

جامعة محمد بوضياف - المسيلة -
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم: علوم الإعلام والاتصال



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ليسانس أكاديمي

الميدان : العلوم الإنسانية

التخصص : إتصال

تحت الموضوع :

واقع الاتصال الداخلي في المؤسسات العمومية

دراسة حالة بلدية تفلعت ولاية برج بوعريريج

الأستاذ المشرف:

* د. بيبي فيصل

من إعداد الطلبة:

* طخة أميرة

* شلاخ بشرى

السنة الجامعية: 2019-2020



شكر وعرّفان

الحمد لله رب العالمين والصلاة على اشرف المرسلين سيدنا محمد وعلى اله وصحبه

اجمعين أشكر الله تعالى على اتمام هذه الرسالة وأسأل الله ان أنتفع بها ويستفيد

منها الآخرون

ولا وقبل كل شيء نحمد الله الكريم على كرمه وتوفيقه لإتمام هذا العمل وإنجازه

ثم نتوجه بالشكر الجزيل إلى أستاذنا الذي تقضل بالإشراف على هذه الدراسة الأستاذ

بيبي فيصل الذي لم يبخل علينا لا بوقته ولا بأفكاره وتوجيهاته للإتمام هذه الدراسة، ثم

نتوجه بالشكر الخالص الى العائلة الكريمة وإلى جميع أساتذة وطلاب السنة الثالثة إتصال

وإدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية وقسم الإعلام والاتصال

الإهداء

هدي تخرجي إلى أمي الغالية التي سهرت عيناها لتتام عيوني وضحت بكل
شيئ لنكون كل شيء إلى من كانت نبعا من الحب والحنان وأبي الغالي الذي
سهر من أجلي ووفر لي جميع الوسائل لإتمام دراستي ،وإلى جدتي الغالية
رحمها الله هاقد انتهت مسيرة الدراسة بكل ظروفها الحلوه والمره من أحزان
وأفراح قد تلاشت بلحظة واحدة هي لحظة التخرج صاحب الارادة دائما نحو
النجاح شكرا إخوتي شكرا أصدائي الافاضل

طخة أميرة

الإهداء

"أهدي هذا العمل المتواضع إلى أبي الذي لم يبخل عليا يوما بشيء و إلى
أمي الغالية التي زودتني بالحنان والمحبة "أقول لهما أنتم وهبتموني الحياة والأمل
والنشأة على شغف الاطلاع والمعرفة ،"وإلى جدتي الغالية بارك الله لي في عمرها
وإلى إخوتي وأسرتي جميعا "

" ثم إلى كل من علمني حرف سنا برقه يضيء لي طريق أمامي من أساتذتي الأفاضل وكل قريب
وبعيد شاركني في هذا العمل بارك الله عليكم لخير "

الإهداء

أهدي تخرجي إلى والدي العزيزين أمي الغالية التي سهرت من أجل
وصولي إلى هاته المرحلة وإلى ابي الغالي الذي تعب من اجلي ووفر لي جميع
الوسائل إلى كل الاصدقاء والاقارب الى اخوتي وأخواتي، =

شلاخ بشرى



فهرس

المحتويات

الصفحة	فهرس العناوين
I	الشكر والعرفان
II	الإهداء
IV	فهرس المحتويات
VII	فهرس الجداول
X	فهرس الأشكال
XII	ملخص الدراسة
أ	مقدمة
الفصل الأول : الإطار المنهجي	
19	تحديد إشكالية الدراسة
20	تساؤلات الدراسة
20	فرضيات الدراسة
21	أسباب اختيار الموضوع
21	أهمية الدراسة
21	اهداف الدراسة
22	المنهج المستخدم في الدراسة
23-22	ادوات جمع البيانات
23	مجتمع البحث وعينة الدراسة
27-24	الدراسات السابقة
27	صعوبات الدراسة
الفصل الثاني : الإطار النظري	
المبحث الأول: الاتصال الداخلي وأهميته	
29	المطلب الأول: مفهوم الاتصال الداخلي
30	المطلب الثاني: أهمية الاتصال الداخلي

الفصل الثاني : الإطار النظري	
المبحث الأول: الاتصال الداخلي وأهميته	
29	المطلب الأول: مفهوم الاتصال الداخلي
30	المطلب الثاني: أهمية الاتصال الداخلي
31	المطلب الثالث: وظائف الإتصال الداخلي
المبحث الثاني: أنواع الاتصال الداخلي وخصائصه	
32	المطلب الأول: أنواع الاتصال الداخلي
33	المطلب الثاني: خصائص الاتصال الداخلي
34	المطلب الثالث: أساليب الاتصال الداخلي
36	خاتمة
39-37	قائمة المراجع
44-40	قائمة الملاحق

مقدمة

يعد الاتصال وسيلة مهمة التي لا غنى عنها في الوجود الانساني، ويعتبر عنصر رئيسي من ركائز ومقومات بناء الحضارة، ومر مفهوم الاتصال بعدة حقب وكانت بدايتها من عصر التواصل بالرموز والاشارات والرسم على الجدران وصولا إلى إختراع آلة طباعة على يد غونتمبرغ بالمانيا سنة 1435 وكانت هذه النقطة تحول كبيرة في البشرية اضافة الى ظهور الثورة الصناعية في اوربا التي افرزت عدة إكتشافات وكذا ظهور نشاط الاختراع والابتكار وكانت هذه المرحلة مرحلة مفصلية والتي انتجت للبشرية جمعاء ابتكارات واختراعات كثيرة مثل اختراع التلفاز والإذاعة و جهاز التلغراف واختراع الهاتف... الخ وصولا إل وقتنا الآني و التطور الرهيب في قطاع التكنولوجيا المعلومات والاتصال لوسائل الإعلام والاتصال مثل الانترنت وكذا انتشار الواسع لنشاط الأقمار الصناعية ،وأخذ مفهوم الاتصال يتغير ويتطور وأصبح محل الأبحاث العلمية والأكاديمية خصوصا في علوم التنظيم والإدارة ، فظهرت معه أنواع وأنماط جديدة على غرار الاتصال الرسمي والغير الرسمي والإتصال الخارجي والداخلي ،وهذا الأخير هو محل بحثنا اليوم محاولين إبراز واقع الاتصال الداخلي في المؤسسات العمومية وتأتي هذه الدراسة لدراسة الإتصال الداخلي في مؤسسة دائرة انقوسة كنموذج، حيث أنها محاولة للتعرف على طبيعة الاتصال الداخلي وكذا اهم وسائله و العوائق التي تحد من فاعليته.

وجاءت هذه الدراسة منقسمة الى فصلين كانت على النحو الاتي :

الفصل الأول : يتضمن الإطار المنهجي الإشكالية الدراسة و اعتباراتها من بينها الاسئلة الفرعية وكذا الفرضيات واهداف واهمية وأهم الأسباب التي دعنتا اختيار هذا الموضوع بالإضافة الى التحديات التي واجهتنا وكذا الإجراءات المنهجية فإحتوت عدة نقاط من



بينها المنهج المعتمد و أدوات البحث ومجتمع البحث وعينته و مجالات الدراسة بالإضافة الى الدراسات السابقة.

اما بخصوص الفصل الثاني ويتعلق بالجانب النظري للدراسة، فقد تم التطرق فيه هو الآخر الى ماهية الاتصال الداخلي من عرض مفهومه وأنواع وخصائصه وأهم أنواعه وأساليبه بالإضافة إلى أهميته داخل المؤسسات والهياكل الرسمية التي تقف في وجه نجاح العملية الإتصالية وختاماً تم تطرق إلى عرض الخاتمة وقائمة المراجع والملاحق .

الفصل الأول

تحديد اشكالية الدراسة :

انطلاقاً من إجتماعية الفرد البشري وكضرورة حتمية من التعارف والتواصل مع غيره من أفراد أو حتى مجتمعات أخرى على اختلاف لهجاتهم وألسنتهم كان البشر يتفاعلون ويتواصلون مع غيرهم وفقاً لما يقتضيه الزمن والحياة ، يتم ذلك على عدة أشكال وصيغ بداية من مرحلة الإشارة والرموز الى عصر اكتشاف الطباعة بألمانيا وصولاً الى ظهور وسائل الإعلام والاتصال إلا عصرنا الآتي بظهور الانترنت ومواقع التواصل الاجتماعي... الخ، تطور مفهوم هذا السلوك من فعل فطري الى سلوك له أبعاد وغايات أخرى خصوص مع التطور العلمي والتقني وظهر مدراس ونظريات علوم الإدارة والتسيير التي أتت لتدرس هاته سلوكيات في مختلف الهياكل والمؤسسات ، وبالفعل ظهرت العديد من الأبحاث والدراسات في هذا الحقل مروراً بجذوره التاريخية إلى المفهوم الحديث الذي وصل الى إليه الآن ، إجتاح هذا النشاط شتى القطاعات ومختلف المجالات وأصبح ضرورة أساسية للمؤسسات ، وبالتالي أصبحت العملية الاتصالية نشاط حيوي لها عدة صيغ وأشكال وفقاً لما تحتاجه المؤسسة ومع مرور الأزمنة ظهرت انواع جديدة للاتصال ولعلها ابرزها الاتصال الافقي والصاعد والنازل وحتى الاتصال الخارجي والداخلي وهذا الاخير هو محل دراستنا ومعرفة مدة مساهمته في زيادة ديناميكية وحركية العمل داخل المنشآت والمؤسسات وكذا زيادة فرص وصيغ التنسيق والتناغم أدوار العمل وكذا الأداء الوظيفي للموظفين وبالتالي بصورة طردية رفع نسب تحقيق غايات والأهداف المسطرة للمؤسسة يعتبر الاتصال أحد أبرز أشكال النشاطات وخاصة مع زيادة وتيرة تطور الحياة البشرية المعاصرة

وعليه فإن الاتصال أصبح شكل ونمطا وجوده أساسيا لإستقرار المجتمعات والإنسانية ،وعليه نطرح الإشكال الآتي فيما يتمثل دور الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسات العمومية ؟

ومن خلال هذا الطرح نستنبط الأسئلة الفرعية الآتية؟؟

الأسئلة الفرعية:

ما هو واقع الإتصال الداخلي في بلدية *تقلعيت* ؟

ما مدى مساهمة الإتصال الداخلي في تسيير بلدية *تقلعيت* ؟

ما هي وسائل الاتصال الداخلي الأكثر اعتمادا في بلدية *تقلعيت* ؟

فيما تتمثل معوقات الإتصال الداخلي في بلدية *تقلعيت* ؟

ولإعطاء شكل أو طابع العلمي لإشكالية الدراسة، لابد من فرض وصياغة فرضيات، كونها تساهم في تحديد أبعاد الدراسة وحدودها، إذ تعتبر وتعرف الفرضيات أنها إجابة مؤقتة للأسئلة الفرعية للإشكالية يتم البرهنة على صحتها من خطئها وهذا بعد النزول ميدانيا وتطبيقا وإستنتاج الخلاصة والنتيجة في الصيغة النهائية للدراسة، وعليه يمكن تقديم الفرضيات وهي كالاتي :

فرضيات الدراسة :

- الاتصال الداخلي يوجد بلدية *تقلعيت* لكن ليست بذلك المفهوم الحديث.
- يساهم الاتصال بأنواع في تحسين وحركية أداء بلدية *تقلعيت*.
- تعتبر الوسائل الشفهية هي الآليات الأكثر اعتمادا في بلدية *تقلعيت* .
- تتمثل معوقات وتحديات الاتصال الداخلي في نقص الوسائل المادية في بلدية *تقلعيت*.

أسباب اختيار الموضوع:

- الرغبة والميول الشخصي لاختيار ودراسة هذه البحوث عن غيرها
- التعرف على واقع الاتصال بأشكاله في المؤسسات العمومية
- إثراء البحوث والدراسات العلمية والأكاديمية بمثل هاته دراسات
- الارتباط الوثيق بين عنوان دراستنا هاته وتخصصنا
- محاولة كسب فكرة عن المنهجية العلمية لمثل هاته الدراسات

أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة من أهمية الموضوع نفسه فموضوع واقع الإتصال

الداخلي في المؤسسة العمومية يعد موضوع ذا أهمية كبيرة وضرورة حتمية

يعتبر الإتصال من أهم وابرز الأسس والميكانيزمات تواجد واستمرارية المؤسسة ما هما كان نوعها أو شكلها على مؤسسات الصناعية، إقتصادية، إجتماعية... الخ .

يعمل على تفعيل مختلف التعاملات الخارجية للمؤسسة مع جمهورها الخارجي ودوره الفعال داخل هيكل المؤسسة من خلال العمل على رفع دينامية وحركية العمل وكذا ربط وخلق بيئة عمل يسودها التنسيق والتفاهم، ويعتبر آلية وقاعدة رئيسية التي تعول عنها المؤسسة العمومية من أجل العمل وتحقيق الأهداف والغايات المسطرة والمرجوة وبالتالي تتمثل أهمية وجدوة دراستنا هاته في كونها تقدم فكرة أو شكل يمثل ويعبر عن واقعية الاتصال الداخلي بمختلف صيغه وأشكاله وكذا ألياته ووسائله.

أهداف الدراسة: إن لكل بحث أو دراسة هدف أو مجموعة أهداف يسعى الباحث من

خلالها لتحقيق تلك الأهداف وتسمى هذه الدراسة لتحقيق هدف أساسي يتجلى في

- العمل على التعرف على واقع الإتصال الداخلي في المؤسسة العمومية
- التعرف عن نوع الإتصال الداخلي السائد في المؤسسة العمومية

- معرفة أهم وسائل وأليات الإتصال الداخلي المعتمدة والسائدة في المؤسسة
- الكشف عن معيقات الاتصال الداخلي في المؤسسة

المنهج المعتمد:

يعتبر المنهج الطريق المؤدي إلى التقدم من مجرد الشك و التصور والوهم إلى الحقائق الموثوق فيها و النتائج السليمة والموضوعية، فكل دراسة أكاديمية موضوعية ومنظمة تستدعي الاعتماد على منهج محدد للتحقيق والكشف عن أبعاد الظاهرة وجوانبها المختلفة و تفسير العلاقات التي تربط بين عناصرها و ذلك بطريقة عملية دقيقة¹ ونظرا لطبيعة دراستنا هذه سنحاول تطبيق منهج الوصف التحليلي بأدواته

أدوات جمع البيانات:

أن نجاح أي بحث أو جهد في مجال البحث العلمي وأكاديمي يقف على جملة من المتغيرات والمرتكزات وحتى الآليات حسب طريقة المنتهجة والمتمثلة في المنهج ولهذا الأخير أساليب وقواعد ضمنية فيه، فمثلا المنهج الوصفي تتبعه أدوات جمع البيانات والمعلومات المتمثلة في استمارة استبيان والملاحظة والمقابلة وحتى أسلوب دراسة حالة ونظرا لطبيعة دراستنا هاته فإنها تتدرج ضمن البحوث الوصفية وبالتالي فإن أقرب أداة مناسبة لجمع البيانات تتمثل في إستمارة الاستبيان

¹ - أيت حمي كاهينة ، دور الإتصال وفعاليتة في تسير المؤسسة ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم كلية العلوم الاجتماعية قسم علوم الإعلام والاتصال تخصص: وسائل الإعلام والمجتمع المؤسسة السنة الجامعية 2012-2013 ص 91

مفهوم استبيان: يعرف استبيان بأنه قائمة تتضمن أسئلة معدة بدقة ترسل الى عدد معتبر من أفراد مجتمع البحث

وتعتبر استمارة الاستبيان من أهم أدوات جمع البيانات خاصة في البحوث الوصفية¹

مجتمع البحث:

يقصد به جميع مفردات أو وحدات الظاهرة تحت البحث فقد يكون المجتمع مكون من سكان مدينة أو مجموعة من أفراد في منطقة ما²

وعليه فمجتمع بحث في دراستنا هاته يتمثل في عمال وموظفي بلدية تقيعت على اختلاف مستوياتهم

من عمال إداريين وموظفي الصيانة وكذا أعلى هرم البلدية وهو الرئيس وصولا الى حارس البلدية

مفهوم العينة:

هي ذلك الجزء المستخدم والمختار للدراسة والذي يستعمل من اجل الحكم على الكل فهي جزء من المجتمع الكلي أو مجتمع الدراسة، ويتم اللجوء إليها عندما تصعب دراسة كل وحدات المجتمع الأصلي وعلى هذا فهي تخضع لطبيعة الدراسة.³

¹- مروان عبد المجيد ابراهيم ، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، عمان .
- الأردن. ط1، 2000، ص165

² - محمد عبد العالي النعيمي وآخرون ، طرق و مناهج والبحث العلمي، الأردن، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع 2015
ص 77

³ - بن زواد شهرزاد ، واقع العلاقات العامة في المؤسسة الصحية الجزائرية ،مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر ،جامعة محمد بوضياف المسيلة،كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية ، قسم علوم الإعلام والاتصال 2015-2016 ص 86

الدراسات السابقة

الدراسة الأولى:

كانت الطالبة بن شبة رابح وآخرون بعنوان دور الاتصال الداخلي في تسيير الإدارة المحلية دراسة ميدانية " دائرة أنقوسة نموذجاً، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الليسانس، جامعة قاصدي مرباح . ورقة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علوم الإعلام والاتصال السنة الجامعية 2018/2019

المنهج: تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي كونه الأقرب لمثل هاته البحوث
العينة: تم اختيار العينة بواسطة أسلوب الحصر الشامل هو عمال دائرة أنقوسة من أعلى هرم وهو المدير إلى أسفل رتبة وهو الحارس

أدوات جمع البيانات: تم الاعتماد كلياً على الاستبيان كأداة لجمع البيانات وتم توزيع استمارة الاستبيان على جميع عمال وموظفي دائرة أنقوسة بولاية ورقلة

أهم نتائج المتوصل إليها:

1-السبب الرئيسي وراء عوائق الاتصال بين الموظفين فيما بينهم هو قلة وسائل واليات الاتصال

2-لا توجد استثمارات بدائرة انقوسة مع المؤسسات المتخصصة في مجال تكنولوجيا الاتصال الحديثة

3-البريد الالكتروني هو الوسيلة الأكثر استخداماً من بين وسائل الالكترونية في دائرة انقوسة

الوسائل الشفوية هي الأكثر استخداماً في دائرة انقوسة

4- لا توجد استراتيجيات أو تخطيط ذا أفق مستقبلية من أجل تحسين العملية الاتصالية داخل دائرة انقوسة

5- حتمية تضافر الجهود كل من الادارة والموظف معا في دائرة انقوسة من اجل حمل عاتق مسؤولية تنظيم النشاط الإتصالي

الدراسة الثانية: من إعداد الطالبة أيت حمي كاهينة بعنوان، دور الاتصال وفعاليتيه في تسيير المؤسسة مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، جامعة عبد الحميد بن باديس-مستغانم كلية العلوم الاجتماعية قسم علوم الإعلام والاتصال تخصص: وسائل الإعلام والمجتمع المؤسسة السنة الجامعية 2012-2013

المنهج: استدعى هذا البحث ونظرا لخصوصياته تم تطبيق منهج " دراسة حالة

العينة: وتمثلت عينة هذا البحث في موظفي " مؤسسة اتصالات الجزائر بفرندة ولاية تيارت" و التي اشتملت على ثمانية موظفين 08 تم المزج بين الذكور و الإناث يمثلون عمال إطارات المؤسسة

أدوات جمع البيانات: أي بحث يحتاج في دراسته إلى أداة أو أدوات تساعده في بحثه وفي هاته الدراسة تم استعانة بالمقابلة كأداة لجمع البيانات

أهم النتائج المتحصل عليها:

1- يتم تنظيم العمل حسب المهام المخصصة لكل فرد داخل المؤسسة .

2- أهم وسائل الاتصال بين العمال هو الاتصال المباشر بالإضافة إلى وسائل أخرى

كالهاتف.... إلخ أو الشبكة بالمؤسسة

- 3-إن الاتصال القائم بين الفاعلين في مؤسسة اتصالات الجزائر يقوم على أساس المحادثات الشخصية والمهنية مما يسمح بالتعرف على الأوضاع العامة داخلها
- 4-يعمل الاتصال على تسهيل عملية تبادل الأفكار وعلى خلق جو من الانسجام وبعث الحوار والتفاهم في مؤسسة اتصالات الجزائر ، ما يعكس تقديم خدمات جيدة ترفع من سمعة المؤسسة
- 5-مرونة الاتصال بين العمال هذا ما لمسناه من خلال مقابلة مع عمال المؤسسة أساسه الاحترام والشفافية، ما يساهم في تزويد العمال بالمعلومات الخاصة بالمؤسسة .
- 6-الاتصال هو عنصر أساسي وحيوي في تحقيق السير الحسن للمؤسسة

الدراسة الثالثة: كانت للطالبة خنيفة وفاء بعنوان دور الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسة الخدمية، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم علوم التجارية، قسم علوم التجارية ، 2014/2013

المنهج: تتدرج ضمن الدراسات الوصفية التحليلية وبالتالي تم تطبيق المنهج الوصفي التحليلي كمنهج رئيسي

العينة ومجتمع البحث: كانت العينة متمثلة في عمال وموظفي البنك الوطني الجزائري BNA بورقلة

أدوات جمع البيانات: تم الاستعانة بكل من الملاحظة والمقابلة كأدوات لجمع البيانات

أهم نتائج المتوصل لها:

-الاتصال الداخلي في البنك قائم على الاتصال الرسمي بحكم طبيعة نشاطه (التعامل مع أموال الزبائن (وذلك بمختلف اتجاهاته، حيث يتضمن الاتصال النازل تعليمات وأوامر وقرارات، والاتصال الأفقي يعمل على تدفق المعلومات وتبادل وجهات النظر حول العمل ويسهل طريقة سير العمل، وكذلك الاتصال الصاعد الذي يكون كرد على التعليمات والأوامر وقد يكون هذا الإتصال أحيانا في شكل شكاوى ، أما فيما يخص الاتصال الغير الرسمي فهو أيضا موجود بحكم العلاقات التي تربط الموظفين

-تؤثر وسائل الإتصال في البنك على سرعة وصول المعلومات فرغم توفر البنك على شبكة الانترنت وتعاملهم بالبريد الإلكتروني إلا انه أحيانا ولضعف هذه الشبكة قد لا تصل المعلومة في الوقت المناسب

-كما يعتبر العامل البشري أحد العوامل المؤثرة في سرعة وصول المعلومات وذلك للغياب المعرفي لوسائل الإتصال

-كثرة الاعتماد على الوسائل المكتوبة مثل: المحاضر، التقارير، التعليمات، في حين ينبغي أن يتجاوز هذه الوسائل ويسعى لكل ما هو جديد في مجال الاتصالات، وذلك لمسايرة التطور ومواجهة كل التغيرات التي تطرأ والتكيف معها.

صعوبات الدراسة: واجهتنا العديد من خلال انجاز دراستنا هاته ولعلنا نبرزها تتمثل فيما يلي:

-إنعدام وندرة المراجع والكتب الورقية

-صعوبة تنسيق مع أعضاء الدراسة بعد قرار غلق الجامعات من طرف السلطات الوصية

-إغلاق الجامعات والمكتبات والمعاهد كإجراء احترازي لوباء كورونا

الفصل الثاني

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة
تمهيد

المبحث الأول: ماهية الاتصال الداخلي

1-المطلب الأول: مفهوم الاتصال الداخلي

2-المطلب الثاني: أهمية الإتصال الداخلي

3-المطلب الثالث: وظائف الإتصال داخلي

المبحث الثاني: أنواع الإتصال الداخلي وخصائصه

1-المطلب الأول:أنواع الإتصال الداخلي

2-المطلب الثاني:خصائص الإتصال الداخلي

3-المطلب الثاني: أساليب الإتصال الداخلي

المطلب الأول: مفهوم الاتصال الداخلي

الفرع الأول: مفهوم الاتصال: كلمة الاتصال مشتقة في لفظها الانجليزي من الأصل

اللاتيني communis أي commun ومعناها مشترك أو عام فعندما تقوم بعملية

الاتصال فنحن نحاول ان نقيم رسالة مشتركة

وتعرفه أيضا الجمعية القومية لدراسة الاتصال :بأنه تبادل مشترك للحقائق أو الأفكار أو

الأحاسيس أو الآراء، مما يتطلب عرضاً واستقبلاً يؤدي إلى التفاهم المشترك بين آفة

العناصر بغض النظر عن وجود أو عدم وجود انسجام ضمني.⁵

الفرع الثاني: مفهوم الاتصال الداخلي: يعرفه عبد الحميد درويش " بأنه ذلك الاتصال

الذي يحدث داخل المؤسسة، أو الذي يهدف إلى ضمان انسياب المعلومات و الأفكار.⁶

ويعرفه محمد فهمي العطروزي "يعرف الاتصال داخل المؤسسة بأنه عملية تتم عن

طريقها إيصال المعلومات ، سواء كانت معلومات علمية أو تعبيرية ومن أي عضو في

الهيكل التنظيمي في المؤسسة إلى عضو آخر⁷

ومنه فالإتصال الداخلي هو عملية نقل المعلومات و المهارات والإقتراحات من طرف

لآخر داخل المؤسسة سواء كان ذلك الطرف شخص أو جماعة من أجل تحقيق الهدف

الذي وجدت من أجله

⁵ - حسن عماد مكاوي-عاطف عدلى العبد، نظريات الإعلام مركز بحوث الرأي العام، 2007، ص 05

⁶ - بسمة بوقبرين، دور الاتصال الداخلي في ترشيد قرارات المؤسسة الجامعية، مذكرة لنيل شهادة الماستر جامعة

العربي التبسي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم الإعلام والاتصال 2015-2016 ص 28-29 -

⁷ - خنيفر وفاء، دور الاتصال الداخلي في تسير المؤسسة الخدمائية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة ورقلة،

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التجارية، 2013-2014. ص 03.

المطلب الثاني: أهمية الإتصال الداخلي تكمن أهمية الاتصال داخل المؤسسات فيمايلي:

- 1- يمكن الإتصال الداخلي المؤسسات من تحقيق أهدافها بوضع خطط خاصة بها .
- 2- يمكن من أحكام الرقابة على سير العمل ،بواسطة التقارير وما تحويه من معلومات و بيانات ،مما يكشف الأخطاء و الغلطات في الأداء
- 3-يعطي الفرصة إعلام المسؤولين بما يتم انجازه و بالمشكلات و كيفية التغلب عليها ..
- 4-يساعد على التأثير في اتجاهات و سلوكيات العمال ،فهو يحقق التحفيز على العمل و يزيد من الرفح من قوة الإنجاز ،الأداء و الشعور بالإنتماء نحو المؤسسة ..
- 5-يحقق التنسيق في مجال الإتصالات الجانبية ،فالإجتماعات و اللقاءات بدعوة من مديري الإدارات و رؤساء الأقسام للبحث عن كيفية تحقيق التنسيق الجيد بين الإدارات
- 6-يسمح الإتصال الداخلي لإدارة بمعرفة مهامها و مباشرتها لكل سلطاتها ،مما تجعل من الإتصالات أداة فعالة لمباشرة مهام القيادة فهي تضمن للمسؤول القيام بعمله بنظام و بوصول المعلومات بسرعة و مدى سير عملية تنفيذ القرارات المتخذة
- 7-يعتبر الإتصال الداخلي الأداة الأساسية لقيام المسؤولين بالرقابة و الإشراف على جميع إدارات و أقسام المنظمة من ناحية و متابعته لتنفيذ خطط و قراراتها من ناحية أخرى
- 8-يقوم الإتصال الداخلي بكشف نقاط الضعف في تنفيذ الخطط أو تطبيق القرارات و الكشف عن الصعوبات و العقبات من طرف المسؤول⁸

⁸ - مكي دواجي سامية، سنوسي فاطمة، الاتصال الداخلي في المؤسسات الإعلامية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعه عبد الحميد بن باديس، كلية العلوم الانسانية، قسم علوم الإعلام والاتصال 2015-2016 ص 35.

المطلب الثالث: وظائف الإتصال الداخلي : تؤدي الإتصالات الداخلية جملة من الوظائف الأساسية والأكثر تطورا وتتمثل في :

أولاً: الوظيفة الإدارية : تتعلق بتعزيز التسلسل الهرمي ,حيث أن إطارات المؤسسة تحتل عنصرا أساسيا وهاما في نظام المعلومات من نقلها صاعدا أو هابطا وهذا التدفق يعتمد على مشاركة خبراتها

ثانياً: الوظيفة الإقتصادية : البد من توحيد الموظفين لتكوين فريق متماسك وموحد وقيم مشتركة وشعور قوي بالإنتماء لهذه المؤسسة , بحيث يضمن الإتصال الداخلي التنسيق بين الإجراءات والخطط الموضوعية و الأقوال , وبين الموظفين في علاقاتها مع العلماء والإلتزامات الواردة .

ثالثاً: الوظيفة الإجتماعية : وتتعلق بعلاقة المؤسسة وموظفيها بصفة مباشرة أو غير مباشرة من خلال ممثليها والآراء والتوقعات بشأن شروط الصحة والسالمة , وتنظيم العمل , والأجر والترقية الوظيفية.. إلخ فال بد من الإستماع و الإستجابة لإهتمامات من خلال المعلومات المقدمة, وغالبا ما نترك لممثلي العمال، ودمج الموظفين وتطوير والحفاظ على مناخ اجتماعي جيد , لتلبية التوقعات من حيث المعلومات وتعبير الأفراد , ويعتمد هذا النوع من الإتصال إلى مصلحة الموارد البشرية⁹

⁹ - بوقلول أحلام، فاضل حنان رميسة، دور الإتصال الداخلي في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة الإستشفائية العمومية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر العربي بن مهدي - أم البواقي كلية العلوم الإجتماعية و الإنسانية قسم العلوم الإنسانية 2017/2018 ص 30

المبحث الثاني: أنواع الإتصال الداخلي وخصائصه

المطلب الأول: أنواع الإتصال الداخلي : ويشمل الإتصال الداخلي على نمطين هما:

أولاً: الإتصال الرسمي: و هو الإتصال الذي يكون إطار الأسس و القواعد التي تحكم المؤسسة والذي يتم في إطار التنظيم أي له إجراءات و قواعد رسمية يسير وفقها و تكون واضحة لجميع أفراد المؤسسة لأنها غالباً ما تكون موثقة و رسمية ،فيهدف إلى نقل الإقتراحات و التوجيهات و التقارير و الأوامر و التعليمات و إعلام كل فئات المؤسسة بالأهداف المراد الوصول إليها .ويأخذ الإتصال الرسمي ثالث اتجاهات مختلفة تتمثل في :

-**الإتصال النازل من الأعلى إلى الأسفل :**وهي الإتصالات التي تبدأ من أعلى التنظيم إلى أسفله أي من مستوى إداري أعلى مستوى إداري أدنى و هي غالباً تستخدم في الأمر و التوجيه و التعليم، تكون وسائلها شفوية كالأوامر والتعليمات...الخ

-**الإتصال الصاعد** (من الأسفل إلى الأعلى) : ويتم هذا النوع من المستويات الدنيا إلى العليا في المؤسسة ويأتي في شكل تقارير،شكاوي، اقتراحات وملاحظات ... الخ .

-**الإتصال الأفقي :**وهو اتصال يتم بين أفراد المؤسسة لهم نفس المستويات كإتصال بين الموظفين، أو الإتصال بين رؤساء الأقسام و بين المدراء أي نفس المستوى الرسمي للمؤسسة ، و يتم هذا النوع من الإتصال بين الموظفين ، بغية تحقيق التعاون و حل المشكلات و تبادل الأخبار و الأفكار ووجهات النظر والمعلومات و الخبرات شفهيًا و

ثانياً:الإتصال غير الرسمي :هذا الإتصال لا يخضع لقواعد وإجراءات وقوانين إدارية و رسمية ومتفق عليها ،كما هو الحال في الاتصال الرسمي ويتم غالباً خارج عن القنوات الرسمية داخل التنظيم كما يتم بين مستويات إدارية مختلفة متخطياً خطوط السلطة¹⁰

¹⁰- بوقول أحلام، فاضل حنان رميسة، نفس المرجع السابق ، ص 31

المطلب الثاني: خصائص الاتصال الداخلي: يتميز الاتصال بمجموعة من الخصائص

أهمها :

الاتصال عملية ديناميكية: حيث تعتبر عملية الاتصال عملية تفاعل اجتماعي تمكنا من التأثير في الأفراد و التأثير بهم، مما يمكننا من تغيير أنفسنا وسلوكنا بالتكيف مع الأوضاع الاجتماعية المختلفة

الاتصال عملية مستمرة: حيث لا توجد بداية أو نهاية لعملية الاتصال ، فنحن في عملية اتصال دائم مع أنفسنا و ، مع مجتمعنا و ، هذا المعنى يمكننا القول بأن الاتصال هو قلب العملية الإدارية.

الاتصال عملية دائرية: ويعني ذلك ، أن الاتصال لا يسير في خط مستقيم من شخص لآخر فقط ، بل أنه عادة ما يسير في شكل دائري ، حيث يشترك الأفراد جميعا في الاتصال في نسق دائري فيه إرسال واستقبال وأخذ وعطاء وتأثير وتأثر

لا يمكن إلغاء الاتصال: ونقصد هنا أنه من الصعب إلغاء التأثير الذي حصل من الرسالة الاتصالية حتى وإن كان غير مقصود ، فقد تتأسف للمستقبل و ، لكن من الصعب أن تسحب كلامك أو الرسالة الاتصالية إذا ما تم توزيعها

الاتصال عملية معقدة: بالإضافة إلى أن الاتصال عملية تفاعل اجتماعي تحدث في أوقات و أماكن ومستويات مختلفة ، فهي معقدة أيضا لما تحويه من أشكال وعناصر وأنواع وشروط يجب اختيارها بدقة عند الاتصال وإلا سيفشل الاتصال¹¹

¹¹ - بلحجار حياة، دور الاتصال الداخلي في تحسين أداء العنصر البشري في المؤسسة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، جامعة أكلي محند أولحاج - المدية- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2013- 2014 ص ص 13-14.

المطلب الثالث: أساليب الاتصال الداخلي للاتصال الداخلي ثلاث أساليب تتمثل فيمايلي:

أولاً: أسلوب الإتصال الكتابي:

وهذا الأسلوب الذي يتم بين المرسل والمرسل إليه بواسطة الكلام المكتوب مثل الرسائل والتقارير والمذكرات أو عبر الفاكس أو البرقيات أو عبر الشبكات المعلومات العالمية الانترنت، ولذلك من الشروط نجاح الاتصال الكتابي ويحقق أهدافه يجب ان يتصف الكلام المكتوب بالبساطة والوضوح والدقة ويتم ذلك من خلال القدرة على صياغة الرسالة المكتوبة بطريقة مبسطة وسهلة وواضحة

ثانياً: أسلوب الإتصال الشفوي:

ويتم عن طريق نقل وتبادل المعلومات بين المتصل والمستقبل شفويا أي عن طريق الكلام المنطوق المسموع وليس الكلام المكتوب، ويستخدم هذا الأسلوب في الموضوعات التي تحتاج الى شرح وتفسير والإجابة على التساؤلات المطروحة بوضوح وبطريقة فورية

ثالثاً- أسلوب الإتصال التصويري:

ويجري هذا الأسلوب من أساليب الاتصال عن طريق إستخدام الصور والرسوم من أجل نقل مضمون الرسالة المراد توصيلها ويتحقق بعدة وسائل مختلفة أهمها التلفزيون والفضائيات والانترنت والصور التي تنشر في الصحف والمجلات والإعلانات والملصقات ويشمل هذا الأسلوب الوسائل الالكترونية.¹²

¹² - محبوبي منصورية، الاتصال الداخلي وعلاقته بتحسين الأداء الوظيفي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير 2016-2017 ص

الختامة

يعتبر الاتصال الداخلي من أهم أنشطة الإدارة والتنظيمية فهو عملية لا يمكن في أي حال من الأحوال الاستغناء عنه، وأصبحت وجوده ضرورة حتمية على مختلف التنظيمات والهياكل الرسمية وجل الإدارات والمؤسسات الجزائرية العامة وخاصة مجال الجماعات المحلية مثل الدائرة وحتى البلدية فكان هذا الأخير محل الاهتمام بهذا النوع من الاتصال و العمل على تحسينه فعاليته و وضع خطط وإستراتيجيات لزيادة حركية ونشاط هذه العملية داخل المؤسسات رغبة في تحقيق أهداف وغايات المؤسسة

وجب على القائمين والمشرفين وصناع القرار مراعاة وإهتمام بهاته العملية والعمل على توفير أهم اليات وتقنيات المرتبطة بهذا المجال كضرورة

قائمة المصادر

والمراجع

الكتب:

- 1- حسن عماد مكاوي عاطف عدلى العبد، نظريات الإعلام مركز بحوث الرأي العام، 2007
- 2- محمد عبد العالي النعيمي وآخرون، طرق و مناهج والبحث العلمي، الأردن، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع 2015
- 3- مروان عبد المجيد ابراهيم، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، عمان. - الاردن. ط1، 2000.

الرسائل والمذكرات الجامعية:

- 1- أيت حمي كاهينة دور الاتصال وفعالته في تسيير مؤسسة مذكرة، مقدمة لنيل شهادة الماستر، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم كلية العلوم الاجتماعية قسم علوم الإعلام والاتصال تخصص: وسائل الإعلام والمجتمع المؤسسة السنة الجامعية 2012-2013
- 2- بن زواد شهرزاد، واقع العلاقات العامة في المؤسسة الصحية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر ،جامعة محمد بوضياف المسيلة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، قسم علوم الإعلام والاتصال 2015-2016
- 3- بسمة بوقبرين، دور الاتصال الداخلي في ترشيد قرارات المؤسسة الجامعية، مذكرة لنيل شهادة الماستر جامعة العربي التبسي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم الإعلام والاتصال 2015-2016
- 4- بلحجار حياة، دور الاتصال الداخلي في تحسين أداء العنصر البشري في المؤسسة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، جامعة أكلي محند أولحاج - المدينة- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2013-2014.
- 5- بوقلول أحلام، فاضل حنان رميسة، دور الاتصال الداخلي في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة الإستشفائية العمومية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر العربي بن مهدي - أم البواقي كلية العلوم الإجتماعية و الإنسانية قسم العلوم الإنسانية 2017/2018
- 6- خنيفر وفاء، دور الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسة الخدمائية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التجارية، 2013-2014.

قائمة المصادر والمراجع

7- محبوبي منصورية، الاتصال الداخلي وعلاقته بتحسين الأداء الوظيفي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير 2016-2017

8- مكي دواجي سامية، سنوسي فاطمة، الاتصال الداخلي في المؤسسات الإعلامية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعه عبد الحميد بن باديس، كلية العلوم الإنسانية، قسم علوم الإعلام والاتصال 2015-2016



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي



جامعة محمد بوضياف-المسيلة-

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

تخصص : اتصال

إستمارة إستبيان

واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة العمومية

دراسة ميدانية: بلدية تقليعت نموذجا

أخي الكريم أختي الكريمة بعد التحية والسلام،
في إطار إنجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة ليسانس تخصص اتصال تحت عنوان :
واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة العمومية . بلدية تقليعت نموذجا. لذي نرجو
منكم الإجابة بصدق عن أسئلة استمارة الاستبيان, ونحيطكم علما بأن المعلومات المقدمة
من طرفكم لن تستخدم إلا لغرض علمي وستحظى بالسرية التامة وشكرا على حسن
تعاونكم.

ملاحظة : للإجابة أرجوا وضع علامة (x) في الخانة المناسبة لاختياركم
المناسب.

* د. د. بيبي فيصل

* طخة أميرة

* شلاخ بشرى

السنة الجامعية: 2019-2020

الملاحق

محور الأول: البيانات الشخصية:

- 1-الجنس : ذكر أنثى
- 2- السن: أقل من 28 سنة من 29 الى 45 سنة أكثر من 46 سنة
- 3- الحالة العائلية; أعزب (ة) متزوج(ة) مطلق (ة) أرمل(ة)
- 4-المستوى التعليمي: متوسط ثانوي جامعي تكوين
- 5- الأقدمية في العمل : أقل من 08سنوات بين 09 و 18 سنة أكثر من 18 سنة
- 6- الوظيفة : عون إداري متصرف رئيسي رئيس مصلحة متصرف إقليمي
- أخرى أذكرها

المحور الثاني: الاتصال الداخلي في بلدية تقليعت

7- هل يوجد شكل من أشكال الاتصال داخل المؤسسة؟

- دائما
- أحيانا
- نادرا

الملاحق

8- ما هو الاتصال الأكثر إستخداما بالمؤسسة ؟

الأفقي

الصاعد

النازل

أخرى ، أذكرها

9- النظام الاتصال السائد في مؤسسة عملك يساعدك في تحسين أداء عملك ؟؟

لا

نعم

10- ماهي وسائل الاتصال الداخلي الأكثر استخداما في المؤسسة

الإلكترونية

الشفهية

المكتوبة

11- من بين وسائل الاتصال من طرف رئيسكم المباشر، ماهي الوسيلة الأكثر مساهمة في تحسين

فعالية أدائكم؟

التقارير

المطويات

الزيارات الميدانية

أخرى

الهاتف

البريد الإلكتروني

12- هل ترى أن بعد المسافة بين الموظفين والإدارة يشكل حاجزا في عملية الاتصال ؟

13- هل تتوفر بلديتكم على تكنولوجيات الاتصال والمعلومات المرتبطة بالاتصال ؟

لا

نعم

الملاحق

إذا كانت الإجابة ب - نعم- أذكر فيما هاته الاليات تتمثل تكنولوجيايات الاتصال:

.....

14- هل تتوفر مؤسستكم على كفاءة بشرية متخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

الاتصال نعم لا

المحور الثالث: معوقات نجاح الإتصال الداخلي ببلدية تقليعت

15- هل تواجهك تحديات في التواصل مع زملائك الموظفين؟

نعم

لا

نادرا

16- ما سبب وراء ذلك؟

قلة وسائل الاتصال

الخلافات

أسباب أخرى

أذكرها.....

17- هل تواجه صعوبة في الاتصال بالمسؤولين الأعلى منك مستوى؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة ب- نعم- ما السبب الرئيسي وراء تلك الصعوبات؟

ضعف وسائل الاتصال

القوانين الداخلية

الملاحق

البيروقراطية

سلطوية الإدارة

أسباب أخرى

أذكرها.....

21- إقترح حلولاً أو إضافات لتجاوز عوائق الاتصال في بلديتكم؟

.....

.....

