب على مردودية العمال وينعكس كذلك على المؤسسة بتحسين صورتها خارجياً.

الجدول رقم (19): أنواع الاقتراحات حول فعالية الاتصال الرسمي في المؤسسة في حالة الإجابة بـ نعم.

النسبة المئوية%	التكرار	انواع الاقتراحات
47.62%	20	سهولة انسيابية المعلومات
16.67%	07	يقضي على كل أنواع الإشاعة
11.91%	05	يقضي على التكتلات
23.80%	10	يساهم في بث روح الجماعة
100%	42	المجموع

من خلال معطيات الجدول رقم (19) نلاحظ أن نسبة 47.62% من العمال الذين أجابوا أن فعالية الاتصال الرسمي تكمن في سهولة انسيابية المعلومات، أما نسبة 23.80% فقد أجابوا أن فعالية الاتصال الرسمي تكمن في المساهمة في بث روح الجماعة، وتبلغ نسبة الذين يؤيدون أن فعالية الاتصال الرسمي تكمن في أنه يقضي على كل أنواع الإشاعة حوالي 16.67%، أما نسبة 11.91% من العمال فهم يرون أن الاتصال الرسمي يقضي على التكتلات داخل المؤسسة. وهذا ما يفسر أن نسبة كبيرة من العمال

يدركون مدى أهمية الدور الذي يلعبه الاتصال الرسمي من خلال زيادة فعاليته في المؤسسة وخاصة اذا تعلق الأمر بسهولة انسياب المعلومات، والمساهمة كذلك في بث روح الجماعة بين العمال.

الجدول رقم (20): تأثير الأقدمية في العمل على الأداء الاتصالي للعاملين حسب متغير الخبرة المهنية.

المجموع		أكثر من 10 سنوات		من 5 الى 10 سنوات		أقل من 5 سنوات		الخبرة المهنية الأقدمية
		تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	
41	91.11%	29	64.44%	08	17.78%	04	08.89%	نعم
04	8.89%	00	00%	00	00%	04	08.89%	لا
45	100%	29	64.44%	08	17.78%	08	17.78%	المجموع

من خلال معطيات الجدول رقم (20) والذي يبرز مدى تأثير عامل الأقدمية على الاداء الاتصالي للعاملين وذلك حسب متغير الخبرة المهنية للمبحوثين حيث نلاحظ أن الموظفين الذين صرحوا بأن الأقدمية تؤثر على الاداء الاتصالي للعاملين تحوز على النسبة الاعلى بـ 91.11% وأغلبهم من فئة العمال ذوي الخبرة الأكثر من 10 سنوات بنسبة 64.44%، تليها نسبة 17.78% للعمال الذين اشتغلوا من 05 الى 10 سنوات. تليها نسبة 08.89% بالنسبة للعمال الذين اشتغلوا أقل من 05 سنوات بالمؤسسة. أما بالنسبة للعمال الذين صرحوا أن الأقدمية لا تؤثر على الاداء الاتصالي للعاملين فتبلغ نسبتهم 08.89% وهم جلهم من فئة العمال الذين إشتغلوا أقل من 05 سنوات بنسبة 08.89%. وهذا ما يفسر الدور الذي تلعبه الخبرة والأقدمية في تسيير العديد من المناصب داخل هذه المؤسسة وخاصة اذا تعلق الأمر ببعض القضايا والملفات المعقدة التي تتطلب الخبرة الكافية لإيجاد حلول لها ومعالجتها. حيث أنه كلما زادت سنوات العمل بالنسبة للموظفين كلما زاد تحكّمهم في الاداء الاتصالي داخل المؤسسة وتحكّمهم في أغلب أنواع الاتصال الرسمي.

المطلب الرابع: عرض وتحليل المحور الرابع: (متعلق بالصعوبات والعراقيل التي تواجه الاتصال الرسمي في صندوق الضمان الاجتماعي ورقلة).

الجدول رقم (21): وجود صعوبات تعيق الاتصال بين العمال وبين إدارتهم.

وجود صعوبات	التكرار	النسبة المئوية%
نعم	37	82.22%
لا	08	17.78%
المجموع	45	100%

من خلال معطيات الجدول رقم (21) نلاحظ أن نسبة 82.22% من العمال أجابوا أنه توجد صعوبات تعيق الاتصال بينهم وبين الإدارة، بينما نسبة الذين يرون أنه لا توجد صعوبات تعيق الاتصال بينهم وبين الإدارة تبلغ حوالي 17.78%. وهذا ما يفسر على أن أغلبية العمال تواجه صعوبات في التواصل مع الإدارة التي يشتغلون لحسابها حيث تؤثر هذه الصعوبات على مردودية العامل وتقتل فيه روح المبادرة والابتكار وروح العمل الجماعي وذلك إذا لم تتدارك الإدارة الوصية هذا الخلل وتسعى لإيجاد حلول لها.

الجدول رقم (22): نوعية الصعوبات التي تعيق الاتصال بين العمال وإدارتهم في حالة الإجابة بـ: نعم

نوع الصعوبات	التكرار	النسبة المئوية%
صعوبات تنظيمية	35	94.60%
صعوبات نفسية	00	00%
صعوبات مادية	02	05.40%
أخرى تذكر	00	00%
المجموع	37	100%

من خلال معطيات الجدول رقم (22) نلاحظ أن نسبة 94.60% من العمال الذين أجابوا أن نوع الصعوبات التي تعيق الاتصال بينهم وبين الإدارة تتمثل في صعوبات تنظيمية. أما نسبة 05.40% الذي يرون أن الصعوبات المادية هي تعيق الاتصال بينهم وبين الإدارة. وهذا ما يفسر أن العمال يشتغلون في ظروف تنظيمية سيئة وذلك ما تجسده النسبة المرتفعة من العمال الذين مالوا إلى الجانب التنظيمي كأحد العوائق الرئيسية للاتصال في تعاملهم مع الإدارة.

الجدول رقم (23): نوعية المشاكل التي تواجه الاتصال الرسمي داخل المؤسسة حسب متغير المستوى التعليمي.

المجموع		جامعي		ثانوي		متوسط		المستوى
								نوعية المشاكل
%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	
%53.34	24	%40	18	%08.89	04	%04.44	02	الغياب الكلي للمتخصصين في الاتصال
%28.89	13	%22.22	10	%04.44	02	%02.22	01	المنشورات الاتصالية غير كافية وغير متوفرة
%17.77	08	%15.56	07	%00	00	%02.22	01	الوسائل الاتصالية غير كافية
%100	45	%64.44	35	%17.78	06	%17.78	04	المجموع

من خلال معطيات الجدول رقم (23) والذي يبرز نوعية المشاكل التي تواجه الاتصال الرسمي داخل المؤسسة حسب متغير المستوى التعليمي للمبحوثين حيث نلاحظ أن الموظفين الذين صرحوا بأن السبب الرئيسي لهذه المشاكل هو الغياب الكلي للمتخصصين في الاتصال بالمؤسسة بنسبة 53.24% وأغلبهم من فئة العمال ذوي المستوى الجامعي بنسبة 40%، تليها نسبة 08.89% للعمال ذوي المستوى المتوسط تليها نسبة 04.44% بالنسبة للعمال ذوي المستوى الابتدائي. أما بالنسبة للعمال الذين صرحوا أن السبب هو أن المنشورات الاتصالية غير كافية وغير متوفرة فتبلغ نسبتهم 28.89% وأغلبهم من فئة العمال ذوي المستوى الجامعي بنسبة 22.22%. أما نسبة العمال الذين يرون أن سبب هذه المشاكل يكمن في أن الوسائل الاتصالية غير كافية فتبلغ نسبتهم 17.77% وأغلبهم من فئة العمال ذوي المستوى الجامعي بنسبة 15.56%. وهذا ما يفسر مدى حرص العمال على توفير موظفين متخصصين في الاتصال وتوفير منشورات اتصالية كافية تساعد العمال في أداء مهامهم وتساعدهم كذلك في تذليل كافة المشاكل والعراقيل التي تواجههم وخاصة في الجانب الاتصالي بينهم، لاسيما العمال ذوي المستوى الجامعي لكونهم يدركون مدى أهمية وجود اطرار متخصصة في الاتصال تسهل من مهام العمال ومسؤوليهم بالمؤسسة.

الجدول رقم (24): البعد المكاني بين العمال و مسؤوليهم وعلاقته بإعاقه التواصل بينهما حسب متغير المستوى التعليمي.

المجموع		جامعي		متوسط		ابتدائي		المستوى البعد المكاني
%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	
66.67%	30	46.67%	21	13.33%	06	06.67%	03	نعم
33.33%	15	08.89%	04	06.67%	03	17.78%	08	لا
100%	45	55.56%	25	20%	09	24.44%	11	المجموع

من خلال معطيات الجدول رقم (24) والذي يوضح مدى تأثير البعد المكاني على إعاقه التواصل بين العمال ومسؤوليهم حسب متغير المستوى التعليمي للمبحوثين حيث نلاحظ أن الموظفين الذين صرحوا بأن البعد المكاني يؤثر على البعد المكاني بين العاملين ومسؤوليهم وذلك بنسبة 66.67% وأغلبهم من فئة العمال ذوي المستوى الجامعي بنسبة 46.67%، تليها نسبة 13.33% للعمال ذوي المستوى المتوسط بنسبة 13.33%. تليها نسبة 06.67% بالنسبة للعمال ذوي المستوى الابتدائي. أما بالنسبة للعمال الذين صرحوا بأن البعد المكاني لا يعيق التواصل بينهم وبين مسؤوليهم فتبلغ نسبتهم 33.33% وهم أغلبهم من فئة العمال ذوي المستوى الابتدائي بنسبة 17.78%. وهذا ما يفسر أن العمال يرون مدى إلزامية التقارب المكاني بينهم وبين مسؤوليهم من أجل السير الحسن للمؤسسة من جهة ومن جهة أخرى من أجل طرح انشغالاتهم ومشاكلهم لإيجاد حلول لها من طرف الادارة والمتمثلة في مسؤوليها. وخاصة بالنسبة للعمال ذوي المستوى الجامعي.

الجدول رقم (25): المعوقات التي تعيق الاتصال داخل المؤسسة.

النسبة المئوية %	التكرار	معوقات الاتصال داخل المؤسسة
93.33%	42	نعم
06.67%	03	لا
100%	45	المجموع

من خلال معطيات الجدول رقم (25) نلاحظ أن حوالي نسبة 93.33% من العمال صرحوا أنه نعم توجد هناك معوقات تعيق الاتصال بصفة عامة داخل المؤسسة، بينما حوالي نسبة 06.67% فقد صرحوا أنه لا توجد معوقات تعيق الاتصال داخل المؤسسة. وهذا ما يفسر أن مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات

الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة ورقلة تعيش مشكلة أو أزمة اتصال بين عمالها بصفة عامة وهذا ما يفسره النسبة المرتفعة التي مالت لرأي وجود معوقات اتصالية داخل المؤسسة.

الجدول رقم (26): نوعية المعوقات الموجودة إذا كانت الإجابة بـ نعم.

النسبة المئوية%	التكرار	نوعية المعوقات
16.67%	7	إعاقة عملية الاتصال
07.14%	03	خلق تكتلات
71.42%	30	الاستغلال الخاطئ للمناصب
04.77%	02	ظهور الإشاعات
100%	42	المجموع

من خلال معطيات الجدول رقم (26) نلاحظ أن نسبة 71.42% من العمال أجابوا أن نوعية المعوقات تتمثل في الاستغلال الخاطئ للمناصب، أما مجموعة العمال الذين يرون أن نوعية المعوقات تتمثل في إعاقة عملية الاتصال فتبلغ نسبتهم حوالي 16.67%، بينما تبلغ نسبة الذين أجابوا بأن نوع المعوقات يكمن في خلق التكتلات فتبلغ نسبتهم حوالي 07.14%، أما النسبة الأخيرة فتبلغ حوالي 04.77% من مجموع العمال الذين يرون ان نوع هذه المعوقات تتمثل في ظهور الاشاعات. وهذا ما يفسر أنه يوجد خلل في الجانب الاداري خاصة إذا تعلق الأمر بالكيفية والمعايير التي توزع من خلالها المناصب على العمال داخل هذا التنظيم بحكم أن أغلب العمال يرون أن هناك استغلال خاطئ للمناصب بالمؤسسة.

الجدول رقم (27): الاجتماعات الدورية التي تعقدها المؤسسة ومناقشتها مشاكل وشؤون المؤسسة حسب متغير المستوى التعليمي.

المجموع		جامعي		متوسط		ابتدائي		المستوى عقد الاجتماع
%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	
11.11%	05	00%	00	02.22%	01	08.89%	04	نعم
88.89%	40	71.11%	32	11.11%	05	06.67%	03	لا
100%	45	71.11%	32	13.33%	06	15.56%	07	المجموع

من خلال معطيات الجدول رقم (27) والذي يوضح التساؤل المطروح حول عقد المؤسسة لاجتماعات دورية مع العمال تناقش من خلالها مشاكلهم وشؤونهم وذلك حسب متغير المستوى التعليمي للمبحوثين حيث نلاحظ أن الموظفين الذين صرحوا بأن المؤسسة لا تعقد مثل هذه الاجتماعات وذلك بنسبة 88.89% وأغلبهم من فئة العمال ذوي المستوى الجامعي بنسبة 71.11%، تليها نسبة 11.11% للعمال ذوي المستوى المتوسط. تليها نسبة 06.67% بالنسبة للعمال ذوي المستوى الابتدائي. أما بالنسبة للعمال الذين صرحوا بأن المؤسسة تعقد هذه الاجتماعات فتبلغ نسبتهم 11.11% وهم أغلبهم من فئة العمال ذوي المستوى الابتدائي بنسبة 08.89%. وهذا ما يفسر أن الإدارة المعنية لا تشرك عمالها في دراسة مشاكل المؤسسة ومحاولة إيجاد حلول لها بمشاركة جل العمال مهما كانت مناصبهم ومستوياتهم وخاصة بالنسبة للعمال ذوي المستوى الجامعي.

المبحث الثالث: تفسير ومناقشة إجابات التساؤلات الفرعية والتساؤل العام:

أ تفسير ومناقشة إجابات التساؤل الجزئي الأول:

والذي يتمحور حول طبيعة الاتصال الرسمي داخل المؤسسة، فقد توصلنا من خلال النتائج المتحصل عليها من خلال مجتمع الدراسة إلى وجود اتصال رسمي بنوعيه الصاعد والنازل إلا أن الاتصال النازل هو المستخدم بشكل كبير، وتبين ذلك من خلال إجابات عينة الدراسة التي أكدت وأقرت بأن المصدر الأول للمعلومات هو المسؤول داخل مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء وكالة ورقلة، وهذا ما يوحي على وجود قنوات اتصال نازل على مستوى المؤسسة، كما أن العملية الاتصالية داخل المؤسسة تتميز بكونها علاقات ايجابية بين الموظفين، وهو ما لمسناه فعلا وذلك من خلال التقرب أكثر من الموظفين ومن خلال أرائهم التي كانت توحى بأن هذه العلاقات مبنية على المصالح المتبادلة، كما ان معظم الموظفين يتصلون مع بعضهم البعض أثناء أوقات العمل، وهذا من أجل تبادل الآراء والأفكار ووجهات النظر داخل المؤسسة. ونستنتج من خلال كل ما تقدم أنه هناك اتصال رسمي في المؤسسة ويجسد بكل مستوياته وهذا ما يوضح تحقيقا للفرضية الأولى وهي طبيعة الاتصال الرسمي في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء وكالة ورقلة.

ب- تفسير ومناقشة إجابات التساؤل الجزئي الثاني:

ويتمحور حول دور الاتصال الرسمي في المؤسسة، حيث أكد أفراد العينة أن التعليمات التي تنقل لديهم واضحة بنسبة 80%، أما نسبة 84.85% أكدوا عدم مشاركة العمال في اتخاذ القرارات التي تخص المؤسسة في حين بعض من أفراد العينة التي أجابت بنعم فهم يقدمون اقتراحاتهم عن طريق الاجتماعات. ويوضح الجدول رقم 17 أنه تقدر أعلى نسبة 68.89% والمتعلقة بتبليغ الأوامر.

ومن خلال الجدول رقم 18 أكدت أفراد العينة أن الاتصال الرسمي ساهم في زيادة العمل داخل مؤسسة الضمان الاجتماعي بنسبة 93.33% وذلك من خلال مساهمته في بث روح الجماعة وسهولة انسياب المعلومات.

ومن خلال الجدول رقم 20 أجابت أفراد العينة أن الأقدمية في العمل تؤثر على الأداء الاتصالي بنسبة 91.11%.

ونستنتج من الفرضية الثانية أن الاتصال الرسمي يقوم بدور كبير في مؤسسة الضمان الاجتماعي بوكالة ورقلة من خلال زيادة الفعالية في العمل وتحسين أداء العاملين ومنه يمكن القول أننا توصلنا إلى صحة الفرضية الثانية.

ج- تفسير ومناقشة إجابات التساؤل الجزئي الثالث:

كشفت نتائج التساؤل الجزئي الثالث والمتعلقة بالمعوقات التي تواجه الاتصال الرسمي في المؤسسة على ما يلي: الجدول رقم 21 أجابت أفراد العينة أنه توجد صعوبات تعيق الاتصال بينهم وبين الإدارة وقد قدرت بنسبة 82.22% وفي حين أن الذين أجابوا بأن هناك صعوبات تمثلت في الصعوبات التنظيمية بنسبة 94.60%، في حين قدرت نسبة أفراد العينة الذين أجابوا بأنه لا توجد صعوبات تعيق الاتصال حوالي 17.78%.

ويوضح الجدول رقم 24 أن نسبة 66.67% يوضح أن البعد المكاني يعيق التواصل بين الموظفين والمسؤول، وتبين لنا أن أفراد العينة أجابوا بأن هناك صعوبات تعيق الاتصال داخل مؤسسة الضمان الاجتماعي بورقلة بنسبة 93.33% وقد تمثلت هذه المعوقات في الاستغلال الخاطئ للمنصب بنسبة 71.42%.

ومن خلال الجدول رقم 27 نسبة 88.89% من العمال يرون أن مؤسسة الضمان الاجتماعي بورقلة لا تعقد اجتماعات دورية مع العمال لمناقشة مشاكل العمل والعمال.

ونستنتج من خلال النتائج التي توصلنا إليها أن الاتصال الرسمي داخل مؤسسة الضمان الاجتماعي ورقلة يواجه صعوبات ومعوقات تحد من فعالية الاتصال ومنه تحققنا من صحة الفرضية الثالثة أن هناك صعوبات عديدة تواجه الاتصال الرسمي في هذه المؤسسة.

د- تفسير ومناقشة إجابات التساؤل العام:

من خلال تحليل واستقراء النتائج التي أثمرتها أسئلة الدراسة حول "واقع الاتصال الرسمي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية" توصل الباحث إلى نتيجة مفادها أن هذا الواقع موجود لكنه غير منظم بالشكل الذي ينبغي أن يكون عليه، وهذا ما يبرز أن مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة ورقلة تحتوي على الاتصال الرسمي إلا أنها تستعمل الاتصال النازل بصفة غالبية على باقي الأنواع من الاتصال الأخرى والذي يكون في شكل توجيهات وأوامر من طرف الرئيس إلى المرؤوس، وهو النوع الغالب من الاتصال السائد في كافة المؤسسات العربية بصفة عامة والجزائرية بصفة خاصة، كما أنها تستعمل وسائل بسيطة في التواصل مع الموظفين داخل المؤسسة، والذي يتجسد في وسيلة الاعلان والهاتف وهذا راجع إلى أن المؤسسة لا توفر الوسائل الاتصالية الحديثة والتي في مقدمتها الإنترنت وهذا ما توصلت إليه الدراسات السابقة التي ترى أن من خصوصيات الاتصال هو التأثير بنوع ومدى استخدام وسائل وتكنولوجيات الاتصال.

إذ أنه من خلال كل هذا استنتج الباحث أن الاتصال داخل مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة ورقلة شبه غائب، وهذا لأنه لم يشتمل على باقي الأنواع الأخرى، كما أن هذا الواقع سوف يؤدي في النهاية إلى عدم التنسيق مع باقي أفراد المؤسسة وأجزائها وبالتالي يحول دون تحقيق الأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها.

خاتمة

خاتمة

إن الدور الذي يقوم به الاتصال الرسمي هو الذي جعله يحتل مكانة متميزة داخل المؤسسات الكبيرة وخاصة في الهياكل الرسمية في الدول المتطورة التي تدرك جيدا أن تحقيق السير الجيد يتطلب استراتيجية اتصالية فعالة تستجيب لمتطلبات جمهورها الداخلي بمختلف مستوياته.

ومن خلال هذه الدراسة استنتجنا أن مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء وكالة ورقلة باعتبارها مؤسسة اقتصادية عمومية لا توظف الاتصال الرسمي جيدا وبالشكل المطلوب في عملية تسييرها رغم أهمية دوره من جهة وإدراك ووعي مسؤوليها بأنه يمثل أحد المعوقات الأساسية في تطوير وتقديم المؤسسات ما يعني أن الاتصال الرسمي موجود إلا أنه غير منظم.

كما أن تحقيق الأهداف المسطرة يتطلب من مسؤولي المؤسسة إعادة النظر في سياساتها الاتصالية الداخلية وذلك بفتح الطريق وإعطاء الكلمة لجمهورها الداخلي بالدرجة الاولى والاستماع له وإشراكه في عملية التسيير واتخاذ القرار الذي يعتبر مظهر من مظاهر الاتصال داخل المؤسسة، وهذا ما يسمح بتطوير الاتصال الرسمي داخل المؤسسة بأنواعه المختلفة الصاعد والنازل والأفقي وتسهيل عملية التفاعل مع المعلومات واستيعابها ، وبالتالي تقادي المشاكل والصراعات الداخلية التي قد تنجم عن ضعف أو غياب الاتصال بين المسؤول والموظف.

فالالاتصال إذا عنصر ضروري ومهم حيث يساعد المؤسسات الاقتصادية على أن تكتسي طابعها الجدي والعملي وتعطي لعمالها الفعالية والحيوية، وعلى هذا الأساس لا بد من تواجده بالصفة التي توهم المؤسسة لتحقيق الأهداف المنتظرة والتنسيق بين مختلف مصالحها.

الاقتراحات

كما أننا من خلال دراستنا هذه توصلنا إلى الاقتراحات و التوصيات التالية:

- خلق قنوات اتصال فعالة تساعد على مرونة التواصل.
- إيصال المعلومات للموظفين بكل دقة وشفافية ودون تمييز.
- عدم استغلال المنصب لخلق حواجز بين العمال والمسؤولين.
- على المؤسسة عقد اجتماعات دورية رفقة الشرك الاجتماعي لدراسة مشاكل العمال بصفة عامة.
- وضع الشخص المناسب في المكان المناسب.
- يجب تقديم مضمون اتصالي واضح وهذا ما يزيد من وضوح المضامين لدى الموظفين.
- التكوين ثم التكوين للإطارات والمسؤولين خاصة في كيفية التعامل مع الموظفين.
- احترام النص القانوني داخل المؤسسة الذي يعد وسيلة للتواصل للحفاظ على الحقوق والواجبات.
- استغلال الرقمنة للاتصال بين المسؤولين والموظفين (وسائل التواصل الاجتماعي و البريد الالكتروني).
- تكوين العمال المكلفين بمهام الاتصال تكويناً نوعياً.
- منح العمال وإعلامهم بالقوانين التي تنظم سير عملهم داخل المؤسسة.
- الاستفادة من الخبرات خاصة الموظفين القدامى في المؤسسة من خلال الاتصال والاحتكاك بالعمال الجدد والمساهمة في إجراء تكوينات نوعية لهم.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

الكتب:

- 1- السيد محمد الفهمي، فن الاتصال في الخدمة الاجتماعية، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الاسكندرية، 2006.
- 2- إحسان محمد الحسن، مناهج البحث الاجتماعي، دار الكتاب للنشر، عمان، الأردن، 2005 .
- 3- الهادي كفرو أحمد محمود الخطيب، إدارة الاتصال والتواصل (النظريات، الوسائط، الكفايات) عالم الكتب، الحديث للنشر والتوزيع، عمان ، 2009 .
- 4- العميان محمود سلمان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار الوائل، ط3، عمان، ب س.
- 5- ابراهيم عبد الله، علم الاجتماع السوسولوجيا، المركز الثقافي العربي، الدار البيضاء، المغرب، ط1، 2000.
- 6- أنجس مورييس، منهجية البحث في العلوم الانسانية تدريبات علمية، ترجمة أبو زيد صحراوي وآخرون، دار القصبه للنشر، الجزائر، 2004.
- 7- ابراهيم مروان عبد المجيد، أسس البحث العلمي لاعداد الرسائل الجامعية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1997.
- 8- جميل احمد توفيق، الادارة المالية، دار النهضة العربية، بيروت، 1982.
- 9- حسين حريم، السلوك التنظيمي (سلوك الافراد والجماعات في منظمات الاعمال)، ط3، دار الامد للنشر والتوزيع، عمان الاردن، 2009.
- 10- خيضر كاظم حمود، السلوك التنظيمي، دار الصفا للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
- 11- راغب أحمد خطيب، إدارة المؤسسات الاجتماعية، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، 2012.

12-رشيد زرواتي، تدريبات منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط3، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة، الجزائر، 2000.

13- رحيمة الطيب عيساني، مدخل الى الاعلام والاتصال المفاهيم الأساسية والوظائف الجديدة في عصر العولمة الاعلامية، جدار الكتاب العالمي، عمان، ط1، ب.س.

14-طلعت ابراهيم لطفي، اساليب وأدوات البحث الاجتماعي، دار غريب، القاهرة، 2001.

15-محمد الصرفي، الاتصالات الإدارية، مؤسسة حورس الدولية، الاسكندرية، 2008.

16- محمد ابو سمر، الاتصال الاداري والاعلامي، دار اسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2009.

17- محمد الصرف عبد الغاني حامد، الاتصالات الدولية ونظم المعلومات، مؤسسة لورد العالمية للشؤون الجامعية، البحرين، 2006.

18- محفوظ ابو جودة، العلاقات العامة (مفاهيم وممارسات)، دار وهران للنشر والتوزيع، عمان، 2008.

19- محمد قوي بوحنية، الاتصالات الادارية داخل المنظمات المعاصرة، ديوان المطبوعات الجامعية، ساحة المركزية بن عكنون، الجزائر، 2010.

20 - منير النوري، تسيير الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، الساحة المركزية، بن عكنون الجزائر، 2010.

21- محمد عبيدات واخرون، منهجية البحث العلمي(القواعد والمراحل والتطبيقات)، دار وائل، عمان، 1999.

22-محمد ابو سمرة، الاتصال الاداري والاعلامي، دار اسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2009.

23- معن محمد عياصرة، مروان محمد بن احمد، القيادة والرقابة والاتصال الاداري، دار حامد، 2008.

24- محمد الصرفي، عبد الغاني حامد، الاتصالات الدولية ونظم المعلومات، مؤسسة اللورد العالمية للشؤون الاجتماعية، البحرين، 2006.

- 25- محفوظ أحمد جودة، العلاقات العامة مفاهيم وممارسات، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان 2008.
- 26- مصطفى الحجازي، الاتصال الفعال في العلاقات الانسانية والإدارة، المؤسسة الجامعية للدراسات للنشر والتوزيع، بيروت، 1990.
- 27- محمد سعيد أحمد، التنظيم وتطوير أساليب العمل، النظريات والاتجاهات الحديثة، دار الفكر العربي، القاهرة، 1971.
- 28- ناصري دادي عدون، الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية، دار المحمية العامة، الجزائر، 2004.
- 29- ناصري دادي عدون، المؤسسة الاقتصادية موقعها في الاقتصاد، الوظائف وتسييرها، دار المحمية العامة، الجزائر، 1998.
- 30- ناصري قاسيمي، الاتصال في المؤسسة (دراسة نظرية وتطبيقية)، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011.
- 31- ناجي بن حسين، نظام الاعلام واتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة، 1997.
- 32- صباح حميد علي غازي فرحات ابو زيتون، الاتصالات الادارية اسس ومفاهيم ومراسلات اعمال، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2007.
- 33- صالح خليل، العلاقات العامة والاتصال الإنساني، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، 2004.
- 34- علي محمد عبد الوهاب، استراتيجيات التحضير الفعال نحو اداء بشري متميز، دار النشر والتوزيع الاسلامية، مصر، 2000.
- 35- عبد الرحمان زبدي، مناهج المؤسسة الاقتصادية، دار العلا، القاهرة، 2003.
- 36- عادل جودت واخرون، الكفاية الانتخابية ووسائل رفعها في الوحدات الاقتصادية، دار الفكر، 1972.

37-عمار بوحوش، محمد محمود الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق في إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005.

38-غول فرحان، الوجيز في اقتصاد المؤسسة، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2008.

39- فاروق عبده فلييه، السيد محمد عبد المجيد، السلوك التنظيمي في ادارة المؤسسات التعليمية، دار الميسرة، مصر، 2005.

المذكرات:

1- دراسة الطالب بشير كاوجة تحت عنوان: " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية- دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف بورقلة" بحث مقدم استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير (2012-2013) في علوم التسيير- جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

2- دراسة الطالب بن داود العربي تحت عنوان: " فعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية- دراسة ميدانية بمركب الرافعات والمجارف عين السمارة- قسنطينة"- بحث مقدم استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنمية الموارد البشرية (2007-2008) جامعة منتوري- قسنطينة-

3-"أساليب الاتصال -مكوناته وأنماطه في الادارة المحلية- نموذجاً بلدية سكيكدة" زمن الدراسة: 2001/2002 من إعداد الطالبة نجيبة هبوب، جامعة منتوري قسنطينة.

القوانين:

1- القانون رقم: 11/83 المؤرخ في 02/07/1983 الخاص بالتأمينات الاجتماعية.

2- القانون رقم: 12/83 المؤرخ في 02/07/1983 الخاص بالتقاعد.

3- القانون رقم: 13/83 المؤرخ في 02/07/1983 الخاص بحوادث العمل والأمراض المهنية.

4- القانون رقم: 14/83 المؤرخ في 02/07/1983 الخاص بواجبات الخاضعين للضمان الاجتماعي.

5- القانون رقم: 15/83 المؤرخ في 1988/07/02 الخاص بالمنازعات في ميدان الضمان الاجتماعي.

6- القانون 90-11 المؤرخ في 1990/04/21 المتعلق بقانون العمل.

الاتفاقيات:

- 1- الاتفاقية الجماعية الخاصة بعمال صناديق الضمان الاجتماعي المؤرخة في ماي 2013.
- 2- الاتفاقية الجماعية الخاصة بعمال صناديق الضمان الاجتماعي والمؤرخة في ماي 2019.

المسـالـحـ

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم الاجتماع والديمقراطية

تخصص: علم الاجتماع والاتصال

استمارة استبيان تحت عنوان:

" واقع الاتصال الرسمي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية" دراسة ميدانية بال صندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة ورقلة أنموذجا -

إشراف الأستاذة

إعداد الطالب:

د. زيزاح سعيدة

خناق علي

أخي العامل أختي العاملة في إطار إنجاز مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع والاتصال يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان ونرجو منكم الاجابة عليه ونحيطكم علما بأن المعلومات التي تتفضل بالإجابة عليها تدخل في إطار البحث العلمي خاصة بدراسة واقع الاتصال الرسمي في مؤسستكم، فنرجوا منكم التعامل معها لانجاز هذا العمل العلمي، وأن المعلومات التي تدلون بها ستحظى بالكتمان والسرية ولن تستخدم إلا لأغراض علمية.

ملاحظة: الإجابة على الأسئلة المطروحة تكون بوضع علامة (*) في الخانة التي تتفق مع رأيكم والإجابة عن الأسئلة إن استلزم ذلك وشكرا لكم مسبقا.

المحور الأول: (متعلق بالبيانات الشخصية للمبحوث)

- 1- الجنس ذكر أنثى
- 2- السن من 25 الى 35 من 35 الى 45 من 45 الى 60
- 3- المستوى التعليمي متوسط ثانوي جامعي
- 4- الخبرة المهنية أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات
- 5- الوظيفة عون تحكم عون تنفيذ اطار اطار عالي

المحور الثاني: (متعلق بطبيعة الاتصال الرسمي في المؤسسة الاقتصادية-صندوق الضمان الاجتماعي ورقلة-)

6- ما رأيك بعملية الاتصال في المؤسسة التي تعمل فيها؟

جيدة متوسطة رديئة

7- هل ترى أن الاتصال الرسمي المستخدم يسهل لك مهامك؟

دائماً أحياناً نادراً

8- هل يتصل بك مدير المؤسسة؟

نعم لا

9- هل تقدم اقتراحاتك في العمل لمديرك؟

نعم لا

10- هل هناك تواصل بينك وبين زملائك في العمل؟

نعم لا

11- ما هي الوسيلة الأكثر استخداماً في اتصالاتك الإدارية؟

عن طريق المراسلات الإدارية عن طريق الهاتف

عن طريق رئيس مصلحتك أخرى تذكر.....

12- ما نوع العلاقة الاتصالية بينك وبين مسؤولك؟

إيجابية سلبية

13- ما نوع العلاقة الاتصالية بينك وبين زملائك من نفس المستوى؟

إيجابية سلبية

المحور الثالث: (متعلق بدور الاتصال الرسمي في المؤسسة الاقتصادية - صندوق الضمان الاجتماعي ورقلة-)

14- هل التعليمات التي تعطى إليك واضحة لديك؟

نعم لا

15- هل تشارك في اتخاذ القرارات التي تخص مؤسستك؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم، كيف تطرحها؟

عن طريق الاجتماع الاتصال بالمسؤول المباشر

أخرى تذكر.....

16- فيما تكمن أهمية الاتصال الرسمي في صندوق الضمان الاجتماعي ورقلة؟

تبليغ الأوامر نقل القرارات إيصال المعلومات

احترام التدرج الهرمي تنظيم التواصل داخل المؤسسة

17- هل يساهم الاتصال الرسمي في زيادة فعالية العمل داخل صندوق الضمان الاجتماعي؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم، هل يساهم في؟

في سهولة انسيابية المعلومات

يقضي على كل أنواع الإشاعات داخل المؤسسة

يقضي على التكتلات داخل المؤسسة

يساهم في بث روح الجماعة

18- هل تعتبر الأقدمية في العمل تؤثر على الأداء الاتصالي للعاملين؟

نعم لا

المحور الرابع: (متعلق بالصعوبات والعراقيل التي تواجه الاتصال الرسمي في صندوق الضمان الاجتماعي ورقلة)

19- هل تواجه صعوبات تعيق الاتصال بينك وبين الإدارة؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم ما نوع هذه الصعوبات؟

صعوبات تنظيمية صعوبات نفسية

صعوبات مادية أخرى تذكر.....

20- ما هي نوعية المشاكل التي تواجه الاتصال الرسمي داخل المؤسسة؟

- الغياب الكلي للمتخصصين في الاتصال

- المنشورات الاتصالية غير كافية وغير متوفرة

- الوسائل الاتصالية غير كافية

- أخرى تذكر.....

21- هل البعد المكاني بينك وبين مسؤوليك يعيق التواصل بينكما؟

نعم لا

22- هل هناك معوقات تعيق الاتصال داخل مؤسستكم؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم فيما تتمثل هذه المعوقات؟

- في إعاقة عملية الاتصال

- خلق تكتلات داخل المؤسسة

- الاستغلال الخاطئ للمناصب

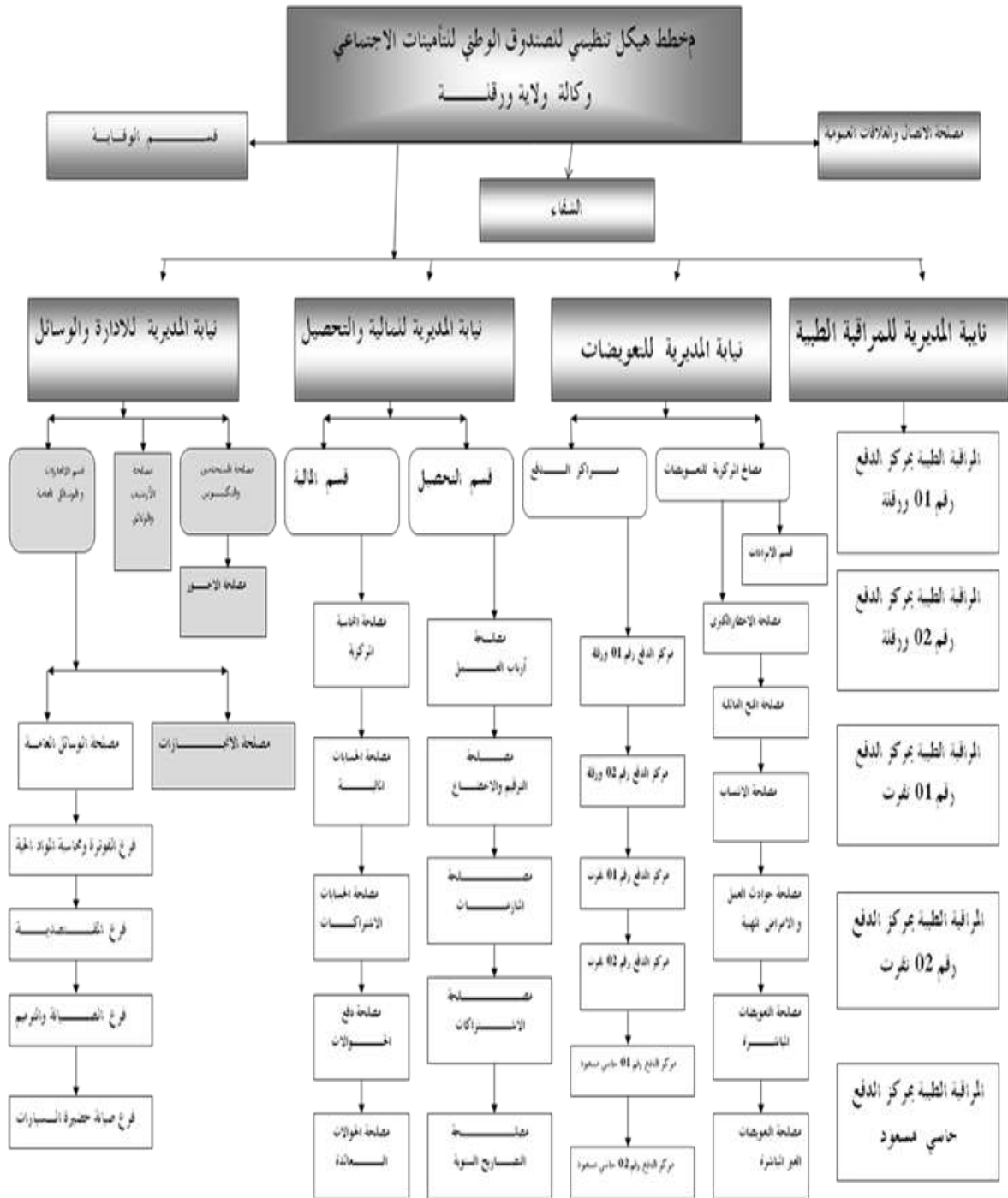
- ظهور الإشاعات

23- هل تعقد المؤسسة اجتماعات دورية مع العمال تناقش من خلالها مشاكل وشؤون المؤسسة؟

نعم لا

24- ما هي اقتراحاتك لدعم الاتصال الرسمي في صندوق الضمان الاجتماعي ورقلة؟

.....
.....
.....
.....
.....



شكل رقم 01: الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة ورقلة -