

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



كلية العلوم الانسانية والاجتماعية  
قسم الاعلام والاتصال

عنوان المذكرة:

واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الخدماتية بريد  
الجزائر  
(دراسة حالة بريد الجزائر بالمسيلة)

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الليسانس في الاعلام والاتصال  
تخصص: اتصال

إشراف الأستاذة(ة) :

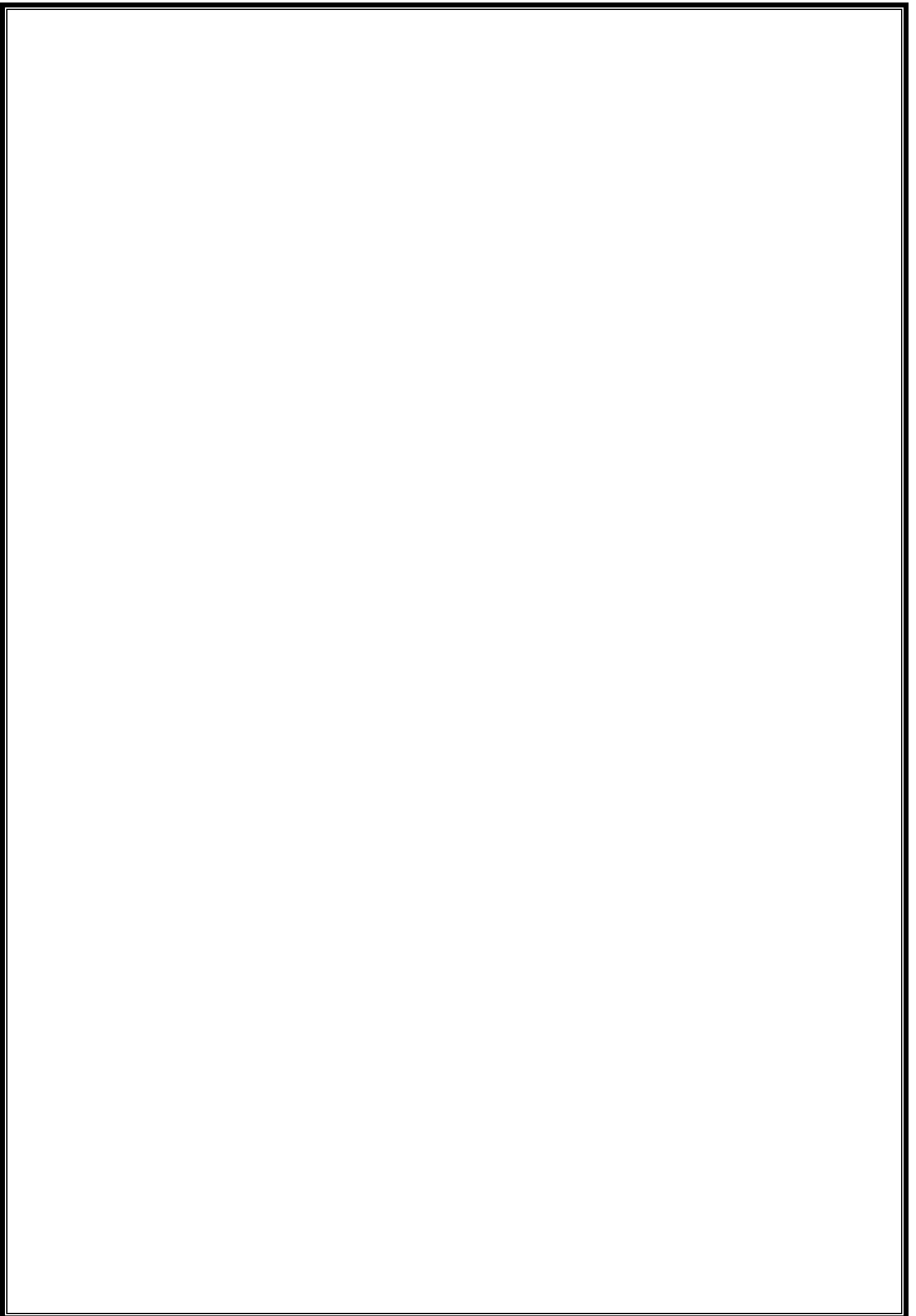
\*حمديني ابتسام

إعداد الطالب(ة) :

\*مسعودي ليندة

\*خزاري سارة

السنة الجامعية: 2020/2019





## حلمة شكر وعرفان

الحمد لله الذي بنعمه تتم الصالحات والصلاة والسلام على

رسوله الكريم ومن تبعه بإحسان إلى يوم الدين أما بعد:

نتقدم بالشكر والتقدير عرفانا بالجميل إلى الأستاذة المشرفة:

ابتسام حمديني لتقبلها الإشراف على هذا العمل، ولم تبخل علينا

بمساعدها ونصائحها القيمة. كما نتقدم بتشكراتنا الخاصة

إلى جميع عمال وموظفي بريد الجزائر بمدينة المسيلة.

## إهداء

الى ينبوع الحب والحنان ،أصل المحبة وعرش الأمان ،رحمة الله  
في الأكوان ،التي تملك الجنة تحت القدمان الى حبيبي.

الى من أكن له التقدير و الامتنان ،الذي ربى وعم وغرس الأيمان  
،والذي يشقى ليهدينا الراحة و الاطمئنان فهو أغلى عني من  
الروح التي تسكن الأبدان أبي الغالي.

إخوتي لا يغنيني عن وجودهم ملك الملك أو جاه السلطان ،الى  
خيرة الناس من بين الإنسان أهلي و أقاربي و أخصهم بالذكر  
جدتي العزيزة.... وأصحابي والجيران.

الى رفيقات الدرب في المشوار الدراسي لا أنكرهم حتى لا أغفل  
أحدا من باب النسيان.

الى كل طلبة جامعة المسيلة.

الى كل هؤلاء أهدي عملي و نجاحي هذا المتواضع.

وقفنا الله لما يحبه ويرضاه.

الفلسفة  
رسالة

## فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
شكر وعران	.....
إهداء	.....
فهرس الموضوعات	.....
فهرس الأشكال	.....
فهرس الجداول	.....
مقدمة	.....

## الفصل الأول: البناء المنهجي للدراسة

الإشكالية	.....
تساؤلات الدراسة	.....
أسباب اختيار الموضوع	.....
أهمية الدراسة	.....
أهداف الدراسة	.....
منهج الدراسة	.....
أدوات جمع البيانات	.....
مجتمع وعينة الدراسة	.....
مجال الدراسة	.....
الدراسات السابقة	.....

## الفصل الثاني: الاتصال الرسمي في المؤسسة الاقتصادية

- المبحث الأول: مبادئ أولية حول الاتصال الرسمي.....
- المطلب الأول: عناصر الاتصال الرسمي.....
- المطلب الثاني: أنواع الاتصال الرسمي.....
- المبحث الثاني: مكانة الاتصال الرسمي.....
- المطلب الأول: شبكات الاتصال الرسمي.....
- المطلب الثاني: أهداف الاتصال الرسمي.....
- المطلب الثالث: شروط الاتصال الرسمي.....
- المبحث الثالث: الاتصال الرسمي في المؤسسة الاقتصادية.....
- المطلب الأول: وظائف الاتصال الرسمي في المؤسسة الاقتصادية.....
- المطلب الثاني: أهمية الاتصال الرسمي في المؤسسة الاقتصادية.....
- المطلب الثالث: أهداف الاتصال الرسمي في المؤسسة الاقتصادية.....

## الفصل الثالث: الجانب التطبيقي للدراسة

المبحث الأول: بريد الجزائر بالمسيلة.....

المطلب الأول: تعريف مؤسسة بريد الجزائر.....

المطلب الثاني: الوحدة الولائية لبريد الجزائر بالمسيلة.....

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر بالمسيلة.....

المبحث الثاني: تفرغ وتحليل النتائج.....

المبحث الثالث: النتائج العامة للدراسة.....

المطلب الاول: عرض النتائج العامة لمحاور الدراسة.....

المطلب الثاني: الاستنتاجات العامة.....

الخاتمة.....

قائمة المراجع.....

الملاحق.....

## فهرس الشكال

الرقم	الشكال	المصطلح
01	نمط الاتصال على شكل دائرة	
02	نمط الاتصال على شكل سلسلة	
03	نمط الاتصال على شكل عجلة	
04	نمط الاتصال على شكل نجمة	
05	نمط الاتصال على شكل العنقودية	
06	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	
07	توزيع أفراد العينة متغير السن	
08	توزيع أفراد العينة المستوى التعليمي	
09	توزيع أفراد العينة لمتغير الوظيفة	
10	ايجا بات أفراد العينة عملية الاتصال في المؤسسة التي يعملون بها	
11	ايجا بات افراد العينة تبين مدي تسهيل الاتصال الرسمي المستخدم في أداء العمل	
12	ايجا بات أفراد العينة الصعوبات التي تعيق الاتصال بين العمال و الادارة	
13	ايجا بات أفراد العينة تبين حالات تأثير تعدد المستويات الادارية على مصداقية الرسالة	

## فهرس الجاول

الرقم	الموضوع	الصفحة
01	الجنس لدي أفراد العينة	
02	السن لدي أفراد العينة	
03	المستوى التعليمي لعينة الدراسة	
04	يمثل الوظيفة لأفراد العينة	
05	عملية الاتصال في المؤسسة التي يعملون بها	
06	الاتصال الرسمي المستخدم يسهل لك مهامك	
07	اتصال رئيس المؤسسة بالعمال	
08	يبين تقديم العمال اقتراحات للمدير	
09	تواصل العمال فيما بينهم	
10	الوسائل أكثر استخداما في الاتصالات الإدارية	
11	مدى وضوح التعليمات التي تنتقل للعمال	
12	أهمية الاتصال الرسمي في بريد الجزائر بمدينة المسيلة	

13	مساهم الاتصال الرسمي في زيادة فعالية العمل داخل المؤسسة
14	الأقدمية في العمل تؤثر على الأداء الاتصالي للعاملين
15	الوسائل المناسبة لإعلام بناشطات المؤسسة
16	صعوبات التي تعيق الاتصال بين العمال و الإدارة
17	نوع الصعوبات التي تعيق الاتصال بين العمال وإدارة
18	تأثير تعدد المستويات الإدارية على مصداقية الرسالة
19	حالات تأثير تعدد المستويات الإدارية على مصداقية الرسالة
20	تأثير البعد المكاني على التواصل بين العامل و المدير
21	اجابات أفراد العينة لمدي عقد المؤسسة اجتماعات دورية مع العمال من خلالها مشاكل وتسيير المؤسسة

# مقدمة

## مقدمة.

يعتبر الاتصال أداة اجتماعية يتم من خلالها التفاهم بين الأفراد و الجماعات في المنظمة ،والاتصال وسيلة رئيسية من الوسائل التي تستخدم لتحقيق أهداف المنظمة ،حيث يتم من خلالها نقل المعلومات والبيانات و الآراء و الأفكار بين الأفراد و الجماعات لغرض تحقيق الأداء المستهدف للمنظمة وقد أشارت الدراسات و الأبحاث بأن عمليات الاتصال تشكل ما يقارب 75 % من نشاط المنظمة ،ولذلك يمكن اعتبار الاتصال بمثابة الدم الدافق في شرايين المنظمة حيث أنه بدون الاتصال تموت أو تضمر الحركة الدائرية للمنظمة وتتوقف جميع أنشطتها.

وقد شغل موضوع الاتصال اهتمام الباحثين والعلماء في شتى فروع المعرفة وشتى مجالات الحياة ،حيث أصبح يمثل محور اهتمام المتخصصين في الدراسات الاجتماعية ،وبذلك أصبح مفهوم الاتصال من المفاهيم المحورية في تراب العلوم الإنسانية،حيث ظهرت في العقود الأخيرة العديدة من الكتابات المتخصصة في الاتصال في مجال النشاط الإنساني،وبهذا يعتبر الاتصال الأداة التي يستخدمها الإنسان منذ بداياته الأولى للتعبير عن مشاعره وحاجاته،ومع تطور المجتمعات وتقدمها تطورت المؤسسات التي يعملون بها ،فانعكس ذلك على العملية الاتصالية وعلى البناء التنظيمية والتنظيم ككل حيث أصبحت بدورها تلعب دوراً هاماً بتفاعل الأفراد من خلالها مع بعضهم البعض وفقاً لأساليب معينة ،فبدون الاتصال لا يعرف الموظفون ماذا يعمل زملائهم ولا تستطيع الإدارة أن تقسم المعلومات عن المداخلات التي تحتاجها،ولا يستطيع الأفراد إيصال حاجاتهم ومشاعرهم إلى الآخرين.

# الفصل الاول

## البناء المنهجي للدراسة

- ❖ الإشكالية.
- ❖ تساؤلات الدراسة.
- ❖ أسباب اختيار الموضوع.
- ❖ أهمية الدراسة.
- ❖ أهداف الدراسة.
- ❖ منهج الدراسة.
- ❖ أدوات جمع البيانات.
- ❖ مجتمع وعينة الدراسة.
- ❖ مجال الدراسة.
- ❖ الدراسات السابقة.

## الإشكالية:

مما لا شك فيه أن الاتصال الرسمي عملية يتم من خلالها تبادل الرسائل بين الأفراد الذين تربطهم علاقات معينة من مختلف المستويات وهذه الرسائل لابد لها أن تتكيف مع متغيرات المحيط، حتى تؤدي الغرض المطلوب منها على أكمل وجه، فالإتصال الرسمي يكتسي أهمية بالغة، ذلك أن أي مؤسسة مهما كان نوع نشاطها تحتاج دوماً إلى وجود عملية اتصالية فعالة يتم من خلالها نقل المعلومات اللازمة وتوفيرها وتبادلها بين مختلف الأفراد الفاعلين في المؤسسة.

كما يلعب الإتصال التنظيمي دوراً هاماً جداً، داخل المؤسسات فهو يعتبر من أهم الدعائم التي تقوم عليها أي مؤسسة، ودور الإتصال يظهر جلياً من خلال تأثيره الكبير على أداء العاملين، فهو يعتبر السبيل الذي من خلاله يمكن الفرد من معرفة ما يطلب منه تأديته، بدقة وكذلك وضوح الصورة في حالة وجود أي عقبات أو مشكلات، فالإتصال الرسمي والتنظيمي أحياناً يلعبان نفس الدور في المؤسسات.

ومن خلال هذا الطرح أردنا في دراستنا التعرّيج على واقع الإتصال الرسمي في المؤسسات الاقتصادية في الجزائر، دراسة ميدانية ببريد الجزائر لولاية المسيلة كنموذج للدراسة.

اشكالية الدراسة:

ما هو واقع الاتصال الرسمي في المؤسسات الخدمائية بريد الجزائر بمدينة المسيلة؟

تساؤلات الدراسة:

- ما طبيعة الاتصال الرسمي في المؤسسة الخدمائية بريد الجزائر بمدينة المسيلة؟
- ما دور الاتصال الرسمي في المؤسسة الخدمائية بريد الجزائر بالمسيلة؟
- ما هي الصعوبات والمعوقات التي تواجه الاتصال الرسمي في مؤسسة بريد الجزائر بالمسيلة؟

## أسباب الدراسة:

ترجع أسباب اختيارنا لموضوع الاتصال الرسمي في المؤسسة الاقتصادية "بريد الجزائر بمدينة المسيلة الى مبررات ذاتية وأخرى موضوعية:

### الأسباب الذاتية:

- الميول والرغبة الذاتية في تناول هذا الموضوع.

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

### الأسباب الموضوعية:

- نظرا لأن هذا الموضوع متناول سابقا وبرغم من توفر مراكز البريد و انتشارها بشكل واسع لا أننا نجد أن هناك اكتظاظ كبير على مستوى هذه المراكز وهو ما دفعنا لمحاولة معرفة الأسباب التي تعيق صيرورة عمل المؤسسة.

- معرفة أهمية الاتصال الرسمي لدي المؤسسة الاقتصادية الجزائرية بريد الجزائر بالمسيلة في تحقيق أهدافها.

## أهمية الدراسة:

لهذا الموضوع أهمية كبيرة لما تقدمه من حلول لمشاكل الإيصال الرسمي بين الإدارة و العمال أو العكس أو بين العمال في نفس المستوى داخل المؤسسة الاقتصادية و تحقيق الفعالية الاتصالية بالتغلب على المعوقات التي تعيق العملية الاتصالية كما أن الإيصال الجيد و الفعال ضروري في مرحلة التنفيذ و الخطط و متابعة البرامج الموضوعية و من الضروري التعرف على مدى فعالية الإيصال و أهميته في المؤسسة.

## أهداف الدراسة:

انطلاقا من أهمية موضوع الدراسة كانت الأهداف مرجوة الوصول إليها كالآتي :

1- معرفة مدى التزام المؤسسة الاقتصادية الجزائرية بأساسيات الاتصال الرسمي و المتمثلة في الاعتماد على أشكال الاتصال الرسمي.

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

3- محاولة معرفة المعوقات التي تحد من فعالية الاتصال الرسمي داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

**منهج الدراسة:**

اعتمدنا في دراستنا لهذا الموضوع على منهج دراسة الحالة ،وقد اخترنا هذا المنهج نظرا لأننا نريد البحث عن معلومات بخصوص المؤسسة ككل ما نريد الكشف عن واقع الاتصال الرسمي داخلها ،فالبحوث التي اعتمدت على دراسة الحالة تكون متعمقة و شاملة لجميع جوانب حالات موضوع البحث حيث تغطي كل أو معظم المتغيرات و هي الخصائص المتوفرة في منهج دراسة الحالة ،وهو يربط الحاضر بالماضي و تكشف عن المسببات وتربطها بالأسباب،ويعد هذا المنهج الأسلوب المناسب لجمع المعلومات تفصيلية وشاملة عن حالة محددة ومحاولة دراسة و تحليل ما تم جمع من هذه المعلومات و البيانات دراسة عميقة وشاملة تفصيلية للوصول الى النتائج الأفضل لتلك الحالة.

**أدوات جمع البيانات:**

لا تخلو أي دراسة من استخدام عدد من الأدوات المنهجية في جمع المعلومات و البيانات لي مجتمع البحث المدروس وقد استخدمنا في دراستنا الأدوات التالية:

**ب/استمارة الاستبيان:**

اعتمدنا في بحثنا هذا على استمارة الاستبيان وذلك للتعرف على واقع الاتصال الرسمي في المؤسسة الخدماتية ببريد الجزائر بالمسيلة ،بحيث يتم ذلك وفقا لأهداف الدراسة وفرضياتها.

و اعتمدت الدراسة على الاستمارة كأداة رئيسة لجمع المعلومات من أفراد العينة ،على أساس أن هذه الأداة توفر قدرا جيدا من الموضوعية العلمية بعيدا عن التحيز ،كما تعد أداة هامة من الأدوات

المنهجية التي تستعمل في جمع المعلومات والبيانات المتعلقة بموضوع الدراسة، وهي عبارة عن مجموعة من الأسئلة المصممة بعناية ودقة بحيث تكون متسلسلة و واضحة الصياغة ،وقد صممت الاستمارة بالتعاون مع الأساتذة المشرفة ومع بعض الأساتذة المحكمين لهذا الاستبيان.

الأساتذة المحكمين لاستمارة الاستبيان:

\*الأستاذ :عبد المالك صاولي ،أستاذ محاضر /كلية الاعلام والاتصال جامعة لمسييلة.

\*الأستاذ :سعيداني سلام ،أستاذ محاضر /كلية الاعلام والاتصال جامعة لمسييلة.

### مجتمع وعينة الدراسة:

العينة : العينة ليست مجرد جزء من مجتمع البحث حسبما اتفق عليه،ولكنها اختيار واعى تراعى فيه قواعد واعتبارات علمية معينة لكي تكون نتائجها قابلة للتعميم على المجتمع الأصلي ،وتعرف العينة على أنها مجتمع الدراسة الذي تؤخذ منه البيانات الميدانية ،إنها جزء من الكل ،بمعنى آخر هي مجموعة من أفراد المجتمع تكون ممثلة له ،لتجرى عليها الدراسة والعينة ليست إلا مثالا أو مجموعة من أمثلة يستخلص منها أحكام فيها قدر من الاحتمال ولكن الاستعانة بها في بعض الإجراءات العملية أو الاستنتاجات النظرية،وحدات العينة قد تكون أشخاصا،كما قد تكون أحياء وشوارع أو مدن أو غير ذلك.

\* و يتمثل مجتمع دراستنا في عمال وموظفي بريد الجزائر بمدينة المسيلة على اختلاف مراتبهم ،أما فيما يخص عينة البحث فقد تم اختيار العينة عشوائيا ،وتم توزيع 38 استمارة ،وتم استرجاع 36 وبالتالي فقد حدد حجم العينة ب 36 فرد.

## مجال الدراسة:

\*المجال البشري: موظفي بريد الجزائر بمدينة المسيلة

\*المجال المكاني: أجريت الدراسة على مستوي بريد الجزائر بمدينة المسيلة ولاية المسيلة.

\*المجال الزمني: أجريت هذه الدراسة ما بين 05 مارس الى 11 مارس 2020.

## الدراسات السابقة (مشابهة):

### الدراسة الأولى:

\* واقع الاتصال الرسمي في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة للوحدة العملياتية لاتصالات

الجزائر- البويرة - مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم الإنسانية

تخصص :وسائل الإعلام والمجتمع.

من إعداد الطالب :بطاهر سفيان

جامعة عبد الحميد ابن باديس البويرة /2016/2017

إشكالية الدراسة: ما هو واقع الاتصال الرسمي في المؤسسة الاقتصادية؟

تساؤلات الدراسة:

- . ما طبيعة الاتصال الرسمي داخل المؤسسة الاقتصادية اتصالات الجزائر البويرة.
- ما هو الدور الذي يلعبه الاتصال الرسمي في مؤسسة اتصالات الجزائر البويرة.
- ما هي المعوقات والصعوبات التي تواجه التطبيق الفعلي في مؤسسة اتصالات الجزائر.

الدراسة الثانية :

\* واقع الاتصال الرسمي في المؤسسة الإدارية دراسة حالة بمقر ولاية المسيلة أنموذجا.

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الاتصال

تخصص: اتصال وعلاقات عامة، إعداد الطالبة : فتيحة بربار .

جامعة محمد بوضياف - المسيلة/2017/2018

إشكالية الدراسة : ما طبيعة ودور الاتصال الرسمي داخل المؤسسة الإدارية؟

تساؤلات الدراسة:

- ما طبيعة الاتصال الرسمي داخل المؤسسة الإدارية مقر الولاية المسيلة؟
- ما هي أهم الوسائل المستعملة في الاتصال الرسمي في المؤسسة الإدارية مقر الولاية- المسيلة؟

- ما هو الدور الذي يلعبه الاتصال الرسمي داخل المؤسسة الإدارية مقر الولاية- المسيلة؟

- ما هي الصعوبات والمعوقات التي تواجه التطبيق الفعلي مؤسسة إدارية مقر الولاية - المسيلة؟

**ملخص الدراسة:** من منطلق هذه الدراسة توجهنا للكشف عن "واقع الاتصال الرسمي في المؤسسة الإدارية" على خلفية نظرية كلاسيكية، وقدم ذلك من خلال منهج دراسة حالة وأداة أساسية هي استمارة استبان مقر الولاية المسيلة، حيث كانت أهداف الدراسة هي التعرف على مكانة الاتصال الرسمي في المؤسسة، ومحاولة معرفة المعوقات والصعوبات التي تحد من فعالية الاتصال الرسمي داخل المؤسسة الإدارية الجزائرية مفادها، أن هذا الواقع موجود لكنه غير منظم شل الذي ينبغي أن وعله، وهذا ما يبرز أن مؤسسة مقر الولاية على اتصال ن الرسمي إلا انه تقتصر على الاتصال النازل دو سواء من الاتصالات الأخرى، والذي يكون في شكل توجيهات وأوامر من طرف الرئيس إلى المرؤوس، وهو النوع الوحيد من الاتصال السائد في المؤسسات العربية.

## تحديد المفاهيم و المصطلحات:

اولا/مفهوم الاتصال:

**لغة:** - اتصال الشيء بمعنى تام ولم ينقطع - واتصل ب فلان بمعنى بلغه - كما يقال اتصل إليه بخبر بمعنى علمه.

- ويقال كان على اتصال به أي على علاقة ارتباط وصلة، كما يرد بمعنى التصاق تقارب واشتراك.<sup>1</sup>

اصطلاحا:

- هناك من تناوله على انه "عملية نقل معلومات من طرف لآخر".<sup>2</sup>

- يعرفه محمد ناصر العدلي بأنه "تبادل المعلومات من شخص أو أكثر وذلك عن طريق خلق التفاهم بين المرسل و المرسل إليه".<sup>3</sup>

- يعرفه اند روي سيزلاقي، بأنه "العملية التي يتم بموجبها نقل وتبادل المعلومات".<sup>4</sup>

- عرفته جمعية الادارة الأمريكية بأنه "عملية خلق التفاهم وإشاعته، أي تبادل الأفكار ونقلها ونشرها بين الأفراد.

1 - معجم مجاني للطلاب : دار المجاني بيروت ، ط 5 ، ص 10-28، 2000.

2 - جمال الدين مرسي و ثابت عبد الرحمان إدريس : السلوك التنظيمي،الدار الجامعية،ص 601، 2001.

3 - ناصر محمد العدلي : السلوك الإنساني والتنظيم في الإدارة معهد الإدارة العامة،السعودية،ص 632، 1991.

4 - سيزلاقي والاس : السلوك التنظيمي و الأداء ، ترجمة جعفر أبو القاسم أحمد ،معهد الإدارة العامة ،السعودية

**التعريف الإجرائي :** الاتصال عملية تبادل المعلومات وإرسال المعاني و الأفكار بين شخصين أو أكثر وذلك بهدف إيصال المعلومات الجديدة للآخرين أو التأثير في سلوكهم سواء كانوا أفرادا أو جماعات.

ثانيا / مفهوم الاتصال الرسمي:

- هو كافة صور الاتصال التي تجري داخل المنظمات الحكومية وغير الحكومية بين مستويات

الإدارية المختلفة المتضمنة في الخريطة التنظيمية للمنظمة.<sup>1</sup>

- هو الاتصالات التي تكون في المنشأة بشكل رأسي أي تلك التي تحدث بين الرئيس و مرؤوسيه أو

بين المرؤوسين و رؤسائهم.<sup>2</sup>

- يتم هذا النوع من الاتصال على المستوى الإداري في الهيئات أو المؤسسات بطريقة رسمية يتم

الإتفاق عليها ويعتمد على الرسائل والمذكرات والتقارير وتتوفر في كل مؤسسة شبكة اتصالات رسمية

يتم تحديدها عند وضع الهيكل التنظيمي.<sup>3</sup>

**التعريف الإجرائي:**

الاتصال الرسمي هو أي معلومات أو أوامر أو تغذية راجعة. أو إرشادات إدارية يتم تداولها أو

إرسالها عبر قنوات الاتصال الرسمي مثل البريد الإلكتروني الخاص بالشركة أو الأوامر الإدارية

<sup>1</sup> - محمد قوي بوحنية: الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة، ديوان المطبوعات الجامعية، الساحة المركزية بن عكنون الجزائر، ص47، 2010.

<sup>2</sup> - محفوظ أبو جودة : العلاقات العامة (مفاهيم وممارسات) ، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، ص156، 2008.

<sup>3</sup> - دارين سوايغ: الاتصال التنظيمي وتأثيره على اتخاذ القرار لنيل شهادة الماجستير، (غير منشورة)، جامعة منتوري قسنطينة، قسم علم الاجتماع و الديمغرافيا، ص52، 2009/2008.

المكتوبة و المنشورة على لوحة إعلانات الشركة أو الإخطارات المكتوبة والمقروءة وكذلك القرارات التي يتم نقاشها والبت بها خلال الاجتماعات الرسمية للشركة ويبلغ بها الجميع .

ثالثا/مفهوم المؤسسة:

**لغة:** ورد في معجم لسان العرب لابن منظور في فعل-أسس-الأس-و الأسس - و الأساس :

لشيء مبتدأ و الأسس و الأساس ،أصل البناء و الأسس هو الأصل ل شيء واس الإنسان قبله لأنه أول متكون في الرحم واس البناء مبتدؤه وقد أسس البناء يؤسسه أسا وأسسها تأسيسا وأسست دار إذا بنت حدودها ورفعت من قواعدها.<sup>1</sup>

**اصطلاحا :** هو ذلك الهيكل التنظيمي الذي يحتوي على طاقم من الموظفين موزعين في مراتب مختلفة،يتبادلون العمل فيما بينهم والتفكير و السهر على تلبية حاجات المواطن.<sup>2</sup>

رابعا/مفهوم المؤسسة الاقتصادية:

يعرف "M.Truchy" ،المؤسسة الاقتصادية على أنها الوحدة التي تجمع فيها وتنسق العناصر البشرية و المادية للنشاط الاقتصادي.<sup>3</sup>

التعريف الإجرائي للمؤسسة الاقتصادية : هي مؤسسة عامة تابعة للدولة،أو منظمة تسيير نشاطات اقتصادية اجتماعية ،و ثقافية ،تمتلكها الدولة رسميا لمراقبة أدوات التسيير .

1 - الطاهر بن خرف الله و آخرون: الوسيط في الدراسات الجامعية ،الجزائر،دار الهومة ،ص27، 2003.

2 محمد عرب صاملا : محاضرات في المؤسسات الإدارية ،ط5،ديوان المطبوعات الجامعية ،ط5،ص443، 2009.

3 - غول فرحات : الوجيز في اقتصاد المؤسسة ، دار الخلدونية للنشر و التوزيع، الجزائرص8-2008.

## المفاهيم المشابهة لمفهوم المؤسسة (المنشأة - المنظمة):

**المنظمة:** تُعبر المنظمة عن وحدة اجتماعية يتم تأسيسها من قبل مجموعة من الأشخاص يقومون

بجميع الأدوار بها من تنظيم وإدارة بهدف تلبية حاجة معينة بالمجتمع ومتابعة تحقيق الأهداف

الجماعية، وتتميز بوجود تنظيم إداري كامل خاص بها يحدد العلاقة بين الأنشطة التي تقدمها وبين

أعضائها، ويقسم الأدوار فيما بينهم ويحدد المسؤوليات والصلاحيات لتنفيذ المهام القائمة عليها

، وتتميز المنظمات أنها تؤثر في البيئة المحيطة وتتأثر بها.

### الفرق بين المنظمة والمؤسسة:

\* المنظمة قائمة على مجموعة من الأفراد يجتمعون من أجل الوصول لنفس الهدف، وعادةً ما يكون

الغرض منها سياسياً أو اجتماعياً أو مالياً، أما المؤسسة الغرض منها هو تقديم خدمات عامة، وقد

تكون المؤسسة مدرسة أو مستشفى.

\* يرأس المنظمة شخص واحد أو مجموعة من الأشخاص، يتم اختيارهم من بين أعضاء المنظمة عن

طريق التصويت من باقي الأعضاء غير المرشحين للمنصب، ويمكن أيضاً لأشخاص من الخارج أن

يتولوا رئاسة المنظمة أو المشاركة فيها دون الانضمام الفعلي لها، أما بالمؤسسة يتم تقسيم السلطات

على هيئة مستويات إدارية مختلفة، يتولى كل مستوى منهم مهام خاصة به.

\* يتضح الفرق بين المنظمة والمؤسسة في القواعد المُتبعة، إذ تتبع المنظمة مجموعة من القواعد

الخاصة بها والتي تساعد في توجيه الأعضاء لتحقيق الهدف القائمة من أجله، على عكس ما يحدث

بالمؤسسات التي تتبع مجموعة من الأعراف والقوانين التابعة للدولة المؤسسة بها<sup>1</sup>.

### المنشأة :

مجموعة من الأشخاص الدائمين العاملين في نفس المكان، وهم تابعون لنفس المنظمة،

### الفرق بين المنشأة و المنظمة:

\* المؤسسة يمكن أن تتكون من منشأة واحدة أو عدة منشآت.

\* المنشأة ليست لها شخصية قانونية إلا في حالة شهرة المحل، أما المؤسسة فنتمتع بشخصية قانونية متميزة تلزمها التسجيل في السجل التجاري، وهي تحمل ما يترتب عن وجودها القانوني مثل الضرائب والرسوم.

\* استقلالية المنشأة تكون نسبية ولو في حالة خاصة بها، نظرا لأنها تبقى خاضعة لمراقبة رب العمل أو رئيس المؤسسة.

<sup>1</sup> -منتدى تنمية القدرات الإدارية موقع الكتروني، تاريخ الزيارة 2020/03/05، الساعة 15:30، 2020.

## الفصل الثاني

### الاتصال الرسمي في المؤسسة الاقتصادية

- ❖ المبحث الأول: مبادئ أولية حول الاتصال الرسمي.
- ❖ المطلب الأول: عناصر الاتصال الرسمي.
- ❖ المطلب الثاني: أنواع الاتصال الرسمي.
- ❖ المبحث الثاني: مكانة الاتصال الرسمي.
- ❖ المطلب الأول: شبكات الاتصال الرسمي.
- ❖ المطلب الثاني: أهداف الاتصال الرسمي.
- ❖ المطلب الثالث: شروط الاتصال الرسمي.
- ❖ المبحث الثالث: الاتصال الرسمي في المؤسسة الاقتصادية.
- ❖ المطلب الأول: وظائف الاتصال الرسمي في المؤسسة الاقتصادية.
- ❖ المطلب الثاني: أهمية الاتصال الرسمي في المؤسسة الاقتصادية.
- ❖ المطلب الثالث: أهداف الاتصال الرسمي في المؤسسة الاقتصادية.

## المبحث الأول: مبادئ أولية حول الاتصال الرسمي

### المطلب الأول: عناصر الاتصال الرسمي

- 1 - المصدر أو المرسل Sender: المرسل هو منشئ الرسالة وقد يكون شخصا يتكلم أو يكتب أو يحاضر، أو شرطيا يؤشر بيديه أو زعيما سياسيا يلقي خطابا أو أو محطة تليفزيونية.
- 2 - الرسالة (المحتوي): هي المعلومات و الأفكار التي يرغب المرسل بنقلها أو تبادلها مع الغير من أجل أن تشيع أو تعمم هذه المعلومات و الأفكار بقصد توجيه الفكر في أمور معينة وهذه المعلومات والأفكار تكون على شكل حقائق أو شعور أو عاطفة.<sup>1</sup>
- 3 - الوسيلة أو القناة: الوسيلة هي الأداة التي تنقل الرسالة الاتصالية من المرسل الى المستقبل وقد تكون سمعية كما في الإذاعية أو بصرية كما في التلفزيون أو السينما أو الفيديو أو قد تكون الحواس الإنسانية مع السمع أو البصر أو الذوق كما هو الحال في الاتصال الذاتي أو قد تكون هناك وسيلة في حال الاتصال الشخصي ويجب على المرسل اختيار الوسيلة المناسبة لطبيعة الرسالة والمستقبل والأثر تأثيرا على المستقبلين أو استعمالا من قبلهم و الأقل تكلفة.
- 4 - المستقبل (الجمهور المستهدف): المستقبل هو هدف عملية الاتصال قد يكون المستقبل رجلا أو امرأة لذا يجب على رجل الاتصال أي يعرف خصائص المستقبل وطبيعته حتى يتمكن من مخاطبته، وبيان أهدافه الاتصالية التي تهدف إلى تغيير معلوماته واتجاهاته و سلوكه.

<sup>1</sup> - الهادي كفر و أحمد محمود الخطيب : إدارة الاتصال والتواصل ، عالم الكتب والحديث للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص226.

5 - الاستجابة (التغذية الراجعة ردود الفعل): الاستجابة هي قبول الرسالة أو رفضها من فهم للرسالة أو لا للرسالة وقد تكون الاستجابة سريعة أو بطيئة أو متأخرة أو سلبية وقد تكون الإجابة على شكل إشارة باليد أو كلمة طيبة، ولكن الاستجابة الناجحة هي تنسيق عن الفهم لمحتوي الرسالة وهدف المرسل هي التي تقرر نوع الاستجابة وكذلك الوسيلة.

6 - التأثير: التأثير هو المحصلة النهائية للاتصال ويتم بتغيير معلومات واتجاهات وسلوك المستقبل كما يتفق مع أهداف المرسل.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: أنواع الاتصال الرسمي

تسير الاتصالات الرسمية في مختلف المنظمات في ثلاث اتجاهات رئيسية هي الاتصالات النازلة من الأعلى إلى الأسفل واتصالات صاعدة من الأسفل إلى الأعلى واتصالات أفقية بين الموظفين ف وحدات مختلفة و اتصالات محورية وسوف نسلط الضوء على كل هذه الأنواع في ما يلي:

#### \*\*الاتصالات النازلة (من أعلى إلى أسفل):

تسير الاتصالات النازلة من مستوى أعلى في المنظمة الي الموظفين في مستوى ادني أي من المدير إلى الرئيس الي الموظفين التابعين له وتتساب المعلومات من سلطة أعلى إلى سلطة أدني عبر المستويات الإدارية حتى تصل إلى المستويات الإدارية الدنيا والتي تقود بدورها بإرسالها للموظفين التابعين لها.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> -معن محمود عياصرة و مروان محمد بن أحمد : القيادة والرقابة و الاتصال الإداري، 2008، ص 168.  
<sup>2</sup> -حسين حريم: السلوك التنظيمي (سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال)، ط 3، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، 256/255.

\*\*الاتصالات الصاعدة (من الأسفل إلى الأعلى) :

ويطلق هذا النزاع من الاتصالات على تلك التي تتم من المرؤوسين إلى رؤسائهم وتتضمن هذه الاتصالات التقارير التي يعدها المرؤوسين و التي يوجهها إلى رؤسائهم كما توضح هذه الاتصالات الشكاوي والتظلمات والالتماسات وكذلك تتضمن مقترحات لصالح العمل التي يرفعها المرؤوسون إلى رؤسائهم.<sup>1</sup>

\*\*الاتصالات الأفقية:

هو نوع من الإتصال الذي يحدث بين العاملين من نفس المستوي الإداري أو بين الأفراد من مستويات مختلفة كما يتمثل هذا النوع من الاتصالات بحرية تبادل المعلومات بين العاملين ويصلح هذا النمط من الاتصالات في التنظيمات الصغيرة.<sup>2</sup>

\*\*الاتصال المحوري:

وهي الاتصالات التي تتم بين الأفراد بغض النظر عن مراكزهم ووحداتهم من أجل انجاز العمل فإن المديرين و غيرهم يسعون الى عمل كل ما من شأنه أن يسهم في إنتاج العمل بكفاءة ومن أجل ذلك فإن جزءا كبيرا من اتصالاتهم تتم مع أشخاص في وحداتهم و مستوياتهم التنظيمية المختلفة عن وحداتهم ومستوياتهم.<sup>3</sup>

1- السيد محمد فهمي: فن الاتصال في الخدمة الاجتماعية، دار الوفاء للطباعة النشر، الإسكندرية، 2006، ص 26.

2- معن محمود عياصرة و مروان محمد بن أحمد : مرجع سابق، ص 196.

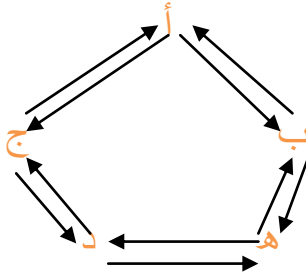
3- معن محمود عياصرة و مروان محمد بن أحمد : ص 170.

## المبحث الثاني: مكانة الاتصال الرسمي

### المطلب الأول : شبكات الاتصال الرسمي:

أ - شبكة الاتصال الدائري:

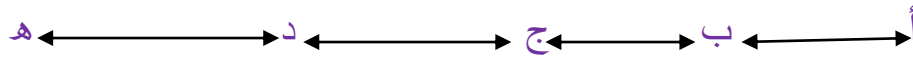
ويطلق عادة على هذا النوع من الاتصال بالاتصال شبه تام أو إذ يستطيع المدير الاتصال بشخص واحد و هؤلاء أيضا قادرون على الإتصال مع بعضهم البعض وهكذا.<sup>1</sup>



الشكل رقم (1): نمط الاتصال على شكل دائرة.

ب - شبكة اتصال السلسلة :

وهذا النمط يمكن الرئيس من الاتصال بالمساعدين له ،إلا أن المساعدين في طرفي السلسلة لا يقدران على الاتصال الا بشخص واحد فقط،وفي هذا النمط تنتقل الرسالة من حلقة الى أخرى حيث يتم استلامها من قبل الشخص الذي يجب عليه القيام بالإجراء اللازم ،ويمتاز هذا النمط بالبطء الشديد.<sup>2</sup>



الشكل رقم(2) : نمط الاتصال على شكل سلسلة.

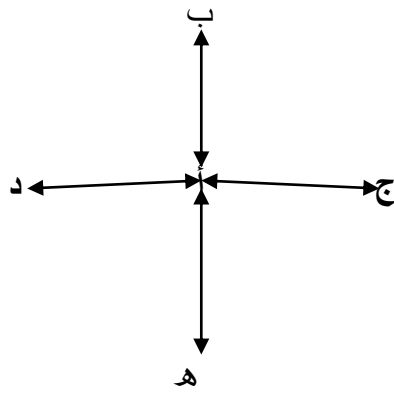
<sup>1</sup> صالح خليل:العلاقات العامة والاتصال الإنساني، دار الشروق للنشر و التوزيع ،عمان 2004،ص 59 .  
<sup>2</sup> -العميان محمود سليمان: لسلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ،دار الوائل ،ط 3 ،عمان ،ص 249 .

ج - شبكة اتصال العجلة:

تتميز بوجود شخص في مركز عملية الاتصال عادة ما يكون القائد أو رئيس المصلحة مثلا يتبعه مجموعة من العاملين أو الرؤساء بحيث لا يمكنهم الاتصال فيما بينهم إلا عن طريق القناة ويعتبر موقعه في المركز مناسباً جداً لتحريك وتنشيط العملية الاتصالية وبالتالي التنسيق ومتابعة كل

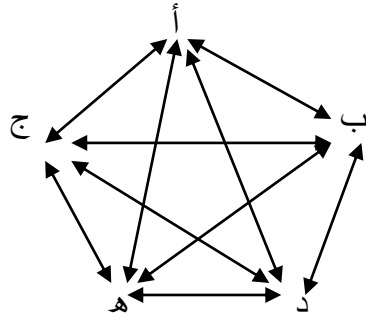
العمليات الخاصة بتسيير في المؤسسة أو القسم الذي يشرف عليه.<sup>1</sup>

الشكل رقم(3): نمط الاتصال على شكل عجلة



د - شبكة الاتصال نجمة :

وتعتبر الشبكة المثالية كون أن المشاركين يتمتعون بحصص متساوية في الإتصال فيما بينهم ،ولأن المعلومات متوفرة لأي منهم ,بحيث يمكن القول أنها تلك الشبكة التي تميز العلاقات الديمقراطية فننوات الاتصال هنا مفتوحة بين مختلف المستويات الرأسية والأفقية.<sup>2</sup>

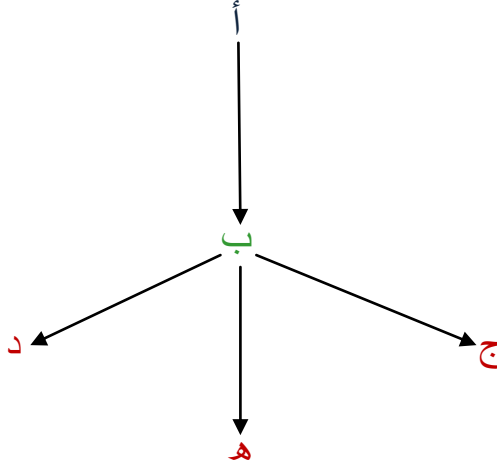


الشكل رقم(4): نمط الاتصال على شكل نجمة.

<sup>1</sup>-ناصر قاسمي:الاتصال في المؤسسة دراسة نظرية وتطبيقية،ديوان المطبوعات الجامعية،الجزائر،2011،ص 25.  
<sup>2</sup>-مصطفى الحجازي:الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية و الإدارة،المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع،بيروت 1990،ص 137.

هـ - شبكة الاتصال العنقودية:

يمثل هذا النوع من الاتصال إمكانية اتصال الرئيس بأربعة أشخاص آخرين إلا أن هؤلاء الأشخاص لا يستطيعون الاتصال ب بعضهم البعض بصورة مباشرة إذ أن الرئيس يتصل بمساعده والرئيس نفسه لا يستطيع الاتصال بأي من المرؤوسين إلا من خلال مساعده الذي يشكل بالنسبة للمدير عنق الزجاجة في فعالية الاتصال.<sup>1</sup>



الشكل رقم (5): نمط الاتصال على شكل العنقودية

<sup>1</sup> -خضير كاظم حمود: السلوك التنظيمي، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان 2002، ص 12.

**المطلب الثاني: أهداف الاتصال الرسمي:**

هناك العديد من الأهداف المراد تحقيقها من الاتصال الرسمي منها:

- 1/نشر أهداف و سياسات وقيم و مبادئ المنظمة.
- 2/إبلاغ الأوامر والتعليمات إلى المرؤوسين.
- 3/التعرف على رغبات جمهور المتعاملين مع المنظمة.
- 4/تطوير اتجاهات العاملين و أفكارهم تجاه المنظمة.
- 5/إرسال نتائج العمل من المرؤوسين إلى الرؤساء للتعرف على مستوى التقدم في العمل.<sup>1</sup>

**المطلب الثالث: شروط الاتصال الرسمي:**

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

- 1/ينبغي أن يكون خط الاتصال معلوما على وجه التحديد و أن تعرف خطوط السلطة.
- 2/يجب أن يكون هناك اتصال مباشر أو قصير قدر الإمكان.
- 3/يجب أن يكون هناك خط اتصال رسمي محدد لكل عضو في المنظمة.
- 4/يجب أن يتميز الأشخاص الذين يقعون في مراكز الاتصال بالكفاءة اللازمة.
- 5/إمكانية تحقق من كل اتصال ....بمعني أن الشخص الذي يجري الاتصال يجب أن يمثل فعلا مركز السلطة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> -محمد الصرفي عبد الغني حامد:الاتصالات الدولية ونظم المعلومات ،مؤسسة الورد العالمية للشؤون الجامعية،البحرين،2006،ص 66  
<sup>2</sup> -محمد الصرفي عبد الغني حامد:نفس المرجع،ص 68.

### المبحث الثالث: الاتصال الرسمي في المؤسسة الاقتصادية

#### المطلب الأول: وظائف الاتصال الرسمي في المؤسسة الاقتصادية

أ - التخطيط: الاتصال مهم للحصول على البيانات و المعلومات و دراسة المشكلات واستنباط المؤشرات والتنبؤ والتوقع.

ب - التنظيم: حيث تمثل خطوط الاتصال في الهيكل التنظيمي لكل مؤسسة شرايين حياة التي تمدها بالدماء اللازمة و تبادل المعلومات بين الوظائف في المؤسسة بل وفي قطاعاتها و إرادتها المختلفة.

ج - التوجيه: تحريك سلوك العاملين لتحقيق الأهداف المتوقعة و المرسومة، ويعني كذلك إرشادهم بصورة مستمرة إلى الكيفية التي تمكنهم من ذلك و تعتبر مهارات التوجيه من مهارات الإدارة وتمثل إحدى مواصفات المدير المتميز .

د - الرقابة: تعتمد عملية متابعة وتقييم أداء العاملين على مشاهدة و ملاحظة وتحليل نشاطاتهم و سلوكياتهم.

و - التنسيق: هو التوفيق بين المجهودات المختلفة التي يلزم أدائها لبلوغ أهداف، وهذا التوفيق يستلزم الاعتماد على نظام ملائم من الاتصال، في الاتصال في مختلف الاتجاهات لإحداث تكامل بين التخصصات و الوظائف الملموسة<sup>1</sup>.

هـ - القيادة: يختص هذا الجزء من العملية الإدارية بتوجيه العاملين و الإشراف عليهم، وكذا تحفيزهم و تكوين فريق متكامل من جماعة العاملين تتنافس وتتفق مع مجهودات و رغباتهم لتحقيق الأهداف المشتركة.

<sup>1</sup> يحي مصطفي عليان-عدنان محمود الطوباسي : الاتصال و العلاقات العامة، دار الصفاء للنشر و التوزيع، ط 1 ، عمان، 2005، ص 40.

### المطلب الثاني: أهمية الاتصال الرسمي في المؤسسة الاقتصادية

\*أداة مهمة لربط كافة المكونات الداخلية للمؤسسة مع بعضها و في تدعيم علاقة المؤسسة بالبيئة المحيطة بها.

\*أداة فعالة لمواجهة أي شائعات أو معوقات تواجه المؤسسة سواء بين أفرادها أو مكونات إشاعات أو معوقات تتصل بالمجتمع المحلي المحيطة بها.

\*وسيلة أساسية في تحسين الأداء و التبادل الفكري بين الرؤساء و المرؤوسين .

\*يعمل علي خلق فرص الاحتكاك و التجارب بين الأفراد و الجماعات و المؤسسات.<sup>1</sup>

### المطلب الثالث: أهداف الاتصال الرسمي في المؤسسة الاقتصادية

\*توجيه وتدريب و تحفيز وتقييم العاملين وحل المشاكل العائدة أو المرتبطة بعملهم .

\*تحسين سير العمل وتوزيع المسؤولية ودعم التفاهم بين العاملين في المؤسسة أو الهيئة

\*تعريف العاملين بما يجري داخل المؤسسة لزيادة التفاهم والثقة مما ينعش على زيادة الإنتاج .

\*تزويد العاملين بالقدر الكافي من المعلومات للتقليل من الشائعات .

\*تقديم المعلومات المتعلقة بنشاط العاملين الوظيفي وظروف المؤسسة الاقتصادية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> -سارة صالح، نور الهدى غيلاني : الاتصال الرسمي في المؤسسة، مذكرة مكملة لنيل شهادة ليسانس (غير منشورة)، جامعة قاصدي مرياح ورقلة قسم علوم الإعلام و الاتصال، 2012-2013، ص 20.

<sup>2</sup> -السيد محمد فهمي : فن الاتصال في الخدمة الاجتماعية، دار الوفاء لنديا لطباعة و النشر، الإسكندرية، 2006، ص 3.

# الفصل الثالث

## الجانب التطبيقي للدراسة

- ❖ المبحث الأول: بريد الجزائر بالمسيلة.
- ❖ المطلب الأول: تعريف مؤسسة بريد الجزائر.
- ❖ المطلب الثاني: الوحدة الولائية لبريد الجزائر بالمسيلة.
- ❖ المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر بالمسيلة.
- ❖ المبحث الثاني: تفريغ وتحليل النتائج.
- ❖ المبحث الثالث: النتائج العامة للدراسة.
- ❖ المطلب الأول: عرض النتائج العامة لمحاورة الدراسة.
- ❖ المطلب الثاني: الاستنتاجات العامة.

## المبحث الأول : بريد الجزائر بالمسيلة

### المطلب الأول : تعريف مؤسسة بريد الجزائر .

مؤسسة بريد الجزائر هي مؤسسة عمومية ذات طابع خدماتي أنشئت سنة 2002 امتدادا لبرنامج قطاع البريد و المواصلات الذي تم سنه بموجب القانون رقم 2000/03 في 5 أوت 2000 و الرامي إلى عصرنه قطاع البريد و يقوم هذا القانون على فصل قطاع البريد عن قطاع الإيصالات وهذا لإنشاء البريد كمؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري و الإيصالات كشراكة ذات أسهم وقد تمثلت أهم محاور إصلاح قطاع البريد في رفع مستوى البريد عبر تدعيمه بالهياكل الضرورية وتطويره بالإطار القانوني والتشريعي الملائم و ذلك لتقديم مجموعة من الخدمات و المنتجات ذات نوعية تساير مستجدات السوق ,إعداد إطار التنظيمي من شأنه تدعيم نشاطات الاقتصادية لهذا القطاع ,رفع مردوديه قطاع البريد ,تتبع و استغلال المستجدات التي تساهم في تدعيم نشاطات المتعامل وتطوير الخدمات البريدية لتحفيز الادخار الوطني وتوسيع دائرة الخدمات المالية.

### المطلب الثاني: الوحدة الولائية لبريد الجزائر بالمسيلة.

هي واحدة من بين 48 وحدة ولائية للبريد على المستوى الوطني ومن مهامها تسيير مصالح البريد عبر الولاية وتجسيد المخططات المحددة من طرف المديرية العامة لتطوير القطاع

كما تتكون من المصالح الأساسية التالية:

- مصلحة المديرية الفرعية للموارد البشرية والوسائل العامة .
- مصلحة المحاسبة والميزانية.
- مصلحة استثمار الخدمات البريدية والمالية وخدمات أخرى.

الأهم الخدمات ببريد الجزائر بالمسيلة .

- كشف رصيد الحساب البريدي الجاري عبر الخدمة الصوتية أو الانترنت.
- التطوير الرقمي لتوقعات مالكي حسابات البريد الجاري لتمكينهم بشكل جزئي أو كلي من سحب رصيدهم لدى أي مركز بريدي مجهز بنظام الإعلام الآلي.
- معالجة عملية الادخار CNEP بشكل أني.
- معالجة البريد في مختلف أطواره بالإعلام الآلي.
- تزويد أصحاب الحسابات البريدية ببطاقات السحب الإلكترونية والشروع في استعمال النموذج الموحد لإجراء العمليات التي ستسمح مستقبلا بإلغاء الصك البريدي القديم وقد شرعت مؤسسة بريد الجزائر في تزويد كل أصحاب الحسابات هذه البطاقات والمقدر عددهم أكثر من 10000000 زبون .

المطلب الثالث :الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر بالمسيلة.

يتدرج من المدير و الأمانة ثم خلية التفتيش ويتفرع إلى:

- 1-المديرية الفرعية للموارد البشرية والوسائل العامة الذي ينقسم إلى مكتب إدارة المستخدمين.
- 2-المحاسبة والمديرية ويتفرع إلى مكتب الميزانية والمعايينة العامة ومكتب الحاسبة البريد .
- 3-استثمار الخدمات البريدية والمالية وخدمات أخرى الذي يتفرع إلى مكتب الخدمات الآلية والمالية البريدية ومكتب الإرساليات والبريد السريع ems .

## المبحث الثاني: تفرغ وتحليل النتائج

المحور الأول: البيانات الشخصية للمبحوثين

الجدول رقم (1): يوضح الجنس لدى أفراد العينة.

المتغير	التكرار	النسبة
ذكر	29	80.55%
انثى	7	19.45%
المجموع	36	100%

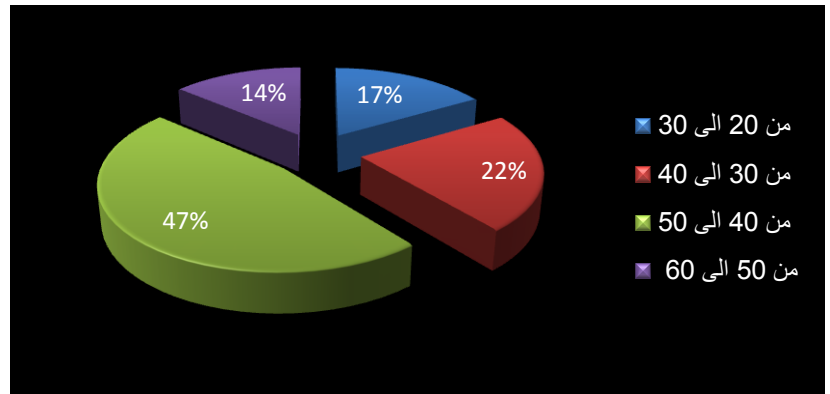


شكل رقم(06): دائرة نسبية لمتغير الجنس.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 88.5% من أفراد العينة هم ذكور في حين أن نسبة 19.44% من أفراد العينة فقط إناث ويرجع هذا الفرق الواضح بين الجنسين إلى طبيعة منطقة المسيلة التي تعرف انخفاضاً محسوساً فيما يخص عمل المرأة في هذه المنطقة وخاصة في الجانب الإداري إذ تعرف الإدارات في هذه المنطقة نقصاً كبيراً في النساء العاملات في هذا القطاع والذي يرجع حسب رأينا إلى الزواج المبكر بالنسبة للمرأة في ولاية المسيلة.

الجدول رقم (2): يوضح السن لدي أفراد العينة.

النسبة	التكرار	البديل
16.55%	06	من 20 الى 30
22.44%	08	من 30 الى 40
47.21%	17	من 40 الى 50
13.80%	05	من 50 الى 60



الشكل رقم (07): دائرة نسبية تمثل متغير السن.

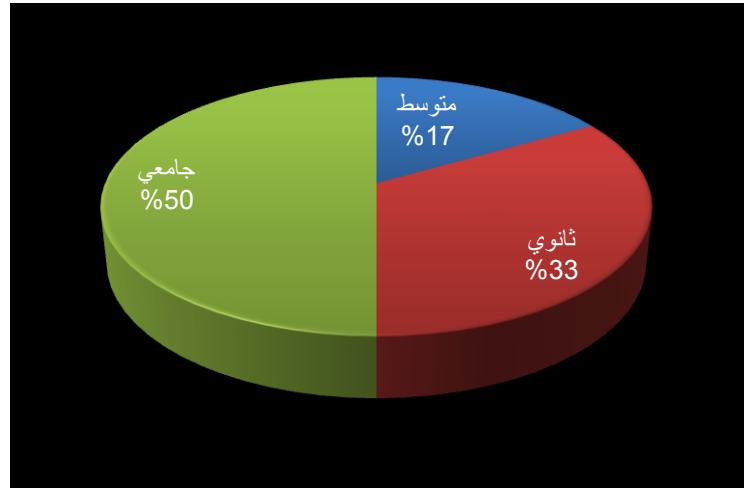
يبين الجدول أعلاه أن أعلى الفئات العمرية للمبحوثين محصورة ما بين 40 و 50 سنة بنسبة 47.21%، في حين نجد الفئتين المحصورتين بين 20 و 30 سنة بنسبة 16.55%، وفئة

من 30 الى 40 سنة بنسبة 22.44% حيث نلاحظ تقارب بين النسبتين وهذا ما يدل على أن أغلبية المبحوثين من الفئة المتقدمة في السن، أي بين 50-60 وبهذا فإن المؤسسة لم تعمل على تجديد الإطارات، وما زالت تعتمد على نفس الكادر البشري من مدة زمنية طويلة.

الجدول رقم (03): المستوى التعليمي لعينة الدراسة.

النسبة	التكرار	البديل
16.66%	06	متوسط

ثانوي	12	%33.35
جامعي	18	%50
المجموع	36	%100



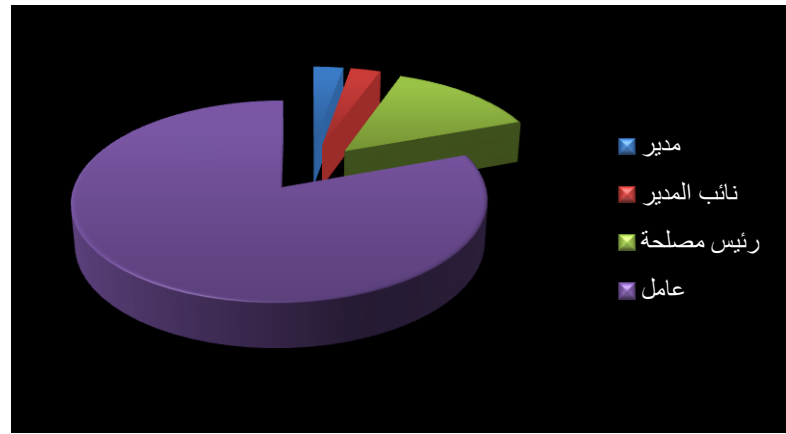
رقم(08):دائرة نسبية تمثل متغير المستوى التعليمي.

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن هناك تباين في المستويات داخل المؤسسة فنلاحظ أن أغلبية العمال لديهم مستوى جامعي بنسبة 50% في حين المستوى ثانوي بنسبة 33,33 % و مستوى المتوسط بنسبة 16,66 و %.

منه نستنتج ان درجة التعليم لدى الموظفين مرتفعة نوعا ما.

الجدول رقم(04):يمثل الوظيفة لأفراد العينة.

النسبة	التكرار	البديل
%2.77	01	مدير
%2.77	01	نائب المدير
%13.88	05	رئيس مصلحة
%80.55	29	عامل
%100	36	المجموع



الشكل رقم(09):دائرة نسبية لمتغير الوظيفة.

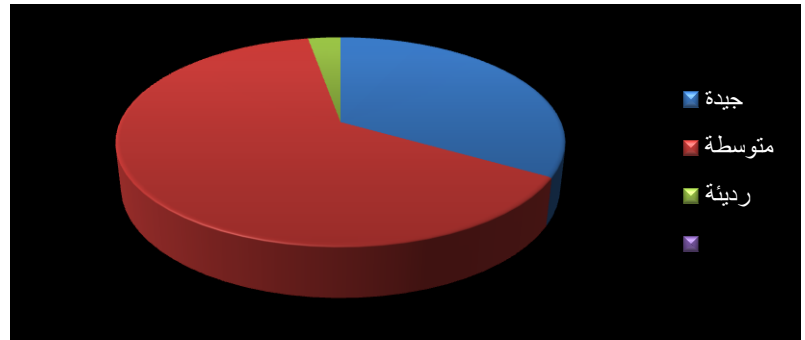
\*من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن الوظيفة الأعلى نسبة هي العمال بصفة عامة بنسبة

%80.55 وهذا راجع للتدرج الهرمي في الوظائف داخل المؤسسات.

المحور الثاني: طبيعة الاتصال الرسمي في المؤسسة الخدمانية بريد الجزائر بمدينة المسيلة.

الجدول رقم(05):يبين عملية الاتصال في المؤسسة التي يعملون بها.

النسبة	التكرار	البديل
33.3%	12	جيدة
63.9%	23	متوسطة
2.8%	01	رديئة
100%	36	المجموع

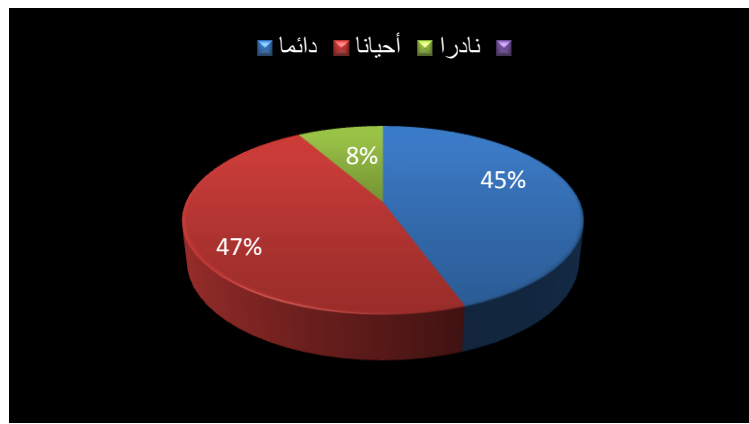


الشكل رقم(10):دائرة نسبية تبين عملية الاتصال في المؤسسة التي يعملون بها.

يفسر الجدول أعلاه أن أكبر نسبة هي 63.9% من أفراد العينة قد أدلوا بأنهم ينظرون للعملية الاتصالية في المؤسسة أنها لا بأس بها (متوسطة)، و تليها نسبة 33.3% من أفراد العينة ينظرون للعملية الاتصالية على أنها جيدة وفي حين نجد أن نسبة 2.8% من أفراد العملية الاتصالية على أنها رديئة نستنتج أن العملية الاتصالية في المؤسسة لا بأس بها وتعتبر مقبولة.

الجدول رقم(06):يبين الاتصال الرسمي المستخدم يسهل لك مهامك.

النسبة	التكرار	البديل
44.4%	16	دائما
47.2%	17	أحيانا
8.3%	03	نادرا
100%	36	المجموع



الشكل رقم(11):دائرة نسبية تبين مدى تسهيل الاتصال الرسمي المستخدم في اداء العمل.

\*من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا بأن نسبة 47.2% من أفراد العينة قد أدلت بأن الاتصال

الرسمي يساهم أحيانا في تسهيل المهام،وكذلك نسبة 44.4% من أفراد العينة قد أدلت بأن الاتصال

الرسمي يساهم دائما في تسهيل المهام وهي نسبة متقاربة وهو ما يؤكد لنا بأن الاتصال الرسمي

يساهم في تسهيل المهام مؤسسة بريد الجزائر بالمسيلة في حين أن نسبة 8.3% من أفراد العينة قد

أدلت بأن نادرا ما يساهم الإيصال الرسمي في تسهيل المهام.

ومن هذا التحليل نستنتج ان الاتصال الرسمي المستخدم يساهم في تسهيل المهام .

الجدول رقم(07):يبين اتصال رئيس المؤسسة بالعمال.

النسبة	التكرار	البديل
%80.6	29	نعم
%19.4	07	لا
%100	36	المجموع

\*تضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 80.6% من أفراد العينة يتصل بهم رئيس المؤسسة في

حين أن نسبة 19.4% لا يتصل بهم رئيس المؤسسة

نستنتج أن رئيس المؤسسة يتصل بأغلبية العمال وهو ما يؤكد احترام التدرج الهرمي في مؤسسة بريد

الجزائر بالمسيلة.

الجدول رقم (08): يبين تقديم العامل اقتراحات للمدير.

النسبة	التكرار	البديل
63.9%	23	نعم
36.1%	13	لا
100%	36	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 63.9% من أفراد العينة يقدمون اقتراحاتهم في العمل للمدير وهو ما يوضح أن هناك اتصال صاعد من الموظفين إلى المدير في حين أن نسبة 36.1% من أفراد العينة أدلوا بأنهم ليس لديهم الفرصة للإدلاء بأرائهم و مقترحاتهم .

الجدول رقم (09): يوضح تواصل العمال فيما بينهم.

النسبة	التكرار	البديل
%100	36	نعم
%0	0	لا
%100	36	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة كل أفراد العينة يتواصلون مع بعضهم البعض وهذا يدل على أن هناك اتصال أفقي بين الموظفين داخل المؤسسة. وهذا ما توصلت إليه دراسة سابقة كذلك تحت عنوان "الاتصال و تأثيره على تنظيم المؤسسة الإعلامية إل نفس النتيجة أن بنسبة 100 % من أفراد العينة أدلت بفعالية الاتصال بين العمال داخل القسم اللذين يعملون فيه.

الجدول رقم(10):يبين الوسائل أكثر استخداما في الاتصالات الإدارية.

النسبة	التكرار	البديل
59.37%	19	عن طريق المراسلات الإدارية
15.26%	05	عن طريق الهاتف
25%	08	عن طريق رئيس مصلحتك
100%	36	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ بأن نسبة 59.37% من أفراد العينة يستخدمون المراسلات الإدارية في الاتصالات الإدارية وتليها نسبة 25% من أفراد العينة يتواصلون عن طريق رئيس المصلحة في الاتصالات الإدارية وفي حين نجد نسبة 15.26% يتصلون عن طريق الهاتف.

ونستنتج أن الوسيلة الأكثر استخداما في الاتصالات الإدارية هي عن طريق المراسلات الإدارية.

**المحور الثاني: دور الاتصال الرسمي في المؤسسة الخدمانية بريد الجزائر بالمسيلة.**

## الجدول رقم(11):يبين مدى وضوح التعليمات التي تنتقل للعمال.

النسبة	التكرار	البديل
%91.7	33	نعم
%8.3	03	لا
%100	36	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 7.91% من أفراد العينة يرون أن التعليمات التي يتلقونها من المدير واضحة ومفهومة وهذا في حين أن نسبة 3.8% من أفراد العينة أن التعليمات التي يتلقونها ليست واضحة لاحظنا في دراسة سابقة تحت عنوان "فعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية" نجد أن أغلب أفراد العينة أقرروا بوضوح المعلومات في حين أن نسبة أقل من أفراد العينة أجاب بعدم وضوح المعلومات.

## الجدول رقم(12) : يبين أهمية الاتصال الرسمي في بريد الجزائر بمدينة المسيلة.

النسبة	التكرار	البديل
27.77%	10	تبليغ الأوامر
19.44%	07	نقل القرارات
11.11%	04	اىصال المعلومات
41.66%	15	تنظيم التواصل داخل المؤسسة
100%	36	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة الأكبر هي 41.66% من أفراد العينة ينتظرون أهمية الاتصال الرسمي في المؤسسة أنه يساهم في التواصل داخل المؤسسة، أما ما نسبته 27.77% يرون أن أهمية كبيرة في تبليغ الأوامر، في حين نجد نسبة 19.44% تكمن أهميته في نقل القرارات، أما بنسبة 11.11% يمثل لهم ان أهمية الاتصال الرسمي تكمن في اىصال القرارات .

نستنتج أن الاتصال الرسمي يؤدي إلى غرس روح التواصل بين العمال.

الجدول رقم(13):يوضح مساهم الاتصال الرسمي في زيادة فعالية العمل داخل المؤسسة.

النسبة	التكرار	البديل
%88.9	32	نعم
%11.1	04	لا
%100	36	المجموع

يوضح لنا الجدول أعلاه أن نسبة 88.9% من أفراد العينة أدلوا بأن الاتصال الرسمي يساهم في زيادة فعالية العمل داخل مؤسسة بريد الجزائر، بينما نجد أن نسبة 11.1% من أفراد العينة أدلوا بأن الاتصال الرسمي لا يساهم في زيادة فعالية العمل داخل مؤسسة بريد الجزائر.

ومنه نستنتج أن الاتصال الرسمي يساهم في تحسين الأداء وزيادة الإنتاج.

الجدول رقم(14) : يبين الأقدمية في العمل تؤثر على الأداء الاتصالي للعاملين.

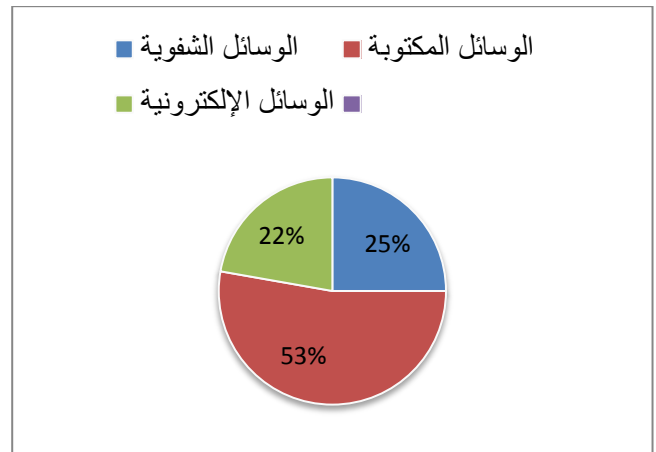
النسبة	التكرار	البديل
%47.2	17	نعم
%52.8	19	لا
%100	36	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 52.8% من أفراد العينة يرون أن الأقدمية في العمل ليس لها تأثيرا على التواصل بين العمال، في حين أن 47.2% يرون عكس ذلك أي الأقدمية تؤثر على التواصل بين العمال .

ونستنتج من خلال ذلك أن الخبرة تلعب دورا كبيرا في الاتصال داخل مؤسسة بريد الجزائر.

الجدول رقم(15) : يبين الوسائل المناسبة لإعلام بنشاطات المؤسسة.

النسبة	التكرار	البديل
25%	09	الوسائل الشفوية
52.77%	19	الوسائل المكتوبة
22.23%	08	الوسائل الإلكترونية
100%	36	المجموع



الشكل رقم 12: دائرة نسبية الوسائل المناسبة لإعلام بنشاطات المؤسسة

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن نسبة الوسائل الإتصالية التي يتخذها الموظفين كانت المكتوبة بنسبة

52.77%، تليها الوسائل الشفوية بنسبة 25%، تأتي بعدها الوسائل الإلكترونية بنسبة 22.23%.

ومنه نستنتج أن وسائل الاتصال الكتابية هي الوسيلة الإتصالية المناسبة والمتعامل بها داخل

المؤسسة ببريد الجزائر بالمسيلة.

ومن خلال دراسة مشابهة لدراستنا في الاتصال الرسمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعمال وجدنا أن نتائج هذه الدراسة كانت عكس دراستنا التي تعتمد على الاتصال الشفوي هو أحسن وسيلة للاتصال داخل مؤسسة بريد الجزائر بالمسيلة.

**المحور الثالث: الصعوبات والمعوقات التي تواجه الاتصال الرسمي في المؤسسة الخدمائية بريد الجزائر بالمسيلة.**

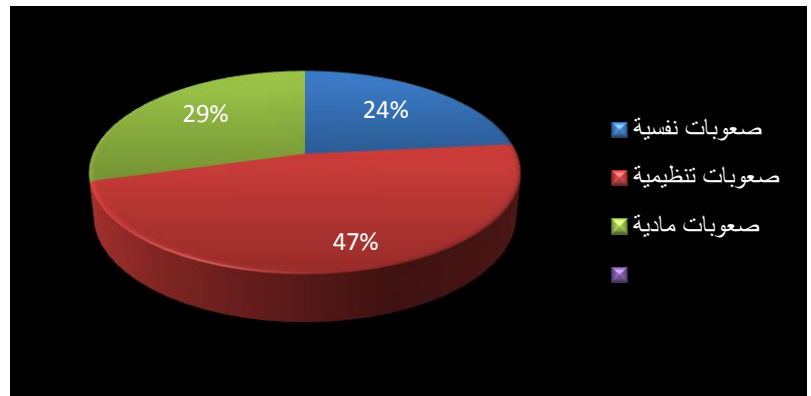
**الجدول رقم(16): يبين صعوبات التي تعيق الاتصال بين العمال و الإدارة.**

النسبة	التكرار	البديل
47.2%	17	نعم توجد صعوبات
52.8%	19	لا توجد صعوبات
100%	36	المجموع

من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 52.8% من أفراد العينة يقولون بأن ليس هناك صعوبات تعيق الاتصال بينهم وبين الإدارة في حين أن نسبة 47.2% قالوا بأن هناك صعوبات تعيق الاتصال بينهم وبين الإدارة غير أن هناك تقارب بين النسبتين وهو ما يدل أن هناك اختلاف في وجهة نظر الموظفين للصعوبات التي يواجهونها داخل المؤسسة.

الجدول رقم(17):يبين نوع الصعوبات التي تعيق الاتصال بين العمال والإدارة.

النسبة	التكرار	البديل
%23.52	04	صعوبات نفسية
%47.5	08	صعوبات تنظيمية
%29.41	05	صعوبات مادية
%100	17	المجموع



الشكل رقم 13:دائرة نسبية تبين نوع الصعوبات التي تعيق الاتصال بين العمال و الادارة.

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 47.5% من أفراد العينة أجابوا بأن هناك صعوبات تنظيمية، في حين أن نسبة 29.41% أجابوا بأن نوع الصعوبات هي مادية، في حين نجد أن نسبة 23.52% صعوبات نفسية ومنه نستنتج بأن الصعوبات التنظيمية والمادية من بين المعوقات التي يواجهها الاتصال الرسمي داخل مؤسسة بريد الجزائر بمدينة المسيلة.

الجدول رقم(18):يبين تأثير تعدد المستويات الإدارية على مصداقية الرسالة.

النسبة	التكرار	البديل
36.1%	13	نعم
63.9%	23	لا
100%	36	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة 63.9% من أفراد العينة ينظرون إلى تعدد المستويات

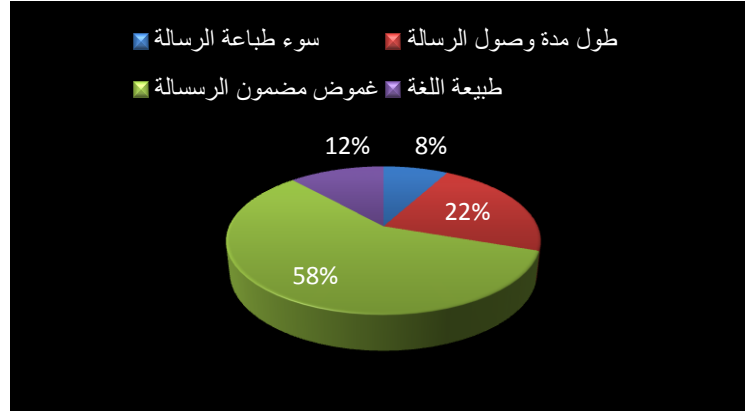
الإدارية لا تؤثر على مصداقية الرسالة،في حين أن 36.1% يرون أن هذا التعدد يؤثر على مصداقية

الرسالة ومنه نستنتج بأن تعدد المستويات الإدارية قد يؤثر على مصداقية الرسالة لبعض العمال وهذا

بسبب منصبه.

الجدول رقم(19) :يوضح حالات تأثير تعدد المستويات الإدارية على مصداقية الرسالة.

النسبة	التكرار	البديل
%08	02	سوء طباعة الرسالة
%22.22	06	طول مدة وصل الرسالة
%58	15	غموض مضمون الرسالة
%11.72	03	طبيعة اللغة
%100	36	المجموع



الشكل رقم 14: دائرة نسبية تبين حالات تأثير تعدد المستويات الإدارية على مصداقية الرسالة.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الغموض في الرسالة يؤثر على مصداقية الرسالة بنسبة 58%

،وفي حين نجد نسبة 22,22% طول مدة وصول الرسالة،أما طبيعة اللغة تؤثر بنسبة

%11.74،وتليها سوء طباعة الرسالة بنسبة 08% .

ومنه نستنتج أن عدم مصداقية الرسالة نتيجة أخطاء في الكتابة وطول مدة وصولها ،أو أن العمال لا يجيدون اللغة الأجنبية.

الجدول رقم(20):يبين تأثير البعد المكاني على التواصل بين العامل و المدير.

النسبة	التكرار	البديل
%41.7	15	نعم
%58.3	21	لا
%100	36	المجموع

لاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 58.3% من أفراد العينة أجابوا بأن البعد المكاني بينهم وبين الإدارة لا يعيق الاتصال الرسمي بينهما في حين أن نسبة 41.7% أجابوا بأن البعد المكاني يعيق الاتصال الرسمي بينهم وبين الإدارة ومنه نستنتج بأن الموقع بعض الموظفين قد كان لهم عائق اتصالي داخل المؤسسة.

الجدول رقم(21):يبين عقد المؤسسة اجتماعات دورية مع العمال تناقش من خلالها مشاكل وتسيير المؤسسة.

النسبة	التكرار	البديل
%47.2	17	نعم
%52.8	19	لا
%100	36	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ بأن نسبة 47.2% من أفراد العينة أدلوا بأن المؤسسة تقوم بعقد اجتماعات بحل مشاكل المؤسسة وتسييرها، في حين أجابت نسبة كبيرة 52.8% من أفراد العينة بأن المؤسسة لا تقوم بعقد اجتماعات وهذا يوضح لنا بأن المؤسسة لا تهتم بمعالجة مشاكل الموظفين وهو ما يخلق صعوبات اتصالية داخل مؤسسة بريد الجزائر بالمسيلة.

## المبحث الثالث :النتائج العامة للدراسة.

المطلب الأول :عرض النتائج العامة لمحاور الدراسة.

➤ عرض نتائج المحور الأول :طبيعة الاتصال الرسمي في مؤسسة بريد الجزائر بالمسيلة.

من خلال النتائج التي توصلنا إليها في دراستنا بعد توزيعنا للاستبيان وتحليلنا للجدول لاحظنا ان أغلب أفراد العينة أجابوا بأن عملية الاتصال في المؤسسة تسير بطريقة متوسطة بنسبة 63.9 %،و أجابوا أن الاتصال الرسمي يسهل مهامهم أحيانا بنسبة 47.2 %.

ومن خلال الجداول(11،10،09) حيث أكد أغلبية المبحوثين أن مدير المؤسسة في اتصال شبه دائم مع العمال و الموظفين،وعلى أنهم يقدمون اقتراحاتهم للمدير ،وكذلك هم في اتصال دائم وتام فيما بينهم ،وهذا من خلال النسب المئوية المسجلة (80 %، 63 %، 100 %)على التوالي.

حين أن الجدول(12)يوضح لنا أن الوسيلة الأكثر استخداما في الاتصالات الإدارية هي عن طريق المراسلات الإدارية بنسبة 59.37%

ونستنتج من خلال كل ما تقدم أنه هناك اتصال رسمي في المؤسسة ويجسد بكل مستوياته ،وهذا ما نعتبره إجابة واضحة للتساؤل الأول حول طبيعة الاتصال الرسمي في مؤسسة بريد الجزائر بالمسيلة.

➤ عرض نتائج المحور الثاني: دور الاتصال الرسمي في مؤسسة بريد الجزائر بمدينة المسيلة.

أكد أفراد العينة أن التعليمات التي تنقل لديهم واضحة بنسبة 91.7 %، و يوضح الجدول (14) على ان اهمية الاتصال الرسمي تكمن في تنظيم التواصل داخل المؤسسة وذلك من خلال اجاباتهم الممثلة بنسبة 41.66 %، ومن خلال الجدول (15) أكدت أفراد العينة أن الاتصال الرسمي ساهم في زيادة الفعالية في العمل داخل مؤسسة بريد الجزائر بالمسيلة بنسبة 88.9 % وذلك من خلال مساهمته في بث روح الجماعة .

ومن خلال جدول (16) أجابت أفراد العينة أن الأقدمية في العمل لا تؤثر على الأداء الاتصالي بنسبة 52.8 % ممن أجبوا بعدم التأثير، و من خلال الجدول (17) وإجابات العينة بنسبة 52.77 % تعتبر أهم وسيلة لإعلام الموظفين بنشاطات المؤسسة. هي الوسائل المكتوبة.

ستنتج من هذا العرض أن الاتصال الرسمي يلعب دور كبير في مؤسسة بريد الجزائر بالمسيلة من خلال زيادة الفعالية في العمل وتحسين أداء العاملين ومنه يمكن القول أننا توصلنا إلى الإجابة على التساؤل الثاني من تساؤلات الدراسة.

➤ عرض نتائج المحور الثالث :معوقات التي توجه الاتصال الرسمي في المؤسسة الخدمائية ببريد الجزائر بالمسيلة.

يبين لنا الجدول (18) ،أنا ما نسبته 52.8% على أنه لا يوجد صعوبات تعيق الاتصال بينهم وبين الادارة وأن هناك صعوبات طفيفة تتمثل في الصعوبات التنظيمية و اخرى نفسية.

كما وضع الجدول رقم(20) ،أن تعدد المستويات الادارية لا تؤثر على مصداقية الرسالة وهذا بنسبة 63.9%،ومن بين الذين اجابوا على ان هناك تأثير لتعدد المستويات الادارية على مصداقية الرسالة أرجعوا السبب الى غموض الرسالة واللغة المستعملة فيها.

في الجدول (22) أكد أفراد العينة أن البعد المكاني بينهم وبين الادارة لا يعيق الاتصال الرسمي وهذا من خلال نسبة اجاباتهم المقدره ب 58.3%

أما الجدول (23)،فقد اتضح من خلاله ان المؤسسة لا تقوم بعقد اجتماعات دورية مع العمال والموظفين لمناقشة مشاكل وتسيير المؤسسة.

ونستنتج من خلال النتائج التي توصلنا إليها إن للاتصال الرسمي داخل المؤسسة ببريد الجزائر بالمسيلة معوقات ومشاكل تحد من فعالية الاتصال،ومنه تعتبر اجابة للتساؤل الأخير من دراستنا حول امكانية تواجد صعوبات و معوقات تواجه الاتصال الرسمي في مؤسسة بريد الجزائر بمدينة المسيلة.

المطلب الثاني: الاستنتاجات العامة.

تؤكد الدراسة التي قمنا بها أن الاتصال الرسمي معتمد عليه بكل مستوياته(الصاعد والنازل والأفقي)حيث كانت أنسب وسيلة في هذه المستويات هي الوسائل المكتوبة ,وتتجلى مساهمة الاتصال الرسمي في هذه المؤسسة في تنظيم التواصل من خلال العمل الجماعي أو المساعدة على القضاء على كل أنواع الإشاعات وهذا ما يبرز الدور الإيجابي للاتصال الرسمي في مؤسسة بريد الجزائر بالمسيلة،ورغم المساهمة الكبيرة للاتصال الرسمي في مؤسسة بريد الجزائر المسيلة إلا أن هذا لا يمنع من وجود صعوبات ومعوقات تواجهه ومن بينها غموض الرسالة و عدم القيام باجتماعات دورية تناقش هذه المشاكل وكذلك مشاكل تنظيمية داخل المؤسسة وهذا ما يحد من التواصل الجيد فيما بينهم..

الخاتمة

## الخاتمة.

انطلقت هذه الدراسة من هدف يتمحور حول الاتصال الرسمي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية محاولين إبراز طبيعة ودور الاتصال الرسمي في هذه المؤسسة والمعوقات التي تواجهه، فالالاتصال الرسمي هو الذي يتم عبر المستويات الإدارية بطريقة قانونية إذ يلعب دورا هاما في زيادة تحقيق الكفاءة الفعالية الكبيرة من أجل إدراك أهداف المؤسسة التي تضمن لها الاستمرار ومن ثم ترسيخ دورها في الاقتصاد الوطني وفي الأخير كان استنتاجنا أن مؤسسة بريد الجزائر بالمسيلة تجسد الاتصال الرسمي في عملها وذلك من خلال تبليغ الأوامر ونقل القرارات بكل أنواعها وهذا ما يرجع لأهمية الاتصال الرسمي في المؤسسة بريد الجزائر بمدينة المسيلة لمساهمته في تسهيل العمل من خلال ضمان تواصل و سيرورة الاتصال ويقضى على كل أنواع الإشاعات التي قد تمس بالنظام الداخلي لها ولكن في المقابل نجد ما يعيق هذا السير بطريقة قانونية.

توصيات و اقتراحات:

من خلال دراستنا لموضوع واقع الاتصال الرسمي في المؤسسة الاقتصادية بريد الجزائر المسيلة، ومن خلال النتائج المتحصل عليها توصلنا إلى مجموعة من الاقتراحات لتحسين الاتصال الرسمي في المؤسسات الاقتصادية وهذه الاقتراحات كالتالي :

- 1 - توظيف العمال حسب تخصص عمله للتكوين الكفاءات- .
- 2 - عصرنة أجهزة الاتصال و استخدام الوسائل والتقنيات الحديثة في الاتصال
- 3 - عقد اجتماعات دورية من طرف المدير مع الموظفين وإجراء نقاشات معه
- 4 - فتح مناصب عمل لخريجي الجامعات و استخدام وسائل الاتصال جماهير.

## قائمة المراجع:

- 1/معجم مجاني للطالب :دار المجاني بيروت ، ط 5 ، 2000.
- 2/جمال الدين مرسي و ثابت عبد الرحمان إدريس :السلوك التنظيمي،الدار الجامعية ،2001.
- 3/ناصر محمد العديلي :السلوك الإنساني والتنظيم في الإدارة معهد الإدارة العامة،السعودية ،1991.
- 4/سيزلاتي والاس :السلوك التنظيمي و الأداء ،ترجمة جعفر أبو القاسم أحمد ،معهد الإدارة العامة ،السعودية.
- 5/محمد قوي بوحنية : الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة ،ديوان المطبوعات الجامعية ،الساحة المركزية بن عكنون ،الجزائر ،2010.
- 6/محفوظ أبو جودة : العلاقات العامة (مفاهيم وممارسات) ،دار زهران للنشر و التوزيع ،عمان ،2008.
- 7/دارين سوايغ :الاتصال التنظيمي وتأثيره على اتخاذ القرار لنيل شهادة الماجستير ،(غير منشورة) ،جامعة منتوري قسنطينة ،قسم علم الاجتماع و الديمغرافيا ،2009/2008.
- 8/الطاهر بن خرف الله و آخرون :الوسيط في الدراسات الجامعية ،الجزائر،دار الهومة ،2003.
- 9/ محمد عرب صاملا :محاضرات في المؤسسات الإدارية ، ط 5 ،ديوان المطبوعات الجامعية ، ط 5 ،2009.
- 10/غول فرحات :الوجيز في اقتصاد المؤسسة ، دار الخلدونية للنشر و التوزيع ،الجزائر،2008.

11/منتدى تنمية القدرات الإدارية موقع الكتروني ،تاريخ الزيارة 2020/03/05 ،الساعة 15:30 ،2020.

12/الهادي كفر و أحمد محمود الخطيب :إدارة الاتصال والتواصل ،عالم الكتب والحديث للنشر والتوزيع ،عمان ،2009.

13/معن محمود عياصرة و مروان محمد بن أحمد :القيادة والرقابة و الاتصال الإداري،2008.

14/حسين حريم :السلوك التنظيمي (سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال)،ط 3 ،دار الحامد للنشر والتوزيع،عمان ،الأردن ،2009.

15/السيد محمد فهمي :فن الاتصال في الخدمة الاجتماعية،دار الوفاء للطباعة النشر ،الإسكندرية ،2006.

16/صالح خليل :العلاقات العامة والاتصال الإنساني ،دار الشروق للنشر و التوزيع ،عمان.

17/العميان محمود سليمان :لسلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ،دار الوائل ،ط 3 ،عمان،الاردن.

18/ناصر قاسيمي :الاتصال في المؤسسة ،دراسة نظرية وتطبيقية ،ديوان المطبوعات الجامعية،الجزائر،2011.

19/مصطفى الحجازي:الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية و الإدارة،المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع ،بيروت ،1990.

20/خضير كاظم حمود :السلوك التنظيمي ،دار الصفاء للنشر والتوزيع،عمان 2002.

21/محمد الصرفي عبد الغني حامد :الاتصالات الدولية ونظم المعلومات ،مؤسسة الورد العالمية للشؤون الجامعية،البحرين،2006.

22/يحي مصطفى عليان-عدنان محمود الطوباسي :الاتصال و العلاقات العامة،دار الصفاء للنشر و التوزيع،ط 1 ،عمان ،2005.

23/سارة صالحى،نور الهدى غيلاني :الاتصال الرسمي في المؤسسة،مذكرة مكملة لنيل شهادة ليسانس(غير منشورة)،جامعة قاصدي مرياح ورقلة قسم علوم الإعلام و الاتصال،2012/2013.

24/السيد محمد فهمي :فن الاتصال في الخدمة الاجتماعية ،دار الوفاء لدنيا لطباعة و النشر ،الإسكندرية ،2006.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
مَنْ عَمِلْ عَمَلًا نَجَسًا  
مِنْهُ لَيَسْأَلَنَّ اللَّهَ يَوْمَئِذٍ  
أَنْ يَبْذُرَهُ فِي الشُّرُكِيِّينَ

جامعة محمد بوضياف - المسيلة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

في إطار التحضير لمذكرة تخرج لنيل شهادة الليسانس في علوم الإعلام و الاتصال

تخصص - اتصال - بجامعة محمد بوضياف المسيلة.

والتي نحاول من خلالها معالجة موضوع :واقع الاتصال الرسمي في المؤسسة الخدمائية

بريد الجزائر بمدينة المسيلة؟

و نحيطكم علما أن الأسئلة الواردة في الاستمارة سوف تستخدم لأغراض علمية بحثية ،و ان الإجابات المقدمة من طرفكم تعبر عن آرائكم الشخصية ،كما أنها تحظى بكامل السرية ،و أهدافها لا تتعدى خدمة و إثراء

البحث العلمي ،لذا نرجو منكم إن تكون إجاباتكم صادقة

وصريحة شاكرين ومقدرين جهودكم وتعاونكم.

تحت اشراف:

حمدين ابّسام

مساعدات الطالبتين :

مسعودي ليندة

خزاري سارة

يرجى منكم ملئ هذه الاستمارة بعناية ودقة ،وذلك بوضع علامة (x) أمام الإجابة المختارة.

البيانات الشخصية :

1 - الجنس : ذكر  أنثى

2 - السن : من 20 الى 30  من 30 الى 40  من 40 الى 50

من 50 الى 60

3 - المستوى التعليمي : متوسط  ثانوي  جامعي

4 - الوظيفة : مدير  نائب مدير  رئيس مصلحة  عامل

المحور الأول: طبيعة الاتصال الرسمي في المؤسسة الخدمائية بريد الجزائر بمدينة المسيلة.

\* ما رأيك بعملية الاتصال في المؤسسة التي تعمل فيها؟

رديئة

متوسطة

جيدة

\* هل ترى أن الاتصال الرسمي المستخدم يسهل لك مهامك؟

نادرا

أحيانا

دائما

\* هل يتصل بك رئيس المؤسسة؟

نادرا

أحيانا

دائما

\* هل تقدم اقتراحاتك في العمل لمديرك؟

لا

نعم

\* هل هناك تواصل بينك وبين زملائك في العمل؟

لا

نعم

\* ما هي الوسيلة الأكثر استخداما في اتصالاتك الإدارية؟

رئيس مصلحتك

الهاتف

المراسلات الإدارية

أخرى انكرها .....

المحور الثاني: دور الاتصال الرسمي في المؤسسة الخدمائية بريد الجزائر بالمسيلة.

\* هل التعليمات التي تنقل إليك واضحة لديك؟

نعم  لا

\* فيما تكمن أهمية الاتصال الرسمي في بريد الجزائر بمدينة المسيلة؟

تبليغ الأوامر  نقل القرارات  إيصال المعلومات  تنظيم التواصل داخل المؤسسة

\* هل يساهم الاتصال الرسمي في زيادة فعالية العمل داخل مؤسسة بريد الجزائر بالمسيلة ؟

نعم  لا

\* هل الأقدمية في العمل تؤثر على الأداء الاتصالي للعاملين؟

نعم  لا

\* رتب الوسائل التي تراها مناسبة لإعلامك بنشاط المؤسسة ،حسب رأيك؟

الوسائل الشفوية  الوسائل المكتوبة  الوسائل الالكترونية

أخرى تذكر .....

المحور الثالث :الصعوبات والمعوقات التي تواجه الاتصال الرسمي في مؤسسة بريد الجزائر

بمدينة المسيلة؟

\* هل تواجهك صعوبات تعيق الاتصال بينك وبين الإدارة؟

نعم  لا

\*\* إذا كانت الإجابة نعم ،ما نوع هذه الصعوبات؟

صعوبات تنظيمية قانونية  صعوبات نفسية  صعوبات مادية

أخرى اذكرها .....

\* هل التعدد في المستويات الإدارية يؤثر على مصداقية الرسالة؟

نعم  لا

\*\* إذا كانت الإجابة بنعم ،هل السبب؟

سوء طباعة الرسالة  طول مدة وصول الرسالة

غموض مضمون الرسالة  طبيعة اللغة

\* هل البعد المكاني بينك وبين مسئولك يعيق التواصل بينكما؟

نعم  لا

\* هل تعقد المؤسسة اجتماعات دورية مع العمال تناقش من خلالها مشاكل وتسيير المؤسسة؟

نعم  لا

\*\* ما هي اقتراحاتك لدعم الاتصال الرسمي في مؤسسة بريد الجزائر؟

.....  
.....

