

جامعة محمد بوضياف - المسيلة -
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم علوم الإعلام و الاتصال



دور الاتصال الشفوي في تعزيز قيم الإنتماء في المؤسسة
دراسة ميدانية بمؤسسة السكن والتجهيزات العمومية
لولاية برج بوعريريج

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص: اتصال و علاقات عامة

الأستاذ المشرف:

د. غزال عبد الرزاق ◆

إعداد الطالبة :

طاوي كافية ◆

السنة الجامعية : 2020/2019

صفحة أعضاء لجنة المناقشة

عنوان الدراسة :

دور الاتصال الشفوي في تعزيز قيم الإنتماء في المؤسسة دراسة ميدانية بمؤسسة السكن والتجهيزات العمومية لولاية برج بوعريريج

اسم الطالبة : طاوي كافية ، الشهادة السابقة : الليسانس في علوم الإعلام والاتصال,التخصص :

اتصال وعلاقات عامة, اسم المؤسسة: جامعة محمد بوضياف - المسيلة- سنة التخرج: 2010

تُقدم هذه المذكرة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة- بجامعة محمد بوضياف- المسيلة.

أشرف على مناقشة المذكرة:

التوقيع	رئيسا	الرتبة
التوقيع	مشرفا ومقررا	الرتبة	غزال عبد الرزاق
التوقيع	مناقشا	الرتبة

تاريخ المناقشة/.../.....

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وعرفان

﴿ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأُدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ ﴾ الآية 19 سورة النمل

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات الحمد لله الذي وفقني ، وهداني و أعانني و يسر لي طريق العلم و إتمام هذا العمل المتواضع فالحمد لله حمدا يليق بجلال وجهه وعظيم سلطانه و أصلي و أسلم على خير خلقه سيدنا ونبينا محمد صلى الله عليه وسلم.

أتوجه بجزيل الشكر و الإمتنان إلى الأستاذ الكريم الذي تفضل بإشرافه على إنجاز هذا البحث وبتوجيهاته القيمة الأستاذ الدكتور "" غزال عبد الرزاق "" .

كما أتوجه كذلك بجزيل الشكر إلى الأستاذ الدكتور "" طاوي صدام حسين "" الذي لم ييخل علي بكل الدعم والنصائح .

وأوجه كذلك شكري الى جميع المعلمين و الأساتذة الذين ساهموا في تغذية و إنارة عقولنا بالعلم.

وأخير أتقدم بالشكر لكل من وقف إلى جانبي من قريب أو بعيد ولوا بابتسامه أو كلمة طيبة .

إهداء

بكل معاني الحب و الخشوع وبكل نبضات القلوب وتردد الأنفاس اهدي هذه الصفحة إلى من أضوا لي الطريق وكانوا لي السبب في وصولي إلى هذا اليوم ، إلى من وفرو لي سببا للتعلم والنجاح إلى من قال فيهما الله

﴿ فَلَا تَقُلْ لَهُمَا أُفٌ وَلَا تَنْهَرُهُمَا وَقُلْ لَهُمَا قَوْلًا كَرِيمًا ﴾

إلى التي بالأمس كانت هنا معنا واليوم قد رحلت عنا وفارقتنا ، إلى القلب الحنون والصدر الدافئ إلى أجمل وأحب النسوان أمي حبيبتي ، التي أروتني ، إذا ضمأت إلى من تمنيت هذا اليوم لأجلها وإسعادها فطالما تمت نجاحاتنا واحترقت كالشمعة من اجلنا ولم يحالفني الحظ بأن تفرح معي, اليوم لا ينفعها الإهداء بل ينفعها الدعاء اللهم ارحمها واغفر لها وعافها و اعف عنها و أكرم نزلها ووسع مدخلها .

إلى منير طريقي وسندي واصل وجودي ، إلى الذي علمني أن سلاح اليوم هو العلم أي الذي لا يقدر بثمن و أمي التي لا يكررها الزمن .

إلى الذين يفرحون لفرحي ويحزنون لحزني إلى من عشت معهم أجمل أيامي وتقاسمت معهم حلو الحياة ومرها إلى شركائي في عرش أمي و أبي إلى الذين يدخلون القلب بلا استئذان إلى الذين قال فيهم الله سنشد صدك بأخيك شموعي أخواتي وإلى زوجاتهم و أبناءهم ، إلى رموز الحنان والعتاء أخواتي كل واحدة باسمها وإلى أزواجهم و أبناءهم جميعا .

إلى قرة عيني وثمره وجودي ابني حبيبي "" محمد "" جعله الله لي ذرية طيبة صالحة .

إلى عنوان خارطتي إلى كل من يحمل لقب طاوي وإلى كافة أخوالي وخالاتي وإلى جدتاي وجدتي .

إلى كل من وقف إلى جانبي إلى كل من غمرتني حرارة اللقاء بهم إلى كل صديقاتي حبيباتي كل واحدة باسمها

إلى كل من قرأ هذا الإهداء

ملخص الدراسة :

يعتبر الاتصال الشفوي أحد الأساليب الحيوية ، التي تخلق جوا مناسباً وصالحاً للعمل في المؤسسة فهو الذي يحقق أعلى درجات التفاعل والتماسك و الثقة المتبادلة بين الموظفين في المؤسسة عن طريق تبادل المعلومات والخبرات فيما بينهم بما يحقق إحساسهم بالإنتماء للمؤسسة وبالتالي تحقيق أهداف المؤسسة .

وتعد قيم الإنتماء للمؤسسة من العوامل الرئيسية التي تلعب دوراً مهماً في توجيه سلوك الموظفين نحو تحقيق أهداف المؤسسة وتمثل هذه القيم في الإلتزام الوظيفي و الرضى الوظيفي و الولاء الوظيفي .

تتناول هذه الدراسة موضوع مساهمة ودور الاتصال الشفوي في تعزيز قيم الإنتماء لدى مؤسسة السكن والتجهيزات العمومية لولاية برج بوعريريج ولمعرفة طبيعة العلاقة بين الاتصال الشفوي وقيم الإنتماء للمؤسسة والمتمثلة في الإلتزام الوظيفي والرضى الوظيفي و الولاء الوظيفي تم إجراء دراسة ميدانية بهذه المؤسسة طبقت على عينة مكونة من 40 موظف ، وقد خلصت الدراسة الى أن هناك علاقة ايجابية قوية بين الإتصال الشفوي وقيم الإنتماء بحيث كلما كان الاتصال الشفوي بنسبة عالية كلما تعززت قيم الإنتماء لهذه المؤسسة ، كما تم الوصول إلى بعض الاستنتاجات بالفاعلية و الأهمية الكبرى للاتصال الشفوي في المؤسسة ووضع مجموعة اقتراحات للاهتمام أكثر بموضوع الاتصال الشفوي و أساليبه .

الكلمات المفتاحية : الاتصال في المؤسسة ، الاتصال الشفوي ، قيم الإنتماء

Study Summary :

Oral contact is considered one of the vital methods that create an appropriate and suitable atmosphere for work in the institution , as it achieves the highest levels of interaction, cohesion and mutual trust between employees in the institution by exchanging information and experiences among them, which achieves their sense of belonging to the institution and thus achieving the objectives of the institution.

The values of belonging to the institution are among the main factors that play an important role in guiding the behavior of employees towards achieving the goals of the institution. These values are represented in job commitment, job satisfaction and job loyalty.

This study deals with the issue of the contribution and the role of oral contact in promoting the values of belonging to the housing and public equipment institution in Borj Bou Ariridj state, and to know the nature of the relationship between oral contact and the values of belonging to the institution represented in job commitment, institution represented in job commitment, job satisfaction and job loyalty, and then conducting a field study in this institution was applied to a sample of 40 employees, and the study concluded that there is a strong positive relationship between oral contact and the values of belonging, so that the higher the oral contact, the more the values of belonging to this institution are strengthened, and some conclusions have been reached with effectiveness and the great importance of oral contact in The institution and the development of a set of suggestions to pay more attention to the issue of oral contact and its methods.

Key words: communication inside the institution , oral contact, Belonging values

خطة الدراسة

مقدمة

الإطار المنهجي

تمهيد

- 1) الإشكالية
- 2) التساؤلات
- 3) أهمية الموضوع
- 4) أهداف الموضوع
- 5) أسباب اختيار الموضوع
- 6) المدخل النظري للموضوع
- 7) تحديد المصطلحات والمفاهيم
- 8) حدود الدراسة
- 9) الإجراءات المنهجية
- 1-9 نوع الدراسة
- 2-9 منهج الدراسة
- 3-9 أدوات جمع الدراسة
- 4-9 مجتمع البحث واختيار العينة
- 10) الدراسات السابقة

خلاصة

الإطار النظري

- 1) الفصل الأول : الاتصال في المؤسسة

- تمهيد

❖ المبحث الأول : تعريف الاتصال

- ❖ المبحث الثاني : تعريف الاتصال في المؤسسة
- ❖ المبحث الثالث : أهداف الاتصال في المؤسسة .
- ❖ المبحث الرابع : أهمية الاتصال في المؤسسة
- ❖ المبحث الخامس : الاتصال بين العاملين في المؤسسة
- ❖ المبحث السادس : أنماط الاتصال في المؤسسة

- ◆ المطلب الأول : الاتصالات الشفوية
- ◆ المطلب الثاني :الاتصالات المكتوبة
- ◆ المطلب الثالث : الاتصالات الالكترونية

- خلاصة

2) الفصل الثاني : الاتصال الشفوي

- تمهيد

- ❖ المبحث الأول : تعريف الاتصال الشفوي
- ❖ المبحث الثاني : خصائص الاتصال الشفوي
- ❖ المبحث الثالث : أهمية الاتصال الشفوي
- ❖ المبحث الرابع : عناصر الاتصال الشفوي
- ❖ المبحث الخامس : مزايا وعيوب الاتصال الشفوي .

- خلاصة

3)الفصل الثالث : قيم الانتماء للمؤسسة

- تمهيد

- ❖ المبحث الأول : مفهوم قيم الانتماء للمؤسسة
- ❖ المبحث الثاني : أهداف قيم الانتماء للمؤسسة
- ❖ المبحث الثالث : أهمية قيم الانتماء للمؤسسة
- ❖ المبحث الرابع : مصادر قيم الانتماء للمؤسسة
- ❖ المبحث الخامس : أنواع قيم الانتماء للمؤسسة

◆ المطلب الأول : الالتزام الوظيفي

◆ المطلب الثاني : الرضى الوظيفي

◆ المطلب الثالث : الولاء الوظيفي

- خلاصة

الإطار التطبيقي

1) الفصل الأول : بطاقة تعريفية لمؤسسة السكن والتجهيزات العمومية لولاية برج بوعرييج

- تمهيد

❖ المبحث الأول : التعريف بالمؤسسة ونشأتها

❖ المبحث الثاني : الهيكل التنظيمي للمؤسسة

❖ المبحث الثالث : دور مؤسسة السكن والتجهيزات العمومية

- خلاصة

2) الفصل الثاني : الدراسة الميدانية

- تمهيد

❖ المبحث الأول : الدراسة الاستطلاعية

❖ المبحث الثاني : عرض وتحليل وتفسير البيانات و النتائج

- خلاصة

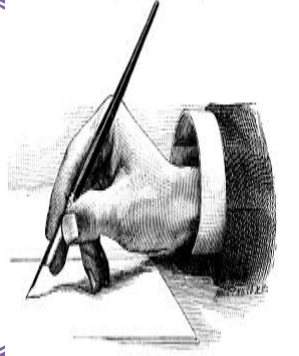
- النتائج العامة للدراسة

- خاتمة

- قائمة المصادر والمراجع

- قائمة الملاحق

مقدمة



مقدمة

يعتبر الاتصال سلوك ونشاط إنساني معقد على جانب كبير من الأهمية و تكمن أهميته في أنه ركيزة ومحرك أساسي لكافة العمليات الاجتماعية داخل المجتمع بكافة أجزائه ومكوناته على اختلاف مكانتها ورتبتها ، فبدونه لا يمكن تصور أي حركية اجتماعية أو أي شكل من أشكال التبادل وبما أن الاتصال وبكافة أساليبه ضرورة من ضروريات الحياة فقد انتقلت هذه الأهمية إلى المؤسسات بكافة أنواعها وأشكالها .

فالالاتصال في المؤسسة له أهمية واثر كبير في حركية المؤسسة وفعاليتها من خلال أفعال ومواقف الأفراد بما يحقق أهدافها فهو و بكافة أساليبه بما فيه الاتصال الشفوي كأسلوب فعال يساهم في خلق روابط إنسانية ويقوم بتوجيهها بما يحقق التقارب والتعاون بين الأفراد بما يحقق التزامهم ورضاهم وولائهم لهذه المؤسسة مما يؤدي إلى شعورهم بالانتماء إليها ومن جهة أخرى وفي نفس الوقت نجد أن الاتصال بصفة عامة بما فيه الاتصال الشفوي يوجه وينظم هذه الروابط و السلوكيات الإنسانية في شكل معتقدات ومبادئ يعبر عنها بقيم الانتماء للمؤسسة .

ومن خلال هذه الدراسة تم التركيز على الاتصال في المؤسسة وتسليط الضوء على دور الاتصال الشفوي في تعزيز قيم الانتماء للمؤسسة ، وتعلقت الدراسة بمؤسسة السكن والتجهيزات العمومية لولاية برج بوعريريج فكانت خطة العمل كالتالي :

◆ **الإطار المنهجي :** والذي اعتمدت فيه على منهجية علمية تعتمد على (الإشكالية ، التساؤلات ، أهمية و أهداف الدراسة ، أسباب اختيار الموضوع ، المدخل النظري للموضوع ، تحديد المصطلحات والمفاهيم ، حدود الدراسة ، نوع الدراسة ومنهجها ، أدوات جمع البيانات ، مجتمع الدراسة واختيار العينة والدراسات السابقة).

◆ **الإطار النظري :** عرضته في ثلاث فصول كالاتي

- الفصل الأول : تناولت فيه الاتصال في المؤسسة (تعريفه ، أهدافه ، و أهميته ، و الاتصال بين العاملين في المؤسسة وأخيرا أنماط الاتصال في المؤسسة) .

- الفصل الثاني : فقد تناولت فيه الاتصال الشفوي (تعريفه ، خصائصه وأخيرا مزايا وعيوب الاتصال الشفوي) .

– الفصل الثالث : تناولت فيه قيم الانتماء للمؤسسة (مفهومها ، أهداف وأهمية قيم الانتماء للمؤسسة ، مصادرها وأنواعها) .

◆ **الإطار التطبيقي** : والذي تم فيه تبين وكشف علاقة ودور الاتصال الشفوي في تعزيز قيم الانتماء وتم تقسيمه الى فصلين كالتالي :

– الفصل الأول : كبطاقة تعريفية بالمؤسسة ميدان دراسة تم فيه (تعريف المؤسسة ونشاطها وعرض الهيكل التنظيمي لها وأخيرا دورها) .

– الفصل الثاني : فقد احتوى على (الدراسة الميدانية التي احتوت على الدراسة الاستطلاعية وعرض وتحليل وتفسير البيانات والنتائج العامة للدراسة خروجاً باستنتاجات واقتراحات متعلقة بالموضوع.

الإطار المنهجي

❖ تمهيد

- 1) الإشكالية
- 2) التساؤلات
- 3) أهمية الموضوع
- 4) أهداف الموضوع
- 5) أسباب اختيار الموضوع
- 6) المدخل النظري للموضوع
- 7) تحديد المصطلحات والمفاهيم
- 8) حدود الدراسة
- 9) الإجراءات المنهجية
 - نوع الدراسة
 - منهج الدراسة
 - أدوات جمع الدراسة
 - مجتمع البحث واختيار العينة
- 10) الدراسات السابقة

تمهيد :

تعد الإجراءات المنهجية مرحلة مهمة من مراحل ، البحث وهي من العناصر البنائية والأساسية للدراسة التطبيقية إذ بواسطتها يتمكن الباحث من جمع المعلومات حول موضوع الدراسة وذلك عن طريق النزول إلى الميدان والتطبيق و الإجابة عن التساؤلات من خلال النتائج المتوصل إليها وتحقيق أهداف الدراسة .

1- الإشكالية :

يعد الاتصال داخل المؤسسة أهم شيء تبنى عليه هذه المؤسسة فهو حلقة الوصل بينها وبين جمهورها ويعرف بأنه تدفق للمعلومات بين الأطراف في المؤسسة وهو ما يضمن التوافق و الاتفاق والتفاهم والتكامل و الانسجام بين هؤلاء الأطراف من اجل سيورة حسنة وعادلة وفعالة لتحقيق وظائف مختلفة وأهداف وغايات معينة لهذه المؤسسة وهي في ذلك تستخدم أشكال وأساليب اتصالية مختلفة ومتعددة .

ويعد الاتصال الشفوي واحد من هذه الأشكال و الأساليب الاتصالية المهمة والتي تستخدم بشكل كثير داخل أي المؤسسة وهو ينطوي على تبادل الأفكار و المعلومات باستخدام الكلمة المنطوقة ، وله دور كبير وفعال في خلق الربط بين الأفراد داخل المؤسسة من اجل الوصول إلى فهم مشترك من خلال التفاعل فيما بينهم وهو ما يخلق لديهم قيم يحملونها داخل المؤسسة يفهمونها ويشتركون فيها ويتفقون عليها وتضبط سلوكهم وهي " عبارة عن مجموعة قيم تنظيمية تخلق للفرد الإحساس بالانتماء إليها .

تعد القيم التنظيمية أو ما تسمى بقيم الانتماء للمؤسسة قيما تختص بها المؤسسات وتقوم على تأكيدها وتحصر عليها كنوع من صيانة التماسك في البناء التنظيمي بحيث تمثل هذه القيم في مكان أو بيئة العمل ، وتعمل على توجيه سلوك العاملين داخل المؤسسة وتمثل هذه القيم في درجة الالتزام الوظيفي ودرجة الرضى الوظيفي ودرجة الولاء الوظيفي .

تعتبر مؤسسة السكن والتجهيزات العمومية لولاية برج بوعريريج واحدة من المؤسسات الحيوية وقطاع أساسي في الحياة وهي تشتمل وتتكون من مجموعة أفراد يتواصلون فيما بينهم بأساليب متنوعة ومتعددة أهمها الاتصال الشفوي وذلك وفقا لمجموعة قيم تجعلهم يرتبطون بها ارتباطا وثيقا وتجعلهم يحسون بالانتماء إليها من خلال التزامهم ورضاهم وولائهم لها ومنه بطرح التساؤل الآتي :

● هل للاتصال الشفوي دور في تعزيز قيم الانتماء لمؤسسة السكن والتجهيزات العمومية لولاية

برج بوعريريج ؟

2- التساؤلات :

● **التساؤل العام :** هل للاتصال الشفوي دور في تعزيز قيم الانتماء لمؤسسة السكن والتجهيزات العمومية لولاية برج بوعريريج؟

● **التساؤلات الفرعية :**

1) هل للاتصال الشفوي دور في تعزيز قيمة الالتزام الوظيفي ، في مؤسسة السكن والتجهيزات العمومية لولاية برج بوعريريج؟ .

2) هل للاتصال الشفوي دور في تعزيز قيمة الرضى الوظيفي في مؤسسة السكن والتجهيزات العمومية لولاية برج بوعريريج؟

3) هل للاتصال الشفوي دور في تعزيز قيمة الولاء الوظيفي في مؤسسة السكن والتجهيزات العمومية لولاية برج بوعريريج؟ .

3- **أهمية الموضوع (الدراسة) :**

- ✓ تندرج الدراسة ضمن مجال دراسة الاتصال في المؤسسة والذي يمثل أهم شيء تبني عليه المؤسسات من اجل سيرورة حسنة وفعالة وعادلة .
- ✓ أهمية وفعالية الاتصال الشفوي في المؤسسات .
- ✓ أهمية القيم التنظيمية لدى الأفراد الموظفين في المؤسسات .

4- **أهداف الموضوع (الدراسة) :**

- ✓ تسليط الضوء على مكانة الاتصال الشفوي كشكل من أشكال الاتصال في مؤسسة السكن والتجهيزات العمومية لولاية برج بوعريريج .
- ✓ التعرف على قيم الانتماء السائدة داخل مؤسسة السكن والتجهيزات العمومية لولاية برج بوعريريج .
- ✓ التعرف على الدور الذي يلعبه الاتصال الشفوي في تعزيز قيم الانتماء في مؤسسة السكن والتجهيزات العمومية لولاية برج بوعريريج .
- ✓ معرفة مدى تعزيز الاتصال الشفوي لقيمة الالتزام الوظيفي في مؤسسة السكن والتجهيزات العمومية لولاية برج بوعريريج .

✓ معرفة مدى تعزيز الاتصال الشفوي لقيمة الرضى الوظيفي في مؤسسة السكن والتجهيزات العمومية
لولاية برج بوعريريج .

✓ معرفة مدى تعزيز الاتصال الشفوي لقيمة الولاء الوظيفي في مؤسسة السكن والتجهيزات العمومية
لولاية برج بوعريريج .

5- أسباب اختيار الموضوع :

❖ الأسباب الذاتية :

✓ الرغبة في التعرف على فاعلية الاتصال الشفوي كشكل من أشكال الاتصال في المؤسسات ودوره
في تعزيز القيم التنظيمية في المؤسسة .

✓ الميل الشخصي لدراسة موضوع قيم الانتماء للمؤسسة و أهميتها في المؤسسات .

✓ الرغبة الذاتية في التعرف على القيم المتضمنة والسائدة في مؤسسة السكن والتجهيزات العمومية
لولاية برج بوعريريج التي ينبغي الإحساس بها وتبنيها بالشكل الذي يعزز الإنتماء الى هذه المؤسسة

❖ الأسباب الموضوعية :

✓ أهمية الاتصال الشفوي كممارسة اتصالية في المؤسسة وعنصر من عناصر تشكيل الثقافة
التنظيمية داخل المؤسسات .

✓ الاهتمام بمجال الاتصال الشفوي ومظاهر التعاون المهني والعاطفي التي يخلقها بين أعضاء
المؤسسات في شكل قيم تساعدهم على الارتباط والتماسك وبناء العلاقات .

✓ الاهتمام بمجال القيم التي تنظم وتضبط السلوكات في المؤسسات على اعتبار ان هذه المؤسسات
مجتمع مصغر ليس بمعزل عن المجتمع الكلي .

6- المدخل النظري للدراسة :

اعتمدت في دراستي هذه على نظرية البنائية الوظيفية والتي ترجع تسميتها لاستخدامها مفهومي البناء
Structure وهو مصطلح يشير الى الطريقة التي تعظم بها الأنشطة المتكررة في المجتمع والوظيفة

function وهو مصطلح يشير إلى مساهمة شكل معين من الأنشطة المتكررة في الحفاظ على استقرار وتوازن المجتمع⁽¹⁾.

وتنطلق الوظيفة من عدة قضايا مترابطة وهي تسلم بأداء المجتمع ما هو إلا نسق يضم مجموعة متكاملة من العناصر المتساندة التي تساهم في تحقيق تكامله بحيث تقوم هذه النظرية على فكرة النسق الاجتماعي والذي هو عبارة عن مجموعة فاعلين أو أكثر يحتل كل منهم مكانة اجتماعية معينة ومتميزة عن الآخرين ويؤدي دورا متميزا عن الآخرين وهو يعد نمط منظم يحكم العلاقات بين الأفراد ينظم حقوقهم وواجباتهم تجاه بعضهم مما يحقق الحفاظ على بقاء هذا النسق وتوازنه⁽²⁾.

❖ مسلمات ومبادئ نظرية البنائية الوظيفية :

- النظر إلى المجتمع على انه نظام يتكون من عناصر مترابطة وتنظيم نشاط هذه العناصر بشكل متكامل.
- يتجه هذا المجتمع في حركة نحو التوازن ومجموع عناصره يتضمن استمرار ذلك بحيث لو حدث أي خلل في هذا التوازن فان القوى الاجتماعية سوف تضبط لاستعادة هذا التوازن .
- كل عناصر النظام و الأنشطة المتكررة فيه تقوم بدورها في المحافظة على استقرار النظام على اعتبار ان هذه الأنشطة المتكررة ضرورة لوجود واستمراره ، وهذا الاستمرار مرهون بالوظائف التي يحددها المجتمع للأنشطة المتكررة لتلبية حاجياته⁽³⁾.
- وتطبيق نظرية البنائية الوظيفية في دراستي فيمكن القول ، بان مؤسسة السكن والتجهيزات العمومية لولاية برج بوعرييج عبارة عن بناء يتكون من عمال ، وموظفين يساهمون في تسيير هذه المؤسسة من خلال علاقات اجتماعية وتعاون اجتماعي ومهني من خلال أداء كل فرد فيها لمهامه ، ووظائفه بطريقة دائمة ومنظمة بما يخلق الإحساس لديهم بالانتماء لهذه المؤسسة وبالتالي ، تحقيق أهداف المؤسسة ويتم في ذلك الاعتماد على الاتصال في هذه المؤسسة الذي يشير الى العملية التي تنتقل بها الأفكار و المعلومات بين الموظفين والعاملين في هذه المؤسسة التي من خلالها يتم أداء المهام في المؤسسة كنسق اجتماعي بما يتضمنه من علاقات بمعنى أن هذا النسق الاجتماعي تكون العلاقة فيه بين شخصين او أكثر ، وتعدد أساليب الاتصال الشفوي احد أهم

¹ - محمد عبد الحميد ، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية ، عالم الكتب، ط1 القاهرة، 2004 ص 31

² - [http:// e3arabi .com](http://e3arabi.com) , 10-07-2020 , h 21 :00

³ - مي العبدلي ، نظريات الاتصال ، دار النهضة للنشر و التوزيع ، بيروت ، 2006 ، ص 176

هذا النسق الاجتماعي ويعتبر الاتصال الشفوي احد أهم هذه الأساليب التي تساهم في تسيير وتنسيق الأنشطة المختلفة بين الموظفين بما يحقق الاستقرار في أداء المهام الوظيفية للموظفين بالتزام و رضى وولائهم يزيد من فاعلية وقدرة أداء المؤسسة .

7- تحديد المصطلحات والمفاهيم :

7-1- الاتصال :

❖ لغويا : كلمة مشتقة من مصدر " وصل " الذي يعني أساسا الصلة وبلوغ الغاية . اصطلاحا : عرفه بيرلسون و ستاينر بأنه " عملية نقل المعلومات والرغبات والمشاعر والمعرفة والتجارب إما شفويا أو استعمال الرموز والكلمات والصور و الإحصائيات بقصد الإقناع أو التأثير على السلوك " .⁽¹⁾

❖ إجرائيا : هو عملية نقل وتبادل المعلومات و الأفكار بين الطرفين أو مجموعة من الأطراف وذلك بواسطة أساليب مختلفة .

7-2- الاتصال الشفوي :

❖ اصطلاحا : عرفه فتحي يونس " بأنه ذلك النشاط اللغوي الذي يتطلب تفاعل بين اثنين أو أكثر وتستخدم فيه اللغة المنطوقة لإبلاغ الرسالة أو نقلها من المتحدث إلى المستمع .⁽²⁾

❖ إجرائيا : هو الاتصال الذي يتم بين طرفين أو مجموعة من الأطراف باستخدام الكلمة أو اللغة المنطوقة.

7-3- القيم :

❖ إصطلاحا : عرفه بركات بأنها المعتقدات حول الأمور و الغايات و أشكال السلوك المفضلة لدى الناس ، توجه مشاعرهم وتفكيرهم ومواقفهم وتصرفاتهم واختياراتهم ، وتنظم علاقاتهم بالواقع و المؤسسات و أنفسهم والمكان والزمان وتسوغ مواقفهم وتحدد هويتهم ومعنى وجودهم⁽³⁾

❖ إجرائيا : هي مجموعة عادات وقواعد ومعايير يحملها الأفراد وتضبط سلوكهم .

¹ - فضيل دليو ، الاتصال (مفاهيمه ، نظرياته ، وسائله) ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، 2003 ص 15 ، 16 .

² - راشد محمد عطية أبو صواوين ، تنمية مهارات التواصل الشفوي ، ايتراك للنشر والتوزيع ، القاهرة ، 2005 ، ص 152 .

³ - محمد الفاتح بشير المغربي ، أصول الإدارة والتنظيم ، الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي ، السودان ، 2018 ، ص 37

4-7- الانتماء :

- ❖ اصطلاحاً : هو عضوية الفرد من الجماعة أي ضرورة أن يكون الفرد جزءاً من الجماعة أما الارتباط بها فيخضع للسعي العام للفرد بنفسه وهناك ما يرى انتقال الانتماء على الجانبين أي كون الفرد جزءاً من الجماعة وارتباطه بها في الوقت نفسه .
- ❖ إجرائياً : هو الانتساب و الارتباط الوثيق إلى شيء ما أو مكان ما .

5-7- الانتماء التنظيمي (الانتماء إلى المؤسسة) :

- ❖ اصطلاحاً : هو اعتقاد قوي وقبول من جانب أفراد التنظيم بأهداف وقيم المنظمة التي يعملون بها ورغبتهم في بذل أكبر عطاء ممكن لصالحها مع رغبة قوية من الاستمرار في عضويتها والدفاع عنها وتحسين سمعتها⁽¹⁾ .
- ❖ إجرائياً : هو درجة الانتساب و الارتباط و الاندماج للفرد بالمؤسسة التي يعمل بها بحيث يحس بأنه جزء لا يتجزأ منها .

6-7- القيم التنظيمية (قيم الانتماء للمؤسسة) :

- ❖ اصطلاحاً : هي تلك التي تمثل القيم في مكان العمل بحيث تحمل هذه القيم على توجيه سلوك العاملين ضمن الظروف التنظيمية المختلفة⁽²⁾
- ❖ إجرائياً : هي مجموعة عادات وقواعد ومعايير يحملها الأفراد يفهمونها ويشتركون فيها ويتفقون عليها و تضبط سلوكهم داخل المؤسسة بما يجعلهم يرتبطون بها ارتباطاً وثيقاً يجعلهم أعضاء و أجزاء لا تتجزأ منها ويحسون بالانتساب إليها وهذا ما يعبر عنه بدرجة الالتزام و الرضى و الولاء للمؤسسة .

7-7- الالتزام الوظيفي :

- ❖ اصطلاحاً : يعرفه ديفيز سنة 1989 على انه " درجة انغماس العامل في عامله ومقدار الجهد و

¹ - محمد الفاتح بشير المغربي ، المرجع نفسه ، ص 189 .

² - عبد الله احمد الزهراني ، نموذج مقترح للتوافق بين القيم الشخصية و القيم التنظيمية بمؤسسات التعليم العالي ، السعودية ، دراسة تحليلية ، ص 20 ،

الوقت الذي يكرسه لهذا الغرض و إلى أي مدى يعد عمله جانبا رئيسيا في حياته" .⁽¹⁾

❖ **إجرائيا :** هو درجة ومدى حرص العاملين على تحقيق أهداف المؤسسة التي يعملون بها من خلال حرصهم تعمل ، والقيام بالمسؤوليات و الأعمال المسندة .

7-8- الرضا الوظيفي :

❖ **اصطلاحا :** هو حصيلة عوامل ذات صلة بالعمل الوظيفي والتي تقاس أساسا بقبول الفرد ذلك العمل بارتياح و رضا نفس و فاعلية في الإنتاج نتيجة للشعور الوجداني⁽²⁾

❖ **إجرائيا :** هو مجموعة مشاعر تعبر عن مدى قبول العاملين للعمل الذي يزاوونه .

7-9- الولاء الوظيفي :

❖ **اصطلاحا :** هو حالة توحد الموظف مع المؤسسات التي يعمل فيها ومع أهدافها ورغبته بالمحافظة على عضويته فالولاء العالي للمؤسسة دعيي التوحد مع هؤلاء الذين يمتلكون أو يديرون المؤسسة.⁽³⁾

❖ **إجرائيا :** هي مجموعة مشاعر تعبر عن مدى تعلق وارتباط العاملين بالعمل والمؤسسة التي يعملون بها واعتزازهم بها .

8- حدود الدراسة :

8-1 الحدود المكانية : المجال المكاني الذي خصته الدراسة كان مؤسسة السكن والتجهيزات العمومية لولاية برج بوعرييج .

8-2 الحدود الزمانية : انطلقت هذه الدراسة مع نهاية عام 2019 ، حيث بدأ الشروع في الدراسة النظرية للموضوع منذ ذلك الحين و استمر إلى غاية نهاية شهر فيفري 2020 وبعد ذلك تم القيام بالدراسة الميدانية حيث بدأ الشروع فيها مع بداية شهر مارس 2020 واستمر إلى 03 / 08 / 2020

¹ - محمد حسن محمد حمادات ، **قيم العمل و الالتزام الوظيفي** ، رواد مكتبة الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ، ط 1 ، 2006 ، ص 64 .

² - محمد عبد الله الرشودي ، **مفهوم الذات وعلاقته بالرضى الوظيفي** ، أكاديمية نايف العربية ، الرياض ، 1997 ، ص 37 .

³ - ماجدة العطية ، **سلوك المنظمة (سلوك الفرد والجماعة)** ، دار الشروق للنشر ، الأردن ، 2003 ، ص 103 .

8-3 الحدود البشرية : موظفو وعمال مؤسسة السكن والتجهيزات العمومية لولاية برج بوعريريج والذي بلغ عددهم الكلي 160 موظف .

9- الإجراءات المنهجية :

9-1 نوع الدراسة : تندرج هذه الدراسة في إطار الدراسات الوصفية التي تعد نوعا من الدراسات التي يعتمد عليها بشكل أساسي في البحوث والدراسات العلمية و الاستطلاعية حيث يتم بالوصف الدقيق للظاهرة موضوع الدراسة والتحليل النوعي والكمي وتحقيق العلاقات السببية⁽¹⁾ .

وقد تم اختيار هذا الموضوع من الدراسات بناء على طبيعة الموضوع و المشكلة التي تم الانطلاق منها و الأهداف المراد الوصول إليها كمعرفة مدى تعزيز الاتصال الشفوي لقيم الانتماء داخل مؤسسة السكن والتجهيزات العمومية لولاية برج بوعريريج وذلك يتطلب وصفا شاملا للظاهرة موضوع الدراسة وتقييم النتائج حول التساؤلات وذلك بتفسير وتحليل البيانات المتحصل عليها ميدانيا ، وهذا ما تتيحه الدراسة الوصفية التحليلية

9-2 المنهج المستخدم : اعتمدت الدراسة على المنهج المسحي حيث يعد من المناهج الأساسية التي تستخدم في الدراسات الوصفية فهو يستخدم عادة في نشاط بحثي يستهدف تحصيل بيانات كمية عن موقف معين وفحص جوانبه المختلفة التي تنصب على الوقت الحاضر بشكل أساسي⁽²⁾

ونظرا لان هذه الدراسة تهدف إلى وصف دور الاتصال الشفوي في تعزيز قيم الانتماء لدى موظفي مؤسسة السكن والتجهيزات العمومية لولاية برج بوعريريج ، فقد تم الاعتماد على المنهج المسحي وتحديدنا منهج المسح بالعينة وذلك لصعوبة تغطية كافة أفراد مجتمع البحث المتمثل في كافة الموظفين في مؤسسة السكن والتجهيزات العمومية لولاية برج بوعريريج .

9-3 أدوات جمع البيانات :

¹ - جمال محمد أبو شنب ، أصول الفكر والبحث العلمي ، دار المعرفة الجامعية ، الاسكندرية ، 2002 ، ص 132
² - محمد منير حجاب ، العلاقات العامة في المؤسسات الحديثة ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، ط 1 ، القاهرة ، ص 173

أن أدوات جمع البيانات هي جملة الوسائل التي تمكن الباحث من الحصول على أكبر عدد ممكن من المعلومات التي تخدم بحثه (1) .

تعدد وتختلف أدوات جمع البيانات ويعد اختيارها انطلقا من طبيعة البحث ومتطلباته ، وقد اعتمدت هذه الدراسة على أداة الاستبيان .

فالاستبيان يعد أداة أساسية في البحث وذلك لإمكانية استخدامه في جمع المعلومات من عدد كبير من الأفراد سواء كانوا مجتمعين في مكان واحد أم لا وبطريقة منهجية منظمة ، وهو مجموعة من الأسئلة المرتبطة حول موضوع معين يتم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص أو يتم تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة (2) .

ويتم إعداد استمارة الاستبيان وضبط الأسئلة بطريقة تجعلها تمس كافة جوانب الموضوع المدروس و مؤشرات التساؤلات المقدمة . وقد تم تصميمها وفقا لمتغيرات الدراسة .

❖ **المتغير المستقل :** والذي هو عبارة عن العامل الذي يؤثر على المتغير التابع ويكون هو السبب في الدراسة ويتمثل في بحثنا هذا في الاتصال الشفوي.

❖ **المتغير التابع :** وهو الظاهرة التي توجد وتحتفي وتتغير عند تطبيق الباحث للمتغير المستقل عليه ويتمثل في بحثنا في قيم الانتماء للمؤسسة .

وبهذا تم تصميم وتقسيم استمارة الاستبيان إلى محاور

➤ **المحور الأول :** يتعلق بالبيانات الشخصية للمبحوثين ويتكون من 7 أسئلة

➤ **المحور الثاني :** يتعلق بالاتصال الشفوي في المؤسسة ويتكون من 15 سؤال

➤ **المحور الثالث :** يتعلق بقيم الانتماء للمؤسسة ويتكون من 15 سؤال

أما بالنسبة لعلاقة الاتصال الشفوي بقيم الانتماء للمؤسسة و تأثيره فقد يتم تحديده تطبيقيا حسابيا في الجانب التطبيقي من الدراسة من خلال الدراسة الميدانية .

¹ - حسان محمد حسن ، الاسس العلمية لمناهج البحوث العلمية ، دار الطليعة للطباعة ، بيروت ، 1995 ، ص 334

² - عمار بوحوش ومجد محمود الذنبيات ، منهج البحث العلمي وطرق إعدادده ، ديوان المطبوعات الجامعية ، ط2 ، الجزائر ، 1999 ، ص 67

9-4 مجتمع البحث واختيار العينة :

مجتمع البحث هي المجتمع الأكبر أو مجموع المفردات التي يستهدف الباحث دراستها لتحقيق نتائج الدراسة⁽¹⁾

والعينة هي اختيار جزء صغير من وحدات او مفردات مجتمع البحث وفق طرف محددة ليمثل هذا الجزء مجتمع البحث تمثيلا علميا سليما .⁽²⁾

ويتم استخدام واعتماد طريقة العينة في حالة المجتمعات البحثية الكبيرة ولا يتم ذلك إلا بضبط العدد الحقيقي لمفردات هذه المجتمعات ويتم اختيار وتحديد حجم العينة وفقا لعدة أساليب وعدة أنواع .

وفي هذه الدراسة يتمثل مجتمع البحث في كافة الموظفين والعاملين بمؤسسة السكن والتجهيزات العمومية لولاية برج بوعريريج والذي يبلغ عددهم 160 ، ونظرا لكبر حجم المجتمع البحثي تم اعتماد طريقة العينة العشوائية البسيطة وذلك باختيار نسبة 25 % من العدد الإجمالي لموظفين وعمال المؤسسة فقدرت العينة المدروسة ب 40 موظف .

10- الدراسات السابقة :

تكتسي الدراسات السابقة والمشاهدة أهمية كبيرة في انجاز البحث العلمي فهي تساعد على التحكم في موضوع البحث وفق تجربة سابقة .

وكذلك تظهر أهمية الدراسات السابقة في اكتساب خبرة الباحثين في البحث العلمي ، و الاستفادة بنتائجهم في تطوير المشكلة وبناء إطار نظري كاف لصياغة العلاقات وتفسير النتائج .

وقد تم الاعتماد على دراسات سابقة ومشاهدة لدراستنا من حيث الموضوع و الأطر العامة الموجهة للبحث وعموما يمكن تلخيص ما جاء في هذه الدراسات كما يلي:

❖ الدراسة الأولى :

¹ - محمد عبد الحميد ، مرجع سبق ذكره ، ص 130

² - احمد بن مرسل ، مناهج ابحاث العلمي ، في علوم الإعلام و الاتصال ، ديوان المطبوعات الجامعية ، ط2 ، الجزائر ، 2005 ، ص 170

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير ، دراسة بوعطية جلال الدين سنة 2008-2009 بعنوان الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز بعنابة ، والتي كان الهدف منها معرفة العلاقات القائمة بين الاتصال التنظيمي و الأداء الوظيفي ومعرفة هل الاتصال الرسمي النازل علاقة إرتباطية قوية بأداء العاملين داخل مؤسسة البحث وهل الاتصال الرسمي الصاعد علاقة إرتباطية بأداء العمال داخل مؤسسة البحث .

وهي دراسة تحليلية وصفية للتعرف على طبيعة العلاقة بين الاتصال التنظيمي و الأداء الوظيفي لدى العمال، طبقت على عينة عشوائية تتكون من 43 عامل من أصل 197 وذلك باستخدام استمارة استبانته للحصول على البيانات والمعلومات لنطلق أساسي للبحث من اجل الإجابة والتحليل للأسئلة .

أشارت نتائج هذه الدراسة إلى انه توجد علاقة بين الاتصال التنظيمي وأداء العاملين سواء كان الاتصال مباشر أو عن طريق إعلانات واجتماعات ووجود علاقة موجبة متوسطة بين الاتصال الصاعد وخاصة باستخدام الاتصال المباشر و الأداء الوظيفي .

تتوافق هذه الدراسة مع دراسة الباحث كونها تتبادل الاتصال التنظيمي بصفة عامة وكافة أشكاله وعلاقته بالأداء الوظيفي بكافة ما يحتويه بصفة عامة ، في حين دراستي تتناول نوع من التفصيل شكل من أشكال الاتصال التنظيمي ألا وهو الاتصال الشفوي وعلاقته بجزئيات أو أشكال أساسية متعلقة بالأداء الوظيفي والتي تتمثل في الالتزام الوظيفي و الرضى الوظيفي و الولاء الوظيفي .

❖ الدراسة الثانية :

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير دراسة لقادري محمد 2009-2010 بعنوان الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق دراسة حالة مؤسسة الخزف المنزلي بمغنية والتي كان الهدف منها مفهوم الاتصال و أهميته داخل المؤسسة والتعرف على أهم الوسائل وتفعيل الموارد البشرية والتعرف على العوائق الاتصالية في المؤسسة .

طبقت الدراسة في مؤسسة الخزف المنزلي تافنة بمغنية على عينة عشوائية تألفت من 87 عامل من أصل 435 عامل باعتماد الاستبيان .

تتوافق هذه الدراسة مع دراستي كونها تتناول الاتصال الداخلي في المؤسسة بما فيه الاتصال الشفوي ، كشكل من أشكال ويعتبر الاتصال الشفوي احد المتغيرات في دراستي .

❖ الدراسة الثالثة :

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير بعنوان مساهمة الاتصال الداخلي في تحفيز العاملين دراسة بديوان الترفيه والتسيير العقاري لولاية البويرة " سبتي ذهبية " وكان الهدف منها إبراز أهداف الاتصال الداخلي وأهمية التحفيز ودوره في تحقيق أهداف المنظمة والتعرف على قدرة الاتصال الداخلي في تحفيز العاملين بما يحقق أهداف المنظمة .

وهي دراسة وصفية توصلت إلى ضرورة الاتصال الداخلي والمنظمة لتحقيق أهدافها وقدرتها على وضع نظام فعال للحوافز التي بدورها تدفع العاملين للأداء الجيد .

تتوافق هذه الدراسة مع دراستي كونها تناولت الاتصال الداخلي بصفة عامة بما فيه الاتصال الشفوي كشكل من أشكاله وهو احد متغيرات دراستي بالإضافة إلى أنها تناولت جزئية مهمة جد ألا وهي تحفيز العاملين والتي تحقق كمية من الانتماء في المؤسسة وهي متغير ثاني في دراستي .

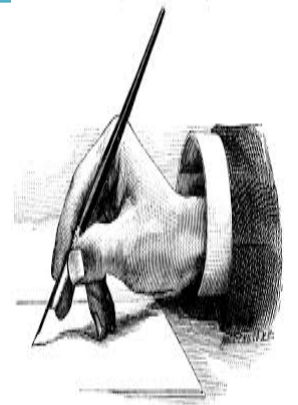
خلاصة :

إن منهجية البحث العلمي ، تعتمد أساسا على الإطار المنهجي لفهم طبيعة ونوع وطريقة الدراسة حيث تعتبر البنية الأساسية في بناء الدراسات وهمزة الوصل بين الإطار النظري و الإطار التطبيقي وهذا ما يفسر أن ضبط الإطار المنهجي بطريقة صحيحة يعطينا نتائج موضوعية

الإطار النظري

الفصل الأول

الاتصال في المؤسسة



تمهيد :

يعتبر الاتصال أهم شيء تبنى عليه المؤسسة وهي وظيفة أساسية بالنسبة لها فهو ما يضمن التوافق و الاتفاق والتكامل و الانسجام ما بين مكوناتها من أجل سيرورة حسنة وعادلة وفعالة ، بالمؤسسة بمختلف أشكالها وأحجامها كمجموعة من الأفراد منظمين في شكل قانوني تهدف إلى تحقيق أهداف الأفراد منظمين في شكل قانوني تهدف إلى تحقيق أهداف وغايات وحتى يتم ذلك ويتمكن هؤلاء الأفراد من أداء أدوارهم من الضروري وجود اتصالات فيما بينهم .

المبحث الأول : تعريف الاتصال

لغة :

من الوصل و الإيصال و الاتصال وتعني في اللغة القرب وبلوغ الغاية لما فيه من انتقال للمعلومات أو الأفكار أو الاتجاهات من شخص لآخر أو من جماعة لأخرى .

وورد في لسان العرب أنه من وصلت الشيء وصلا ، وصلة والوصل ضد المجران ووصل الشيء الى الشيء وصولا ونوصل إليه أي انتهى إليه وبلغه و أوصله أي أبغله إليه. (1)

اصطلاحا :

توجد تعريفات عديدة لمفهوم الاتصال communication وذلك لأن عملية الاتصال لا ترتبط بميدان واحد من ميادين الحياة .

فيعرفه علماء الاجتماع بأنه « تبادل – المعلومات ». (2)

ويعرفه محمد عبد الحميد بأنه " العملية الاجتماعية التي يتم بمقتضاها تبادل المعلومات والآراء والأفكار بين الأفراد والجماعات داخل المجتمع لتحقيق أهداف معينة وهو عملية نقل المعلومات من شخص لآخر " . (3)

فالالاتصال هو " عملية تفاعل بين المرسل والمستقبل لإحداث إثارة معينة وبالتالي الاستجابة " . (4)

المبحث الثاني: تعريف الاتصال في المؤسسة

الاتصال في المؤسسة هو أي أسلوب يؤدي إلى تبادل المعلومات بين شخصين أو أكثر عن طريق التفاهم بين المرسل والمرسل إليه ، وهذه المعلومات تكون بيانات أو أفكار تؤدي إلى التفاهم بين الأشخاص في المؤسسة من خلال علاقات مرتبطة بعضها ببعض ، وهو سلوك لفظي أو مكتوب يستخدمه احد الأطراف

¹ - ابن المنظور ، لسان العرب ، المجلد 6 من م الى ي ، دار المعارف ، القاهرة ، د ، ت ط ، ص 50 ، 40 .

² - [https:// ar.m.wikipedia.org/wiki-12-07-2020 , h15:36](https://ar.m.wikipedia.org/wiki-12-07-2020_h15:36)

³ - ابراهيم خليل خضر ، مهارات الاتصال ، دار الجندي للنشر والتوزيع ، القدس ، ط 1 ، 2013 ، ص 13 .

⁴ - مصطفى عشوي ، سلسلة الدراسات الإعلامية لعالم الاتصال ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، ط ، 1992 ، ص 27 .

مؤثر في الأطراف و الأخرى في المؤسسة وهو عملية ضرورية لاستمرار العمل ، كما يعتبر احد المكونات الأساسية للعمل في المؤسسة ، فالموظف يقضي ما يقرب من 70% من وقته في الاتصال .

المبحث الثالث : أهداف الاتصال في المؤسسة

يهدف الاتصال في المؤسسة إلى :

- ✓ استخدام الكلمات والحركات وغيرها لتبادل المعلومات
- ✓ وضع الأفكار في صياغة رسالة وبوسيلة مناسبة بحيث يمكن فهمها من الطرف الآخر ويتصرف بالشكل المطلوب
- ✓ إعلام الموظفين والمرؤوسين بتعليمات خاصة إما بالتنفيذ أو بالامتناع عن التنفيذ بشكل معين وفي وقت معين .
- ✓ إعلام الرؤساء بما تم أو يتم أو بالمشكلات التي ظهرت في التنفيذ و الاقتراحات ومشكلات المرؤوسين بصفة عامة
- ✓ إعلام الموظفين بالأهداف المطلوب تحقيقها والسياسات المقررة والبرامج والخطط التي وضعت والمسؤوليات والسلطات المحددة . (1)

المبحث الرابع : أهمية الاتصال في المؤسسة

يعتمد تكوين العلاقات في المؤسسة على الروابط القوية والاهتمامات المشتركة والتي تزداد بشكل كبير عند حدوث ضغوط أو أزمات فإن الجميع يلتفون حول بعضهم البعض فالانصال في المؤسسة مثل شرايين الدم التي تجري في جسم إنسان تحمل لخلاياه و أعضائه الغذاء والطاقة و تطرد عنه السموم ويمكن تحديد أهمية الاتصال في المؤسسة فيما يلي :

- ❖ حاجة العاملين للمعلومات المختلفة في العمل .
- ❖ حاجة العاملين للمشاركة الفعالة في العمل .

¹ - إبراهيم خليل ، خضر ، نفس المرجع السابق ، ص 48 ، 49 .

- ❖ ممارسة العاملين للاتصال لتحقيق أهداف معينة .
- ❖ مساعدة العاملين في انجاز الأعمال اليومية .
- ❖ المساهمة في حل مشكلات العمل .
- ❖ المساهمة في حل مشكلات العاملين .
- ❖ توجيه وتحفيز العاملين ونصحهم وإرشادهم . (1)

المبحث الخامس : الاتصال بين العاملين في المؤسسة

يعد الاتصال بين العاملين من أهم ركائز نجاح المؤسسات واستمرار حيويتها ونشاطها فالإتصال هو الذي يصنع النجاح أو الفشل ، حيث يشتغل العاملون في المؤسسة كل بدوره ليحققوا أهداف هذه المؤسسة بشكل منسق ومنتظم فيعكسوا بيئة المؤسسة الفاعلة ، فالإتصال في المؤسسة إما انه يساهم في بناء فريق العمل او يهدمه وذلك باعتماده على تحسين العلاقات وتوافر المعلومات حيث يتم في المؤسسة تقسيم العمل على العاملين مما يوفر نوعا من العدل والموازنة بين الموظفين والعاملين فكل واحد يؤدي العمل المنوط به ثم تأتي مرحلة تجميع العمل المقسم والذي نقصد به العلاقة والتعامل بين الزملاء في المؤسسة ولضمان ذلك بتناغم وانسجام وشفافية يجب توفر درجة ومهارة عالية في الاتصال . (2)

المبحث السادس : أنماط الاتصال في المؤسسة

لكي تتم العملية الاتصالية بين الأطراف في المؤسسة لابد من استعمال أنماط و أساليب اتصالية متعددة يمكن عن طريقها نقل وتبادل المعلومات وتنقسم هذه الأنماط إلى :

المطلب الأول : الاتصالات الشفوية

ينطوي هذا النوع من أساليب الاتصال على تبادل البيانات و الأفكار والمعلومات و الأطروحات والآراء بين المرسل والمستلم باستخدام الكلمات المنطوقة ومن أمثلة هذا النوع من الاتصال الآتي :

- ❖ المقابلات الشخصية التي تتم وجها لوجه .

¹ - إبراهيم خليل ، خضر ، نفس المرجع السابق ، ص 50

² - إبراهيم خليل ، خضر ، نفس المرجع السابق ، ص 56

❖ المناقشات على اختلاف أنواعها والتي تشمل على اللقاءات والدورات والمحاضرات والاجتماعات ..
إلخ.

❖ الاتصالات الهاتفية كافة .

المطلب الثاني: الاتصالات المكتوبة

ينطوي هذا النوع من أنماط الاتصال على إرسال أو نقل الرسائل والمعاني المطلوب إرسالها للآخرين كتابيا سواء بشكل تقارير أو وثائق أو مستندات أو ملاحظات ، ويتميز هذا النوع بسهولة و التوثيق .

المطلب الثالث : الاتصالات الإلكترونية

لقد أتاح عصر الانترنت أساليب وطرق مبتكرة ومتنوعة لتبادل المعلومات والوثائق والبيانات وبرزت تقنيات متعددة اتصالية وفعالة وسريعة مكنت الأفراد و المؤسسات من تبادل كميات هائلة من البيانات والمعلومات في وقت قياسي وفر المال والجهد للأفراد والمؤسسات ومكنتهم الاتصال الفوري ، وعلى نطاق كوني واسع دون تكاليف وسفر أو وقت .⁽¹⁾

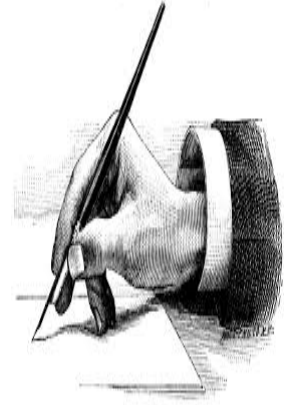
¹ - بشير العلاق ، الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية و الممارسة ، 2009 ، ص 43 . 44 . 45

خلاصة الفصل

يعتبر الاتصال في المؤسسة أحد المكونات الأساسية للعمل في هذه المؤسسة وهو يتم من اجل التفاهم والتعاون المهني وبناء العلاقات بين الموظفين والعاملين بها وذلك بنقل وتبادل المعلومات والخبرات الخاصة بالمؤسسة وبالعمل وهو يحقق التماسك والتكامل و الانسجام وبالتالي تحقيق أهداف هذه المؤسسة وعملية الاتصال في المؤسسة تتم بعدة أساليب إلكترونية كتابية وشفوية .

الفصل الثاني

الاتصال الشفوي



تمهيد

يعد الاتصال الشفوي عملية اجتماعية وظاهرة إنسانية فعالة عرفها الإنسان وأدرك أهميتها منذ القدم والتي أضافت إليها التكنولوجيا فيما بعد بعدا آخر وهو إمكانية الاتصال الشفوي وفقا لتقنيات تمكنه من تخطي الحواجز الجغرافية .

المبحث الأول : تعريف الاتصال الشفوي

الاتصال الشفوي عبارة عن تبادل الأفكار والمعلومات بين المرسل والمستقبل باستخدام الكلمة المنطوقة وهو يسمح بالتعرف على ردود الأفعال من الذين يتلقون الرسالة ويمكن من تعديل القرارات بصورة فورية. (1)

ويعرفه فتحي يونس بأنه " ذلك النشاط اللغوي الذي يتطلب تفاعلا بين اثنين أو أكثر وتستخدم فيه اللغة المنطوقة لإبلاغ الرسالة أو نقلها من المتحدث إلى المستمع ". (2)

المبحث الثاني : خصائص الاتصال الشفوي

للاتصال الشفوي جملة من الخصائص توجزها فيما يلي :

- انه اتصال عضوي بمعنى انه يستعمل الفم والأذن بوصفتيها عضوين مركزيين لإتمام العملية الاتصالية الشفوية بشكل مواجهي أي وجه لوجه .
- إن الاتصال الشفوي اتصال منظم زمنيا ومكانيا إن يكون كل من المرسل والمستقبل أو المستقبلين متواجدين في الزمان والمكان المعينين ولذا لا تذهب الرسالة الشفوية المباشرة بعيدا أو لا تتحقق إلا بوجود طرفي الرسالة في الزمان المعين .
- المتحكم في الرسالة الشفوية هو المرسل فالرسالة مرتبطة به أساسا لكونه يمتلك مضامينها و أدواتها ووسائل السيطرة عليها والتحكم فيها وتوجيهها الواجبة التي يريد .
- تمنح الرسالة الاتصالية الشفوية المباشرة فرص للحوار بصورة وتبادل الآراء وقبول الآخر ولذا تبدو من خلالها عملية الاسترجاع بصورة أسرع و أوضح لما في هذه الرسالة من اختصار للوقت والسرعة في الآراء . (3)

1- شريف الحموي ، مهارات الاتصال ، دار عافا ، العلمية للنشر و التوزيع ، الأردن ، 2007 ، ص 17

2- رشيد محمد أبو صواوين ، مرجع سيق ذكره ، ص 52

3- هادي نحر ، احمد الخطيب ، إدارة الاتصال والتواصل " النظريات ، العمليات ، الوسائط الآلية ، عالم الكتب " ، الأردن ، 2009 ، ص

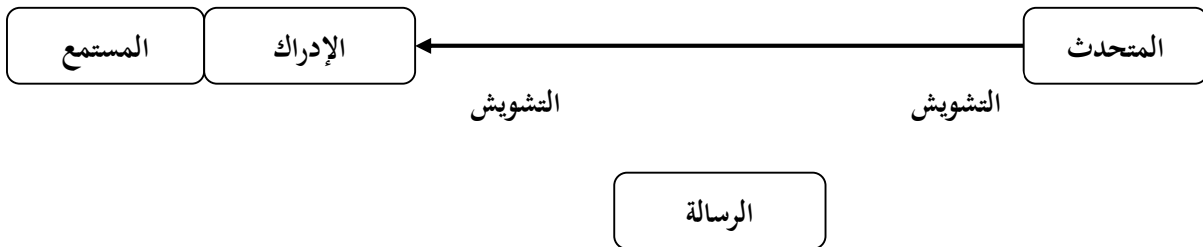
المبحث الثالث : أهمية الاتصال الشفوي

تكمن أهمية الاتصال الشفوي في ما يلي :

- ❖ تحتل اللغة الشفوية مكانا بارزا في عملية الاتصال في المجتمع خاصة المجتمع المعاصر الذي نعيشه ذلك انه بدون الاتصال الشفوي يصبح من الصعب أن نناقش ، نشرح ، ونفسر ونعلق ونوجه و نقبل ونرفض خاصة في موافق الحياة الاجتماعية والعملية التي لا تتاح لنا فيها من حيث طبيعة الموقف أو الزمان أو المكان استخدام الورقة والقلم .
- ❖ يعد الاتصال الشفوي الوسيلة للتعلم خاصة في البداية .
- ❖ يعد الاتصال الشفوي المدخل المنطقي لتعليم اللغة فعادات الاتصال الشفوي تضع الأساس لكل نمو لغوي في المستقبل .
- ❖ أشيع أشكال الاتصال في حياة الإنسان هو الاتصال الشفوي .
- ❖ الثورة التي حدثت في وسائل الاتصال والتي بدأت باختراع المذياع والهاتف الذين قاربا المسافات بين الناس وجعلا للكلمة المنطوقة والمسموعة أهمية كبرى .
- ❖ عناية الإسلام بالكلمة المنطوقة والمسموعة ففي القرآن الكريم والحديث الشريف و السيرة النبوية دلالة قاطعة اهتمام الإسلام بمكانة اللغة الشفوية قال تعالى ﴿ وعلم آدم الأسماء كلها ﴾ وقال رسول الله صلى الله عليه وسلم ﴿ المرء بأصغريه عليه ولسانه ﴾⁽¹⁾

المبحث الرابع : عناصر الاتصال الشفوي

شكل رقم (01) : يبين عناصر الاتصال الشفوي



¹ - رشيد محمد أبو صواوين ، مرجع سبق ذكره ، ص 157 . 158 .

❖ **المتحدث** : هو الشخص القادر على نقل العادات، العواطف، الاتجاهات، الأفكار والأحداث الى الآخرين.

❖ **التشويش** : وهو مجموعة من العوامل التي تؤدي إلى ظهور اختلافات بين الرسالة المنطوقة و الرسالة المسموعة.

❖ **الإدراك** : وهو عملية تفسير المعلومات الواردة وتكوين المفاهيم والتصورات وهو مرتبط بكل مظاهر النشاط المهني الإنساني .

❖ **المستمع** : وهو الطرف الأساسي في عملية التواصل وهو الذي يستقبل المؤثرات الصوتية فيقوم بتمييزها وإدراكها و به يتحقق هدف المتحدث من عملية الاتصال .

❖ **الرسالة** : وهي حصيلة وضع فكر المتحدث في رمز وهو عبارة عن الحديث أو الكلمات المنطوقة.⁽¹⁾

المبحث الخامس : مزايا وعيوب الاتصال الشفوي

المزايا : أهمها الأتي :

❖ يسمح الاتصال الشفوي بالتعرف على ردود أفعال المستهدف بالاتصال الشفوي بشكل فوري وبسرعة مقارنة بأساليب الاتصال الأخرى .

❖ التغذية العكسية تكون فورية وذلك من خلال الأسئلة و الاستفسارات و الحوار .

❖ سهولة الاستخدام حيث أن الاتصال الشفهي لا يحتاج إلى وقت كبير للتحضير أو الإعداد له كما أنه لا يحتاج إلى أوراق أو وثائق أو مستلزمات أخرى .

❖ سهولة وسرعة تعديل القرارات أو التعليمات لتتلاءم مع الموقف بعد المناقشة .

❖ العفوية و الصدق وقوة التأثير .

العيوب : بالرغم من الميزات التي يتميز بها الاتصال الشفوي إلا انه لا يخلو من بعض العيوب مثل :

❖ الضوضاء حيث غالبا ما ترافق الاتصال الشفوي حالات تشويش ناتجة عن التفاعل المباشر مع الجمهور المستهدف بالرسالة الشفهية خاصة اللقاءات الحاشدة و المناقشات الحارة .

¹ -إسماعيل علي سعد ، الاتصال الإنساني في الفكر الاجتماعي ، دار المعرفة الجامعية ، مصر 2002 ، ص 159 .

❖ تكلفة وجهد المتحدث حيث يتطلب الأمر الانتقال إلى مكان اللقاء أو السفر لملاقاة الجمهور المستهدف وجها لوجه على غرار الاتصالات الهاتفية التي تكون تكاليفها كبيرة مقارنة بأساليب اتصالية أخرى .

❖ الاستخدام الخاص لعبارات أو كلمات قد يستخدمها المتحدث وقد تكون غير واضحة لنقل الرسالة أو المعنى المراد إيصاله للجمهور .

❖ استنزاف الوقت حيث يتطلب الاتصال الشفوي مدخلات ومناقشات تستغرق وقت طويلا في حالة غياب أساليب وتقنيات إدارة الوقت وضبط اللقاءات والتحكم فيها .⁽¹⁾

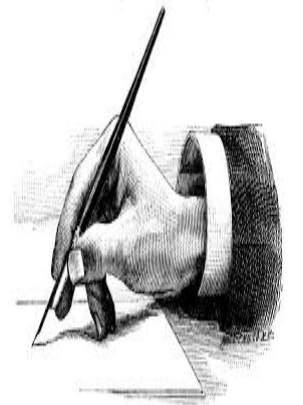
¹ - بشير العلاق ، مرجع سبق ذكره ، ص 44 . 45 .

خلاصة الفصل

يكتسي الاتصال الشفوي أهميته الخاصة في المؤسسة على اعتباره نمط وأسلوب اتصالي فعال من أهمية عملية الاتصال بصفة عامة باعتبارها عملية أساسية في المؤسسة بل والعمود الفقري لها لضمان سيرورة حسنة وفعالة محققة لأهداف وغايات هذه المؤسسة .

الفصل الثالث

قيم الإنتماء للمؤسسة



تمهيد

تعتبر قيم الانتماء للمؤسسة مجموعة عادات ومعايير وقواعد تختص بها المؤسسات وتقوم على تأكيدها وتحرص عليها كنوع من صيانة التماسك في بناء المؤسسة .

المبحث الأول : مفهوم قيم الانتماء للمؤسسة

هناك عدة تعاريف لهذا المفهوم يغلب عليها جوهر واحد وان اختلفت ألفاظها ومن هذه التعاريف :

فقد عرفها طراونة بأنها " مجموعة المبادئ والمعايير التي تحكم سلوك الفرد أو الجماعة في المؤسسة وترتبط هذه المبادئ بتحديد ما هو خطأ وهو صواب في موقف معين " .

وعرفها المصري بأنها " مجموعة القواعد والأسس التي يجب على الموظف التمسك بها والعمل بمقتضاها ليكون ناجحا في تعامله ومهنته مادام قادرا على اكتساب ثقة المتعاملين معه من زملاء ورؤساء " .

وعرفها أنز بأنها " مجموعة المعتقدات التي يحملها الأفراد والجماعات و المتعلقة بالأدوات والغايات التي تسعى إليها المؤسسة وتحديد ما يجب في هذه المؤسسة وإنجاز الأعمال وتحقيق أهدافها " .

المبحث الثاني : أهداف قيم الانتماء للمؤسسة :

تهدف قيم الانتماء للمؤسسة إلى :

- ❖ تحديد ما هو صواب وما هو خطأ وما يجب أن يكون عليه سلوك الموظف في إطار المعايير المحددة .
- ❖ ضمان تصرف الموظف في شؤون العمل بشكل موضوعي ونزيه وغير متحيز .
- ❖ مساعدة أفراد المجتمع في توضيح ما هو حق للموظف وما هو واجب عليه في أدائه لعمله عند تقديم الخدمة لهم مما يسهل عليهم محاسبته عند الانحراف عن هذه الحدود القيمة .⁽¹⁾

المبحث الثالث: أهمية قيم الانتماء للمؤسسة

إن قيم الانتماء للمؤسسة هي الأساس في أي مؤسسة وهي جوهر فلسفة هذه المؤسسة لتحقيق النجاح ، كما أنها تعطي شعورا بالتوجهات المشتركة للعاملين وتعد كذلك مؤشرات لتصرفاتهم اليومية ، وعلاوة على ذلك فان المؤسسة تحصل بلا شك على قوة كبيرة من خلال وجود قيم مشتركة إذ يكون الموظفون على معرفة بالمعايير التي يجب عليهم الالتزام بها ومن ثم سوف تكون لديهم القدرة على اتخاذ قرارات تدعم هذه المعايير ،

¹ - محمد حسن محمد حمادات ، مرجع سبق ذكره ، ص 32، 35 .

ومن خلال هذه القيم سوف يشعرون بأهميتهم في المؤسسة وتثار دافعيتهم لان الحياة في المؤسسة سوف تصبح ذات معنى بالنسبة لهم كما تشير قيم الانتماء للمؤسسة إلى ماهية ونوعية الأهداف التي تركز عليها المؤسسة والتي يجب بذل أقصى الجهود لتحقيقها مثل عملية تطوير المؤسسة وعلاقتها إلى جانب الاستراتيجيات طويلة المدى ، كما أن هذه القيم تحدد نوع المعلومات التي يجب الحصول عليها عند اتخاذ القرارات وهي تلعب دورا هاما في تحديد المدى الذي يستطيع أن يرتقي إليه الفرد العامل في المؤسسة .⁽¹⁾

المبحث الرابع : مصادر قيم الانتماء للمؤسسة

إن قيم الانتماء للمؤسسة عبارة عن تراكمات تبدأ مع النفس مرور بجميع المراحل التي تمر بها في مساراتها البشرية المختلفة وتنتهي بما يختاره الفرد لنفسه كمبدأ حياة ، وحتى وصوله إلى الوظيفة وما تفرضه عليه وبالتالي ما يتنازعه فيها من قوى جذب مختلفة نحو سلوك معين دون الآخر ولهذا كله فانه يمكن تقسيم مصادر قيم العمل وتحديدتها كما يلي :

- 1) **الذات** : ونجد أن الإنسان لا يسعى إلى تحقيق غاية ما إلا إذا كان لها صدى في نفسه وعليه فيكون العمل القيمي لا بد أن يبدو جميلا وجذابا أمام الذات الإنسانية لكي تقدم عليه .
 - 2) **الأسرة** : حيث ينقل الإنسان سلوكه الذي ورثه من أسرته إلى المؤسسة التي يعمل فيها وهذا السلوك يعبر عن واقع بيئته المعيشية وظروف حياته المادية فالأسرة التي تربي أبناءها على المبادئ والمثل الدينية من صدق و أمانة و احترام فيبقى هؤلاء الأبناء متمسكين بهذه المبادئ ، أما الأسرة التي ينشأ أبناءها على عدم احترام المبادئ والقيم والتشكيك فيها فإنهم ينقلون نظرهم للقيم والمبادئ إلى المؤسسة التي سيعملون بها .
 - 3) **المؤسسات التعليمية** : فهذه المؤسسات تلعب دورا هاما في إعداد الطلبة لدخول المجال الوظيفي بتوجيههم وتوعيتهم .
 - 4) **المجتمع** : فالمجتمع الذي تسوده قيم سياسية أو اجتماعية أو عقائدية متناغمة لا بد أن ينتقل أفرادها هذه القيم إلى المؤسسة التي يعملون فيها وتنعكس عليهم في ممارساتهم لأعمالهم .
- القيادة القدوة** : فالقيادة القدوة التي تأخذ الأمور بقوة ليس فيها شدة وليس فيه ضعف وتستطيع أن

¹ - محمد حسن محمد حمادات ، مرجع سبق ذكره ، ص 36 .

تغرس فضائل الأخلاق في نفوس المرؤوسين وتوجد الروح الجماعية التي تتعاون فيما بينها وتحترم الآخرين وتكون خادمة للمصلحة العامة لا سيادة لها لأنها اكتسبت هذه القيم من رؤسائها وستعلمها لمرؤوسيهها .

5) الدين : إن التزام الفرد بقيم المؤسسة تبعاً للنظم الوضعية لن يكون إلا بمقدار موجه من العواقب المترتبة على عدم الالتزام بها إلا أن الدين يشكل أوسع وأهم المصادر لقيم المؤسسة الوظيفية ، فالدين يحث على الاستقامة والطاعة وترشيد الاستهلاك والنفقات كما يحث على النزاهة في التعامل مع الآخرين هذا من جهة أخرى فهو المصدر الأساسي والحقيقي للمسؤولية الشخصية التي تنبع منها الرقابة الذاتية ويؤدي كل ذلك إلى دعم الصلة وتعزيز الثقة بين الرؤساء والمرؤوسين .

6) تشريعات الخدمة المدنية : إن مجموعة التشريعات من قوانين و أنظمة ولوائح صادرة استناداً إلى المصادر التشريعية المعمول بها وذلك لأنها تضبط وتتحكم في تسيير المؤسسة في الاتجاه الذي تراه يخدم سياسة الدولة وتحقيق أهدافها كما أنها من جهة أخرى تحدد واجبات ومسؤوليات الموظف التي هي الركيزة الأساسية في المؤسسة فتبين الواجبات التي تعرضها الوظيفة والمحضورات التي يتوجب عدم الاقتراب منها في هذه الوظيفة.⁽¹⁾

المبحث الخامس : أنواع قيم الانتماء للمؤسسة

تتمثل قيم الانتماء للمؤسسة فيما يلي :

المطلب الأول : الالتزام الوظيفي

تعددت وتنوعت تعاريف الالتزام الوظيفي نظراً لتعدد رؤى الباحثين .

فقد عرفه أورلي بأنه " الارتباط النفسي الذي يربط الفرد بالمؤسسة مما يدفعه إلى الاندماج في العمل وتبني قيم هذه المؤسسة .

وعرفه الكايد بأنه " استعداد الفرد لبذل درجة عالية من الجهد لصالح المؤسسة التي يعمل فيها مع وجود الرغبة الحقيقية في الاستمرار داخل المؤسسة وقبول أهدافها وقيمتها "

¹ - محمد حسن محمد حمادات ، مرجع سبق ذكره ، ص 39 ، 40 ، 41 .

وما يميز الالتزام الوظيفي قبول بذل الجهد الكبير نحو المؤسسات من اجل تحقيق أهدافها . (1)

المطلب الثاني : الرضى الوظيفي

يخضع مفهوم الرضى الوظيفي لرؤى فكرية عديدة حسب العديد من الباحثين .

فقد عرفه طلعت ابراهيم لطفي " بأنه مجموعة المشاعر الايجابية التي يشعر بها الفرد تجاه عمله أو وظيفته والتي تعبر عن مدى الإشباع الذي يحققه العمل بالنسبة لهذا الفرد " . (2)

وعرفه فروم " الرضى الوظيفي اتجاه ايجابي من الفرد إلى عمله الذي يمارسه "

ومن مظاهر الرضى الوظيفي رضى العامل عن عمله الذي يريد من حماسه و إقباله الكبير اتجاه عمله مما يؤدي إلى ارتفاع عمله وإنتاجيته . (3)

المطلب الثالث : الولاء الوظيفي

الولاء الوظيفي عبارة عن من المشاعر الصادقة التابعة من داخل الموظف ذاته في الانتماء والولاء الوظيفي للمؤسسة التي يعمل فيها فيصبح بداخله شعور قوي بعدم ترك العمل و الانتقال إلى مكان آخر . (4)

ويتكون الولاء الوظيفي من ثلاث مكونات :

1) **الولاء العاطفي** : والذي يتأثر بادراك الفرد لخصائص معينة في العمل الذي يقوم به كاستقلالية و الأهمية و التنوع والتفاعل بين الفرد ورب العمل .

2) **الولاء الأخلاقي** : والذي يشير إلى إحساس الفرد بالالتزام الأخلاقي و الأدبي بالبقاء بالمؤسسة .

¹ - محمد حسن محمد حمادات ، مرجع سبق ذكره ، ص 63 ، 64 .

² - ابراهيم لطفي طلعت ، علم الاجتماع التنظيم ، دار غرب للطباعة والنشر ، القاهرة ، 1993 ، ص 134 .

³ - محمد سعيد أنور سلطان ، السلوك التنظيمي ، الدار الجامعية ، الاسكندرية ، مصر ، 2003 ، ص 196 .

⁴ <https://wikiarab.com> , 01-08-2020 , h 20:57

(3) الولاء المستمر : والذي يشير إلى تقييم الفرد لمقدار ما استثمره في عمله الحالي بالمقارنة بما سيكسبه أو يخسره إذا ما استمر في المؤسسة حيث لا يستطيع تحمل أعباء المعيشة بطريقة أخرى .⁽¹⁾

¹ - <https://nervosa.orgy> , 01-08-2020 , h 20: 58

خلاصة الفصل

تتمتع قيم الانتماء للمؤسسة بأهمية كبرى ذلك أن فعالية المؤسسة وتطورها يتوقف إلى حد كبير على القيم التي يحمها أعضاؤها من مدراء وموظفين فهذه القيم تضع الخطوط العريضة التي يتوجب عليهم إتباعها عند ممارسة العمل واتخاذ القرارات ووضع الأهداف ووسائل تحقيقها بالنسبة لهذه المؤسسة .

الإطار التطبيقي

❖ تمهيد

❖ الفصل الأول : بطاقة تعريفية لمؤسسة السكن والتجهيزات العمومية لولاية برج بوعريريج

❖ تمهيد

❖ المبحث الأول : التعريف بالمؤسسة ونشأتها

❖ المبحث الثاني : الهيكل التنظيمي للمؤسسة

❖ المبحث الثالث : دور مؤسسة السكن والتجهيزات العمومية

❖ خلاصة

❖ الفصل الثاني : الدراسة الميدانية

❖ تمهيد

❖ المبحث الأول : الدراسة الاستطلاعية

❖ المبحث الثاني : عرض وتحليل وتفسير البيانات و النتائج

❖ خلاصة

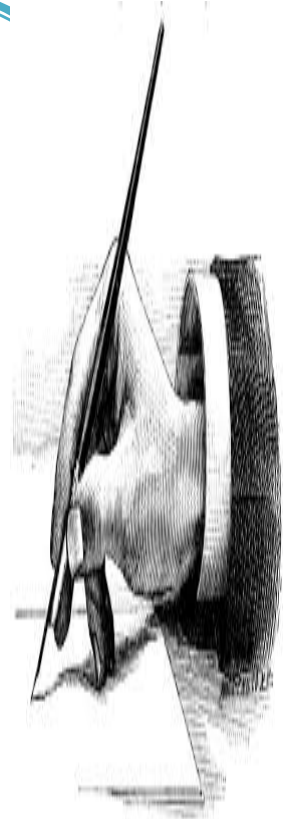
الفصل الأول

بطاقة تعريفية لمؤسسة

السكن والتجهيزات

العمومية لولاية برج

بوعريرج



تمهيد :

تطرت في الإطار المنهجي و الإطار النظري إلى الإجراءات المنهجية اللازمة والى مختلف التصورات و الدراسات النظرية التي تناولت موضوعي وفي هذا الإطار التطبيقي تم تحليل البيانات الأولية التي تم جمعها من خلال الاستبيان حتى يتم الوصول إلى الإجابة على تساؤلات الدراسة .

المبحث الأول : التعريف بالمؤسسة ونشأتها

تعتبر مؤسسة السكن والتجهيزات العمومية مؤسسة خدمانية تقوم بتنظيم وتسيير المصالح بوزارة السكن وال عمران أنشأت تطبيقا لأحكام المادة 03 من الدستور التنفيذي رقم 1313 المؤرخ في 03 ربيع الأول عام 1434 الموافق ل 15 جانفي 2013 الذي يحدد قواعد تنظيم وتسيير مصالح وزارة السكن وال عمران .

المبحث الثاني : الهيكل التنظيمي لمؤسسة السكن والتجهيزات العمومية لولاية برج بوعرييج

يضم هذا الهيكل المدير كسلطة عليا + أمانة المدير ، لتندرج تحته مجموعة مصالحات ومكاتب و أقسام تتمثل فيمايلي :

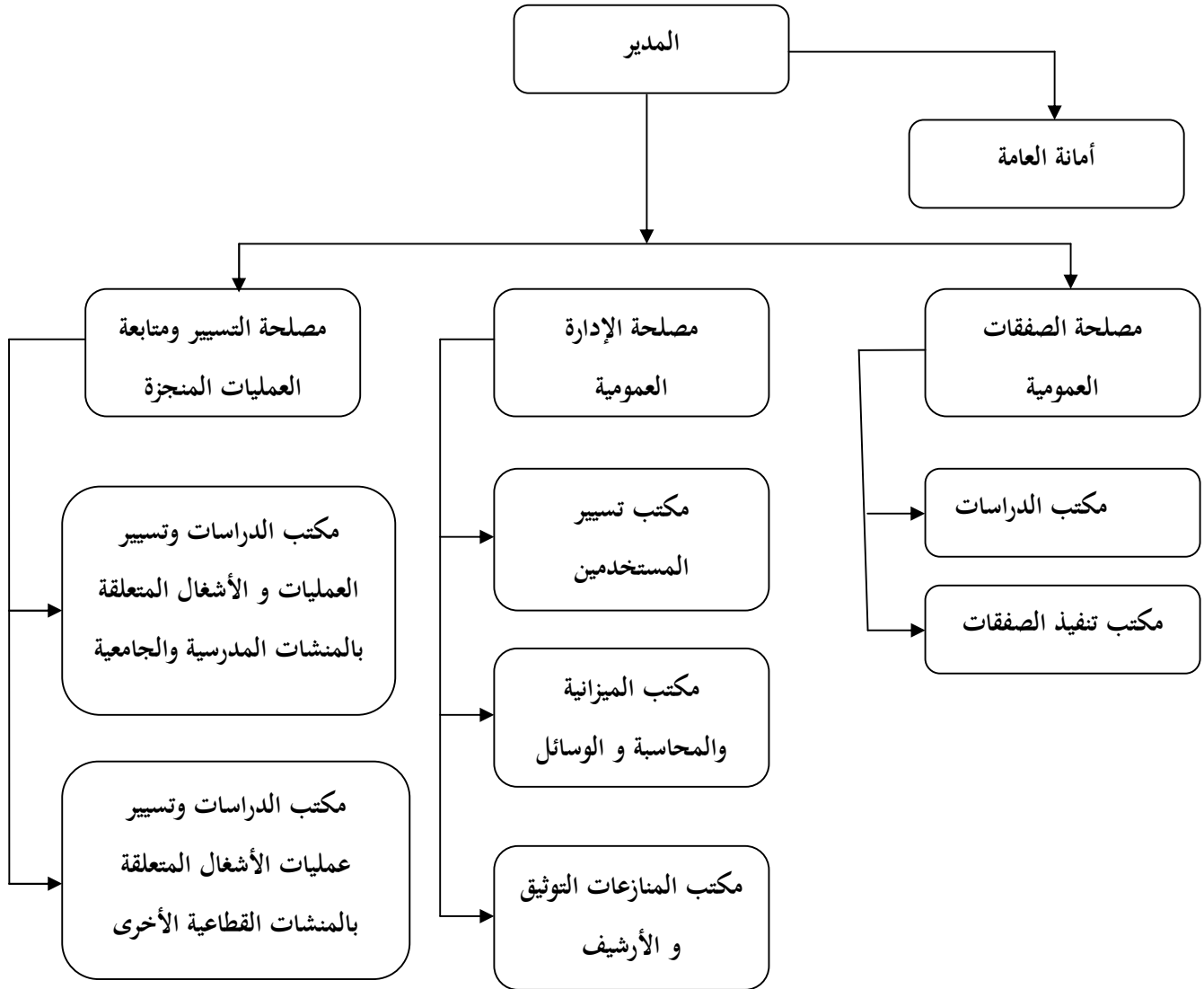
1- مصلحة الصفقات العمومية والتي بدورها تضم مكاتبين هما : مكتب الدراسات و مكتب تنفيذ الصفقات العمومية .

2- مصلحة الإدارة والرسائل ويضم بدوره 3 مكاتب هي : مكتب تسيير المستخدمين ، مكتب الميزانية و المحاسبة والوسائل العامة ومكتب المنازعات والتوثيق و الأرشيف .

3- مصلحة التسيير ومتابعة العمليات المنجزة : ويضم بدوره مكاتبين هما مكتب الدراسات وتسيير ومتابعة عمليات المتعلقة بالمنشآت المدرسية و الجامعية و مكتب دراسات وتسيير عمليات الأشغال المتعلقة بالمنشآت القطاعية الأخرى .

ملاحظة : هذا الهيكل التنظيمي المتعلق بمقر المؤسسة إضافة إلى أقسام فرعية عبر دوائر الولاية .

الشكل رقم (02) : الهيكل التنظيمي لمؤسسة السكن والتجهيزات العمومية لولاية برج بوعريج



إعداد الطالبة: طاوي كافية

المبحث الثالث : دور مؤسسة السكن والتجهيزات العمومية

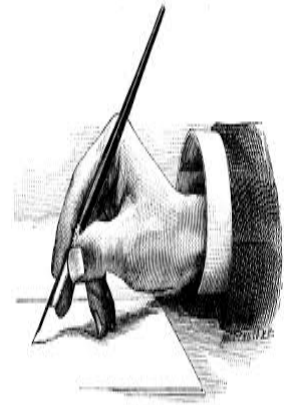
- ❖ تحضير الملفات التنظيمية المتعلقة بصفقات الأشغال والدراسات .
- ❖ استغلال وجمع المعطيات المتعلقة بالدراسات والانجازات في مجال التجهيزات العمومية .
- ❖ متابعة وتقييم انجازات برامج التجهيزات العمومية.
- ❖ المساهمة في تحديد إجراءات حماية الإطار المبني .
- ❖ ضمان التحكم في أشغال برامج التجهيزات العمومية .
- ❖ تسليم المشاريع المنجزة لأصحابها .
- ❖ تحديد الاحتياجات من التجهيزات العمومية بالتوافق مع برامج السكنات .

خلاصة :

مؤسسة السكن والتجهيزات العمومية مؤسسة مهمة مثلها مثل المؤسسات العمومية الهامة الأخرى ،
وتكمن أهميتها في كونها تعمل على التنسيق بين الدوائر داخل الولاية من خلال تبادل المعلومات وتسيير جميع
النشاطات التابعة في ميدان التعمير والبناء .

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية



تمهيد :

تعتبر الدراسة الميدانية وسيلة هامة للوصول إلى الحقائق الموجودة في مجتمع الدراسة حيث يصبح بالإمكان جمع البيانات وتحليلها لتدعيم الجانب النظري و تأكيد الإطار المنهجي وفي هذا الفصل سنتطرق إلى تطبيق الإجراءات المنهجية التي اتبعناها من اجل تحقيق والوصول إلى الهدف والغاية من البحث عموما .

المبحث الأول: الدراسة الاستطلاعية

تعد الدراسة الاستطلاعية الدراسة الأولية التي تساعد الباحث في إلقاء نظرة من أجل الإلمام بجوانب دراسته الميدانية .

بما أننا بصدد إجراء دراسة ميدانية لا بد من إجراء دراسة استطلاعية كانت بدايتها:

- التعرف على المكان و مدى إمكانية إجراء الدراسة (مؤسسة السكن و التجهيزات العمومية لولاية برج بوعريريج) .
- التعرف على ما يمكن عرقلة عملنا ومختلف الصعوبات المحتمل مواجهتها.
- تحديد العينة ومعرفة الأجواء المحيطة بها.
- التقرب من أفراد العينة (أخذ معلومات من نوعية الدراسة).
- التقييم للمستوى المعرفي لأفراد العينة، ومدى مطابقتها لموضوع الدراسة.
- تحديد العينة الاستطلاعية وتمثلت في 10 % من مجتمع الدراسة أي 12 موظف بمؤسسة السكن والتجهيزات العمومية لولاية برج بوعريريج.

- تصحيح الإستبيان:

- محور الإتصال الشفوي

من أجل قياس الاتصال الشفوي داخل مؤسسة السكن والتجهيزات لولاية برج بوعريريج استخدمت استبيان يحتوي على محور الاتصال الشفوي مصمم من طرفي حيث يتكون هذا المحور من الاستبيان من 15 فقرة ، وتم تطبيقها على الدراسة الحالية، حيث يتكون سلم الإجابة للاستبيان من 5 بدائل.

وعند تصحيح عبارات الإستبيان يتم منح الدرجات التالية:

الجدول رقم (01): يوضح الدرجات الممنوحة لكل اختيار في الإستبيان:

أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
1 درجة	درجتين	3 درجات	4 درجات	5 درجات

- الخصائص السيكمترية (الصدق والثبات) لأداة الدراسة

- صدق الاستبيان:

عندما يريد الباحث استخدام أداة فإن السؤال الذي يمكن أن يتبادر إلى ذهنه هو أن الأداة التي بصدد استعمالها كوسيلة للبحث تقيس فعلا الظاهرة المراد دراستها أو أنها غير ذلك ؟ حيث يجد الباحث نفسه ملزم

بإثبات صدق الأداة التي يريد استعمالها، وهناك عدة طرق يمكن له الاستعانة بها من أجل تحقيق ذلك نذكر أهمها على النحو التالي:

- **صدق الاتساق الداخلي:** محور الاتصال الشفوي

لحساب الإستبيان تم الاعتماد على صدق الاتساق الداخلي :

وهو معرفة مدى ارتباط كل عبارة مع الدرجة الكلية لكل محور من محاور الاستبيان، و تستخدم هذه الوسيلة الإحصائية كمحك داخلي لقياس مدى صلاحية العبارات ومعرفة ما يقيسه الاختبار أو بمعنى آخر صدق المضمون

الجدول رقم(2) يوضح الاتساق الداخلي لمحور الاتصال الشفوي

النتيجة	Sig (مستوى المعنوية)	معامل الارتباط	السؤال
دال	0,01	0,811**	1- أستعمل الاتصال الشفوي
دال	0,01	0,781**	2- أستعمل الاتصال المكتوب
دال	0,01	0,877**	3- أستعمل الاتصال الإلكتروني
دال	0,01	0,820**	4- هل للاتصال الشفوي فاعلية داخل المؤسسة
دال	0,01	,702**0	5- المحادثة الشخصية الأسلوب المستخدم في الاتصال الشفوي.
دال	0,05	0,567*	6-الهاتف الأسلوب المستخدم في العملية الاتصالية
دال	0,05	0,614*	7-تعتبر الاجتماعات الأسلوب الأكثر استخداما في عملية الاتصال الشفوي.
دال	0,01	0,765**	8-يستخدم الاتصال الشفوي بغرض تفعيل أداء الموظفين.
دال	0,05	0,604*	9- يستخدم الاتصال الشفوي بغرض تسهيل العمليات الإدارية

دال	0,05	0,525*	10- يستخدم الاتصال الشفوي بغرض تحقيق أهداف
دال	0,01	0,811**	11- يؤثر الاتصال الشفوي على أداء الموظفين داخل المؤسسة في تنمية العلاقات الاجتماعية و الإنسانية داخل المؤسسة.
دال	0,01	0,781**	12- يؤثر الاتصال الشفوي على أداء الموظفين داخل المؤسسة في خلق التفاعل بين الموظفين.
دال	0,01	0,877**	13- يؤثر الاتصال الشفوي على أداء الموظفين داخل المؤسسة في تحقيق الأداء الجيد للمهام.
دال	0,01	0,820**	14- يؤثر الاتصال الشفوي على أداء الموظفين داخل المؤسسة حل المشكلات بين الموظفين.
دال	0,01	,702**0	15- يؤثر الاتصال الشفوي على أداء الموظفين داخل المؤسسة في تعزيز قيم الإنتماء لدى الموظفين.

من خلال تحليل الجدول رقم (2) نجد أن جميع معاملات الارتباط للعبارات دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0,01 إلى 0,05) لان معامل الارتباط لكل عبارة مع الدرجة الكلية من المحور أكبر من 0,5 و هذا ما يثبت أن هذا المحور يتمتع بصدق و اتساق داخلي جيد.

- ثبات الاستبيان: بعد التأكد من صدق الأدوات المستعملة و اعتمادهما بشكلهما النهائي:

الثبات: هو لو أعيد تطبيق الاختبار على الأفراد نفسهم فإنه يعطي النتائج نفسها لو كررت مرة أخرى ويمكن أن يقصد به الاستقرار أي أنه لو أعيد تطبيق الاختبار نفسه على الفرد الواحد فإنه يعطي شيئاً من الاستقرار في النتائج، ومعامل ثبات الاختبار هو معامل ارتباط بين نتائج المرات المختلفة لإجرائه أي بين الاختبار نفسه ويقصد بالثبات دقة المقياس أو اتساقه.

الجدول رقم (3) : يوضح الثبات بطريقة ألفا كرونباخ لمحور الاتصال الشفوي في الاستبيان.

معامل الثبات	بعد الاستبيان
0.70	الاتصال الشفوي

نلاحظ من خلال الجدول أن معامل الثبات بالنسبة لمحور الاتصال الشفوي وصل إلى (0.70) وهو

معامل ثابت ومقبول

- محور قيم الإنتماء للمؤسسة :

- أبعاد قيم الإنتماء:

من أجل قياس قيم الإنتماء داخل مؤسسة السكن والتجهيزات العمومية لولاية برج بوعريريج قمت بتصميم استبيان يحتوي على عدة عبارات متعلقة بمحور قيم الإنتماء في المؤسسة حيث يتكون هذا المحور من 15 عبارة موزعة على 3 أبعاد ، وتم تطبيقها على الدراسة الحالية، حيث يتكون سلم الإجابة للمقياس من 5 درجات .

وعند تصحيح عبارات الإستبيان يتم منح العبارات التي في إتجاه البعد الدرجات التالية:

دائما=5 درجات،غالبا=4 درجات، أحيانا= 3 درجات،نادرا 2 درجة،أبدا= درجة واحدة

الجدول رقم (4): يوضح أبعاد قيم الإنتماء للاستبيان

الرقم	أبعاد قيم الإنتماء	أرقام العبارات	عدد عبارات المجال
1	الإلتزام الوظيفي	6-1	6
2	الرضى الوظيفي	11-7	5
3	الولاء الوظيفي	15-12	4

الجدول رقم (5): يوضح الاتساق الداخلي لأسئلة بعد الإلتزام الوظيفي

النتيجة	Sig (مستوى المعنوية)	معامل الارتباط	السؤال
دال	0,01	0,811**	1- تكون درجة التزامك داخل المؤسسة قوية.
دال	0,01	0,781**	2-مظهر الإلتزام بمواعيد العمل يكون.
دال	0,01	0,877**	3-مظهر عدم هدر وقت العمل

4-مظهر هدر وقت العمل	0,820**	0,01	دال
5- إكمال الأعمال المسندة في وقتها.	0,702**	0,01	دال
6-الحرص على إنجاز العمل بدقة.	0,567*	0,05	دال

من خلال تحليل الجدول رقم (5) نجد أن جميع معاملات الارتباط للعبارات دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0,01 إلى 0,05) لان معامل الارتباط لكل عبارة مع الدرجة الكلية للبعد اكبر من 0,5 و هذا ما يثبت أن هذا البعد يتمتع بصدق و اتساق داخلي جيد.

الجدول رقم (6): يوضح الاتساق الداخلي لأسئلة بعد الرضى الوظيفي

السؤال	معامل الارتباط	Sig (مستوى المعنوية)	النتيجة
7- درجة رضاك داخل المؤسسة تكون قوية	,702**0	0,01	دال
8-الرضى عن الأساليب الاتصالية داخل المؤسسة..	0,567*	0,05	دال
9- الرضى عن العمل نفسه والمهام المقدمة.	0,614*	0,05	دال
10- الرضى عن علاقات العمل (الرؤساء، الزملاء)	0,765**	0,01	دال
11-الرضى عن الأجر وملحقاته مقارنة بالعمل المنجز.	0,604*	0,05	دال

من خلال تحليل الجدول رقم (6) نجد أن جميع معاملات الارتباط للعبارات دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0,01 إلى 0,05) لان معامل الارتباط لكل بند مع الدرجة الكلية للبعد اكبر من 0,5 و هذا ما يثبت أن هذا البعد يتمتع بصدق و اتساق داخلي جيد.

الجدول رقم (7) : يوضح الاتساق الداخلي لأسئلة بعد الولاء الوظيفي

النتيجة	Sig (مستوى المعنوية)	معامل الارتباط	السؤال
دال	0,01	,702**0	12- الاعتزاز بالعمل في هذه المؤسسة
دال	0,05	0,567*	13- الإحساس برابط يشدك بالمؤسسة.
دال	0,05	0,614*	14- إنجاز العمل بتفان داخل المؤسسة.
دال	0,01	0,765**	15- المشاركة الفعالة و الإيجابية في جهود التحسين والتطوير للمؤسسة.

من خلال تحليل الجدول رقم (7) نجد أن جميع معاملات الارتباط للعبارات دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0,01 إلى 0,05) لان معامل الارتباط لكل بند مع الدرجة الكلية للبعد اكبر من 0,5 و هذا ما يثبت أن هذا البعد يتمتع بصدق و اتساق داخلي جيد.

- ثبات محور قيم الانتماء للمؤسسة في الإستبيان:

الجدول رقم (8) يوضح الثبات بطريقة ألفا كرونباخ لأبعاد قيم الإنتماء في الإستبيان

اسم البعد	معامل الثبات
الالتزام الوظيفي	0,70
الرضى الوظيفي	0,69
الضبط الولاء الوظيفي	0,70

نلاحظ من خلال الجدول أن معامل الثبات بالنسبة لأبعاد قيم الإنتماء وصل إلى (0,68) وهو معامل ثابت ومقبول.

- الأساليب الإحصائية:

برنامج التحليل الإحصائي

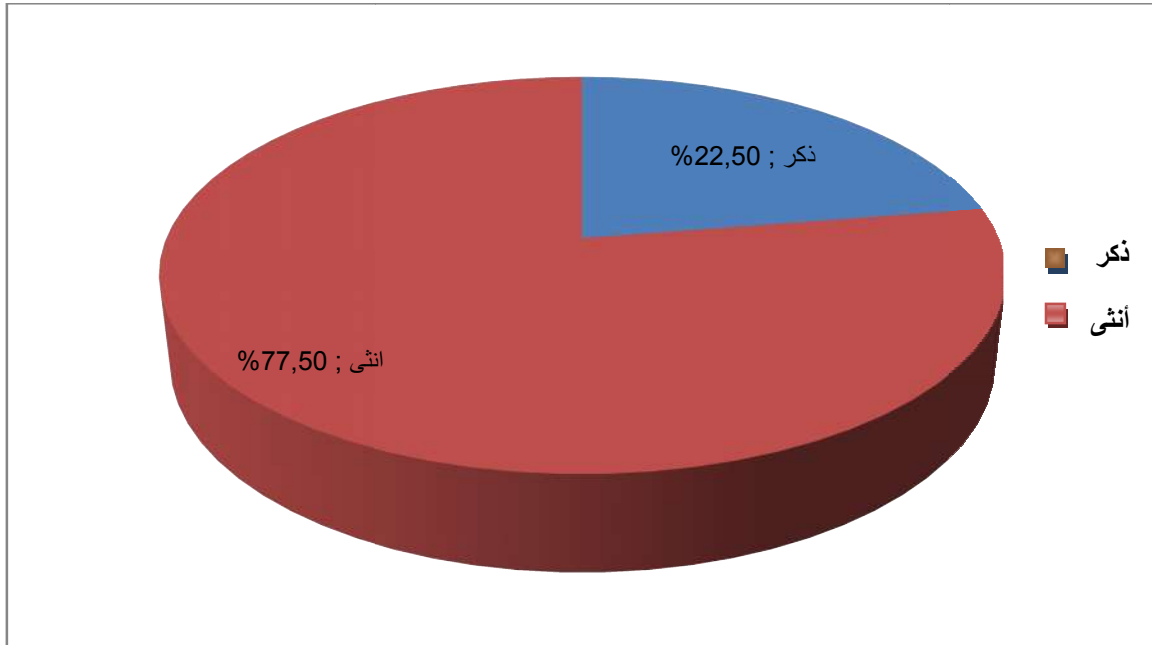
(SPSS V23) .

المبحث الثاني : عرض وتحليل وتفسير البيانات والنتائج

1- عرض وتحليل البيانات الشخصية :

الجدول رقم (09) : يبين توزيع المبحوثين حسب الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
22.50%	9	ذكر
77.50%	31	أنثى

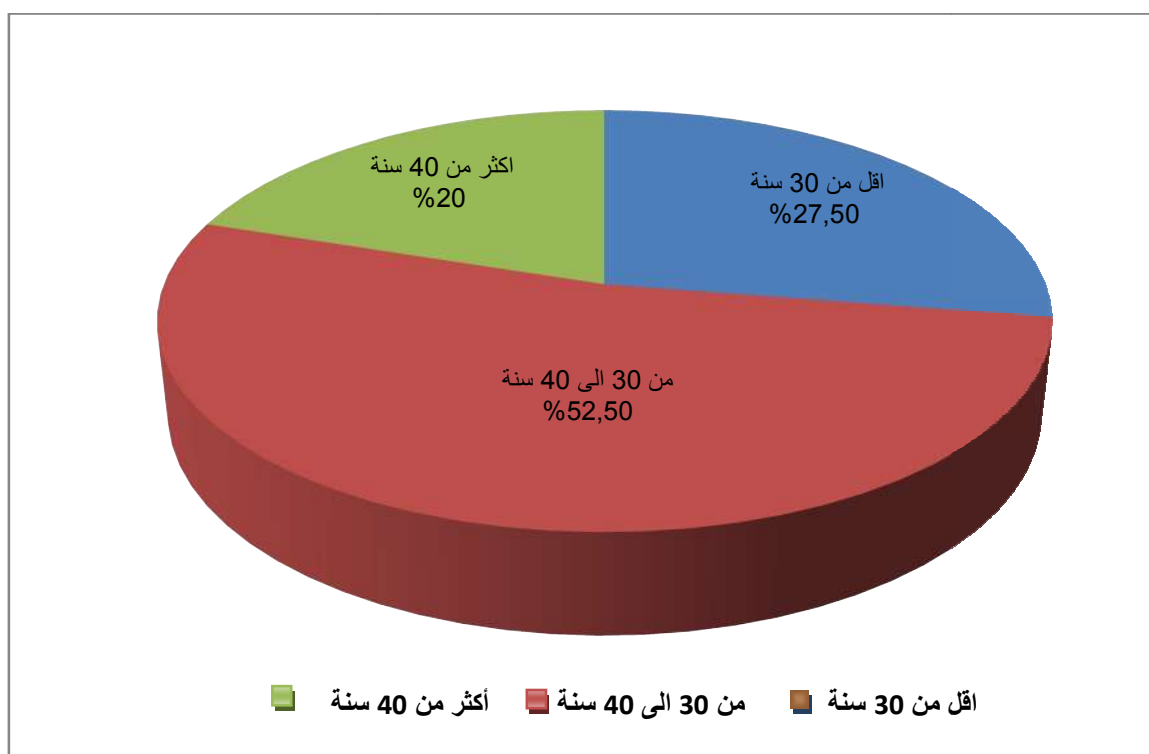


رسم بياني رقم (03) : يبين توزيع المبحوثين حسب الجنس

تبين من خلال الجدول أعلاه أن اغلب المبحوثين كانوا إناثا حيث قدرت 77.50 % في حين عادت المرتبة الثانية للذكور وهذا راجع إلى اعتلاء الذكور المناصب الإدارية إما العليا او المناصب التي تحتاج وتتطلب حركة ونشاط خارج المؤسسة في حين يتوزع الإناث على باقي المناصب الإدارية العادية التي تتطلب نشاط وأداء داخل المؤسسة .

الجدول رقم (10) : يبين توزيع المبحوثين حسب السن

النسبة %	التكرار	السن
%27.50	11	اقل من 30 سنة
%52.50	21	من 30 الى 40 سنة
% 20	8	أكثر 40 سنة

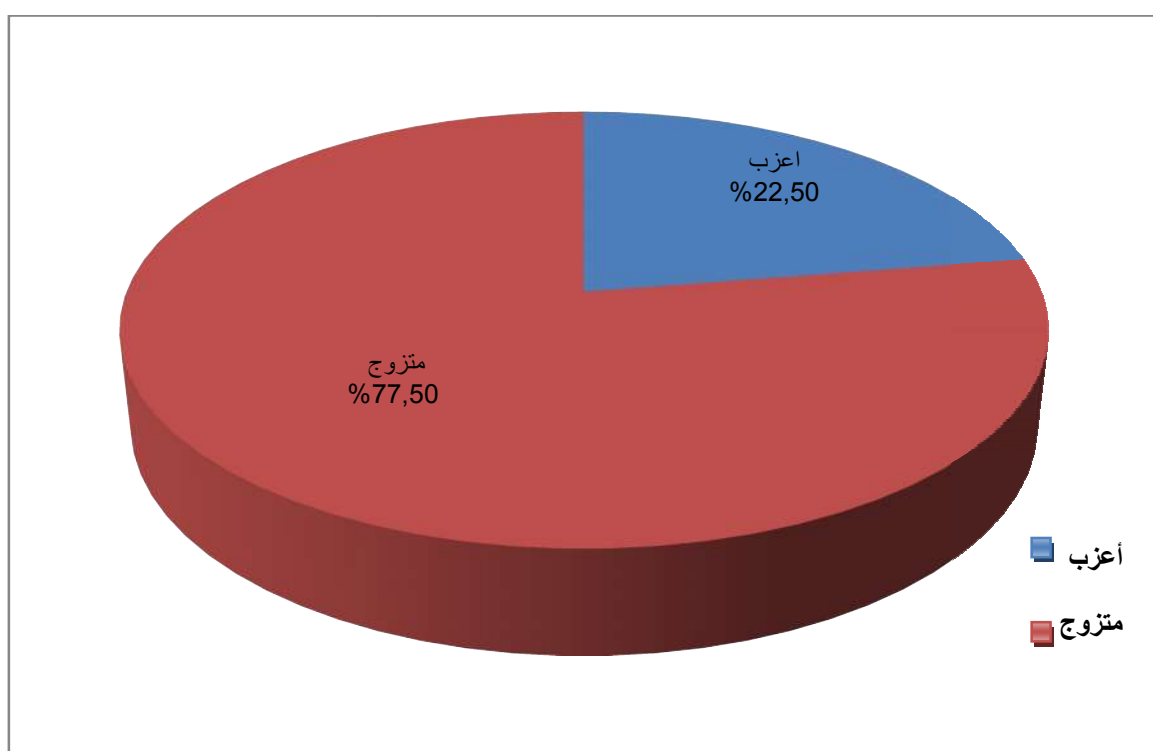


رسم بياني رقم (04) يبين توزيع المبحوثين حسب السن

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الفئة العمرية التي احتلت المرتبة الأولى هي [من 30 إلى 40] وذلك بنسبة 52.5 % فيما عادت المرتبة الثانية للفئة العمرية الأقل من 30 سنة بنسبة 27.5 نجد في المرتبة الثالثة الفئة العمرية الأكثر من 40 سنة وهذا راجع إلى أن هذه المؤسسة تحتوي على ذوي الخبرات والتجارب الطويلة في ميدان العمل .

الجدول رقم (11) : يبين الحالة الاجتماعية للمبحوثين

النسبة %	التكرار	الحالة الاجتماعية
%22.50	9	أعزب
%77.50	31	متزوج (ة)
/	/	مطلق (ة)
/	/	أرمل (ة)

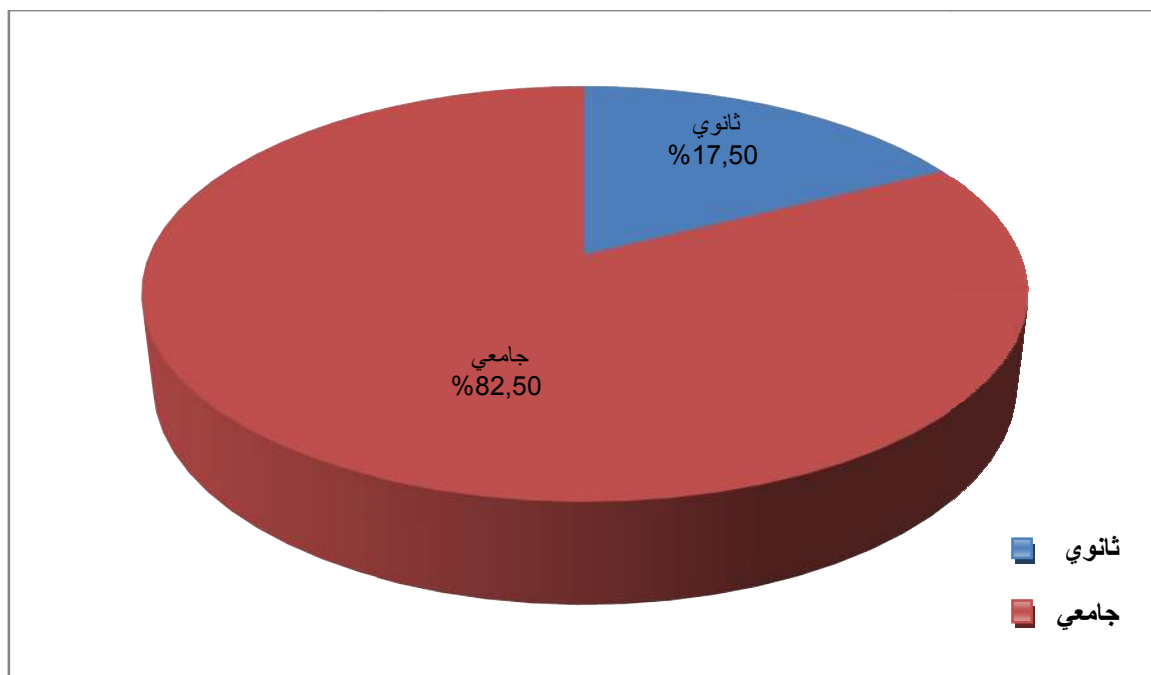


رسم بياني رقم (05) يبين توزيع المبحوثين حسب الحالة الاجتماعية

من خلال هذا الجدول نلاحظ أن أغلبية المبحوثين متزوجون وذلك بنسبة 77.50 % وهذا ما يعطي انطباع بتمتعهم بروح المسؤولية في العمل ومن ناحية قدرت نسبة غير المتزوجون بـ 25.50% في حين انعدمت الحالات الأخرى (مطلق (ة) ، أرمل (ة)) .

الجدول رقم (12) : يبين توزيع المبحوثين حسب المستوى العلمي

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
% 17.50	7	ثانوي
% 82.50	33	جامعي

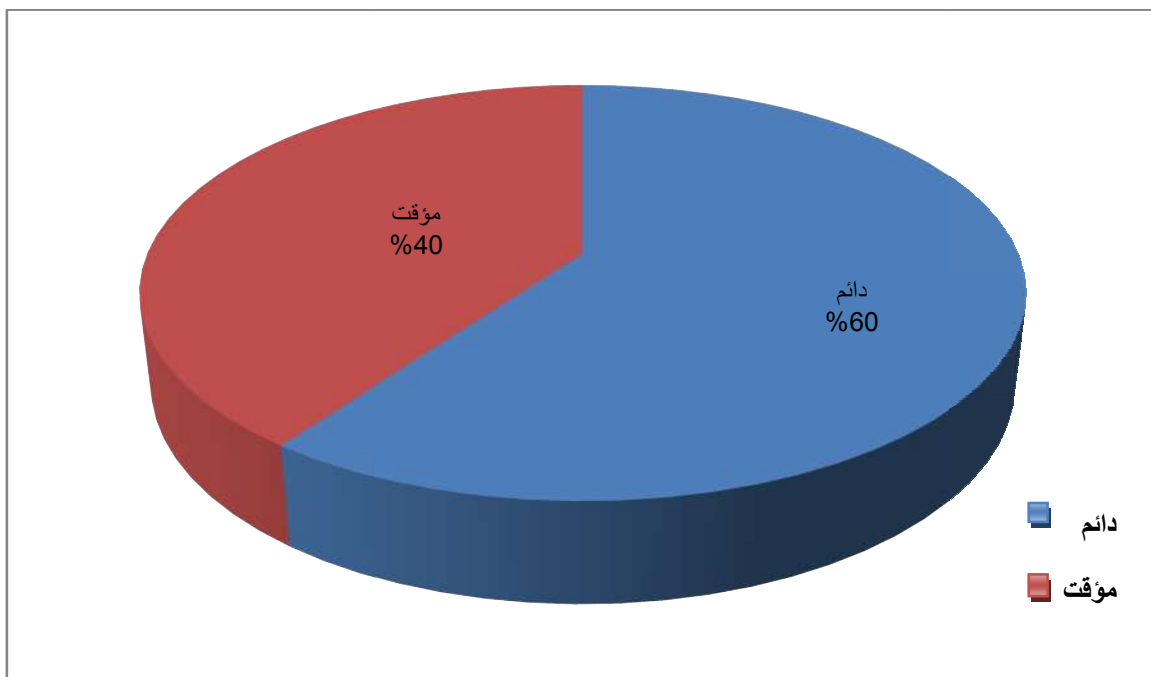


رسم بياني رقم (06) يبين توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي

من خلال الجدول يتبين أن أعلى نسبة كانت للجامعيين بنسبة 82.50 % وتليها نسبة المستوى الثانوي ويرجع ارتفاع نسبة الجامعيين إلى طبيعة عمل مؤسسة السكن والتجهيزات العمومية والتي تستلزم توظيف كفاءات عالية ومستوى تعليمي جيد مؤهل للعمل الإداري الذي يتطلب طاقة فكرية تساعد على تنظيم العمل والعطاء أكثر .

الجدول رقم (13) : يمثل توزيع المبحوثين حسب صفة التوظيف

النسبة	التكرار	صفة التوظيف
%60	24	دائم
%40	16	مؤقت

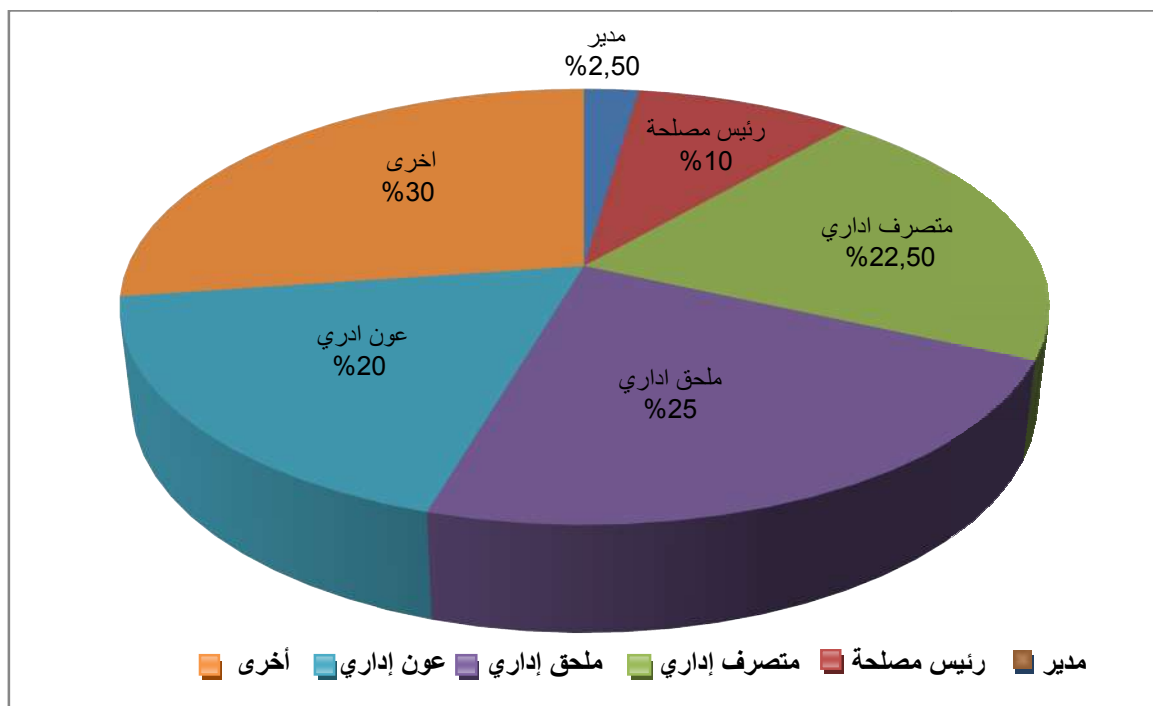


رسم بياني رقم (07) : يمثل توزيع المبحوثين حسب صفة التوظيف

من خلال الجدول تبين أن الموظفون الدائمون يحتلون المرتبة الأولى بنسبة 60 % في حين تأتي فئة الموظفون المؤقتون في المرتبة الثانية بنسبة 40 % وذلك راجع إلى أن مؤسسة السكن والتجهيزات العمومية تحتوي على مناصب إدارية تستلزم نشاط دائم ومستمر وطويل المدى وهذا ما يقتضي تحمل مسؤوليته من موظف دائم .

الجدول رقم (14) : يمثل توزيع المبحوثين حسب المسمى الوظيفي

النسبة %	التكرار	المسمى الوظيفي
2.5 %	1	مدير
10 %	4	رئيس المصلحة
22.50 %	9	متصرف إداري
25 %	10	ملحق إداري
20 %	8	عون إداري
30 %	12	أخرى

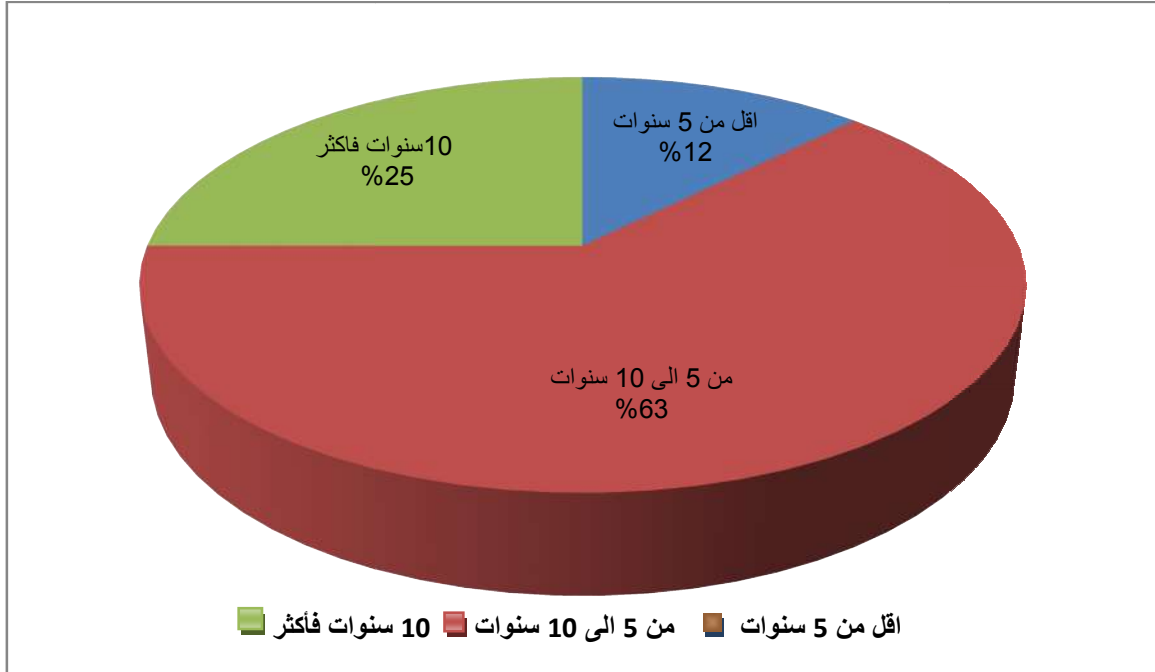


رسم بياني رقم (08) يمثل توزيع المبحوثين حسب المسمى الوظيفي

من خلال الجدول يتبين أن نسبة 30% تمثل فئة وظائف مختلفة وبسيطة مثل العمال المهنيين وغيرها أما نسبة 25% تمثل فئة الخلق الإداري وتليها فئة المتصرفين الإداريين بنسبة 22.50% وبعدها فئة العون الإداري بنسبة 20% وبعدها فئة رؤساء المصالح بنسبة 10% وأخيراً فئة مدير بنسبة 2.5% ويتضح من خلال هذا أن أفراد الدراسة يشغلون أكثر الوظائف المهنية والإدارية الوسطى ذلك أن طبيعة نشاط المؤسسة يتطلب أكثر شيء لعمال يعملون خارج المؤسسة وإطارات وكفاءات يعملون داخل المؤسسة أما فئة رؤساء المصالح والمدير يرجع إلى قلة ومحدودية عدد المناصب هذه .

الجدول رقم (15) : يبين توزيع المبحوثين حسب الخبرة المهنية

النسبة %	التكرار	سنوات الخبرة
12.5 %	5	اقل من 5 سنوات
62.50 %	25	من 5 إلى 10 سنوات
25 %	10	10 سنوات فأكثر



رسم بياني رقم (09) : يمثل توزيع المبحوثين حسب الخبرة المهنية

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الخبرة المهنية للفتحة المبحوثة من 5 إلى 10 سنوات في المرتبة الأولى بنسبة 62.50% ثم تليها فئة 10 سنوات فأكثر بنسبة 25% فيما احتلت المرتبة الأخيرة فئة الأقل من 5 سنوات تحتاج إلى خبرات وكفاءات عالية في المناصب الإدارية العليا ، تفوق العشر سنوات وهذه المناصب قد تقتصر على مدير ورؤساء مصالح الذي لا يكون عددهم كبير جدا في حين تحتاج هذه المؤسسة إلى خبرات وكفاءات متوسطة جيدة في المناصب الإدارية المتوسطة والتي تحتوي على عدد ومناصب كثيرة في هذا المستوى في حين تحتاج خبرات عادية في المناصب الدنيا .

2- عرض وتحليل وتفسير نتائج محور الاتصال الشفوي في الاستبيان :

طريقة حساب المتوسط الحسابي للاتصال الشفوي في المؤسسة:

- نعطي درجات مختلفة لكل اختيار من الاختيارات الممكنة في الاستبيان.

جدول رقم (16) : يوضح المتوسط الحسابي و النسبة المئوية لإجابات الموظفين على محور الاتصال الشفوي.

عدد الموظفين	المتوسط الفرضي المحسوب	النسبة المئوية لمجموع درجات البعد	مجموع درجات الموظفين P	المتوسط الحسابي لدرجات الموظفين	النسبة المئوية للمتوسط الحسابي
40	45	100%	2624 درجة	65.6	87.46%

لدينا:

- عدد الموظفين = 40

- عدد الأسئلة = 15

المتوسط الفرضي = أكبر بديل + أصغر بديل \times عدد الأسئلة $\div 2$

أي: $45 = 2 \div 15 \times 6$

- الاتصال الشفوي في المؤسسة أصغر من 45 يكون ضعيف

- الاتصال الشفوي في المؤسسة أكبر من 45 جيد

- الاتصال الشفوي في المؤسسة يساوي 45 متوسط.

ومنه نعطي درجة الاتصال الشفوي في المؤسسة على النحو التالي:

الاتصال الشفوي في المؤسسة = مجموع درجات عدد الموظفين \div عدد الموظفين.

$65.6 = 40 \div 2624$ تمثل 87.46% و بالتالي : 65.6 أكبر من 45.

ومنه نستنتج أن عمال هاته المؤسسة يتعاملون بصفة جيدة بأسلوب الاتصال الشفوي .

3- عرض و تحليل وتفسير نتائج محور قيم الإنتماء:

طريقة حساب المتوسط الحسابي و النسب المئوية لقيم الإنتماء:

- نعطي درجات مختلفة لكل اختيار من الاختيارات الممكنة في الاستبيان.

الجدول رقم (17) : يوضح المتوسط الحسابي و النسبة المئوية لأبعاد قيم الإنتماء

أبعاد استبيان قيم الإنتماء	الإنتماء الوظيفي	الرضا الوظيفي	الولاء الوظيفي
مجموع درجات الموظفين	1005	783	630
المتوسط الحسابي M	25.12	19.57	15.75
النسبة المئوية P	%83.75	%78.3	%78.75
المتوسط الحسابي لقيم الإنتماء MG	20.10	/	/
النسبة المئوية لقيم الإنتماء PG	%80.26	/	/
معامل بيرسون للارتباط بين الاتصال الشفوي وقيم الإنتماء عند مستوى الدلالة 0,01	0,765**	/	/

لدينا:

$$20.10 = 3 \div (15.75 + 19.57 + 25) = MG$$

$$\%80.26 = 3 \div (78.75 + 78.3 + 83.75) = PG$$

المتوسط الفرضي = أكبر بديل + أصغر بديل x عدد الأسئلة ÷ 2

$$أي: 45 = 2 \div 15 \times 6$$

المتوسط الحسابي لقيم الإنتماء = مجموع درجات عدد الموظفين ÷ عدد الموظفين

$$60.45 = 40 \div (630 + 783 + 1005)$$

20.10 تمثل %80.26 و بالتالي : 60.45 أكبر من 45.

من خلال تحليل وتفسير النتائج وجدنا قيمة المتوسط الحسابي أكبر من قيمة المتوسط الفرضي يمكننا الإجابة على التساؤل العام بأن للاتصال الشفوي دور في تعزيز قيم الإنتماء في مؤسسة السكن والتجهيزات العمومية لولاية برج بوعرييج وهذا ما يدل على أنه كل ما كان الاتصال الشفوي بصفة كبيرة في المؤسسة تزيد

نسبة قيم الإنتماء لدى العمال. ويمكن تأكيد ذلك بالعلاقة الارتباطية بين محور الاتصال الشفوي ومحور قيم الإنتماء للمؤسسة عن طريق معامل بيرسون للارتباط $0,765^{**}$ عند مستوى الدلالة $0,01$

- عرض ومناقشة الأسئلة الجزئية:

التذكير بالتساؤل الجزئي الأول:

هل للاتصال الشفوي دور في تعزيز قيمة الالتزام الوظيفي في مؤسسة السكن و التجهيزات العمومية لولاية برج بو عرييج.

الجدول رقم : (18) يوضح المتوسط الحسابي و النسبة المئوية لإجابات الموظفين لبعء الإلتزام الوظيفي

عدد الموظفين	المتوسط الفرضي المحسوب لبعء الإلتزام الوظيفي	النسبة المئوية لمجموع درجات البعد	مجموع درجات الموظفين P	المتوسط الحسابي لدرجات الموظفين	النسبة المئوية للمتوسط الحسابي
40	18	100%	1005 درجة	25	83.75%

من خلال تحليل نتائج الجدول رقم(18)

- عدد الموظفين = 40

- عدد أسئلة البعد = 6

المتوسط الفرضي = أكبر بديل + أصغر بديل \times عدد الأسئلة $\div 2$

أي: $18 = 2 \div 6 \times 6$

ومنه:

- الإلتزام الوظيفي أصغر من 18 هو إلتزام ضعيف.

- الإلتزام الوظيفي أكبر من 18 هو إلتزام جيد.

- الإلتزام الوظيفي يساوي 18 هو إلتزام متوسط.

ومنه نعطي درجة الإلتزام على النحو التالي:

بعء الإلتزام الوظيفي = مجموع درجات عدد الموظفين P: عدد الموظفين

$25 = 40 \div 1005$ تمثل 83.75% و بالتالي: 25 أكبر من 18

من خلال تحليل وتفسير النتائج وجدنا قيمة المتوسط الحسابي أكبر من قيمة المتوسط الفرضي يمكننا الإجابة على التساؤل الجزئي الأول بأن للاتصال الشفوي دور في تعزيز قيمة الالتزام الوظيفي في مؤسسة السكن والتجهيزات العمومية لولاية برج بوعريريج وهذا ما يدل على أنه كل ما كان الاتصال الشفوي بصفة كبيرة في المؤسسة تزيد نسبة قيمة الالتزام الوظيفي .

التذكير التساؤل الجزئي الثاني :

هل للاتصال الشفوي دور في تعزيز قيمة الرضى الوظيفي في مؤسسة السكن و التجهيزات العمومية لولاية برج بوعريريج

الجدول رقم (19) : يوضح المتوسط الحسابي و النسبة المئوية لإجابات الموظفين لبعء الرضى الوظيفي

عدد الموظفين	المتوسط الفرضي المحسوب لبعء المسؤولية الشخصية	النسبة المئوية لمجموع درجات البعد	مجموع درجات الموظفين P	المتوسط الحسابي لدرجات الموظفين	النسبة المئوية للمتوسط الحسابي
40	18	100%	783 درجة	19.57	78.3%

من خلال تحليل نتائج الجدول رقم(19)

- عدد الموظفين 40

- عدد أسئلة البعد = 5

المتوسط الفرضي = أكبر بديل + أصغر بديل x عدد الأسئلة : 2

أي : $15 = 2 \div 5 \times 6$

- الرضى الوظيفي أصغر من 15 هو رضى وظيفي ضعيف .

- الرضى الوظيفي أكبر من 15 هي رضى وظيفي جيد .

- الرضى الوظيفي و تساوي 15 رضى وظيفي متوسط .

ومنه نعطي درجة الرضى الوظيفي على النحو التالي :

بعء الرضى الوظيفي = مجموع درجات عدد الموظفين : عدد الموظفين

$19.57 = 40 \div 783$ تمثل 78.3% و بالتالي : أكبر من 15

من خلال تحليل وتفسير النتائج وجدنا قيمة المتوسط الحسابي أكبر من قيمة المتوسط الفرضي يمكننا الإجابة على التساؤل الجزئي الثاني بأن للاتصال الشفوي دور في تعزيز قيمة الرضى الوظيفي في مؤسسة السكن والتجهيزات العمومية لولاية برج بوعرييج وهذا ما يدل على أنه كل ما كان الاتصال الشفوي بصفة كبيرة في المؤسسة تزيد نسبة قيمة الرضى الوظيفي .

التساؤل الثالث:

التذكير بالتساؤل الثالث :

هل للاتصال الشفوي دور في تعزيز قيمة الولاء الوظيفي في مؤسسة السكن و التجهيزات العمومية لولاية برج بوعرييج .

الجدول رقم : (20) يوضح المتوسط الحسابي و النسبة المئوية لإجابات الموظفين لبعء الولاء الوظيفي

عدد الموظفين	المتوسط الفرضي المحسوب لبعء الولاء الوظيفي	النسبة المئوية لمجموع درجات البعد	مجموع درجات الموظفين P	المتوسط الحسابي لدرجات الموظفين	النسبة المئوية للمتوسط الحسابي
40	12	%100	630 درجة	15.75	%78.75

من خلال تحليل نتائج الجدول رقم(20)

- عدد الموظفين 40

- عدد أسئلة البعد = 6

المتوسط الفرضي = أكبر بديل + أصغر بديل x عدد الأسئلة : 2

أي : $12 = 2 \div 6 \times 6$

- الولاء الوظيفي أصغر من 12 ولاء وظيفي ضعيف .

- الولاء الوظيفي أكبر من 12 ولاء وظيفي جيد .

- الولاء الوظيفي يساوي 12 ولاء وظيفي متوسط .

ومنه نعطي بعد درجة الولاء الوظيفي على النحو التالي:

بعد الولاء الوظيفي = مجموع درجات عدد الموظفين P ÷ عدد الموظفين

15.75 = 40 ÷ 630 تمثل 78.75% و بالتالي : 15.75 أكبر من 12

من خلال تحليل وتفسير النتائج وجدنا قيمة المتوسط الحسابي أكبر من قيمة المتوسط الفرضي يمكننا الإجابة على التساؤل الجزئي الأول بأن للاتصال الشفوي دور في تعزيز قيمة الولاء الوظيفي في مؤسسة السكن والتجهيزات العمومية لولاية برج بوعريريج وهذا ما يدل على أنه كل ما كان الاتصال الشفوي بصفة كبيرة في المؤسسة تزيد نسبة قيمة الولاء الوظيفي.

خلاصة :

من خلال قيامنا بتجميع بيانات الاختبارات وتحليلها وتفسيرها ومناقشتها من اجل الوصول إلى الإجابة عن التساؤلات التي قمنا بطرحها ومن خلال هذه العمليات وبدراسة ميدانية أجريت في مؤسسة السكن والتجهيزات العمومية لولاية برج بوعرييج وذلك بتوزيع استمارة استبيان على الموظفين وتحليل وتفسير بياناتها ونتائجها باستعمال الجانب الإحصائي وكان الهدف من هذه الفصل تحويل البيانات و النتائج إلى نتائج علمية مفيدة .

- النتائج العامة للدراسة:

- من أهم النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذه الدراسة "دور الاتصال الشفوي في تعزيز قيم الانتماء في مؤسسة السكن والتجهيزات العمومية لولاية برج بوعريريج" مايلي:
- من خلال إجابات الموظفين على محور الاتصال الشفوي تبين أن موظفو هذه المؤسسة يتعاملون بصفة جيدة بأسلوب الاتصال الشفوي.
- من خلال تحليل وتفسير النتائج يمكن الإجابة على التساؤل العام بأن للاتصال الشفوي دور في تعزيز قيم الإنتماء في مؤسسة السكن والتجهيزات العمومية لولاية برج بوعريريج وهذا ما يدل على أنه كل ما كان الاتصال الشفوي بصفة كبيرة في المؤسسة تزيد نسبة قيم الإنتماء لدى العمال. ويمكن تأكيد ذلك بالعلاقة الارتباطية بين محور الاتصال الشفوي ومحور قيم الإنتماء للمؤسسة عن طريق معامل بيرسون للارتباط $0,765^{**}$ عند مستوى الدلالة $0,01$
- من خلال إجابات الموظفين على بعد الالتزام الوظيفي ومن خلال تحليل وتفسير النتائج يمكن الإجابة على التساؤل الجزئي الأول بأن للاتصال الشفوي دور في تعزيز قيمة الالتزام الوظيفي في مؤسسة السكن والتجهيزات العمومية لولاية برج بوعريريج وهذا ما يدل على أنه كل ما كان الاتصال الشفوي بصفة كبيرة في المؤسسة تزيد نسبة قيمة الالتزام الوظيفي .
- من خلال إجابات الموظفين على بعد الرضى ومن خلال تحليل وتفسير النتائج يمكن الإجابة على التساؤل الجزئي الثاني بأن للاتصال الشفوي دور في تعزيز قيمة الرضى الوظيفي في مؤسسة السكن والتجهيزات العمومية لولاية برج بوعريريج وهذا ما يدل على أنه كل ما كان الاتصال الشفوي بصفة كبيرة في المؤسسة تزيد نسبة قيمة الرضى الوظيفي .
- من خلال إجابات الموظفين على بعد الولاء الوظيفي ومن خلال تحليل وتفسير النتائج يمكن الإجابة على التساؤل الجزئي الثالث بأن للاتصال الشفوي دور في تعزيز قيمة الولاء الوظيفي في مؤسسة السكن والتجهيزات العمومية لولاية برج بوعريريج وهذا ما يدل على أنه كل ما كان الاتصال الشفوي بصفة كبيرة في المؤسسة تزيد نسبة قيمة الولاء الوظيفي .
- ومن خلال هذه النتائج للدراسة نخلص إلى مجموعة من الاستنتاجات والاقتراحات المتمثلة فيما يلي:

1- الاستنتاجات

للاتصال الشفوي أهمية كبيرة حيث يعتبر احد عناصر العلاقات في المؤسسات كما انه يقلل من الأثر السلبي للمشكلات بالعمل ، التي يتعرض لها الموظفين وذلك لإيجاد حلول مشتركة خالية من النزاعات و الخلفيات و يساهم في رفع وتنمية روح المبادرة للوصول إلى أحسن انجاز ممكن وتساعد أيضا على تجاوز الظروف الصعبة في العمل ومن خلال موضوعنا توصلت إلى استنتاجات لها أهمية كبيرة وهي :

◆ إن نجاح عملية الاتصال الشفوي مسؤولية مشتركة بين الموظفين فيما بينهم وبين الموظفين و المسؤولين.

◆ يمثل الاتصال الشفوي القاعدة الأساسية لفهم الأدوار في المؤسسات و اكتساب مهرة طرح الرأي الآخر .

◆ يحكم الاتصال الشفوي في التأثير على الموظفين بشكل فردي أو جماعي ، وهو من العوامل الأساسية لرفع مستوى الأداء لدى الموظفين .

◆ كلما كان الاتصال الشفوي و بشكل تشاوري وخال من التهجمات وفي إطار تبادل ، المعلومات كلما زادت نسبة الانتماء للمؤسسة .

◆ إن الاتصال الشفوي الخالي من القيود والمبني على احترام المتبادل ، دور فعال في تعزيز قيم الانتماء سواء كان التزاماً أو رضياً أو ولاء .

◆ أن تسهيل عملية الاتصالات و اشتراك الموظفين وفتح المجال لهم لابد ، وإبراز آرائهم و الاستماع الجيد لهم وتقديم المساعدة حسب الحاجة يؤدي إلى خلق جو مناسب وخالق لظهور علاقات جيدة تسمح بتماسك الموظفين وقلة الصراعات وبالتالي تحسن النتائج وتحقيق الأهداف .

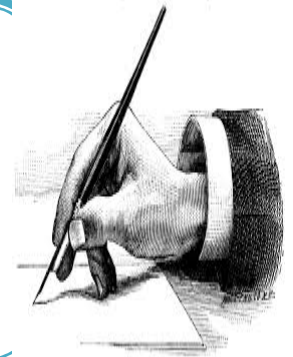
2- الاقتراحات :

◆ جعل الاتصال الشفوي في المؤسسات القاعدة و الأساسية في التعامل بين الموظفين من رئيس و مرؤوسين .

◆ الاستناد إلى الأساليب الاتصال الشفوي من اتصال بشخص أو مقابلات أو اجتماعات أو مؤتمرات بدلا من الاتصال المكتوب الحامل في طياته نوع من الحساسية بين الموظفين .

- ◆ فك قيود التواصل بين الموظفين للوصول إلى القناعة الشخصية في أداء المهام .
- ◆ الاعتماد على الاتصال الشفوي المباشر مبتعدين عن الوساطة الدائمة التي تزيد أو تنقص من قيمة الخبر المنقول .

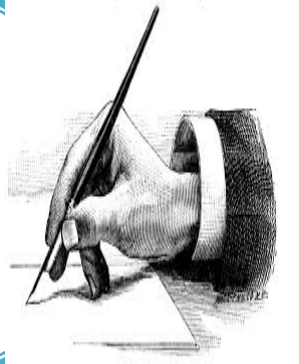
خاتمة



خاتمة عامة :

تولي المؤسسات أهمية قصوى للاتصال وبكافة أشكاله بما فيه الاتصال الشفوي ، فالاتصال هو الأساس الذي بدونه لا تستطيع أي مؤسسة أداء مهامها و تحقيق أهدافها وتطلعاتها و الاتصال الشفوي باعتباره أسلوب من أساليب الاتصال فهو يقوم بوظيفة فعالة تعطي فرصة لكل الموظفين للتأقلم في المؤسسة من خلال روابط إنسانية تتحكم في سلوك الموظفين تظهر في شكل مبادئ أساسية يعبر عنها بقيم الانتماء للمؤسسة و الاتصال الشفوي يلعب دورا فعالا لإعطاء أفضل صورة لظهور وتجلب هذه القيم في المؤسسة و المتمثلة في الالتزام الوظيفي و الرضى الوظيفي ، والولاء الوظيفي وهذا ما يساهم في الحفاظ على استمرارية المؤسسة .

قائمة المراجع



قائمة المراجع :

الكتب :

- 1) أبو شنب جمال محمد ، أصول الفكر والبحث العلمي ، دار المعرفة الجامعية الاسكندرية ، ط2 ، 2002
- 2) الحمودي شريف ، مهارات الاتصال ، دار تافا العلمية للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2007 .
- 3) العبدلي منى ، نظريات الاتصال ، دار النهضة للنشر والتوزيع ، بيروت ، 2006 .
- 4) العطية ماجدة ، سلوك المنظمة " سلوك الفرد والجماعة " ، دار الشروق للنشر ، الأردن ، 2003 .
- 5) العلق بشير ، الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية و الممارسة ، 2009 .
- 6) الفاتح محمود ، أصول الادارة و التنظيم ، الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي ، السودان ، 2018 .
- 7) الرشودي محمد عبد الله ، مفهوم الذات وعلاقته بالرضى الوظيفي ، اكااديمية نايف العربية ، الرياض ، 1997 .
- 8) أنور سلطان محمد سعيد ، السلوك التنظيمي ، الدر الجامعية الاسكندرية ، مصر 2003 .
- 9) بوحوش عمار والذنيبات محمد محمود ، منهج البحث العلمي و طرق اعداده ، ديوان المطبوعات الجامعية ، ط2 ، الجزائر 1999 .
- 10) بن مرسللي احمد ، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام و الاتصال ، ديوان المطبوعات الجامعية ، ط2 ، الجزائر ، 2005 .
- 11) بن سالم عبد الله احمد الزهراني ، نموذج مقترح للتوافق بين القيم الشخصية والقيم التنظيمية ، السعودية.
- 12) دليو فيصل ، الاتصال (مفاهيمه ، نظرياته ، وسائله) ، دار الفجر للنشر و التوزيع ، 2003 .
- 13) حجاب محمد منير ، العلاقات العامة في المؤسسات الحديثة ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، ط1 ، القاهرة ، 2007 .
- 14) حمادات محمد حسن محمد ، قيم العمل و الالتزام الوظيفي ، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع ، عمان ، ط1 ، 2006 .

- 15) حسان محمد حسن ، الاسس العملية لمناهج البحوث العلمية ، دار الطليعة للطباعة ، بيروت ، 1995 .
- 16) طلعت إبراهيم لطفي ، علم الاجتماع التنظيم ، دار غرب للطباعة والنشر ، القاهرة ، 1993 .
- 17) نهر هادي ، احمد الخطيب ، إدارة الاتصال والتواصل (النظريات ، العمليات ، الوسائط ، الكفايات) ، عالم الكتب ، الأردن ، 2009 .
- 18) عبد الحميد محمد ، البحث العلمي في الدراسات الإعلامية ، عالم الكتب ، ط1 ، القاهرة 2004 .
- 19) على سعر إسماعيل ، الاتصال الانساني في الفكر الاجتماعي ، دار المعرفة الجامعية ، مصر ، 2002 .
- 20) عشوي مصطفى عطية ، أبو صواوين ، تنمية مهارات التواصل الشفوي ، ايتراك للنشر و التوزيع ، ط1 ، القاهرة ، 2005 .
- 21) خضر إبراهيم خليل ، مهارات الاتصال ، دار الجندي للنشر و التوزيع ، القدس ، ط1 ، 2013 .

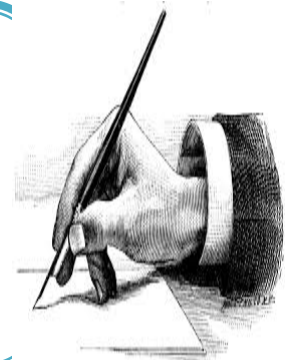
المجلدات :

1) مجلد ابن منظور ، لسان العرب ، المجلد 6 من م الى ي ، دار المعارف ، القاهرة ، د.ت.ط.

المواقع الالكترونية :

- 1) [https:// ar.m.wikipedia.org/wiki](https://ar.m.wikipedia.org/wiki)
- 2) [http:// e3arabi .com](http://e3arabi.com)
- 3) [https://wikiarab. com](https://wikiarab.com)
- 4) [https:// nir-osra . org](https://nir-osra.org)

الملاحق





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة - المسيلة -

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

علوم الإعلام و الاتصال

استبانة حول موضوع :



الاتصال الشفوي ودوره في تعزيز قيم الانتماء في مؤسسة السكن والتجهيزات العمومية

لولاية برج بوعريريج

- دراسة ميدانية -

إعداد الطالبة :

تحت إشراف : الدكتور غزال عبد الرزاق

- طاوي كافية

ملاحظة : إن البيانات المطلوب الإجابة عنها في هذه الإستبانة هي معلومات تندرج ضمن عملية البحث العلمي الخاص بدراسة دور الاتصال الشفوي في تعزيز قيم الانتماء في مؤسسة السكن والتجهيزات العمومية لولاية برج بوعريريج ، و أهداف هذا البحث علمية بحتة وليس لأي غرض آخر .

شكرا على التعاون

المحور الأول : البيانات الشخصية

1- الجنس : ذكر أنثى

2- السن : اقل من 30 من 30 إلى 40 أكثر من 40

3- الحالة الاجتماعية : أعزب متزوج (ة) مطلق أرمل (ة)

4- المستوى التعليمي : ثانوي جامعي

5- صفة التوظيف : دائم مؤقت

6- المستوى الوظيفي : مدير رئيس مصلحة متصرف ملحق عون إداري

أخرى

7- سنوات الخبرة : اقل من 05 سنوات 05 إلى 10 سنوات 10 سنوات فأكثر

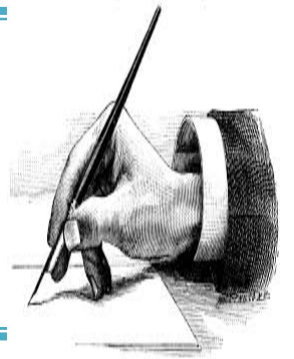
المحوري الثاني : الاتصال الشفوي

نوعية الأساليب الاتصالية المستعملة داخل المؤسسة					
أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	العبارات
					1- أستعمل الاتصال الشفوي
					2- أستعمل الاتصال المكتوب
					3- أستعمل الاتصال الإلكتروني
					4- هل للاتصال الأسلوب في العملية الاتصالية
					5- المحادثة الشخصية الأسلوب المستخدم في الإتصال الشفوي
					6- الهاتف الأسلوب المستخدم في العملية الإتصالية
					7- تعتبر الاجتماعات الأسلوب الأكثر استخداما في عملية الإتصال الشفوي
					8- يستخدم الإتصال الشفوي بغرض تفعيل أداء الموظفين
					9- يستخدم الإتصال الشفوي بغرض تفعيل الأكثر استخداما في عملية الاتصال الشفوي
					10- يستخدم الإتصال الشفوي بغرض تفعيل أداء الموظفين .
					11- يؤثر الإتصال الشفوي على أداء الموظفين داخل المؤسسة في تنمية العلاقات الاجتماعية و الإنسانية داخل المؤسسة
					12- يؤثر الإتصال الشفوي على أداء الموظفين داخل المؤسسة في خلق التفاعل بين الموظفين
					13- يؤثر الإتصال الشفوي على أداء الموظفين داخل المؤسسة في تحقيق الأداء الجدي للمهام
					14- يؤثر الإتصال الشفوي على أداء الموظفين داخل المؤسسة في خلق التفاعل بين الموظفين
					15- يؤثر الإتصال الشفوي على أداء الموظفين داخل المؤسسة في تعزيز قيم الانتماء لدى الموظفين .

المحور الثالث : قيم الإلتزام داخل المؤسسة

					قيم الإلتزام داخل المؤسسة
					الإلتزام الوظيفي
أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	العبارات
					1- تكون درجة إلتزامك داخل المؤسسة قوية
					2- مظهر الإلتزام داخل المؤسسة قوية
					3 - مظهر عدم هدر وقت العمل
					4- مظهر هدر وقت العمل
					5- إكمال الأعمال المسندة في وقتها
					6- الحرص على انجاز العمل بدقة
الرضى الوظيفي					
					7- درجة رضاك داخل المؤسسة تكون قوية
					8- الرضى عن الأساليب الاتصالية داخل المؤسسة
					9- الرضى عن العمل نفسه والمهام المقدمة .
					10- الرضى عن علاقات العمل (الرؤساء، الزملاء)
					11- الرضى عن الأجر وملحقاته مقارنة بالعمل المنجز
الولاء الوظيفي					
					12- الاعتراز بالعمل في هذه المؤسسة
					13- الإحساس برابط يشدك بالمؤسسة
					14- انجاز العمل بتفان داخل المؤسسة
					15- المشاركة الفعالة و الايجابية في جهود التحسين والتطوير

فهرس المحتويات

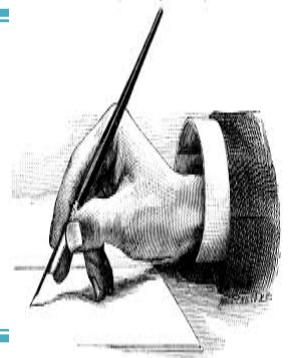


الصفحة	المحتويات
-	شكر وعرهان
-	إهداء
-	ملخص الدراسة
-	خطة الدراسة
أ-ب	مقدمة.....
الإطار المنهجي	
04	تمهيد
05	1- الإشكالية.....
05	2- التساؤلات.....
06	3- أهمية الموضوع
06	4- أهداف الموضوع
07	5- أسباب اختيار الموضوع
07	6- المدخل النظري الموضوع
09	7- تحديد المصطلحات
11	8- حدود الدراسة
12	9- الإجراءات المنهجية
12	9-1- نوع الدراسة
12	9-2- منهج الدراسة
12	9-3 - أدوات جمع الدراسة
14	9-4- مجتمع البحث واختيار العينة.....
12	10- الدراسات السابقة.....
17	خلاصة
الإطار النظري	
الفصل الاول : الاتصال في المؤسسة	
20	تمهيد.....
21	المبحث الأول : تعريف الاتصال.....

21	المبحث الثاني : تعريف الاتصال في المؤسسة.....
22	المبحث الثالث : أهداف الاتصال في المؤسسة.....
22	المبحث الرابع : أهمية الاتصال في المؤسسة.....
23	المبحث الخامس : الاتصال بين العاملين في المؤسسة
23	المبحث السادس : أنماط الاتصال في المؤسسة.....
23	المطلب الأول : الاتصالات الشفوية.....
24	المطلب الثاني : اتصالات المكتوبة.....
24	المطلب الثالث :الاتصالات الالكترونية.....
25	خلاصة
الفصل الثاني : الاتصال الشفوي	
27	تمهيد.....
28	المبحث الأول : تعريف الاتصال الشفوي.....
28	المبحث الثاني : خصائص الاتصال الشفوي
29	المبحث الثالث : أهمية الاتصال الشفوي.....
29	المبحث الرابع : عناصر الاتصال الشفوي.....
30	المبحث الخامس : مزايا وعيوب الاتصال الشفوي
32	خلاصة
الفصل الثالث : قيم الإنتماء	
34	تمهيد
35	المبحث الأول : مفهوم قيم الانتماء للمؤسسة
35	المبحث الثاني : أهداف قيم الانتماء للمؤسسة.....
35	المبحث الثالث : أهمية قيم الانتماء للمؤسسة.....
36	المبحث الرابع : مصادر قيم الانتماء للمؤسسة.....
37	المبحث الخامس : أنواع قيم الانتماء للمؤسسة.....
37	المطلب الأول : الالتزام الوظيفي.....
38	المطلب الثاني : الرضى الوظيفي
38	المطلب الثالث : الولاء الوظيفي.....

40خلاصة
الإطار التطبيقي	
الفصل الأول : بطاقة تعريفية لمؤسسة السكن والتجهيزات العمومية لولاية برج بوعريبرج	
43تمهيد
44المبحث الأول : التعريف بالمؤسسة ونشأتها
44المبحث الثاني : الهيكل التنظيمي للمؤسسة
46المبحث الثالث : دور مؤسسة السكن والتجهيزات العمومية
47خلاصة
الفصل الثاني : الدراسة الميدانية	
49تمهيد
50المبحث الأول : الدراسة الاستطلاعية
56المبحث الثاني : عرض وتحليل وتفسير البيانات والنتائج
69خلاصة
70النتائج العامة للدراسة
74خاتمة
76قائمة المصادر والمراجع
-قائمة الملاحق

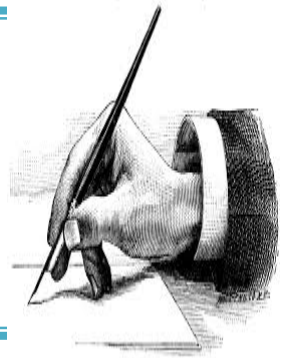
فهرس الجداول



فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
50	الدرجات الممنوحة لاختبارات الاستبيان	01
51	الاتساق الداخلي لمحور الاتصال الشفوي	02
53	الثبات بطريقة ألفا كرونباخ لمحور الاتصال الشفوي في الاستبيان	03
53	أبعاد قيم الانتماء للاستبيان	04
53	الاتساق الداخلي لأسئلة بعد الالتزام الوظيفي	05
54	الاتساق الداخلي لأسئلة بعد الرضى الوظيفي	06
55	الاتساق الداخلي لأسئلة بعد الالتزام الوظيفي	07
55	الثبات بطريقة ألفا كرونباخ لأبعاد قيم الإنتماء في الاستبيان	08
56	توزيع المبحوثين حسب الجنس	09
57	توزيع المبحوثين حسب السن	10
58	الحالة الاجتماعية للمبحوثين	11
59	توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي	12
59	توزيع المبحوثين حسب صفة التوظيف	13
60	توزيع المبحوثين حسب المسمى الوظيفي	14
61	توزيع المبحوثين حسب الخبرة المهنية	15
63	المتوسط الحسابي و النسبة المئوية لإجابات الموظفين على محور الاتصال الشفوي	16
63	المتوسط الحسابي و النسبة المئوية لأبعاد محور قيم الانتماء	17
65	المتوسط الحسابي و النسبة المئوية لإجابات الموظفين لبعء الإلتزم الوظيفي	18
66	المتوسط الحسابي و النسبة المئوية لإجابات الموظفين لبعء الرضى الوظيفي	19
67	المتوسط الحسابي و النسبة المئوية لإجابات الموظفين لبعء الولاء الوظيفي	20

فهرس الأشكال



فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان	رقم الشكل
29	عناصر الاتصال الشفوي	01
45	الهيكل التنظيمي للمؤسسة السكن والتجهيزات العمومية بولاية برج بوعريبرج	02
56	رسم بياني يمثل توزيع المبحوثين حسب الجنس	03
57	رسم بياني يمثل توزيع المبحوثين حسب السن	04
58	رسم بياني يمثل توزيع المبحوثين حسب الحالة الاجتماعية	05
59	رسم بياني يمثل توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي	06
60	رسم بياني يمثل توزيع المبحوثين حسب صفة التوظيف	07
61	رسم بياني يمثل توزيع المبحوثين حسب المسمى الوظيفي	08
62	رسم بياني يمثل توزيع المبحوثين حسب الخبرة المهنية	09

ملخص الدراسة :

يعتبر الاتصال الشفوي أحد الأساليب الحيوية ، التي تخلق جوا مناسباً وصالحاً للعمل في المؤسسة فهو الذي يحقق أعلى درجات التفاعل والتماسك و الثقة المتبادلة بين الموظفين في المؤسسة عن طريق تبادل المعلومات والخبرات فيما بينهم بما يحقق إحساسهم بالإنتماء للمؤسسة وبالتالي تحقيق أهداف المؤسسة .

وتعد قيم الانتماء للمؤسسة من العوامل الرئيسية التي تلعب دوراً مهماً في توجيه سلوك الموظفين نحو تحقيق أهداف المؤسسة وتمثل هذه القيم في الإلتزام الوظيفي و الرضى الوظيفي و الولاء الوظيفي.

تناول هذه الدراسة موضوع مساهمة ودور الاتصال الشفوي في تعزيز قيم الإنتماء لدى مؤسسة السكن والتجهيزات العمومية لولاية برج بوعريريج ولمعرفة طبيعة العلاقة بين الاتصال الشفوي وقيم الإنتماء للمؤسسة والمتمثلة في الإلتزام الوظيفي والرضى الوظيفي و الولاء الوظيفي تم إجراء دراسة ميدانية بهذه المؤسسة طبقت على عينة مكونة من 40 موظف ، وقد خلصت الدراسة إلى أن هناك علاقة إيجابية قوية بين الاتصال الشفوي وقيم الإنتماء بحيث كلما كان الاتصال الشفوي بنسبة عالية كلما تعززت قيم الإنتماء لهذه المؤسسة ، كما تم الوصول إلى بعض الاستنتاجات بالفاعلية و الأهمية الكبرى للاتصال الشفوي في المؤسسة ووضع مجموعة اقتراحات للاهتمام أكثر بموضوع الاتصال الشفوي و أساليبه .

الكلمات المفتاحية : الاتصال في المؤسسة ، الاتصال الشفوي ، قيم الإنتماء