

عنوان المذكرة:

دور الاتصال الداخلي في تحسين تسيير المؤسسات الخدمائية
دراسة حالة بنك BNA - ولاية المسيلة-

مذكرة مكملة لنيل شهادة ليسانس أكاديمي في علوم الإعلام و الاتصال تخصص: إتصال

إشراف الدكتور:

غزال عبد الرزاق

إعداد الطالبات:

- شلابي سهيلة
- مسيلي مريم

لجنة المناقشة:

الاسم و اللقب	الرتبة	الصفة
.....	رئيسا
د.غزال عبد الرزاق	أستاذ محاضر أ	مشرفا ومقررا
.....	ممتحنا

"جوان 2021"



كلية العلوم
الإنسانية والاجتماعية
FACULTY OF HUMANITIES
AND SOCIAL SCIENCES

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministry of Higher Education and Scientific Research

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

University Mohamed Boudiaf of M'sila



جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

Faculty of Humanities and Social Sciences

Vice-Deanship of the College for Studies and

Student Issues

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة

الرقم: 2021/

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

انا الممضى ادناه :

السيد(ة): شلاحي سهيلة

الصفة(طالب، استاذ باحث، باحث دأء): طالب

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 110000996001090006

الصادرة بتاريخ: 14-10-2016 عن دائرة: حمام القبلة

المسجل بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم: علوم الإعلام والاتصال

تخصص: اتصال تحت رقم التسجيل: 181835081659

والمكاف بإنجاز اعمال بحث(مذكرة التخرج، مذكرة ماستر' مذكرة ماجستير' اطروحة دكتوراه) .

عنوانها:

دور الاتصال الداخلي في تنمية تسيير المؤسسات التدمية
دراسة حالة بنك BNA بالمسيلة

اصح بشرفي بانني التزم بالمعايير العلمية والمنهجية ومعايير الاخلاقيات المهنية والنزاهة

الاكاديمية المطلوبة في انجاز البحث المذكور اعلاه

المسيلة في:

امضاء المعني(ة):

المرجع: القرار الوزاري رقم: 933 المؤرخ في: 28-07-2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها.

وثيقة ايداع مذكرة

الموضوع:

دور الإختصاص الداخلي في تجسيته تأسيس المؤسسات الخدمية
دراسة حالة بنك BNA بالمسيلة

إعداد الطلبة:

1- تسليبي سهيل: رقم التسجيل: 181835081659

2- حسيبي حريم: رقم التسجيل: 181835081435

القسم: علم الإعلام والإتصال الشعبية: علم الإعلام والإتصال التخصص: إتصال
إشراف: عزال عبد الرزاق الرتبة: أستاذ

أقر بأنني تابعت العمل المذكور أعلاه في جلسات إشرافية طيلة الموسم الجامعي: 2020-
2021 وأسمح بإيداعه على مستوى إدارة القسم للمناقشة.

رئيس فريق الاختصاص

موافقة وإمضاء المشرف(ة):

رئيس القسم

عزال عبد
الرزاق

إهداء

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على
أشرف المرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه ومن
اتبعهم إلى يوم الدين.

أهدي ثمرة جهدي المتواضع
إلى الذين قال فيهما الله عز وجل:
"وقل رب ارحمهما كما ربياني صغيرا..."
أبي... حفظه الله.

أمي... حفظها الله

إلى كل طلبة كلية علوم الإعلام والاتصال
إلى كل من يحمل ولو ذرة حب لله ورسوله
محمد صلى الله عليه وسلم .

شكر و عرفان

قال الله تعالى " لئن شكرتم لأزيدنكم "

الحمد لله حمدا يوافي نعمه ويكافي مزيده، وشكراً على توفيقه لنا
في إتمام العمل واقتداء برسوله الذي حثنا على الشكر كما قال
" الشكر قيد النعمة وسبب دوامها ومفتاح المزيد منها "
أسجل عظيم شكري وتقديري إلى أستاذي المشرف " د. نزال عبد
الرزاق " حفظه الله ورعاه الذي لم يبخل علي بإرشاداته وتوجيهاته
والذي كان معي على اتصال دائم طول مدة إنجاز هذه المذكرة ولن
يتسع المقال لمقامك وفضلك جزاك الله خيراً

ولا لايفوتني كذلك أن أتوجه بالشكر إلى كل من علمني حرفه أو كلمة
من أساتذتي الكرام من بداية مشواري الدراسي إلى وصولي إلى هذه
المرحلة

وما يجوزتنا لنقول " اللهم ارزقنا شفاعتة سيدنا محمد صل الله عليه وسلم
وأوردنا حوضه واسقنا من يديه الشريقتين شربة ماء لا نظما بعدها أبدا
يارب العالمين "

وفي الأخير نسال المولى عز وجل أن يجعلنا ممن يكثر ذكره ويحفظ
أمره وان يغمر قلوبنا بحبته ويرضى عنا.

فهرس المحتويات



فهرس المحتويات

إهداء	
شكر و عرفان	
فهرس المحتويات	
أ	مقدمة
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
03	1 - الإشكالية
04	2 - أسباب اختيار الموضوع
04	3 - أهمية الدراسة
05	4 - أهداف الدراسة
06	5 - تحديد المفاهيم
08	6 - منهج وأدوات الدراسة
10	7 - أدوات جمع البيانات
15	8 - الدراسات السابقة
	خاتمة
	ملاحق
	ملخص الدراسة

مقدمة



يعد الاتصال الداخلي من أهم المواضيع التي شغلت إهتمام العديد من الرواد و الباحثين في مجال العلوم الإنسانية و ذلك لما له من أهمية بالغة في تحقيق الأهداف التي تصبو إليها العديد من المؤسسات. فالإتصال كونه وظيفة إجتماعية مهمة الهدف منها هو تنظيم العلاقات الإنسانية بين الأفراد داخل المجتمع فقد أصبح أيضا عنصرا هاما و ضروريا داخل المؤسسة مهما كانت طبيعة نشاطها فالمؤسسة كوحدة إجتماعية تتكون من مجموعة من الأفراد العاملين و الذين تجمعهم علاقات العمل فهي تحتاج بطبيعة الحال لهذه الوظيفة لتنظيمهم وتوجيههم نحو تحقيق أهدافها، وذلك من خلال توزيع المهام و الوظائف المختلفة و المحددة حسب الهيكل التنظيمي الإدارة المؤسسة وهذا لا يتحقق إلا بوجود الإتصال كأداة فعالة للوصول إلى غايتها المنشودة.

وعلى غرار العديد من المؤسسات نجد أن المؤسسة الخدمائية تعطي إهتماما كبيرا بعنصر الاتصال فهو يعمل على تسيير و تنظيم العلاقات داخلها مما يخلق جو مناسب للعمل بين الموظفين، كما يمكنها أيضا بتحسين علاقتها مع جمهورها الخارجي فهو وسيلة فعالة لحل مختلف المشاكل التي تواجهها المؤسسة الخدمائية داخلية أو خارجيا ، فكلما كان الاتصال فعال و منظم داخل المؤسسة كلما أدى ذلك إلى تحسين صورتها في الخارج لأنه بمثابة محرك رئيسي لنشاط المؤسسة ولإدراك أهمية الاتصال داخل المؤسسة وللإلمام بجوانب الموضوع سنقوم في هذه الدراسة بالتعرف على فعالية الاتصال الداخلي بالمؤسسة الخدمائية

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة



1 - الاشكالية:

يعتبر الإتصال من أبرز العوامل التي أنشأت العلاقات الإجتماعية بين الأفراد لأن الحاجة إليه جعلته يمر بعدة مراحل نحو التطور المستمر، حيث مكنت هؤلاء الأفراد من تنظيم و تنسيق الأعمال فيما بينهم وذلك من خلال تبادل الأفكار والمعلومات المختلفة سواء كان ذلك خارج الاطار المؤسساتي أو داخله ويعد الإتصال الداخلي أحد أهم أنواع الاتصال داخل المؤسسات لأنه من العوامل التي تسعى من خلالها المؤسسة لتحقيق أهدافها والوصول إلى حل مختلف مشاكلها، ويكون ذلك الجمهور الداخلي للمؤسسة ويتم بين المستويات الإدارية المختلفة، كما يأخذ عدة أنماط منها الاتصال الرسمي، الذي يضم الاتصال الصاعد والنازل والأفقي، وكذلك الاتصال غير الرسمي، وجميعها لها أهمية كبيرة سواء على المستوى الداخلي بالنسبة للموظفين، حيث تسعى المؤسسة إلى تحسين العملية الاتصالية وتحقيق التفاهم المتبادل فيما بينهم، أو حتى على المستوى الخارجي اذ تطمح المؤسسة دائما الى تسويق صورة حسنة عنها لهذا تعمل على تسيير وتنظيم العلاقات وتحقيق تسويق داخلي ناجح وتسهيل عملية مرور المعلومات بها، ولا يتحقق ذلك إلا بوجود إتصال داخلي فعال وناجح بين عمال المؤسسة.

فالإتصال ضروري داخل المؤسسة الخدمائية كوسيلة لتحقيق أهدافها المنشودة من جهة، وخدمة الصالح العام من جهة أخرى، ولكي تحقق المؤسسات الخدمائية أهدافها وتقوم بمهامها على أكمل وجه، فمن واجبها الإهتمام بالإتصال بجميع جوانبه النظرية وعلاقتها بالمؤسسة حتى تتمكن من الإستفادة منها في التأطير و التوجيه والمتابعة لمختلف تحركاتها، إبتداء من الإعداد للخطط والبرامج إلى التنفيذ والتنسيق ثم تقييم النتائج، لذا فالإتصال أحد مقومات قيام أي مؤسسة كما أن الإتصال الفعال من العوامل الأساسية في تغيير المؤسسات وهو عنصر أساسي وهام في عملية إتخاذ القرارات وباقي الوظائف الإداري الأخرى، وبالتالي فنشاط المؤسسة يتوقف بتوقف نظام الإتصال فيها ومن هنا نجد أن الإتصال الفعال والمؤثر هو نتيجة للإدارة الفاعلة وذلك إنطلاقا من نظامها الداخلي على وجه التحديد.

ولدراسة فعالية الإتصال الداخلي في تحسين المهام الإدارية داخل المؤسسة الخدمائية إرتأت الباحثين إجراء دراسة ميدانية بالديوان الولائي لمؤسسات الشباب بأم البواقي، حيث طرحت الباحثين التساؤل الرئيسي التالي:

كيف تساهم فعالية الإتصال الداخلي في تحسين تسيير المؤسسة الخدمائية؟

وتفرعت عنه مجموعة من التساؤلات الفرعية:

- ✓ هل المؤسسة الخدمائية تعنى بالإتصال الداخلي؟
- ✓ هل الإتصال الداخلي ضروري لتحسين تسيير المؤسسة؟
- ✓ ماهي أنماط الاتصال الداخلي السائدة في المؤسسة؟
- ✓ ماهي أهم الوسائل التي تستخدمها المؤسسة في هذا النوع من الإتصال؟
- ✓ هل يؤثر الإتصال الداخلي على تحسين التسيير داخل المؤسسة الخدمائية؟
- ✓ إلى أي مدى يتحكم الاتصال الداخلي في نجاعة وحسن تسيير المؤسسة الخدمائية؟

2 - أسباب اختيار الموضوع:

➤ أسباب ذاتية:

- ✓ الرغبة في دراسة موضوع الإتصال الداخلي ودوره في تحسين التسيير داخل المؤسسة الخدمائية نظرا لارتباطه بتخصص الباحثين.
- ✓ الميل إلى دراسة مثل هذه المواضيع التي تربط بين الشق الإتصالي والشق الإداري داخل المؤسسة.
- ✓ قابلية الموضوع للدراسة سواء من الناحية النظرية و التطبيقية.
- ✓ الرغبة في إبراز أهمية الإتصال الداخلي وفعاليتته في الواقع الإداري والمؤسسي.

➤ أسباب موضوعية:

- ✓ حداثة الموضوع وجدته وقلة تناوله بالدراسة وذلك من زاوية التسيير والدور الذي يلعبه الإتصال في تفعيلها.
- ✓ الحاجة إلى القيام بالمزيد من الدراسات في إطار الإتصالات في الوسط الإداري داخل مؤسساتنا لمحاولة إثراءه.
- ✓ وفرة المراجع النظرية في الموضوع والحاجة إلى دراسة تطبيقية لها.

3 - أهمية الدراسة

تتمثل أهمية الدراسة في أهمية الموضوع في حد ذاته، إذ أصبح الإتصال الداخلي يشكل أحد أهم الوظائف التي تسعى المؤسسة الخدمائية إلى تحقيقها وذلك لقناعتها بأن المهام الإدارية من تنظيم، تنسيق، تخطيط، رقابة وتنفيذ، تكون جامدة وغير منظمة دون اللجوء إلى أسس اتصالية قائمة على تفعيلها وتنظيمها ووضعها في الصورة الصحيحة عن طريق تزويدها بالمعلومات. كما أن الدراسة تعطينا حقائق ودلالات إضافة إلى البحث العلمي في مجال علوم الإعلام والإتصال بصفة خاصة والمعرفة الإنسانية بصفة عامة.

4 - أهداف الدراسة:

- ✓ التعرف على مدى إهتمام المؤسسة الخدمائية بالإتصال الداخلي.
- ✓ التعرف على دور الإتصال في تفعيل المهام الإدارية المختلفة بالمؤسسة.
- ✓ الكشف عن أهم الوسائل التي تستفيد منها المؤسسة في هذا النوع من الإتصال.
- ✓ معرفة أنماط الإتصال السائدة داخل المؤسسة الخدمائية.
- ✓ معرفة أهمية الإتصال داخل المؤسسة وفعالية في ربطها بمختلف مصالحها ومدى تحكمه في نجاحها وحسن تسييرها.
- ✓ التعرف على مدى تأثير الإتصال الداخلي على سير الوظائف الإدارية داخل المؤسسة.

5 - تحديد المفاهيم

➤ الإتصال الداخلي:

إصطلاحا:

يعرفه محمد فهمي العطروري " بأنه عملية تتم عن طريق إيصال المعلومات من أي عضو في الهيكل التنظيمي في المؤسسة إلى أي عضو آخر بقصد إحداث تغيير". (محمد فهمي العطروري ، 1974 ، ص163).

يعرفه أبو عرقوب بأنه عبارة عن " الإتصال الإنساني المنطوق والمكتوب الذي يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي والجماعي ويسهم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الإجتماعية بين الموظفين . (عبد الحميد عطية و محمد محمود مهدي ، 2014 ، ص373).

يعرف أيضا على أنه "علاقة تفاعلية بين الإتصال الداخلي والخارجي لتشكيل صورة خارجية ومن هنا يجب الإهتمام بعلاقة جماهير المؤسسة داخليا لأنهم المحرك الرئيسي لأنشطة ومهام المؤسسة وذلك حسب سياستها المسطرة".

يعرفه عبد الباقي زيدان على أنه " مجموعة من الإجراءات والطرق والوسائل والترتيبات التي تكفل إنتاج وتوصيل وإستخدام البيانات لإتخاذ القرارات سليمة الإتجاه صحيحة التوقيت .

التعريف الإجرائي:

نقصد في دراستنا هذه أن الإتصال الداخلي هو عملية نقل المعلومات والمهارات والإقتراحات من طرف الآخر داخل المؤسسة سواء كان ذلك الطرف شخص أو جماعة من أجل تحقيق الذي وجدت من أجله للوصول إلى إتصال فعال يضمن تحقيق أهداف المنظمة. (بد الباقي زيدان ، 1974 ، ص 163).

وعليه فإن الإتصال الداخلي هو: مجموعة التعاملات القائمة بين المنظمة والأطراف المكونة لها ويمثل الموظفين الجزء الأكبر من التعاملات التي يتم عن طريقها التعرف على حاجات العاملين وشعورهم إتجاه منظماتهم وقياس مدى تأثرهم بها وقيمتها وعاداتها.

الإدارية (إدارة عليا، إدارة سفلى، إدارة إشرافية أو دنيا) وتشمل هذه الأنشطة الإدارية على كل من التخطيط، التنظيم، صنع القرار، القيادة ويطل على ذلك عمومية عملية الإدارة أو عمومية وظائف الإدارة. (نبيل محمد مرسي، 2006، ص 24)

وتعرف أيضا بأنها مجموعة من الوظائف التي تدعي بوظائف الإدارة التي تساعد في إنجاز الأعمال التي من المتوقع أن تحقق الهدف المنشود، وتعكس هذه الوظائف الأدوار التي يجب أن يقوم بها المديرون لتحقيق الأهداف من خلال تلك الوظائف كما هي وتمثل في: وظيفة، التخطيط، التنظيم، القيادة والرقابة الإداري. (مزهر شعبان المعاني وشوقي ناجي جواد: ، 2008 ، ص 20).

التعريف الإجرائي:

نستخلص في دراستنا هذه أن المهام الإدارية هي جميع وظائف العملية الإدارية التي يقوم بها العاملين داخل المؤسسة باختلاف مستوياتهم الإدارية وهي تتمثل في: التخطيط، التنظيم، الرقابة، إتخاذ القرار، التوجيه سواء

كانت المؤسسة إقتصادية أو تجارية أو خدمية. وهي أيضا جميع المهمات التي تعمل على تنظيم الإنتاج مع الوسائل المؤدية إلى ذلك.

➤ المؤسسة الخدمائية:

إصطلاحا:

تعرف المؤسسة الخدمائية على أنها "منظمة تقوم على أشخاص قادرين ومتمكنين من العملية الإقتصادية، بوسائل خاصة تهدف إلى تحقيق أرباح عن طريق إشباع حاجات ورغبات الزبون، كما تسهم هذه المؤسسة على تقديم الخدمات ذات المستوى المرغوب من الجودة. (عمر صخري ، 2007، ص30.)

هي كل وحدة قانونية سواء كانت مادية أو معنوية تتمتع بإستقلال مالي في صنع القرار وتنتج سلع وخدمات تجارية، وهي عبارة عن مجموعة من العوامل المنظمة بكيفية تسمح بإنتاج وتبادل السلع. (رائد محمد عبد ربه ، 2013، ص91.)

وتعرف كذلك على أنها نظام مستمر من الأنشطة الإنسانية المتميزة والمتناسقة التي تستخدم مجموعة من الموارد الأساسية المادية، المالية، الفكرية، والطبيعية في نظام متميز فريد لحل المشكلات تعمل على إشباع الرغبات والواقع أن السمة الرئيسية للمؤسسة الخدمائية هي وجود عناصر بشرية تتفاعل فيما بينها لتحقيق الأهداف المرجوة إجتماعيا. (محمد ناجي الجوهر ، 2000، ص15.)

التعريف الإجرائي:

نقصد في دراستنا هذه بأن المؤسسة الخدمائية هي تنظيم يضم مجموعة من الأفراد ذوي الخبرات وتوفر الوسائل المادية والتقنية والمالية بهدف إنتاج خدمات موجهة لإرضاء الزبون.

6 - منهج وأدوات الدراسة:

1- المنهج: في اللغة يعني الطريق الواضح، ونهج الطريق، بمعنى أبائه وأوضحه، ونهجه بمعنى سلكه بوضوح واستبانته. (ربحي مصطفى عليان ، عثمان محمد غنيم، 2008، ص 33)

فالمنهج هو الطريق الواضح المستقيم والمبين و المستمر، للوصول إلى الغرض المطلوب أو تحقيق الهدف المنشود . (ماثيو جيدير ،ص 71)

هو أسلوب للتفكير والعمل يعتمد الباحث لتنظيم أفكاره وتحليلها وعرضها وبالتالي الوصول إلى نتائج وحقائق معقولة حول الظاهرة موضوع الدراسة. لقد اعتمدنا في دراستنا على المنهج دراسة حالة، لأننا سنقوم بدراسة بمقر ولاية ورقلة . ويعرف منهج دراسة الحالة: هو دراسة جميع الجوانب المتعلقة بشيء أو مواقف واحد، ويعتبر الفرد المؤسسة، أو المجتمع، أو النظام السياسي، أو أي جماعة كوحدة للدراسة، ويقوم منهج دراسة الحالة على التعمق في دراسة المعلومات بمرحلة معينة من تاريخ هذه الوحدة، أو دراسة جميع المراحل التي مر بها وتعد دراسة الحالة بمثابة الوسيلة الفعالة لدراسة الأسرة وظروف العمل ومستوى الأجور، والنفقات المعيشية والبطالة وغير ذلك من المشكلات الاجتماعية والاقتصادية.

7 - أدوات جمع البيانات:

أ-الملاحظة: تعتبر الملاحظة إحدى الطرق للكشف عن ظواهر بصيغة رقيقة عن طريق المشاهدة الدقيقة من أجل الوصول إلى الخصائص و العوامل المتحكممة بالظاهرة ، كما تتطلب الوقوف على الأشياء و التمعن فيها بواسطة إستخدام مختلف الحواس .

وتقوم الملاحظة على استخدام العقل ، الحواس ، للتدخل الإيجابي من جانب العقل الذي يقوم بدور رئيسي بإدراك العلاقات المختلفة بين الظواهر موضع الملاحظة . وقد قمنا باستخدام الملاحظة من أجل الوصول إلى نتائج غير خاضعة لأدوات القياس وهذه بملاحظة الباحث بالتصرفات عن قرب . (سمير محمد حسين ، د، س، ص:42)

ب- المقابلة:

هي مواجهة شخصية يقوم بها الباحث للتعلم المراد دراسة اتجاهاته، حيث يستخدم إستمارة وقد لا يستخدمها بل يكتفي بمناقشة العميل في موضوع معين ويتركه يسترسل في الحديث أو حول نقاط هامة من الموضوع .
والهدف من المقابلة حصول الباحث على معلومات مباشرة، لذا على الباحث أن يحدد طبيعة البيانات التي سيدرسها و المتغيرات ثم طبيعة الأسئلة التي يتوقع أن تعطيه إجابة من الفرد كما يريد مثل إجراء مقابلة . (يحيي إسماعيل نبهان ، 2009 ، ص 85)

ج- الإستبيان:

يعرف الاستبيان على انه مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين يتم وضعه في إستمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو يجرى تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها و بواسطتها يمكن التوصل إلى حقائق جديدة عن الموضوع أو التأكد من معلومات متعارف عليها لكنها غير مدعمة بحقائق . (عمار بوحوش ومحمد محمود الذبيات، ص 67-68) إن مفاهيم مثل الإستبيان والإستفتاء والإستخبار كلها عبارة عن ألفاظ تطلق على الإستمارة التي تتضمن مجموعة من العبارات أو الجمل التي تستعمل بالدرجة الأولى في جمع المعلومات من المبحوثين مباشرة سواء تمت عملية جمع البيانات هذه عن طريق إرسال الإستبيان بالبريد أو نشرها في أي شكل من أشكال الإعلام يرد عليها مبحوث بنفسه أو تم إستبيان على شكل مقابلة مقننة بين الباحث و المبحوث الوسيلة للدخول في إتصال بالمخبرين بواسطة طرح الأسئلة عليهم واحد واحد بنفس الطريقة بهدف إستخلاص إتجاهات و سلوكيات مجموعة كبيرة من الأفراد ، إنطلاقا من الأجوبة المتحصل عليها. (اعمار طيب كشرود، ص 199)

تقنية مباشرة للتقصي العلمي تستعمل إزاء الأفراد وتسمح بإستجوابهم بطريقة موجهة و القيام بسحب كمي يهدف إيجاد علاقات رياضية و القيام بمقارنات رقمية.

أنواع الاستبيان:

الاستبيانات المغلقة: تكون الإجابة عن الأسئلة عادة بنعم أو "لا" موافق أو غير موافق.

الاستبيانات المفتوحة : الاستبيانات المفتوحة: يتيح الفرصة للمستجيب التعبير عن رأيه بكل حرية . الاستبيانات المغلقة المفتوحة: هناك أسئلة مغلقة تتطلب من مفحوصين اختيار الإجابة المناسبة لها الأسئلة المفتوحة هناك حرية في الإجابة .

أما الاستبيان الذي تناولناه في دراستنا يحتوي على ستة محاور وفي كل محور مجموعة من الأسئلة

8 - الدراسات السابقة:

تشكل الدراسات السابقة أهمية كبرى لأي باحث علمي، بل إن توفرها أساس استمرار الباحث العلمي فيما إختار من مشكلة، وعلى ذلك فهي تزود الباحث بالنتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة، ومن ثم يبنى عليها الباحث دراسته و الهدف الأساسي من الدراسات السابقة، و بالنسبة لموضوع دراستنا فعالية الإتصال الداخلي في تحسين المهام الإدارية بالمؤسسة الخدماتية "الديوان الولائي لمؤسسات الشباب وملحقاته بمدينة أم البواقي"، فقد إعتمدنا على الدراسات المشابهة ذات الصلة بموضوع دراستنا و ذلك بترتيبها من الدراسة القديمة ووصولاً إلى الدراسات الجديدة.

الدراسة الأولى:

للباحث مازن سليمان الحوش بعنوان " **الإتصال و تأثيره على تنظيم المؤسسة الإعلامية دراسة ميدانية بمؤسسة إذاعة الأوراس**، وهي مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علم الإجتماع، قدمها الباحث سنة 2006، بجامعة الحاج لخضر، باتنة وهدف الباحث من خلال هذه الدراسة إلى معرفة دور الإتصال ومدى تأثيره على تنظيم المؤسسة الإعلامية من خلال طرح التساؤل الرئيسي التالي:

ما تأثير الإتصال كعملية تنظيمية داخل المؤسسة؟ وقد قسم الباحث هذا التساؤل إلى مجموعة من التساؤلات الفرعية:

ما هي أكثر أنواع الإتصال الأكثر نجاعة في المؤسسة؟

كيف تؤثر قنوات الإتصال على جماعة العمل داخلها؟

كيف تحقق عملية الإتصال الغرض المطلوب؟

وقد قام الباحث بصياغة مجموعة من الفرضيات أهمها:

كلما تعددت أنواع الاتصالات أدى ذلك إلى نجاعة العمل في المؤسسة.

كلما تم التغلب على عوائق الاتصال كلما أدى ذلك إلى تحقيق الأهداف المطلوبة.

كلما كانت فعالية التأثير في المؤسسة إيجابية كلما أدى ذلك إلى زيادة مردودية العمل و العكس صحيح. وقد

إستخدم الباحث منهج دراسة الحالة الذي يتماشى مع طبيعة الدراسة، وإستخدم كل من الملاحظة والمقابلة كأداتين لجمع البيانات، قد تم إختيار 42 عامل بالمؤسسة من خلال إستخدام عينة قصدية شملت أفراد البحث ككل. ومن خلال ما تم تناوله في التساؤلات و الأهداف العامة لهذه الدراسة فقد توصل الباحث لنتائج البحث التالية: - أن المؤسسة تركز على فعالية الإتصال الرسمي المبرمج بين العمال فيها وهو ما يمثل العملية التي تتم من خلالها جميع التفاعلات داخل التنظيم بأشكاله الثلاث (الصاعد، النازل، الأفقي). - المؤسسة تخبر عمالها بالتغيرات الطارئة في شكل اتصال رسمي كما أن الاتصال غير الرسمي أيضا عنصر مكمل فهو يسود العلاقات بين العمال مما يؤدي إلى الزيادة في المردودية.1

الدراسة الثانية:

هي دراسة للباحثة قبائلي حياة بعنوان "إستراتيجية الإتصال الداخلي في المنظمة دراسة حالة الشركة الوطنية لإنجاز القنوات، وهي مذكرة تخرج لنيل درجة الماجستير في العلوم الإقتصادية، قدمتها الباحثة سنة 2007 بجامعة بومرداسة. وقد هدفت الباحثة من خلال هذه الدراسة إلى إبراز مكانه الإتصال الداخلي في المنظمة في الشركة الوطنية لإنجاز القنوات، حيث طرحت التساؤل الرئيسي: مامدى أهمية إستراتيجية الإتصال الداخلي في المنظمة؟. وقد قسمت الباحثة هذا التساؤل إلى مجموعة من التساؤلات الفرعية:

ما هي المكانة التي يحتلها الإتصال الداخلي في المنظمة؟

ما المقصود بإستراتيجية الإتصال الداخلي؟ و كيف تؤثر على الإستراتيجية العامة للمنظمة؟

ما هو واقع الإتصال الداخلي في الشركة الوطنية لإنجاز القنوات؟

كما إعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على المنهج الوصفي ومنهج دراسة الحالة، أما أدوات جمع البيانات فكانت المقابلة، الملاحظة و الإستبيان . أما عينة الدراسة فقد تم إختيار 50 عاملا من إطارات و أعوان تنفيذ في المؤسسة و بالإعتماد

على عينة عشوائية. وفي ضوء أهداف و تساؤلات هذه الدراسة فقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

أن المؤسسة ذو كفاءة عالية في مجال الإتصال إلا أنها لا تولي إهتماما كبيرا بهذا المجال.

المنافسة الوطنية و الأجنبية في سوق إنجاز القنوات يجعل الشركة تقوم بتنظيم أعمالها خاصة في مجال الإتصال .

الدراسة الثالثة:

للباحثة رماش صبرينة بعنوان " الفعالية الإتصالية في المؤسسة الجزائرية"، دراسة ميدانية في الشركة الوطنية للكهرباء و الغاز سونلغاز، وهي رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في علم الإجتماع، قدمتها الباحثة سنة 2009 بجامعة منتوري قسنطينة. حيث هدفت الباحثة من خلال هذه الدراسة إلى الكشف عن مدى تأثير الفعالية الإتصالية على المؤسسة الجزائرية، من خلال طرح التساؤل الرئيسي التالي: كيف يساهم الإتصال في تفعيل دور المؤسسة الإقتصادية الجزائرية؟

وقد قسمته الباحثة إلى مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

كيف يؤثر الإتصال الداخلي و الإتصال الخارجي على المؤسسة؟ ، ما مدى تأثير المتغيرات البيئية على الفعالية الإتصالية في المؤسسة؟

كيف يؤثر القائم بالإتصال على الفعالية الإقتصادية داخل المؤسسة؟

وقد صاغت الباحثة مجموعة من الفرضيات أهمها:

الفرضية الأولى: هناك تأثير للفروق الفردية بين القائمين بالإتصال على الفعالية الإتصالية داخل المؤسسة ذات دلالة إحصائية.

الفرضية الثانية: هناك تأثير للفروق الفردية بين القائمين بالإتصال على الفعالية الإتصالية داخل المؤسسة ذات دلالة إحصائية.

الفرضية الثالثة: هناك تحسن نوعي لوسائل إتصال المؤسسة في ظل إقتصاد السوق من وجهة نظر المبحوثين. أما منهج الدراسة فقد إعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي نظرا لتطابقه مع الدراسة، أما أدوات جمع البيانات فإستخدمت كل من الإستمارة، المقابلة والملاحظة. واشتملت عينة هذه الدراسة على مجموع العمال و الموظفين بمؤسسة سونلغاز . وعلى ضوء ما تم تناوله من تساؤلات و أهداف هذه الدراسة، فقد توصلت الباحثة إلى النتائج التالية:

إن الرسائل الاتصالية الموجهة للجمهور الداخلي و الخارجي على السواء هي أهم محدد لتحقيق الفعالية الاتصالية لذلك لا بد من إعطاء أهمية للاتصال في المؤسسة.

خاتمة



قد تمت دراسة موضوع الاتصال الداخلي في بنك BNA بلمسيلة من اجل توضيح واقعه في المركز وتوضيح دوره في تسييره باعتباره نشاط مهم جدا لقيام المركز بمهمته على اكمل وجه ، وقد بنينا اعتباراتنا هذه كون الاتصال يعد ميدانا خصبا للدراسة العلمية ، ونقطة التقاء يوفد اليها الباحثون من تخصصات متعددة واهتمامات متباينة يدفعهم إلى هذا أهداف خاصة مرتبطة إلى حد كبير بمجال اهتمامهم . وقد ارتبطت إشكالية بحثنا بدراسة الدور الذي تلعبه الأهمية التي أصبح الاتصال الداخلي يكتسيها داخل أي مؤسسة من خلال دراسة نظرية وتطبيقية تم تركيزنا فيه عن كل ما يتعلق بالاتصال الداخلي في المؤسسة الخدمائية الجزائرية .

وقد خصصنا مركز الترفيه والتسلية من أجل اثبات صحة فرضياتنا التي اردنا منها الوصول إلى نتائج استنادا على ما جاء في الجانب النظري او التطبيقي على حد سواء. وبما أن الاتصال الداخلي نشاط لا يمكن الاستغناء عنه من طرف المركز فلا يمكن القيام باتصال خارجي او علاقات عامة دون وجود اتصال داخلي وهو ما فرض عليه الاهتمام بهذا النوع من الاتصال والعمل على تحسينه ووضع إستراتيجية داخلية فاعلة كونه مؤسسة خدمائية تعكس واقع الاتصال في الجزائر وكل هذا جاء من اجل نجاح العملية الاتصالية من جهة وتحقيق رضى الموظفين والرؤساء من جهة ثانية ورفع إنتاجية العامل من جهة ثالثة وتحقيق الأهداف المؤطرة والمرجوة من جهة أخرى .

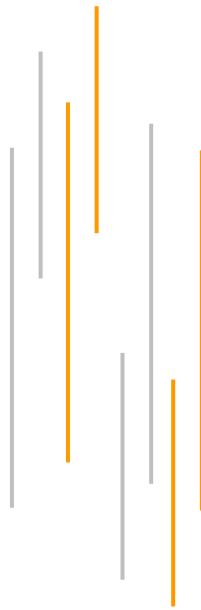
قائمة المصادر و المراجع



الكتب:

- 1 - رائد محمد عبد ربه : نظرية المنظمة والمؤسسات، الجنادرية، ط1، عمان، 2013.
- 2 - صبرينة رماش: الإتصال في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية، (دكتوراه منشورة في علم الإجتماع)، جامعة منتوري قسنطينة، 2008-2009.
- 3 - عبد الباقي زيدان: وسائل وأساليب الإتصال الإجتماعي في الحالات الإجتماعية والإدارية، المكتبة الأنجلو مصرية ، (د.ط)، القاهرة، 1974.
- 4 - عبد الحميد عطية و محمد محمود مهدي: الإتصال الإجتماعي وممارسة الخدمة الإجتماعية، المكتب الجامعي الحديث الأزيطة، (د.ط)، الإسكندرية، 2014.
- 5 - عمر صخري : إقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط5، 2007.
- 6 - محمد فهمي العطروري : العلاقات الإدارية في المؤسسات العامة والشركات، عالم الكتب، ط 1، القاهرة، 1974.
- 7 - محمد منير حجاب: المعجم الإعلامي، دار الفجر للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، 2004.
- 8 - محمد ناجي الجوهر: الإتصال التنظيمي، دار الكتاب الجامعي، ط1، الإمارات العربية، 2000.
- 9 - مزهر شعبان المعاني وشوقي ناجي جواد: العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، إثراء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2008.
- 10 - نبيل محمد مرسي : المهارات والوظائف الإدارية كيف تنمي مهارات الإدارية، المكتب الجامعي الحديث، ط1، الإسكندرية، 2006.

ملاحق



دور الاتصال الداخلي في تحسين تسيير المؤسسات الخدمائية

دراسة حالة بنك BNA - ولاية المسيلة-

استمارة مقدمة لنيل شهادة ليسانس

السلام عليكم و رحمة الله تعالى و بركاته

في إطار إنجاز مذكرة لنيل شهادة ليسانس تخصص اتصال

يشرفنا ان نضع بين أيديكم هذه الاستمارة الهادفة إلى معرفة الاجتماعية ، و نحيطكم علما أن بيانات هذه الاستمارة سرية و لا تستعمل الا في أغراض البحث العلمي، و المعلومات التي تدلون بها تبقى سرية، لهذا نرجوا منكم قراءة الأسئلة جيدا و الإجابة بنزاهة و موضوعية، يرجى وضع علامة (X) في الخانة المختارة و كتابة الإجابة المطلوبة على الأسئلة.

إشراف الدكتور

● غزال عبد الرزاق

إعداد الطالبات:

● شلابي سهيلة

● مسيلي مريم

السنة الجامعية: 2021/2020

المحور الأول : بيانات شخصية

1- الجنس:

ذكر

أنثى

2- السن:

- من 20 الى 29 سنة

- من 30 الى 39 سنة

- من 40 الى 49 سنة

- 50 سنة فما فوق

3- المستوى التعليمي:

- أقل من المستوى الثانوي

- مستوى ثانوي

- مستوى جامعي

- ما بعد التدرج

4- التخصص الدراسي :

.....
.....

5- الرتبة في الوظيفة :

.....
.....

6- الخبرة:

المحور الثاني : اهتمام المؤسسة الخدماتية بالاتصال الداخلي

7- ماهي أكبر أنواع الإتصال إستخداما في مؤسساتكم؟

الإتصال الداخلي الإتصال الخارجي

8- هل الجهة القائمة بالاتصال داخل مؤسساتكم تعنى بالاتصال بنسبة:

كبيرة متوسطة ضعيفة

9- هل القائمون بالاتصال داخل مؤسساتكم مختصون في مجال الإتصال؟

نعم لا

- إذا كانت الإجابة ب : لا

- ماهي إختصاصاتهم؟

10- هل ترى أن الجهة المسؤولة عن الإتصال يجب أن يكون :

- على مستوى الإدارة العليا

- على مستوى الإدارة الوسطى

- على مستوى الإدارة الدنيا

11- حسب رأيك، هل توجيه الإتصال الداخلي بمؤسساتكم يقتصر على الرئيس الإداري الأعلى (المدير)؟

نعم لا

- إذا كانت الإجابة ب

- كيف يتم ذلك؟

المحور الثالث: أنماط الإتصال الداخلي السائدة في المؤسسة الخدمائية

12- إقتراحاتكم حول نشاطات المؤسسة و سير عملها تكون :

بصفة مباشرة عبر سجل الإقتراحات لا يوجد الحق في الإقتراح

أخرى تذكر:

.....
.....

13- إصدار الأوامر و التوجيهات للموظفين يكون عن طريق ؟

- الرئيس الإداري مباشرة رؤساء المصالح

أخرى تذكر:

.....
.....

14- الإتصال بين المصالح و المكاتب داخل مؤسستكم يكون بين:

- مصلحة و مصلحة اخرى
- مكتب و مصلحة
- مكتب و مكتب

15- هل العلاقات بين الموظفين تخلق جو مناسب للعمل داخل مؤسستكم؟

نعم لا

المحور الرابع: علاقة الإتصال الداخلي بالمهام الإدارية

16- في إعتقادك، هل عملية التخطيط يمكن إن تتم داخل مؤسستكم دون اللجوء إلى المشاركة بين الرئيس و المرؤوسين ؟

نعم لا

17- هل التنظيم و التنسيق بين المكاتب و المصالح داخل مؤسستكم يقوم على إتصال:

منظم غير منظم

18- هل التقارير كوسيلة رقابية وإتصالية تساعد على توجيه الموظفين بمؤسستكم ؟

نعم لا

- إذا كانت الإجابة ب : نعم

- كيف تتم عملية التوجيه في هذه الحالة ؟

.....
.....

19- من وجهة نظرك هل الإتصال الداخلي بمؤسستكم يساعد الرئيس الإداري في صنع القرار و ذلك ب:
- تزويده بالمعلومات الكافية.

- تقديم البدائل و الحلول المتاحة.

- إشراك الموظفين في صنعه.

المحور الخامس: وسائل الإتصال الداخلي في المؤسسة الخدمائية:

20- ماهي وسائل الإتصال السائدة بمؤسستكم؟

الإلكترونية

المكتوبة

الشفوية

21- ماهي الوثيقة الإدارية الغالبة في المراسلات المكتوبة داخل مؤسستكم؟

- التعليمات

- جداول إرسال

- التقارير

- المحاضر

- المذكرات

- عروض الحال

- أخرى تذكر:

.....
.....

22- الإتصال الشفوي داخل مؤسستكم يكون عن طريق :

الهاتف

الإجتماعات

الإتصال المباشر

- أخرى تذكر:

.....
.....

23- ماهي الوسائل الإلكترونية التي يعتمدها الموظفون للتواصل في ما بينهم؟

الأنترنيت

الفاكس

البريد الإلكتروني

موقع المؤسسة الإلكتروني

الهاتف

- أخرى تذكر:

.....
.....

24- هل يحبذ الموظف الأوامر الشفوية كونها أكثر سرعة من حيث التطبيق؟

لا

نعم

إذا كانت الإجابة بـ: لا

- في إعتقادك ماهي الأسباب؟

.....
.....

المحور السادس: مدى مساهمة الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسة الخدمائية

25 - هل يستشير الرئيس الاداري القائمين بالاتصال خلال عملية صنع القرار؟

لا

نعم

26- حسب رأيك، هل يمكن أن تكون رقابة إدارية دون اللجوء إلى إتصال داخلي منظم و فعال؟

لا

نعم

27- الإتصال الداخلي يساعد الموظف على :

- تحسين أدائه

- تعلم مهارات جديدة

- الإبداع

- تعزيز الإحساس بالإنتماء

أخرى تذكر:

28- طبيعة المؤسسة الخدمائية يجعلها تحتاج إلى إتصال داخلي فعال وذلك ل:

- الرفع من جودة الخدمات

- أريحية العمال و الموظفين

- تحسين صورة المؤسسة داخليا و خارجي

ملخص الدراسة:

نظرا للدور الفعال الذي يلعبه الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسات و خاصة الخدماتية منها فقد انصب اهتمام الكثير من الباحثين و المسيرين على الأثر الذي يتركه على أداء هذه المؤسسات .

على أنواع الاتصال الداخلي و أهدافه و أهم المعوقات التي تعرقل تدفق المعلومات داخل محاولين الكشف على مدى مساهمة الاتصال الداخلي في الرفع من أداء المؤسسة و من خلال هذه الدراسة حاولنا التعرف هذه المؤسسات و توصلنا إلى أن الاتصال داخل المؤسسة أحد أهم العناصر التي لا غنى عنها ، فنجاح و على مدى فعالية الاتصال . حسن تسيير المؤسسة يتوقف

الكلمات المفتاحية : الاتصال والاتصال الداخلي ، الخدمات ، المؤسسة الخدماتية .

Résumé de l'étude

En raison du rôle efficace que joue la communication interne dans la gestion des établissements, en particulier ceux qui ont des services, de nombreux chercheurs et facilitateurs se sont concentrés sur l'impact qu'elle a sur le rendement de ces établissements.

En ce qui concerne les types de communication interne et ses objectifs et les obstacles les plus importants qui entravent la circulation de l'information à l'intérieur d'essayer de détecter la mesure dans laquelle la communication interne contribue à améliorer le rendement de l'institution et à travers cette étude, nous avons essayé d'identifier ces institutions et conclu que la communication au sein de l'institution est l'un des éléments les plus importants qui est indispensable, le succès et l'efficacité de la communication. Le bon fonctionnement de l'institution s'arrête.

Mots-clés : communication, communication interne, services, organisation des services.