

الموضوع:

الاتصال الإداري ودوره في تعزيز روح المبادرة
والتضامن لدى الهيئات الإدارية الاجتماعية
-دراسة حالة بمجيرية النشاط الاجتماعي والتضامن لولاية

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص إتصال وعلاقات عامة

إشراف:

بوعزيز بوبكر

إعداد الطالبتين :

فايد خولة

غرابي فيروز

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة
بلخيري صالح		رئيسا
بوعزيز بوبكر	أستاذ محاضر ب	مشرفا و مقرا
بيبي فيصل		ممتحنا

ماي 2017

كلمة الشكر

الحمد لله الذي أنار درب العلم و المعرفة و أعاننا على أداء هذا الواجب و وفقنا إلى انجاز هذا العمل نتوجه بخالص الشكر و العرفان إلى الأستاذ بوعزيز بوبكر على ما أسداه لنا من نصح و إرشادات لإنجاز المذكرة و إتمامها على أحسن وجه، حيث قدم لنا الكثير من التوجيهات القيمة. كما نتقدم بالشكر الخالص إلى كل من أساتذة و عمال قسم علوم الإعلام و الإتصال، و كذلك عمال مديرية النشاط الإجتماعي و التضامن لولاية المسيلة. و شكر خالص لكل من قدم لنا يد المساعدة و أخص بالذكر الأستاذ بحاش عبد الحق، و إلى كل من جمعنا بهم المحبة و الوفاء لوجه الله تعالى.

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

قال تعالى ﴿وَإِذْ نَحْنُ بِهَا بِمَنْزِلٍ مُّزَيَّنٍّ ﴿٢٤﴾﴾ (الإسراء: 24)

(الإسراء: 24)

إلى رمز العز والشموخ إلى من وطأ الأشواك حافيا ليوصلني إلى ما وصلت إليه اليوم، إلى أبي

العزیز: * عبد الله *

إلى التي أوصاني بها المولى خيرا وبرا، إلى التي حملتني وهنا على وهن، إلى التي سهرت الليالي

لأنام ملئ أجفاني إلى منبع الحب والحنان إلى رمز الصفاء والوفاء والعطاء، إلى أمي

الغالية: * كلثوم * حفظها الله ورعاها في كل وقت بعينه التي لا تنام.

وإلى كل الإخوة والأخوات: زينة، صالح، بسمة، بدر الدين، وحيد، اليمين، دنيا، أنس

يوسف حبيب الرحمن. و إلى أحباب قلبي: أيهم، خديجة، زينب، رحيل. و إلى كل الأهل و

الأقارب.

إلى من كان عوننا لنا في إتمام هذه الدراسة الأستاذ : بوعزيز بوبكر

إلى من عملت معي بكد بغية إتمام هذا العمل، إلى صديقتي و رفيقة دربي فايد خولة و

جميع أصدقاء الدراسة

وإلى كل من هم في ذاكرتي و لم أذكرهم في مذكرتي.

فيروز

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

أولا لك الحمد ربي على كثير فضلك وجميل عطائك وجودك، الحمد لك ربي ومهما حمدنا فلن نستوفي حمدك والصلاة والسلام على من لا نبي بعده

بسم الله الرحمن الرحيم "وقضى ربك ألا تعبدوا إلا إياه وبالوالدين إحساناً"

إلى الذي رسم الزمان على جبينه تجاعيد التعب والعناء في سبيل أن يرانا نحمل مشعل العلم، إلى درعي الذي احتميت و في الحياة به اقتديت، إلى الذي رعاني و علمني الصمود وزرع في نفسي العزة و الكرامة، إلى الذي شق بي بحر العلم و التعلم وكان مصدر فخري إلى الذي كان و مازال شمعة تحترق لتضيء دروبنا: أبي العزيز أطل الله في عمره.

إلى التي حملتني تسعا و أَرْضَعْتَنِي حَوْلَيْنِ، إلى من زرعتها في قلبي و سقيتها في فؤادي و أصبحت أسيرتها، إلى من تنفست أنفاسها و أنا في أحشائها، إلى من لو جاز السجود لغير الله لسجدت لها

إلى من القلب يهواها و العمر فداها و العين ترتاح لرؤياها، إلى منبع العطاء، و بهجة الروح، إلى درة الحب في قلبي، و نسمة التفاؤل في فكري، إلى من وضعت جنة الرحمان تحت أقدامها: أُمِّي الغالية أطل الله في عمرها.

إلى كل العائلة و الأقارب
إلى كل صديقاتي

خولة



الفهرس

فهرس المحتويات

الصفحة	فهرس المحتويات
	الفصل الأول: التوجه النظري و البناء المنهجي للدراسة
أ	- مقدمة
5	1. إشكالية
6	2. تساؤلات الدراسة
6	3. أسباب الدراسة
6	4. أهمية الدراسة
7	5. أهداف الدراسة
7	6. نوع الدراسة و منهجها
8	7. مجتمع الدراسة و العينة
8	8. أدوات الدراسة
9	9. تحديد المفاهيم و المصطلحات
12	10. الدراسات السابقة
	الفصل الثاني: الاتصال الإداري ... أبعاد نظرية
16	المبحث الأول: تعريف الاتصال الإداري
17	المبحث الثاني: أنواع الاتصال الإداري
18	المبحث الثالث: أدوار الاتصال الإداري
	الفصل الثالث: الاتصال و الخدمة الاجتماعية لدى الهيئات الإدارية الاجتماعية الجزائرية
23	المبحث الأول: مفهوم و خصائص الهيئات الإدارية
24	المبحث الثاني: تعريف الخدمة الاجتماعية لدى الهيئات الإدارية
25	المبحث الثالث: مبادئ و ميادين الخدمة الاجتماعية لدى الهيئات الإدارية
29	المبحث الرابع: أهداف الخدمة الاجتماعية لدى الهيئات الإدارية
	الفصل الرابع: الجانب التطبيقي
35	المبحث الأول: تعريف مديرية النشاط الاجتماعي و التضامن بالمسيلة

36	المبحث الثاني: تحليل و مناقشة نتائج الدراسة
54	- الخاتمة
55	- قائمة المراجع
60	- قائمة الملاحق

فهرس الجداول

فهرس الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
1	يبين توزيع أفراد العينة حسب السن	38
2	يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى	39
3	يبين توزيع أفراد العينة حسب المنصب	40
4	يبين توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية	41
5	يوضح نوع الاتصال التنظيمي الذي تراه سائدا في مؤسستك	42
6	يبين الوسيلة الاتصالية الأكثر استعمالا داخل مؤسستك	43
7	يوضح أي مدى تجسد الوسيلة الاتصالية روح المبادرة و التعاون داخل المؤسسة	44
8	يوضح يعتمد المدير على استشارة العاملين في وضع برامج معينة	45
9	يوضح انسجام و تواصل داخل مختلف المصالح الإدارية	46
10	يوضح إذا كانت الإجابة نعم فكيف يعزز هذا التواصل روح التضامن داخل مديرية النشاط الاجتماعي و التضامن	47
11	يبين مساعدة الاتصال في خلق روح الحماس بين العاملين	48
12	يوضح حالة مواجهتك لصعوبات داخل العمل ماذا تفعل	49
13	يوضح الاتصال الفعال يمكن في تجسيد روح المبادرة و التعاون بين العاملين	50

فهرس الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
1	يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن	38
2	يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى	39
3	يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير المنصب	40
4	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية	41

مقدمة:

"الاتصال موجود بصفة دائمة، وكل الأحياء يتصلون... وفي الحياة الاجتماعية لا يمكن أن يتم أمر ما دون الاتصال"¹، كما أن عدم الاتصال مستحيل"².

فالاتصال يعتبر محور الخبرة الإنسانية، حيث يشكل جزءا لا غنى عنه في تسيير الحياة الاجتماعية، فهو لم يعد اليوم مجرد هدف يرجى تحقيقه بل أصبح وسيلة ضرورية ملحة لتحقيق الغايات، لكونه عملية تتم وفقها نقل الأفكار و المعلومات للأفراد و الجماعات و اشتراكهم فيها من خلال تبادل الآراء، و على اعتبار أن الإنسان اجتماعي بفطرته يولد مدفوعا نحو الاتصال.

فالاتصال يعني تبادل الأفكار و المعلومات التي تتضمن الكلمات و الصور و الرسوم و الرموز المختلفة، و يحدث الاتصال لجميع الأفراد في كل الأوقات، و من هذا المنظر أصبح الاتصال وسيلة أساسية لا غنى عنها في التعامل البشري في المؤسسة، فحاجة الإنسان إلى تسجيل أعداد لا حصر لها من الأفكار، وظهور التفجير غير المسبوق في تدفق المعلومات، كل هذه العوامل تلعب دورا أساسيا في تطوير حاجتنا نحو تكنولوجيا الاتصال، فالتكنولوجيا تسمح بتزويدنا بالعديد من المعارف الإنسانية، و في تشكيل الروابط و مد الجسور بين المؤسسة و محيطها الداخلي و الخارجي، و كذلك تحقيق الإشراف الذي يضمن تحقيق التفاعل الايجابي المتكامل بين مختلف المستويات في العمل تفرض تحقيق الأهداف المرسومة والمشاركة، فالاتصال يعد بمثابة ركيزة المؤسسة، حتى تتمكن هذه الأخيرة من أداء مهامها بأكثر فعالية. فالاتصال هو الجهاز العصبي و هو الوسيلة الوحيدة القادرة على تعديل الاتجاهات و تغييرها، و هو الأساس الذي يحكم نجاح المؤسسة و ازدهارها أو فشلها و انهيارها.

وباعتبار أن الثورة التي حدثت في عالم الاتصالات والمعلومات قد انعكست أثارها على العلوم الاجتماعية المختلفة وأساليبها الفنية، وكان من أكثر هذه العلوم تأثرا هي الخدمة الاجتماعية، باعتبارها مهنة علاقات واتصالات، حيث ساهمت تقنيات الاتصال في تحقيق أقصى كفاءة ممكنة من عمل الأخصائي الاجتماعي وتسهيل له سبل تحقيق أهداف الخدمة الاجتماعية، التي تهدف إلى تحقيق الرفاهية

¹ Madeleine Grawitz, Méthodes des sciences sociales éditions Dalloz, 9 éme, Paris, P 174.

² جون بيار هوغ، دونيس ليفيسك، إيستيل موران: الجماعة، السلطة و الاتصال، ترجمة نظير جاهل، المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع، بيروت، ص 120.

من أجل حياة إنسانية أفضل تتفق مع تطلعات الفرد ورغباته، كما أنها تهدف إلى تحقيق النمو الاجتماعي عن طريق دعم العلاقات الاجتماعية بين أفراد المجتمع، ولذلك فإن الخدمة الاجتماعية هي مهنة اتصالية في المقام الأول، فالأخصائي الاجتماعي في محاولة لإحداث التغيير المطلوب في الفرد أو الجماعة أو المجتمع المحلي إنما يستخدم كافة أساليب الاتصال التي تساعد في إحداث هذا التغيير.

تحقيقاً لما تمت الإشارة إليه سابقاً فإننا قمنا بطرح هذا الموضوع "الاتصال الإداري و دوره في تعزيز روح المبادرة والتضامن لدى الهيئات الإدارية الاجتماعية"، بتخصيص الفصل الأول من هذه الرسالة إلى التوجه النظري و البناء المنهجي للدراسة، من إشكالية و أسباب و أهداف و نوع و أدوات و تحديد المفاهيم الدراسية، أما الفصل الثاني للتعرف على الاتصال الإداري و أنواعه و أدواره التي يقوم بها في المنظمة، و الفصل الثالث الخدمة الاجتماعية لدى الهيئات الإدارية الاجتماعية، و يأتي الفصل الرابع و الأخير في شكل عرض للدراسة الميدانية و المعطيات التي تم جمعها عن الحالة المدروسة إلى جانب التحليلات و النتائج المتوصل إليها.

الفصل الأول:

التوجه النظري و البناء المنهجي للدراسة

- 1-الإشكالية:
- 2- أسباب الدراسة:
- 3- أهمية الدراسة:
- 4- أهداف الدراسة:
- 5- نوع الدراسة و منهجها:
- 6- مجتمع الدراسة و العينة
- 7- أدوات الدراسة:
- 8- تحديد المفاهيم:
- 9- الدراسات السابقة:

1- الإشكالية:

يعتبر الاتصال ضرورة اجتماعية وأساسية لدى الهيئات و المنظمات ذات الطابع الاجتماعي، لما له من دور بارز في ربط العلاقة بين هذه المؤسسات من جهة و الجمهور من جهة أخرى، فالاتصال وفقا لهذا فهو عملية تفاعل اجتماعي تهدف إلى تقوية العلاقات الاجتماعية، عن طريق تبادل المعلومات و الأفكار، و هذا ما زاد في الحاجة الماسة لدور الاتصال في الخدمة الاجتماعية.

فالخدمة الاجتماعية بتاريخها الطويل ارتبطت بالعلوم الإنسانية محددة كعلم النفس، و الاجتماع، و الاقتصاد، و الصحة و غيرها من العلوم، حيث أن هذه العلوم اقترنت بطريقة مباشرة أو غير مباشرة بالأنماط التقليدية للخدمات الاجتماعية المتمثلة في طرقها التقليدية الثلاث، خدمة الفرد، خدمة الجماعة و تنظيم المجتمع، و لهذا فإن التحول الثوري لمسار الخدمة الاجتماعية المعاصرة، و الذي أثمر عن استحداث خدمة اجتماعية شمولية و وقائية تقوم على تعزيز روح المبادرة و التضامن لدى الهيئات الإدارية الاجتماعية أي تنمي و تجنب و ترشد و تعلم، بدلا من أن تعالج و تصلح، فلا بد أن ترتبط ممارسة هذه المهنة بعلوم العصر المرتبطة بالإعلام و الاتصال.

و يعتبر الاتصال في الخدمة الاجتماعية من بين أقدم أوجه النشاط الإنساني، و من بين الظواهر المألوفة لدينا لأنه يعتبر من الموضوعات الهامة التي نالت كثيرا من الاهتمام من قبل الباحثين في العلوم الاجتماعية، و ذلك ما يمثله مجال الاتصال من نقطة التقاء الباحثين من تخصصات متعددة و اهتمامات مختلفة، و هذا ما أدى بنا إلى تقديم علم الاتصال بإحدى أدوات الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية التي تقوم برفاهية الإنسان و تسيير تعايشه مع مجتمعه و أدائه لوظائفه الاجتماعية، فإذا كان الاتصال هو علم الارتباط لتغيير الاتجاهات و علم لتدعيم العلاقات كضرورات حيوية لخدمة الإنسان، فإن الخدمة الاجتماعية هي علم تدعيم ارتباط الإنسان بمجتمعه من خلال مساعدته لينمو اجتماعيا لتحقيق أفضل حياة ممكنة للتكيف مع بيئته الاجتماعية،

و على ضوء هذا نطرح التساؤل التالي: ما هو الدور الذي يساهم به الاتصال في خلق روح

المبادرة و التضامن لدى مديرية النشاط الاجتماعي و التضامن بولاية المسيلة؟

- التساؤلات الفرعية:

- س1: ما نوع الاتصال المستخدم لدى مديرية النشاط الاجتماعي و التضامن بولاية المسيلة ؟
- س2: ما هو الدور الذي يلعبه الاتصال داخل مديرية النشاط الاجتماعي و التضامن بولاية المسيلة ؟
- س3: هل يلتزم ممثلو مديرية النشاط الاجتماعي و التضامن بولاية المسيلة بروح المبادرة و التعاون ؟
- س4: ما مدى اعتماد ممثلي مديرية النشاط الاجتماعي و التضامن بولاية المسيلة على الاتصال الفعال لإبراز روح المبادرة و التعاون في المجتمع ؟

2- أسباب الدراسة:

* الأسباب الموضوعية:

- ✓ التعرف على مكانة الاتصال داخل مديرية النشاط الاجتماعي و التضامن بولاية المسيلة، كونه ذو دور مهم في تحقيق التنمية و حماية المجتمع.
- ✓ محاولة إبراز العلاقة التي تربط عملية الاتصال بالخدمة الاجتماعية داخل مؤسسات الهيئات الإدارية الاجتماعية.
- إن السبب الرئيسي لاختيار هذا الموضوع هو قلة الدراسات حول موضوع الاتصال في الخدمة الاجتماعية.
- * الأسباب الذاتية:

- ✓ الرغبة في دراسة موضوع جديد و بالغ الأهمية في المجتمع.
- ✓ الرغبة في معرفة مدى أهمية عملية الاتصال داخل مديرية النشاط الاجتماعي و التضامن بولاية المسيلة.
- ✓ فضول التقرب إلى المؤسسات ذات الأهمية البالغة لدى المجتمع وهي مديرية النشاط الاجتماعي و التضامن.

3- أهمية الدراسة:

- يكتسي هذا الموضوع أهمية كبيرة، إذ يعتبر الاتصال الإداري و دوره في تعزيز روح المبادرة و التضامن لدى الهيئات الإدارية الاجتماعية من بين الأعمال المهمة و الأساسية التي يسعى الباحث إلى إثباتها و إبرازها للمجتمع بشكل عام و للمؤسسات الإدارية الاجتماعية بشكل خاص.

4- أهداف الدراسة:

1. تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور الاتصال في خلق روح المبادرة و التضامن لدى مديرية النشاط الاجتماعي و التضامن بولاية المسيلة.
2. معرفة مدى التزام مديرية النشاط الاجتماعي و التضامن لولاية المسيلة بأساسيات الاتصال و المتمثلة في الاعتماد على أشكال الاتصال.
3. فسح المجال لكل راغب في العمل في مجال الاتصال أو الخدمة الاجتماعية، و ذلك لأن هذه الأخيرة تعتبر خدمة اجتماعية شمولية و وقائية تنمي و ترشد و تعلم أي تؤدي إلى التعاون و التضامن.

5- نوع الدراسة و منهجها:

1-5 نوع الدراسة: يعتبر بحثنا هذا من بين البحوث العلمية الوصفية التي تتناول الاتصال الإداري و دوره في تعزيز روح المبادرة و التضامن لدى الهيئات الإدارية الاجتماعية، و ذلك بالتعرف على العوامل المؤثرة على عملية الاتصال في خلق روح المبادرة و التضامن لدى المؤسسات الإدارية الاجتماعية ، و ما هي الأدوار التي يقوم بها الاتصال في تعزيز هذه الروح.

2-5 منهج الدراسة: اخترنا منهج دراسة حالة لاعتباره المنهج المناسب لجمع أكبر عدد من البيانات و المعلومات، و كذلك الوصف و التعمق في لب الوحدة المدروسة، حيث أن كلمة حالة في اللغة العربية تعني حال الشيء، سواء كان شخصا، أو حيوانا، أو جمادا أو تنظيميا...الخ. و هي تفيد كنية هذا الشيء. يقابل هذه الكلمة في اللغة الفرنسية كلمة le cas، التي تشير إلى الوضعية، situation التي عليها الشيء. لذا فإن دراسة حالة في اللغة العربية يقابلها بالفرنسية مصطلح Etude de cas. المستخدم في البحث العلمي للدلالة على تلك الدراسة المعمقة لحالة فردية معينة. بغض النظر عن طبيعة هذه الحالة سواء كانت فردا أو جماعة أو هيئة سياسية أو اقتصادية أو مؤسسة إعلامية...إلخ

و من ذلك يمكن القول: أن دراسة الحالة هي البحث المتعمق للحالات الفردية في إطار المحيط الذي تتفاعل فيه، حيث تقوم هذه الدراسة - كما ذكر محمد زيان عمر - على افتراض أن كل حالة قابلة

لدراسة تكون مع المجال الذي تتفاعل داخله وحدة أو كلا، و بالتالي لا يمكن أبدا فهم معاني الجوانب المبحوثة، و أهميتها على مستوى أي حالة مهما كان نوعها خارج إطار المجال الذي تتفاعل وسطه¹.

6- مجتمع الدراسة و العينة

مجتمع البحث هو المجتمع الأكبر أو مجموع المفردات التي يستهدف الباحث دراستها لتحقيق نتائج الدراسة.²⁽²⁾ و من خلال دراستنا التي تتمثل في العاملين بمديرية النشاط الاجتماعي و التضامن بالمسيلة، و بناء على صغر حجم التنظيم بالمديرية و استخدام منهج دراسة حالة، فقد قمنا بمسح شامل على مجتمع البحث، حيث يقدر مجتمع الدراسة بـ 30 مفردة.

7- أدوات الدراسة:

لا تخلو أي دراسة من استخدام عدد من الأدوات المنهجية في جمع المعلومات و البيانات في مجتمع البحث المدرس، و قد استخدمنا في دراستنا الأدوات التالية:

أ - **المقابلة:** هي اللقاء المباشر، الذي يجري بين الباحث و المبحوث الواحد أو أكثر من ذلك، في شكل مناقشة حول موضوع معين، قصد الحصول على حقائق معينة، أو آراء و مواقف محددة. و قد اعتمدنا في دراستنا على المقابلة مع مدير مديرية النشاط الاجتماعي و التضامن بولاية المسيلة، و كذلك مع المسؤول عن مصلحة الإعلام و الاتصال في المديرية.

ب - **الاستبيان:** هو تلك القائمة من الأسئلة التي يحضرها الباحث بعناية في تعبيرها عن الموضوع المبحوث في إطار الخطة الموضوعية، لتقدم إلى المبحوث، من أجل الحصول على إجابات تتضمن المعلومات و البيانات المطلوبة، لتوضيح الظاهرة المدروسة، و تعريفها من جوانبها المختلفة³⁽¹⁾. حيث اعتمدنا على استمارة موجهة لعمال مديرية النشاط الاجتماعي و التضامن بولاية المسيلة، الذين قاموا بإعطائنا جميع المعلومات التي تفيدنا في دراستنا و توضيح العمل داخل المؤسسة، قد تم عرض أسئلة الاستبيان على محكمين(*)، و بعد إجراء تعديلات عليه تم إعداده إلى الصورة النهائية. و قد اشتملت استمارتنا على المحاور التالية: المحور الأول يحتوي على البيانات الشخصية، و المحور الثاني تضمن كيفية استخدام ممثلي

¹ أحمد بن مرسللي: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام و الاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2007، ص301-302.

² محمد عبد الحميد: البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، الطبعة 2، عالم الكتب، القاهرة، مصر، 2004، ص 130.

³ أحمد بن مرسللي: نفس المرجع، ص213-214، ص 220.

* المحكمين اللذان تم عرض الاستمارة عليهم هم: - غزال عبد الرزاق أستاذ محاضر أ - بوقرة رضوان أستاذ محاضر ب.

مديرية النشاط الاجتماعي التضامن الاتصال لإبراز روح المبادرة و التعاون، و المحور الثالث قد تضمن إبراز دور الاتصال في ترسيخ المبادرة و التعاون لدى مديرية النشاط الاجتماعي و التضامن، أما المحور الرابع فقد تضمن يلتزم ممثلي مديرية النشاط الاجتماعي و التضامن بروح اتصالية عالية لإبراز روح المبادرة و التعاون.

8- تحديد المفاهيم:

1-8 الدور:

- اصطلاحاً: عرفه "الندبرج" بأنه نمط لسلوك يتوقع من فرد ما أو جماعة أو موقف معين، و تحدد الأدوار ما يجب أن يؤديه كل من نشاط في جماعته في ضوء الثقافة¹.
- إجرائياً: هو الواجبات المحددة التي يمارسها القائم بالاتصال داخل المؤسسة و هو لون من ألوان الالتزام نحو الجماعة التي يعيش فيها.

2-8 الاتصال:

- لغة: في اللغة العربية كلمة الاتصال مشتقة من مصدر وصل الذي يحمل معنيين الصلة و البلوغ، فالأولى يعني الربط بين شخصين و إيجاد علاقة تربط بين الطرفين، أما الثاني فهي البلوغ أو الانتهاء إلى غاية ما².
- و تعني أيضا كلمة الاتصال communication التعبير و التفاعل من خلال بعض الرموز لتحقيق هدف معين. و هي تنطوي على عنصر القصد و التدبير، و هذه الكلمة مشتقة من الأصل اللاتيني communis بمعنى المشاركة و تكوين العلاقة بمعنى شائع أو مألوف، كما أرجع البعض هذه الكلمة إلى أصل commun بمعنى مشترك.
- و من هذه المفاهيم يتضح لنا أن الاتصال عملية تتضمن المشاركة، التفاهم حول موضوع، فكرة لتحقيق هدف معين³.
- اصطلاحاً: الاتصال عملية اجتماعية ذات خطوات مترابطة مستمرة يتم فيها التفاعل بين شخصين أو أكثر لتحقيق هدف

¹ رشيد زرواتي: مدخل للخدمة الاجتماعية، مطبعة هومة، الجزائر، 2000، ص11.

² هالة منصور: الاتصال الفعال - مفاهيمه، أساليبه، مهاراته، المكتبة الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص11.

³ عيشوش فريد: الاتصال في الأزمات، دار الخلدونية للنشر و التوزيع، الجزائر، 2001، ص2.

واضح محدد و هذه العملية تتم من خلال علاقة إنسانية، قد تكون ثنائية بين فرد أو بين جماعة صغيرة أو مجتمع محلي قومي، دولي و يتم الاتصال بوسائل و أساليب كثيرة و متنوعة بغرض أن تصير الخبرة مشتركة و متناولة.¹

يرى محمود عودة: أن مفهوم الاتصال يشير إلى العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل.

نسق اجتماعي معين، يختلف من حيث الحجم، و من حيث العلاقات المتضمنة فيه، بمعنى أن يكون هذا النسق الاجتماعي مجرد علاقة ثنائية نمطية بين شخصين أو جماعة صغيرة أو مجتمع محلي، أو مجتمع قومي أو حتى المجتمع الإنساني ككل.² (2)

● إجرائيا: الاتصال هو عملية اجتماعية تتم داخل المؤسسة أو المنظمة و بنيتها، يقوم بنشر المعلومات بين أفراد الجماعة في إطار حدود معينة في المؤسسة من أجل استمرار العملية الإدارية.

3-8 التعزيز:

● لغة: جاء في لسان العرب : عزز: العزيز: من صفات الله عز وجل و أسمائه الحسنی، قال الزجاج: هو الممتنع فلا يغلبه شيء... و تعزز الرجل: صار عزيزا و هو يعتز بفلان و اعتز به. و تعززك تشرف. وعز علي يعز عزا و عزة: كرم، و أعززته: أكرمه و أحبته... و عزز فلانا أو غيره: قواه دعمه، شدده، جعله عزيزا و جاء التنزيل العزيز: "إذا أرسلنا إليهم اثنين فكذبوهما فعززنا بثالث"³.

● اصطلاحا: فقد جاء في معجم مصطلحات التربية بأنه: "ما يعقب الاستجابة أو السلوك من آثار، منها ما هو مرضٍ، مريح، مقنع، مشبع، ايجابي، فيقال أثر طيب أو مكافأة أو تعزيز موجه، و منها ما هو غير مرضٍ، مؤلم، منفر أو سالب فيقال له أثر غير طيب أو عقاب أو تعزيز سالب، المكافأة ميسرة للتعلم بينما يكفي العقاب في بعض الأحيان لما يراد إبطاهو تعديله من سلوك"⁴.

¹ غريب عبد السميع: الاتصال و العلاقات العامة في المجتمع المعاصر، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2004، ص14.

² محمد عبد الحميد: نظريات الإعلام و اتجاهات التأثير، الطبعة 3، عالم الكتب للنشر و التوزيع و الطباعة، القاهرة، 2006، ص24، 25.

³ ابن منظور: لسان العرب، الطبعة 3، دار صادق، بيروت، 1414 هـ، ص374.

⁴ الجمهورية: ملحق سعيده المعجم التربوي، المركز الوطني للوثائق التربوية (الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية)، وزارة التربية الوطنية، 2009، ص119.

- **إجرائيا:** يعتبر التعزيز من بين الوسائل المعتمدة في المؤسسة ، فالتعزيز يثير الاستجابة، و الاستجابة تؤدي إلى الفعل المرغوب فيه، فتقدم الحوافز للعاملين يعزز لديهم الثقة بالنفس و المواصلة العمل و بذل جهد أكبر مما يساعد في نهوض المؤسسة وزيادة مخرجاتها (الإنتاج) ، فالتعزيز يصاحب السلوك المرغوب في تعزيه.

4-8 المبادرة:

- **لغة:** حيث جاء في مادة بدر في لسان العرب: بدرة إلى الشيء، أبدر، بدورا: أسرع و كذلك بادرت إليه و تبادر القوم: أسرعوا. و ابتدروا إلى السلاح: تبادروا إلى أخذه ، و بادر الشيء مبادرة و بدرا و ابتدره و بدر غير إليه، يبدره، عاجله، وبدرني الأمر و بدر إلي، عجل إلي و استبق. و البدر: القمر إذا امتلأ ، و إنما سمي بدرا لأنه يبادر بالغروب، و سميت ليلة البدر لتمام قمرها.

- **اصطلاحا:** هي الإسراع إلى فعل الشيء مفيدا يهدف إلى التغيير، و عرفت المبادرة أيضا بأنها: عمل ظاهر يقوم به فرد أو جماعة الهدف منه التغيير و الإصلاح¹.

- **إجرائيا:** هي الإسراع في فعل الشيء و البدا فيه حيث تعتبر المبادرة من الوسائل التي تعتمد عليها المديرية في تقوية العلاقة بين عمالها من أجل الزيادة في تطوير خدماتها قصد بلوغ أهدافها المنشودة .

5-8 التضامن :

- **لغة:** يتضامن، تضامنا، فهو متضامن: تضامن القوم أي التزم كل منهم عن الآخر أن يؤدي ما قد يقصر في أدائه و ضمن الشيء الوعاء أي جعله فيه وأودعه إياه. يأتي بمعنى الكفيل، أو الملتزم، أو العازم و منه الضمان الاجتماعي: تعاون بين أفراد المجتمع، تضامننا معه ن تأييدا و مشاركة له².

- **اصطلاحا:** التضامن: يشير إلى الروابط في المجتمع التي تصل بين شخص و آخر، يتم أحيانا تصنيف التضامن الاجتماعي كنوع من الاشتراكية السياسية، حيث يرى كأنه القوة المحركة التي تصنف القوى العاملة بشكل مثالي³.

- **إجرائيا:** هو الترابط و التعاون الذي ينشأ داخل المؤسسة و بين العاملين فيها، بحيث هذا التضامن ينفي المكانة أو المنصب الذي يشغله الفرد داخل المؤسسة بحيث ينظر لكل فرد على أساس أنه إنسان .

6-8 الهيئات الإدارية:

¹معجم المعاني ww.almaany.com

²معجم الوسيط: الجزء الأول، دار الدعوة، ص544.

³Collins dictionary of sociology.p621.

- اصطلاحاً: هي عبارة عن جماعات تنظم من خلالها الجهود للقيام بالخدمات في مجال ما أو في عدة مجالات، ذلك لأن الفرد وحده لا يستطيع الاضطلاع بمثل هذه الخدمات إلا في صورة محدودة.
- و يعرفها تالكوتبارسونز " الهيئات الإدارية: هي وحدات اجتماعية أو مجتمعات إنسانية، تبنى و يعاد بناؤها بقصد تحقيق أهداف"¹.
- إجرائياً: الهيئات الإدارية: هي مؤسسة عامة تابعة للدولة تسير نشاطات اجتماعية المتمثلة في مديرية النشاط الاجتماعي والتضامن بولاية المسيلة.

9- الدراسات السابقة:

* **الدراسة الأولى:** قامت الباحثة أمير علي فاطمة الزهراء بإعداد دراسة بعنوان الاتصال بين الإدارة المحلية و المواطنبتدائرة الداربية بالجزائر، و كانت هذه الدراسة سنة 2010 - 2011، حيث استخدمت منهج دراسة حالة، لذا كان موضوع الإشكالية يتمحور حول: بما يتميز الاتصال بين الإدارة المحلية و المواطن؟، و قد استعملت الباحثة في هذه الدراسة مجموعة من الأدوات منها: الاستبيان، الملاحظة، المقابلة، بالإضافة إلى التجريب، و قد توصلت إلى العديد من النتائج و من أهمها:

- ✓ غياب مصلحة أو موظفين مختصين بتقديم المعلومات للمواطن عندما يتوجه للإدارة كفرد.
- ✓ مهمة الاتصال أو تمثيل الإدارة كطرف في الوضعيات الاتصالية التي تجمعها بالمواطن كفرد، إنما يتقاسمها عدد غير محدود من الموظفين، و تتم بصورة غير منظمة.
- ✓ الاتصال الشفهي هو الوسيلة الأكثر استعمالاً في التواصل.

* **الدراسة الثانية:** قامت الباحثة فضيلة بدراسة حول الاتصال الداخلي بالمؤسسات الاقتصادية، "بمؤسسة سونطراك" و كانت هذه الدراسة سنة 2006/2007، حيث اختارت الباحثة فيها منهج دراسة حالة، لذا تمحور موضوع الإشكالية حول: ما هو دور الاتصال للجريدة الداخلية للمؤسسة سونطراك؟ و قد استعملت الباحثة في هذه الدراسة مجموعة من الأدوات منها: المقابلة، الملاحظة، الاستبيان و من أهم النتائج التي تحصلت عليها:

- ✓ إن مؤسسة سونطراك و طبيعة هيكلها التنظيمي القائم على التعددية للمستويات الإدارية و مركزية السلطة أثر سلبي على سيولة المعلومات و بالتالي على العمليات الاتصالية بين المديرية و العمال.

¹صلاح جوهر: إدارة المؤسسات الاجتماعية، مكتب عين الشمس، القاهرة، 1983، ص130.

✓ ضعف الاتصالات الرسمية بما فيها الاتصال الصاعد و النازل في ظل غياب الثقة و المصادقية من جهة المسؤولين.

*الدراسة الثالثة: قام بإعداد هذه الدراسة الباحث مازن سليمان الحوش سنة 2006/2005 بعنوان «الاتصال و تأثيره على تنظيم المؤسسة الإعلامية» و هي دراسة ميدانية لمؤسسة إذاعة الأوراس حيث اعتمد فيها الباحث على المنهج الوصفي التحليلي و قد سعت الدراسة للإجابة على الإشكالية التالية: ما تأثير الاتصال كعملية و تنظيم داخل المؤسسة "إذاعة الأوراس"؟ و من الأدوات التي اعتمدها الباحث كانت المقابلة و الاستبيان و في الأخير خلصت هذه الدراسة إلى ما يلي:

- ✓ نجاح و فعالية الاتصال الرسمي المهيكل و المبرمج داخل المؤسسة.
- ✓ يلعب الاتصال الغير الرسمي دور مكمل داخل المؤسسة .
- ✓ تعدد نواة الاتصال بين العمال التي تستخدمها المؤسسة.

الفصل الثاني: الاتصال الإداري

المبحث الأول: تعريف الاتصال الإداري

المبحث الثاني: أنواع الاتصال الإداري

المبحث الثالث: أدوار الاتصال الإداري

تمهيد:

يعتبر الاتصال الإداري ركيزة أساسية داخل المؤسسات، حيث يعمل على تسهيل التسيير والانسجام و التعاون بين أفرادها، وكذلك إنتاجاتهم، و كل هذا يتوقف على مدى فاعلية وكفاءة الاتصال في التنظيم، وعلى هذا الأساس يعتبر الاتصال وظيفة رئيسية في تسيير حياة المجتمعات نظرا للتفاعلات التي يحدثها في العلاقات من تبادل للمعلومات والمنافع التي تعتبر الأساس الحيوي للإدارة الحديثة و هي العامل المحقق لتكامل الإدارة و تماسكها، و بذلك تكون وفرة المعلومات الصحيحة و المناسبة في التوقيت الصحيح من مقومات الإدارة الحديثة و حركتها التي تتركز أساسا على حركة تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، حيث أصبح من الضروري الاهتمام بالاتصال والعمل على تحسينه وتطويره في المؤسسة وتبنيه كنظام ليساهم في تحقيق النجاح والفعالية.

لذا تعتبر الاتصالات هي الغراء و الصمغ الاجتماعي الذي يستخدم لتحقيق التماسك بين أجزاء المنظمة و تحسين مستواها، فمن المعروف أن الاتصالات في الوقت الحاضر قد أصبحت عماد العملية الإدارية و ركيزتها الأساسية و ذلك لما لها من أثر في تحسين مستوى أداء العمليات عن طريق تقريب المسافات بين المستويات التنظيمية المختلفة داخل أي منظمة.

المبحث الأول: تعريف الاتصال الإداري:

هناك تعاريف متعددة للاتصال الإداري، فبعضها يركز على مكونات العملية الأساسية، و البعض الآخر يربطها بالبيئة التنظيمية الخارجية و الداخلية، و أخرى تركز على الفهم و الأثر الذي تتركه العملية نفسها، غير أن هناك إجماعاً على أن الاتصال الجيد هو جوهر المنظمة سواء من حيث وجودها أو من حيث أدائها لوظائفها.

عرف **وليم جوليك** الاتصال الإداري بأنه: عملية إعطاء المعلومات و تفسيرها للمجموعات و الأفراد داخل المنظمة و خارجها¹.

يعرف **الحجازي** الاتصال الإداري بأنه: إنتاج أو توفير البيانات و المعلومات الضرورية لاستمرار العملية الإدارية².

أما **موريس** فقد عرف الاتصال الإداري بأنه: إطار الاتصال الاجتماعي المختص بتفاعلات الناس أفراداً أو جماعات.

و تعرف الاتصالات الإدارية أيضاً بأنها: عملية نقل هادفة للمعلومات من شخص إلى آخر بغرض إيجاد نوع من التفاهم المتبادل بينهما³.

كما عرف **هوكنز و برستون** الاتصال الإداري: هو العملية التي تتم من خلالها تعديل السلوك الذي تقوم به الجماعات داخل التنظيمات، و بواسطة الرسائل لتحقيق الأهداف التنظيمية، فعملية الاتصال تمثل الرباط بين مختلف الوحدات الإدارية الرئيسية و الفرعية داخل أي تنظيم⁴.

الاتصال الإداري: هو عملية تدفق المعلومات في المنظمة و كذلك تبادل المعلومات بين فردين أو أكثر في المنظمة⁵.

من خلال التعاريف السابق نرى أن معظم التعريفات تركز على مفهوم أساسي في عملية الاتصال الإداري ألا و هو نقل المعلومات من طرف لآخر بقصد إخباره بمضمونها و محتواها و لأي غرض كان.

¹ بوحنية قوي: الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2010- ص 30 - 31.

² علي عياصرة محمود، محمد العوده فاضل: الاتصال الإداري و أساليب القيادة الإدارية، دار حامد للنشر، التوزيع، ط 1، عمان، 2006، ص 5.

³ محمد عبد الفتاح ياغي: مبادئ الإدارة العامة، مؤسسة الوراق، ط 3، عمان، 1998، ص 162.

⁴ com.almohasb1.www

⁵ مصطفى محمود أبو بكر، عبد الله بن عبد الرحمن البديري: الاتصال الفعال، الدار الجامعية، ط 1، الإسكندرية، 2008، ص 40.

بهذا يمكن أن نستخلص تعريفا إجرائيا للاتصال الإداري بأنه: العملية التي تتم من خلالها إيصال المعلومات و الأفكار من مختلف الأقسام أو المصالح المكونة للهيكل التنظيمي للمديرية إلى الإدارة العليا أو العكس.

المبحث الثاني: أنواع الاتصال الإداري

يمكن أن نقسم الاتصال الإداري إلى نوعين رئيسيين: الاتصال غير الرسمي، الاتصال الرسمي، هذين النوعين بدورهما ينقسمان إلى أنواع جزئية أخرى.

1. الاتصال الرسمي: يقصد بكافة صور الاتصال التي تجر داخل المنظمات الحكومية و غير الحكومية بين المستويات الإدارية المختلفة المتضمنة في الخريطة التنظيمية للمنظمة، و هذا بدوره يحدد المسالك المختلفة التي يسلكها الاتصال الرسمي¹.

2. الاتصال غير الرسمي: هو وليد الاتصال الرسمي بحيث يتم بوسائل غير رسمية لا يقرها التنظيم الرسمي، بل ينشأ نتيجة العلاقات الاجتماعية و الشخصية بين العاملين في المؤسسة، كما ينشأ بسبب المصالح المشتركة بين الفئات المهنية المختلفة².

3. الاتصالات المكتوبة: تعتبر أكثر أنواع الاتصالات استخداما في المنظمات الإدارية، و يمكن تعريفها بأنها الاتصالات التي تتم بشكل مكتوب، و يتمثل دورها في كونها تساهم في توثيق عملية الاتصال و تساهم في الأرشفة لمدة طويلة، و هي أقل الأساليب عرضة للتغيير. و تتمثل في: الأوامر و التعليمات، الرسائل الخاصة، مجلة العامل، لوحات الإعلانات، التقارير، نظام الشكاوي.

4. الاتصالات غير المكتوبة: و تنقسم إلى:

***الاتصالات اللفظية:** و تتمثل في ما يلي: إصدار الأوامر و التعليمات، المقابلات، الاجتماعات، الاتصال التليفوني...

***الاتصالات غير اللفظية:** تشمل جميع الطرق التي يتم بواسطتها الاتصال بين الأشخاص، و من هذه الطرق: تعبيرات العيون و الوجه، حركات الرأس و الأيدي و الأرجل، و غيرها من الرموز و الانفعالات والإشارات التي يطلق عليها أحيانا اللغة الصامتة.

و تنقسم الاتصالات المكتوبة و غير المكتوبة حسب الاتجاهات إلى ما يلي:

¹بوحنية قوي: نفس المرجع، ص47.

²ناصر قاسيمي: الاتصال في المؤسسة دراسة نظرية و تطبيقية، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2011، ص 11.

- أ . الاتصال النازل: أكثر أبعاد الاتصالات شيوعاً في تنظيمات العمل، و يشير إلى عملية التوجيهات والمعلومات من المستويات الإدارية العليا في التنظيم إلى المستويات الدنيا¹.
- ب . الاتصال الأفقي: هو تلك العملية التي تتم بين العاملين في نفس المستوى بغرض التشاور و تبادل الخبرات و المعلومات دون الرجوع إلى المستويات العليا².
- ج . الاتصال الصاعد: تنتقل البيانات و المعلومات من المستويات التنفيذية إلى المستويات التشريعية، وفقاً للتسلسل الهرمي، و يساهم هذا النوع في مساعدة المدراء على تفهم احتياجات العاملين.
- د . الاتصال في اتجاهين: يساهم الطرفان المرسل و المستقبل في العملية الاتصالية في ذات الوقت، بحيث تتم عملية الاتصال بشكل تفاعلي.
- هـ . الاتصالات القطرية: تنساب الاتصالات بشكل قطري، أي بين أفراد في مستويات إدارية مختلفة بينهم علاقات وظيفية، و لكن ليس بينهم علاقات رسمية في المنظمة، كأن يتصل مدير الإنتاج بأحد أقسام إدارة التسويق³.

المبحث الثالث: أدوار الاتصال الإداري

1. الوظيفة الأساسية لاستخدام الاتصال هي حث و رفع الروح المعنوية بين الموظفين.
2. يعمل الاتصال على زيادة اهتمام الموظفين بالمنظمة.
3. كل منظمة تسعى إلى أن تكون الاتصالات الإدارية اليومية بها نافعة و ذات فعالية عالية.
4. إن توفر الاتصال الفعال يرفع من مستوى المنظمة و يساعدها على تحقيق أهدافها المطلوبة.
5. وظيفة التبليغ: توصيل أو الحصول على معلومات.
6. وظيفة الإقناع (العرض): تهتم بسلوكيات و تصرفات العاملين في المنظمة و إمكانية إبداء وجهات النظر.
7. وظيفة التفهيم و التعليم: تهتم هذه الوظيفة بالقدرة على نقل المعلومات أو الخبرات المكتسبة من شخص إلى آخر.
8. وظيفة التقرير (المساعدة في أخذ القرار): تعتمد على عملية الاتصالات المتبادلة الفعالة⁴.

¹ بوحنية قوي: نفس المرجع السابق، ص 49 - 51.

² ناصر قاسيمي: نفس المرجع السابق، ص 10.

³ بوحنية قوي: نفس المرجع السابق، ص 51.

⁴ هاني عرب: فن الاتصال في الإدارة، ملتقى البحث العلمي، ص 14-16.

خلاصة الفصل

من خلال ما تقدم يتضح لنا أنه إذا كان الاتصال هاما في حياة الفرد العادي فإنه لا يقل أهمية في حياة المنظمات، حيث لا يمكننا تصور أن هناك إدارة دون اتصال، فالاتصال له دور في جميع العمليات الإدارية، حيث يعتبر عصب العمليات الإدارية و متطلب حتمي لأي منظمة من أجل تحقيق ما يعرف بالفعالية التنظيمية، و من هنا فعملية الاتصال في المؤسسة ضرورية من أجل تزويد العاملين بالمعلومات الضرورية للقيام بأعمالهم من أجل تطوير و تحسين المواقف والاتجاهات للأفراد، بشكل يكفل التنسيق و الإنجاز و الرضا عن الأعمال، و كذلك تحقيق الحاجات النفسية و الاجتماعية للعاملين، بالإضافة إلى أنه كلما كان الاتصال واضحا يؤدي إلى انسياب المعلومات داخل المنظمة، فإن ذلك يساعد على كفاءة الأداء في المنظمة.

الفصل الثالث: الخدمة الاجتماعية لدى الهيئات الإدارية
الاجتماعية الجزائرية

المبحث الأول: مفهوم و خصائص الهيئات الإدارية

المبحث الثاني: تعريف الخدمة الاجتماعية لدى الهيئات الإدارية

المبحث الثالث: مبادئ و ميادين الخدمة الاجتماعية لدى الهيئات الإدارية

المبحث الرابع: أهداف الخدمة الاجتماعية لدى الهيئات الإدارية

تمهيد:

إن الخدمة الاجتماعية هي مهنة لدى الهيئات الإدارية الاجتماعية، تهدف إلى دراسة حياة الأفراد والجماعات و تحسينها قدر الإمكان، كما أن هدفها الرئيسي هو تنمية المجتمع و زيادة النمو و التقدم الاجتماعي، و من ناحية أخرى ارتبطت الخدمة الاجتماعية بالتاريخ الإنساني على الرغم من أن العمل الاجتماعي كان سائدا منذ القدم، حيث أن الإنسان منذ الخليقة عاش مع الآخرين، و من هنا بدأت بذور العلاقات الاجتماعية التي تفاعلت تدريجيا و أدت إلى وجود نظم، و هذه النظم بدورها تتطلب بضرورة وجود هيئات تخدم هذه النظم، حيث يقوم الناس بإتباعها و على ذلك فإن الهيئات الاجتماعية ضرورة و ظاهرة اجتماعية لها كيان و أساس من التطور فضلا عن كونها عملية اجتماعية لها تأثير كبير على الإنسان.

إذا كانت دراستها تساعدنا على تفهم مكوناتها حتى يمكننا بالتالي توجيهها للوجه السليم ، و ذلك لإشباع الحاجات الإنسانية بصورة رشيدة و العمل على زيادة و فعالية أدائها لرسالتها.

المبحث الأول: مفهوم و خصائص الهيئات الإدارية

1. مفهوم الهيئات الإدارية الاجتماعية

لقد تعددت و اختلفت تعارف الهيئات الإدارية الاجتماعية عند مختلف العلماء و المختصين الاجتماعيين و من أهم هذه التعريفات نذكر مايلي:

تعرف الهيئات الإدارية الاجتماعية: بأنها هيئات و جماعات تنظم من خلالها الجهود للقيام بالخدمات في مجال محدد أو في عدة مجالات، و ذلك لأن الفرد وحده لا يستطيع الاضطلاع بمثل هذه الخدمات إلا في صورة محدودة، فإذا تعددت الجهود و تضافرت كان ذلك قد أدى إلى تنظيم هذه الجهود وتوجيهها و تحقيق أقصى فائدة ممكنة¹.

و يعرفها نبيل جامع بأنها "عبارة عن وحدات اجتماعية، أو تجمعات إنسانية مكونة لتحقيق أهداف إدارية، معينة على نطاق واسع من خلال ترابط و اتصال أفراد كثيرين بطريقة تسلسلية نظامية"². و يعرفها تالكوتبارسونز "الهيئات الاجتماعية: هي وحدات اجتماعية أو تجمعات إنسانية، تبنى و يعاد بناؤها بقصد تحقيق أهداف معينة"³.

2. خصائص الهيئات الإدارية الاجتماعية

***تقسيم العمل:** يقوم أعضاء المؤسسات بمهام مختلفة تتمثل في تخصيص دقيق للأدوار الاجتماعية و تقديم واضح لأنواع الأنشطة المترابطة.

***الترباط:** يتطلب التخصص الدقيق في العمل، و إيجاد نوع من الترابط و التنسيق في المهام المختلفة للعاملين بها لتحقيق النتائج النهائية.

***الانتظام:** يعني أن يتصف العمل في الهيئات الإدارية بالصفة الانتظامية المتباينة، أي يتصف بالثبات والاستمرار.

¹ عبد الهادي الجوهري: إدارة المؤسسات الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2001، ص 289.

² دقييل جامع: المفتاح في علم الاجتماع، دار المطبوعات الجديدة، الإسكندرية، 1973، ص 209.

³ عبد الهادي الجوهري: علم اجتماع الإدارة - قضايا و مفاهيم - المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1987، ص 3.

***تدرج السلطة:** إن الهيئات الإدارية تتصف بوجود هيكل تنظيمي يأخذ شكل هرمي، و يهدف إلى تحقيق صفة الانتظام داخل الهيئة قصد المحافظة على أدائها لوظائفها.

***الإمكانات:** تتمثلو في الموارد و الطاقات و الأموال المتاحة، كما هي المعلومات و المعارف و العلوم التي يمتد إليها العمل المرتبط بالمنطقة.

***النظم و الإجراءات:** هي الطرق والخطوات و المراحل المخططة لأداء الأعمال وفقا لتدفقها أو تطورها.

***السياسات:** هي القواعد و التعليمات و الشروط المتعارف أو المتفق عليها و التي يسترشد بها الأفراد لأدائهم للأعمال أو في استخدامهم للإمكانات¹.

المبحث الثاني: تعريف الخدمة الاجتماعية لدى الهيئات الإدارية

يجب الإشارة إلى أنه من الصعوبة وضع تعريف شامل ودقيق للخدمة الاجتماعية وقد يرجع هذا إلى حداثة الخدمة الاجتماعية وإلى تعدد المفاهيم التي ظهرت بهذا الشأن.

يعرفها **ماكس سيبورين 1975**: الخدمة الاجتماعية طريقة مؤسسة اجتماعية لمساعدة الناس على الوقاية من المنشآت الاجتماعية، و على علاج هذه المشكلات وتعمل على تقوية وظائفهم الاجتماعية، فالخدمة الاجتماعية تمارس من خلال مؤسسات، و هذه المؤسسات تقدم الخدمات الإنسانية و هي فن تكتيكي وعلمي للممارسة، و هي تقوم بمهام مجتمعية يحتاج إليها المجتمع.

تعريف الجمعية القومية للأخصائيين الاجتماعيين 1956: مهنة تخصصت في تيسير وتنمية العلاقات الاجتماعية بين الأفراد والجماعات والنظم الاجتماعية، ومن ثم تقع مسؤولية العمل الاجتماعي على هذه المهنة، تلك المسؤولية التي تصدر عن وظيفتها المجتمع ومن معارفها المهنية، ويعتبر الأخصائي الاجتماعي مسئولا بالدرجة الأولى عن الإدراك الواعي للظروف الاجتماعية السائدة بما في ذلك النظم الاجتماعية القائمة واحتياجات المجتمع وموارده الفعلية، والتوقعات المستقبلية وتوجيه نظر المسؤولين من الهيئات الحكومية أو الأهلية أو قادة المجتمع حتى يتعاون المجتمع في تذليل الصعوبات القائمة أو استحداث خدمات جديدة تستجيب لاحتياجات الناس في المجتمع.

¹هناء حافظ بدوي: إدارة المؤسسات الاجتماعية - أسس و عمليات - المكتب العلمي للكمبيوتر، دار النشر والتوزيع، 1997، ص 123-129.

تعريف أحمد كمال أحمد: طريقة علمية لمساعدة الإنسان ونظام اجتماعي يقوم بحل مشكلاته وتنمية قدراته ومعاونة النظم الاجتماعية الموجودة في المجتمع للقيام بدورها وإيجاد نظم اجتماعية يحتاجها لتحقيق رفاهية أفرادها¹.

* و من هذه التعريفات السابقة نتوصل إلى تعريف إجرائي لهذه المهنة في النقاط التالية:

- الخدمة الاجتماعية مهنة متخصصة تتوفر فيها الشروط.
- الخدمة الاجتماعية مهنة إنسانية، إذ تعتنق مفاهيم إنسانية و قيم أخلاقية تستهدف أساسا إسعاد الناس.
- الخدمة الاجتماعية فن لمعناها المهاري، حيث أن ممارستها تتطلب مهارة في الأداء.
- يمارسها أخصائيو اجتماعيون مؤهلون لمقابلة احتياجات الإنسان كفرد أو كعضو في جماعات أو كعضو في مجتمع محلي
- للخدمة الاجتماعية طرق ثلاثة أساسية هي: طريقة لخدمة الفرد، و طريقة لخدمة الجماعة، و طريقة لخدمة المجتمع.

المبحث الثالث: مبادئ و ميادين الخدمة الاجتماعية لدى الهيئات الإدارية

1. مبادئ الخدمة الاجتماعية لدى الهيئات الإدارية:

تقوم الخدمة الاجتماعية على مجموعة من المبادئ التي يلتزم بها الأخصائي الاجتماعي في عمله مع وحدات المجتمع المختلفة في علاقته بهم، و من أهم مبادئ الخدمة الاجتماعية نذكر مايلي:

1. المساعدات الذاتية: وجد أن تقديم المساعدة لذوي الحاجة أو تقديم الحلول الجاهزة لمشكلات الناس دون أي جهد منهم للتعاون في إشباع الحاجات أو علاج المشاكل كان في معظم الأحيان من العوامل التي أدت إلى استمرار المشاكل. وعلى ذلك أصبحت النظرة إلى العميل تتمثل في أنه عنصر أساسي من عناصر التغيير مما يتطلب مشاركته مشاركة تتفق مع قدراته واستعداداته. والمساعدة الذاتية يقصد بها مساعدة الفرد لنفسه وكذلك مساعدة الجماعة لنفسها ومساعدة المجتمع لنفسه.

¹صابر أحمد عبد الباقي: أسس الخدمة الاجتماعية، نظام التعليم المطور للانتساب، جامعة الملك فيصل، ص 5 - 6.

2. التقبل: يقتضي هذا المبدأ من الأخصائي الاجتماعي أن يتقبل العميل كما هو وليس على الصورة التي يجب أن يكون عليها، وبالتالي لا تتدخل الاعتبارات الشخصية أو الذاتية للأخصائي في الحكم على العميل أو غيره من وحدات العمل.

على أن تقبل الأخصائي للعميل لا يعني الموافقة على تصرفاته وسلوكه بما في ذلك سلوكه المنحرف، وإنما القصد من التقبل هو إشعار العميل باستعداد الأخصائي بتقديم خدماته له ومساعدته إياه بغض النظر عن الاختلاف أو التفاوت بين الطرفين.

3. حق تقرير المصير: يقوم هذا المبدأ على الاعتراف بحق الإنسان في أن يحيا الحياة التي يختارها لنفسه وأن يتجه بحياته الوجهة التي يرغبها بإرادته والتي تنسجم مع قيمه ومعتقداته. ولا يعني التجاء العميل إلى الأخصائي عن طريق إحدى المؤسسات الاجتماعية أنه تنازل عن حقه في تقرير مصيره وفي اتخاذ القرارات المتعلقة بحياته. وعلى ذلك على الأخصائي أن يتجنب فرض آراء معينة أو حلول خاصة على العميل بشكل يؤدي إلى سلبه هذا الحق.

4. المشاركة: ويعني أن الأخصائي الاجتماعي لا يحل مشاكل الأفراد بقدر ما يساعدهم على تفهم مشاكلهم وعلى رسم خطط العلاج، معتمدين في ذلك على إمكانياتهم الذاتية بقدر استطاعتهم مع الاستعانة بالموارد والخدمات الاجتماعية المتاحة في البيئة المحيطة.

فالعميل لا بد أن يساهم بدور فعال في الخدمة ويتحمل النصيب الأكبر في المسؤولية ولا يلقي العبء الأكبر على الأخصائي.

5. السرية: التزام الأخصائي بمبدأ السرية يتطلب منه حفظ ما يحصل عليه من بيانات ومعلومات خاصة بالعميل في طي الكتمان فلا يسمح لنفسه بإذاعتها أو لا يسمح لأحد بالاطلاع عليها. ويعد من أهم المبادئ التي تنمي الشعور بالثقة والاطمئنان في نفس العميل ولهذا يحرص الأخصائي على إبراز هذا المبدأ وتأكيد أمان العميل و بالأخص في المقابلات الأولى.

6. العلاقة المهنية: تنشأ بين الأخصائي الاجتماعي وبين وحدات الخدمة التي يتعامل معها علاقات تتصل بالعمل سميت في الخدمة الاجتماعية بالعلاقة المهنية¹.

¹صابر أحمد عبد الباقي: نفس المرجع السابق، ص 14.

2. ميادين الخدمة الاجتماعية لدى الهيئات الإدارية:

الفرع الأول: الخدمة الاجتماعية في الميدان الاجتماعي: و تتضمن:

1. الخدمة الاجتماعية الصحية: هدفها تقديم خدمات اجتماعية صحية لرعاية الفرد و الجماعة. وتتلخص هذه الخدمات عموما في المحاور التالية:

أ. الخدمات التأمينية (خدمات صندوق الضمان الاجتماعي) تنقسم إلى قسمين:

-التأمين قبل سن التقاعد: تعالج هذه الخدمات مسألة التأمين، أي أنها تشمل التأمين على الحوادث وحالات المرض...

-خدمات منحة التقاعد: يقوم بهذه الخدمات قطاع نظام التأمين الاجتماعي و يتقاضاها كبار السن الذي وصلوا إلى سن التقاعد.

ب. الخدمات الاجتماعية الغذائية: تحرص الدولة من خلال السياسة الاجتماعية على توفير الخدمات الغذائية (الماء و الغذاء).

2. الخدمة الاجتماعية البيئية: وتشمل تنظيم السكنات و الشوارع و الأحياء، و أيضا الحرص على التشجير و نظافة البيئية.

3. الخدمة الاجتماعية السكنية: يعتبر توفير السكن وفق الشروط الصحية أحد الأركان الأساسية التي يقوم عليها مستوى المعيشة، فعدم توفر السكن و سوء حالته الصحية يؤثر سلبا على حياة الأفراد.

4. الخدمة الاجتماعية في ميدان النقل: تعتبر خدمات النقل من الخدمات الاجتماعية الضرورية، وتشمل: طرق النقل، وسائل النقل، الصيانة، التنظيم و المراقبة، النقل الوطني و الدولي.

5. الخدمات الاجتماعية في ميدان العمل: تشمل الخدمات الاجتماعية الخاصة بقطاعات العمل القطاع الزراعي، الصناعي، التجاري، و قطاع النشاط و الإنتاج غير مباشر مثل قطاع التعليم، و الإدارة.

و عموما فإنه ما يجب من خدمات اجتماعية للفرد و الجماعة خارج نطاق العمل يجب توفيرها أيضا للعامل في قطاع العمل، من خدمات الصحة (الجسدية و العقلية و النفسية و الروحية) و التعليم و السكن و النقل و العمل و الثقافة و الخدمات الغذائية و خدمات تنظيم أوقات الفراغ.

6. الخدمة الاجتماعية الإدارية: و تشمل عدم التعقيدات البيروقراطية (المكتبية) و تنظيم عملية تنظيم

الأوراق الإدارية

و الاستقبالات و إنجاز المهام الإدارية بطريقة ملائمة و سريعة، و يتدخل الأخصائي في ملاحظة و دراسة و توجيه هذه الخدمات.

7. الخدمة الاجتماعية لرعاية الأمومة: من التدابير المتخذة في هذا المجال، فحص الزوجة قبل الزواج لمنع انتقال الأمراض بالعدوى أو الوراثة إلى الذرية كما تعني الدول بتقديم الدواء المناسب للأمهات أثناء فترة الحمل.

8. الخدمة الاجتماعية لرعاية الطفولة: و تتضمن رعاية الولد منذ أن يكون في بطن أمه، بأن تهيأ له جميع الخدمات الاجتماعية التي تؤهله لأن يكون شخصا سليما على مستوى الجسمي و العقلي و النفسي، وبالتالي يصبح عضوا فعالا في بناء مجتمعه.

9. الخدمة الاجتماعية لرعاية الشباب: و تهدف إلى تربية النشء تربية جسمية و نفسية و اجتماعية و خلقية و روحية، و ذلك للنهوض به، و تكوين شخصيته، و العناية بميوله.

10. الخدمة الاجتماعية لرعاية الشيخوخة: تهدف إلى رعاية المسنين . و توفير الراحة الصحية و الاجتماعية و النفسية.

11. الخدمة الاجتماعية لرعاية الفقراء: تهدف إلى رعاية الفقراء بتقديمه لهم جميع الخدمات الاجتماعية.

12. الخدمة الاجتماعية لرعاية الأيتام: و تهدف إلى رعاية شؤون الأيتام بتوفير لهم كل الخدمات الاجتماعية منذ الطفولة إلى الشيخوخة.

13. الخدمة الاجتماعية العائلية: مساعدة الأفراد داخل عائلاتهم للتخلص من مشاكلهم الناشئة عن علاقاتهم فيما بينهم وعلاقاتهم بالمجتمع، و تتركز هذه الخدمة على الأسرة كوحدة اجتماعية لها أهميتها في المجتمع و باعتبارها أساسا تكوين الشخصية وأهم عامل في تحديد سلوك الأفراد.

14. الخدمة الاجتماعية في تنظيم وقات الفراغ: يعتبر عامل الترويج و تنظيم أوقات الفراغ مهم و أساسي في حياة الشخص، إذ عادة ما يقسم الإنسان وقته إلى ثلاث فترات و أنواع من الأنشطة فترة العمل لكسب العيش "أو في المدرسة لكسب المعرفة، و فترة النوم للراحة، و فترة الترويج و قضاء وقت الفراغ لتحديد النشاط و الإرادة في العمل¹.

¹رشيد زرواتي: نفس المرجع السابق، ص 45-63

15. الخدمة الاجتماعية في مختلف النواحي الاجتماعية الأخرى: و من تلك الخدمات التي تتعلق بمختلف جوانب الحياة الاجتماعية كالانحلال الخلفي و الطلاق و التشرذ و الانتحار و المخدرات والكحول و التبغ، فأحصائي الخدمة الاجتماعية يكون موجها و مرشدا و مساعدا و معالجا و منفذا للخدمات الاجتماعية التي تخدم هذه الجوانب و يمكن للأحصائي الاجتماعي أن يشارك مثلا في تقديم خدمات علاج المدمنين على تعاطي المخدرات و مساعدة هذه الشريحة على الاندماج في المجتمع.

الفرع الثاني: الخدمة الاجتماعية في الميدان التربوي: تتضمن:

1. الخدمات الاجتماعية التعليمية: و تقدم للفرد منذ دخوله المدرسة و طيلة حياته طالما أنه دوما في طلب العلم كما تتضمن أيضا عمل الأخصائي الاجتماعي في ميدان التربية و التعليم.
2. مجال تدخل الأخصائي الاجتماعي: أما عمل الأخصائي الاجتماعي في ميدان التربية و التعليم فيتمثل في الخدمة الاجتماعية المدرسية¹.

المبحث الرابع: أهداف الخدمة الاجتماعية لدى الهيئات الإدارية

1. تهدف الخدمة الاجتماعية إلى تحقيق الرفاهية من أجل حياة إنسانية أفضل تتفق مع تطلعات الفرد و رغباته، كما أنها تستهدف تحقيق النمو الاجتماعي عن طريق دعم العلاقات الاجتماعية بين أفراد المجتمع.
 2. الخدمة الاجتماعية تهدف بصفة أساسية إلى إحداث تغييرات مرغوبة فيها في الأفراد و الجماعات و المجتمعات المحلية بقصد إيجاد تكيف متبادل بين الأفراد و بيئاتهم الاجتماعية لحل المشكلات الاجتماعية و الوقاية منها.
 3. الخدمة الاجتماعية تهدف إلى مساعدة الأفراد و الجماعات و المجتمعات المحلية لاستثمار أقصى ما لديها من قدرات للوصول إلى مستويات اجتماعية ملائمة.
- الخدمة الاجتماعية و هي تسعى إلى تحقيق ذلك تنظر إلى الإنسان و أسرته و جماعته و منظماته المختلفة و مجتمعه بصورة متكاملة و تبحث عن العوامل المختلفة التي تؤثر فيها سواء كانت هذه العوامل اقتصادية أو اجتماعية أو نفسية أو روحية².

¹رشيد زرواتي: نفس المرجع السابق، ص 13-20

²ملخص الخدمة الاجتماعية www.pdfactory.com

4. تدعيم التكافل و التضامن الاجتماعي.
5. الحد من المشكلات الاجتماعية عن طريق تحسين الظروف الاجتماعية.
6. غرس القيم الاجتماعية كالعدل و الأمانة و احترام العمل و الانجاز.
7. تعمل الخدمة الاجتماعية على التغيير في النظم الاجتماعية العتيقة.
8. تجنب المجتمع أعباء اقتصادية و اجتماعية مستقبلية و ذلك برعاية الفئات العاطلة عن العمل.
9. المساهمة في تنمية الموارد الاقتصادية¹. (2)

¹ محمد سيد فهمي: فن الاتصال في الخدمة الاجتماعية، دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر، الإسكندرية، 2006، ص 265.

خلاصة الفصل

يمكن أن نلخص في الختام أن الخدمة الاجتماعية تلعب دورا مهما على المستويين الداخلي والخارجي للهيئة الإدارية، حيث تعمل على جعل العلاقة متينة بين الهيئة و جمهورها الخارجي وكذلك بين الهيئة و جمهورها الداخلي (العمال)، حيث يبقى الهدف السامي من ذلك هو المحافظة على هذه الهيئات و استمرارها نحو الأفضل و العمل على استقرارها و ديمومتها.

**الفصل الرابع:
الجانب الميداني**

المبحث الأول: تعريف مديرية النشاط الاجتماعي و التضامن بالمسيلة
المبحث الثاني: تحليل و مناقشة نتائج الدراسة

تمهيد:

بعد ما تطرقنا في الفصلين السابقين إلى مختلف المفاهيم المرتبطة بالاتصال الإداري و أهميته على مستوى المنظمة، و الخدمة الاجتماعية لدى الهيئات الإدارية الاجتماعية، ومن أجل توضيح المفاهيم أكثر قمنا بالدراسة الميدانية، من خلال دراسة حالة مديرية النشاط الاجتماعي لولاية المسيلة. حيث يعتبر الجانب الميداني من أهم مقومات الدراسة العلمية بالاعتماد على الحقائق.

المبحث الأول: تعريف مديرية النشاط الاجتماعي بالمسيلة

أولاً: مدخل عام لمديرية النشاط الاجتماعي و التضامن لولاية المسيلة:

كانت مديرية النشاط الاجتماعي و التضامن على مستوى ولاية المسيلة تابعة لمديرية الصحة و السكان طبقاً للمرسوم رقم: 246/90 المؤرخ في 08/09/1990 الذي يحدد القواعد الخاصة بتنظيم مصالح الصحة و السكان في الولاية و تسييرها.

وقد تم الانفصال بينهما بعد صدور المرسوم رقم: 471 /96 المؤرخ في 18/12/1996 المحدد للقواعد الخاصة بتنظيم مصالح النشاط الاجتماعي في الولاية و سيرها، و قد تم الانفصال النهائي في أواخر سنة 1997 حيث نصبت مديرية النشاط الاجتماعي بمدرسة صغار المكفوفين إلى أن حولت في بداية سنة 2001 إلى مصلحة الملاحظة و التربية في الوسط المفتوح و عرفت توسعاً في المكاتب و تنظيمها لتسيير المصالح التي نص عليها القرار الوزاري المشترك بتاريخ: 17/03/1998 المحدد لمصالح النشاط الاجتماعي على مستوى الولاية.

ثانياً: مصالح مديرية النشاط الاجتماعي و التضامن:

قرار وزاري مشترك مؤرخ في 18 صفر عام 1436 الموافق لـ 11 ديسمبر 2014، يتضمن تنظيم مديرية النشاط الاجتماعي و التضامن للولاية في مكاتب.

المادة 03: تشمل مديرية النشاط الاجتماعي و التضامن لولايات الجلفة و سكيكدة و المسيلة و تيارت و المدية و بومرداس و معسكر و ميله و عين الدفلى و مستغانم و بسكرة و البويرة و تبسة و الوادي و جيجل و برج بوعريج و أم البواقي و عنابة و سيدي بلعباس و تيبازة و غليزان و ورقلة خمس (5) مصالح:

1. مصلحة حماية الأشخاص المعوقين و ترفيتهم: وتضم:

- مكتب البرامج الاجتماعية و الوقاية و الإدماج و ترقية الأشخاص المعوقين.
- مكتب متابعة سير المؤسسات العمومية و الخاصة للتربية و التعليم المتخصصين.

2. مصلحة العائلة و التلاحم الاجتماعي و الطفولة و الشبيبة: و تضم:

- مكتب حماية و ترقية العائلة و المرأة و الأشخاص المسنين و الطفولة و المراهقة في وضع اجتماعي صعب و الطفولة المحرومة من العائلة.
- مكتب الوساطة الاجتماعية و العائلية.

3. مصلحة برامج التنمية الاجتماعية و نشاطات التضامن: و تضم:

- مكتب متابعة تنفيذ أجهزة الإدماج الاجتماعي و برامج التنمية الاجتماعية.
- مكتب النشاطات التضامنية و متابعة نشاطات الجمعيات ذات الطابع الاجتماعي و الإنساني و تقييمها.

4. مصلحة الاتصال الاجتماعي و نظام إعلام التسيير: و تضم:

- مكتب الإعلام و التوجيه و الاتصال الاجتماعي و الإحصائيات.
- مكتب تسيير النظام الإعلامي و متابعة النظام المعلوماتي.

5. مصلحة الإدارة العامة و الوسائل: و تضم:

- مكتب المستخدمين و التكوين.
- مكتب الميزانية و الوسائل و متابعة المشاريع.

المبحث الثاني: تحليل و مناقشة نتائج الدراسة

1- تحليل و مناقشة نتائج الاستبيان

أ - التكرار والنسب

ب - اختبار χ^2 لمتغير واحد : استخدم الباحث (χ^2) بهدف اختبار دلالة الفروق بين تكرار ما تم الحصول عليه، ويشمل التكرار المشاهد أي الفعلي والتكرار المتوقع عند مستوى دلالة 0.05 أي صحة النتائج بنسبة 95% بالمائة.

$$\frac{\text{الإجابة المتوقعة}}{\text{عدد إجابات الاحتمال 1 - الإجابة المتوقعة}^2} + \frac{\text{الإجابة المتوقعة}}{\text{عدد إجابات الاحتمال 2 - الإجابة المتوقعة}^2} = \chi^2$$

الإجابة المتوقعة

الإجابة المتوقعة

حيث أن الإجابة المتوقعة للعبارة = عدد أفراد العينة / عدد احتمالات الإجابة

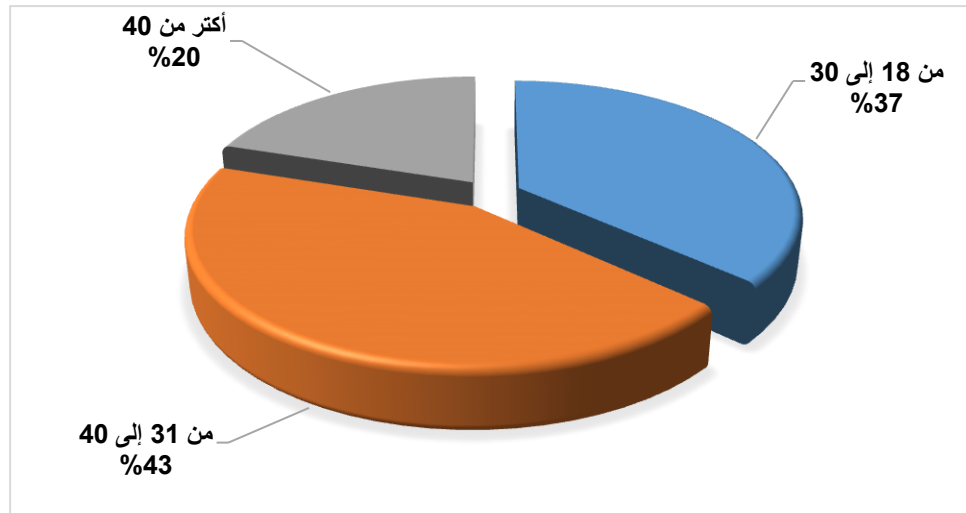
ج - درجة الحرية $df: df = n - 1$ حيث n هي عدد الاحتمالات.

أ/ تحليل البيانات الوصفية:

الجدول رقم (1) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن

النسبة المئوية	التكرارات	السن
37%	11	من 18 إلى 30
43%	13	من 31 إلى 40
30%	6	أكثر من 40
%100	30	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 30 فرداً، نلاحظ أن 11 فرداً يمثلون الذين تراوحت أعمارهم بين 18 إلى 30 سنة بنسبة بلغت 37%، أما الذين تراوحت أعمارهم بين 31 إلى 40 سنة فقد بلغ 13 فرداً بنسبة قدرت بـ 43%، في حين أن الذين فاقت أعمارهم عن 40 سنة فقد كان عددهم 6 أفراد بنسبة بلغت 30%، وهذا ما هو موضح من خلال الشكل رقم (1)

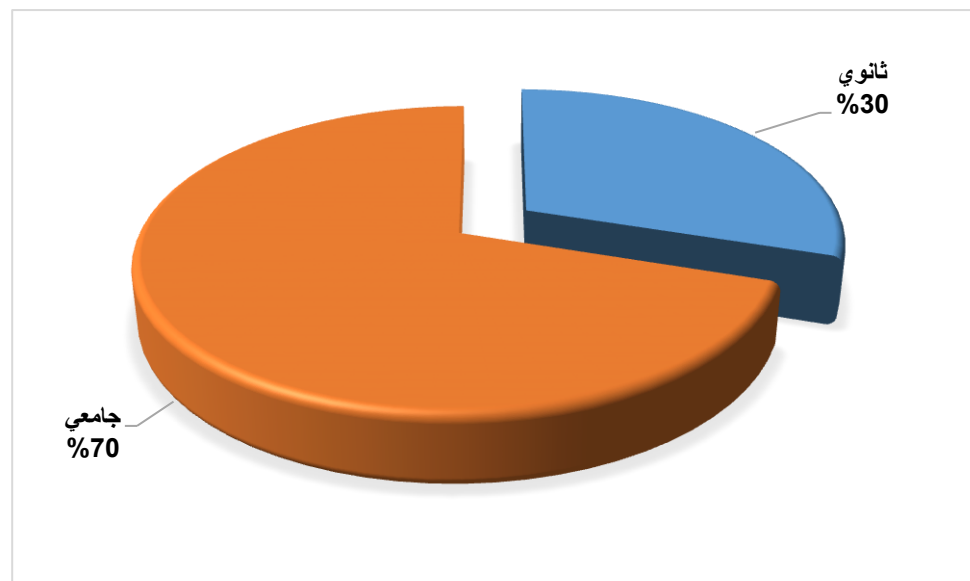


الشكل رقم (1) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن

الجدول رقم (2) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى

النسبة المئوية	التكرارات	المستوى
30%	9	ثانوي
70%	21	جامعي
%100	30	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 30 فرداً، نلاحظ أن 9 أفراد يمثلون ذوو المستوى الثانوي بنسبة بلغت 30%، في حين أن البقية والذين يمثلون ذوو المستوى الجامعي والبالغ عددهم 21 فرداً فقد بلغت نسبتهم 70%، وهذا ما هو موضح من خلال الشكل رقم (2)

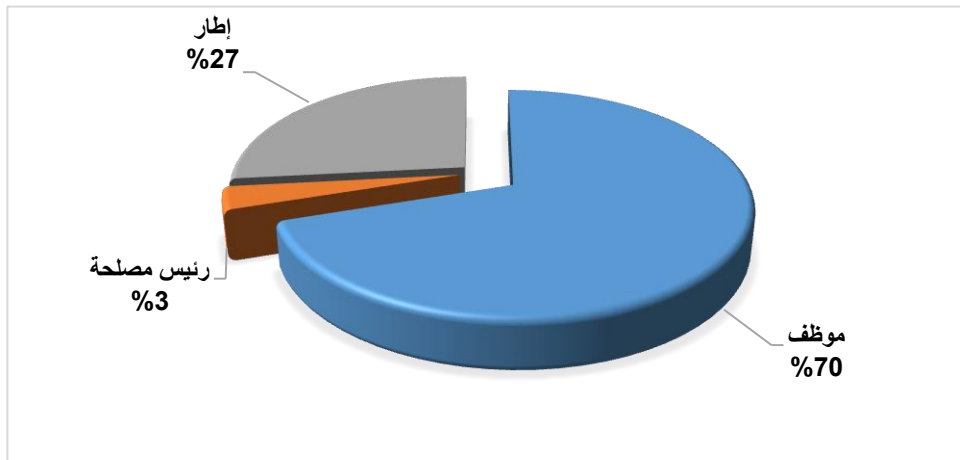


الشكل رقم (2) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى

الجدول رقم (3) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المنصب

المنصب	التكرارات	النسبة المئوية
موظف	21	70%
رئيس مصلحة	1	3%
إطار	8	27%
الإجمالي	30	%100

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 30 فرداً، نلاحظ أن 21 فرداً يمثلون الموظفين بنسبة بلغت 70% و هي أعلى نسبة ، أما رؤساء المصالح فقد بلغ عددهم فرداً واحداً بنسبة قدرت بـ 3%، في حين أن الإطارات والبالغ عددهم 8 أفراد فقد بلغت نسبتهم 27%، وهذا ما هو موضح من خلال الشكل رقم (3)

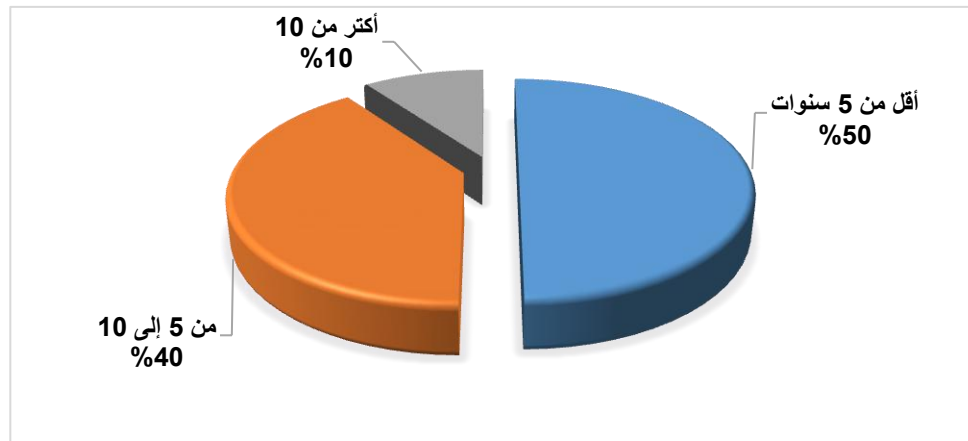


الشكل رقم (3) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير المنصب

الجدول رقم (4) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية

الأقدمية	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	15	50%
من 5 إلى 10	12	40%
أكثر من 10	3	10%
الإجمالي	30	%100

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ حجمهم إجمالاً 30 فرداً، نلاحظ أن 15 فرداً يمثلون الذين قلت أقدميتهم عن 5 سنوات بنسبة بلغت 50%، أما الذين تراوحت أقدميتهم ما بين 5 إلى 10 سنوات فقد بلغ 12 فرداً بنسبة قدرت بـ 40%، في حين أن الذين فاقت أقدميتهم عن 10 سنوات فقد كان عددهم 3 أفراد بنسبة بلغت 10%، وهذا ما هو موضح من خلال الشكل رقم (4)



الشكل رقم (4) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية

ب/ تحليل أسئلة الاستبيان:

السؤال رقم (05):

نص السؤال رقم (05) على: " ما هو نوع الاتصال التنظيمي الذي تراه سائدا في مؤسستك؟"، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (5) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (05)

القرار	مستوى الدلالة	K ² قيمة	الفرق بين التكرار المتوقع والمشاهد والحرية	التكرار المتوقع	النسبة المئوية	التكرار المشاهد	بدائل الإجابة على السؤال رقم 05
			3,5	7,5	%37	11	النازل
غير			-1,5	7,5	%20	6	الصاعد
عند مستوى	2760,	867.3	-3,5	7,5	%13	4	الأفقي
0.05			1,5	7,5	%30	9	غير الرسمي
				///	%100	30	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه رقم (5) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالا (30) فردا قد انقسمت إلى أربع مجموعات، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (05) بالبديل "النازل" وقد بلغ عددهم (11) فردا بنسبة مئوية بلغت %37، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "الصاعد" والبالغ عددهم (6) بنسبة مئوية قدرت بـ %20، أما المجموعة الثالثة فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "الأفقي" والبالغ عددهم (4) بنسبة مئوية قدرت بـ %13، في حين نلاحظ أن ما نسبته %30 فقط تمثل المجموعة الرابعة التي تحتوي على الأفراد الذين أجابوا على هذا السؤال بالبديل "غير الرسمي" والبالغ عددهم (9). مما يعني أن المديرية تعتمد الاتصالات النازلة في تعاملاتها. وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²)، حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن

قيمتها عند درجة الحرية (3) قدرت ب 3.86 وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.05$)، وبالتالي ليس هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعات، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

السؤال رقم (06):

نص السؤال رقم (06) على: "ما هي الوسيلة الاتصالية الأكثر استعمالاً داخل مؤسستك؟"،

وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (6) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (06)

بدائل الإجابة على السؤال رقم 06	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	الفرق بين التكرار المشاهد والمتوقع	درجة الحرية	K ² قيمة	مستوى الدلالة	القرار
اجتماعات	8	27%	7,5	,50				
مقابلات	22	73%	7,5	14,5				دال عند
إعلانات	0	00%	7,5	-7,5	3	06.43	0000,	مستوى
ندوات	0	00%	7,5	-7,5			0.01	
الإجمالي	30	100%	///					

من خلال الجدول أعلاه رقم (6) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (30) فرداً قد انقسمت إلى أربع مجموعات، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (06) بالبديل "اجتماعات" وقد بلغ عددهم (8) فرداً بنسبة مئوية بلغت 27%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "مقابلات" والبالغ عددهم (22) بنسبة مئوية قدرت ب 73%، أما المجموعة الثالثة والرابعة فنلاحظ أن لا أحد من أفراد العينة وقع اختياره على البديلين (إعلانات وندوات). نستنتج من ذلك أن الوسيلة الاتصالية الأكثر استعمالاً داخاً المديرية هي المقابلات، وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة

الإحصائية (كا²)، حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (3) قدرت بـ 43.06 وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$)، وبالتالي ليس هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعات لصالح المجموعة الثانية، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

السؤال رقم (08):

نص السؤال رقم (08) على: "إلى أي مدى تجسد الوسيلة الاتصالية روح المبادرة والتعاون داخل المؤسسة؟"، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (7) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (08)

بدائل الإجابة على السؤال رقم 08	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	الفرق بين التكرار المتوقع والمشاهد	الدرجة الحرية	K ² قيمة	مستوى الدلالة	القرار
بشكل مرتفع	15	%50	10,0	5,0	2	00.5	0820,	غير دال عند مستوى 0.05
بشكل متوسط	10	%33	10,0	0,0				
بشكل منخفض	5	%17	10,0	-5,0				
الإجمالي	30	%100	////					

من خلال الجدول أعلاه رقم (7) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (30) فرداً قد انقسمت إلى ثلاث مجموعات، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (08) بالبديل "بشكل مرتفع" وقد بلغ عددهم (15) فرداً بنسبة مئوية بلغت 50%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "بشكل متوسط" والبالغ عددهم (10) بنسبة مئوية قدرت بـ 33%، أما المجموعة الثالثة فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "بشكل منخفض" والبالغ عددهم (5) بنسبة مئوية قدرت بـ 17%، وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من

الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (2) قدرت بـ 5.00 وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.05$)، وبالتالي ليس هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعات، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

السؤال رقم (09):

نص السؤال رقم (09) على: "هل يعتمد المدير على استشارة العاملين في وضع برامج معينة؟"، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (8) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (09)

بدائل الإجابة على السؤال رقم 09	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	الفرق بين التكرار المشاهد والمتوقع	درجة الحرية	K ² قيمة	مستوى الدلالة	القرار
نعم	22	73%	15,0	7,0				دال عند
لا	8	27%	15,0	-7,0	1	53.6	0110,	مستوى 0.05
الإجمالي	30	100%	///					

من خلال الجدول أعلاه رقم (8) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (30) فرداً، قد انقسمت إلى مجموعتين، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (09) بالبديل "نعم" وقد بلغ عددهم (22) فرداً بنسبة مئوية بلغت 73%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (8) بنسبة مئوية قدرت بـ 27%، وهذا ما يوضح أن المدير يعتمد على استشارة العاملين بنسبة كبيرة في تسيير المديرية. وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (1) قدرت بـ 6.53 وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.05$)، وبالتالي هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعات لصالح المجموعة الأولى، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

السؤال رقم (10):

نص السؤال رقم (10) على: "هل هناك انسجام وتواصل في مختلف المصالح الإدارية؟"، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (9) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (10)

القرار	مستوى الدلالة	K ² قيمة	الفرق بين التكرار المتوقع والمشاهد	الفرق بين التكرار المتوقع والمشاهد	النسبة المئوية	التكرار المشاهد	بدائل الإجابة على السؤال رقم 10
غير			7,0	15,0	%67	20	نعم
مستوى	0680,	33."3	-7,0	15,0	%33	10	لا
0.05				////	%100	30	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه رقم (9) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (30) فرداً، قد انقسمت إلى مجموعتين: تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (10) بالبديل "نعم" وقد بلغ عددهم (20) فرداً بنسبة مئوية بلغت %67، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "لا" والبالغ عددهم (10) بنسبة مئوية قدرت بـ %33، وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²)، حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (1) قدرت بـ 3.33 وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.05$)، وبالتالي ليس هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعات، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو %95 مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة %5.

السؤال الفرعي رقم 10-1:

نص السؤال الفرعي (10-1) على: "إذا كانت الإجابة بنعم، فكيف يعزز هذا التواصل روح التضامن داخل مديرية النشاط الاجتماعي والتضامن؟"، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (10) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الفرعي (10-1)

القرار	مستوى الدلالة	K ² قيمة	الفرق بين التكرار المتوقع والمشاهد والحرية	التكرار المتوقع	النسبة المئوية	التكرار المشاهد	بدائل الإجابة على السؤال الفرعي 1-10
دال عند مستوى 0.01	0000,	30.16	8,3	6,7	75%	15	بشكل مرتفع
			-2,7	6,7	20%	4	بشكل متوسط
			-5,7	6,7	5%	1	بشكل ضعيف
				////	100%	20	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه رقم (10) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (20) فرداً قد انقسمت إلى ثلاث مجموعات، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال الفرعي (10-1) بالبديل "بشكل مرتفع" وقد بلغ عددهم (15) فرداً بنسبة مئوية بلغت 75%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "بشكل متوسط" والبالغ عددهم (4) بنسبة مئوية قدرت بـ 20%، أما المجموعة الثالثة فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "بشكل ضعيف" والبالغ عددهم (1) بنسبة مئوية قدرت بـ 5%، فنلاحظ أن هذا التواصل يعزز روح الاتصال داخل مديرية النشاط الاجتماعي و التضامن بشكل مرتفع، وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²)، حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (2) قدرت بـ 16.30 وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى

الدلالة ألفا ($\alpha=0.05$)، وبالتالي هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعات لصالح المجموعة الأولى، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

السؤال رقم (11):

نص السؤال رقم (11) على: "هل يساعد الاتصال في خلق روح الحماس بين العاملين؟"، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (11) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (11)

بدائل الإجابة على السؤال رقم 11	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	الفرق بين التكرار المشاهد والمتوقع	الفرق بين التكرار الحرة	درجة الحرية	K ² قيمة	مستوى الدلالة	القرار
نعم	9	30%	10,0	-1,0					
نوعاً ما	21	70%	10,0	11,0					
لا	0	0%	10,0	-10,0		2	20.22	0000,	دال عند مستوى 0.01
الإجمالي	30	100%	///						

من خلال الجدول أعلاه رقم (11) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (30) فرداً قد انقسمت إلى ثلاث مجموعات، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (11) بالبديل "نعم" وقد بلغ عددهم (9) فرداً بنسبة مئوية بلغت 30%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "نوعاً ما" والبالغ عددهم (21) بنسبة مئوية قدرت بـ 70%، أما المجموعة الثالثة فنلاحظ أن لا أحد من أفراد عينة الدراسة وقع اختياره على البديل (لا)، وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²)، حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (2) قدرت بـ 22.20 وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$)، وبالتالي هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعات لصالح المجموعة الثانية، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

السؤال رقم (12):

نص السؤال رقم (12) على: "في حالة مواجهتك لصعوبات داخل العمل، ماذا تفعل؟"، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (12) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (12)

القرار	مستوى الدلالة	K ² قيمة	درجة الحرية	الفرق بين التكرار المتوقع والمشاهد	التكرار المتوقع	النسبة المئوية	التكرار المشاهد	بدائل الإجابة على السؤال رقم 12
				-4,0	10,0	%20	6	كتابة الرسالة
دال عند				13,0	10,0	%77	23	التوجه إلى المدير
مستوى	0000,	60.26	2	-9,0	10,0	%3	1	الاتصال بالنقابات
0.01					////	%100	30	الإجمالي

من خلال الجدول أعلاه رقم (12) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (30) فرداً قد انقسمت إلى ثلاث مجموعات، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (12) بالبديل "كتابة الرسالة" وقد بلغ عددهم (6) أفراد بنسبة مئوية بلغت 20%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "التوجه إلى المدير" والبالغ عددهم (23) بنسبة مئوية قدرت بـ 77%، أما المجموعة الثالثة فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "الاتصال بالنقابات" والبالغ عددهم (1) بنسبة مئوية قدرت بـ 3%، و من هذا نستنتج أن أفراد العينة يتوجهون إلى المدير مباشرة في حالة مواجهتهم لصعوبات داخل العمل. وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²)، حيث نلاحظ من

الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (2) قدرت بـ 26.60 وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$)، وبالتالي هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعات لصالح المجموعة الثانية، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

السؤال رقم (13):

نص السؤال رقم (13) على: "هل الاتصال الفعال يمكن من تجسيد روح المبادرة والتعاون

بين العاملين؟"، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (13) يوضح توزيع إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (13)

بدائل الإجابة على السؤال رقم 13	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	الفرق بين التكرار المشاهد والمتوقع	درجة الحرية	K ² قيمة	مستوى الدلالة	القرار
موافق	16	53%	10,0	6,0	2	20.15	0010,	دال عند مستوى 0.01
إلى حد ما	14	47%	10,0	4,0				
غير موافق	0	00%	10,0	-10,0				
الإجمالي	30	100%	///					

من خلال الجدول أعلاه رقم (13) نلاحظ أن إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (30) فرداً قد انقسمت إلى ثلاث مجموعات، تمثلت المجموعة الأولى في الأفراد الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال رقم (13) بالبديل "موافق" وقد بلغ عددهم (16) فرداً بنسبة مئوية بلغت 53%، أما المجموعة الثانية فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "إلى حد ما" والبالغ عددهم (14) بنسبة مئوية قدرت بـ 47%، أما المجموعة الثالثة فتمثل الأفراد الذين كانت إجاباتهم على هذا السؤال بالبديل "غير موافق" والبالغ عددهم (0) بنسبة مئوية قدرت بـ 0%، و من هنا نلاحظ أن الاتصال يساعد في تجسيد روح المبادرة و التعاون بين العاملين في المديرية. وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (ك²)، حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن

قيمتها عند درجة الحرية (2) قدرت بـ 15.20 وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$)، وبالتالي هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعات لصالح المجموعة الأولى، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

2- الاستنتاج العام للدراسة.

يعتبر الاتصال عادة نتيجة للتفاعلات الإنسانية التي تتخذ أشكالاً عديدة داخل الحياة الاجتماعية و التي يمكن أن تدرك أهميتها عندما نلمس قيمتها التي تظهر من خلال الدور الذي تؤديه في جميع نواحي الحياة اليومية أو العلمية و العملية.

من خلال الدراسة التي قمنا بها توصلنا إلى أهم النتائج:

1- إذا وجهنا اهتمامنا نحو دور الذي يقوم به ممثلو مديرية النشاط الاجتماعي و التضامن فإن نوع الاتصال السائد في تعاملاتهم هو الاتصالات النازلة، فإن هذه الأخيرة على رأس اختيارات الباحثين بنسبة قدرت بـ 37% كنمط السائد خلال أداء العمل .

2- من خلال نتائج و التحليلات ، توصلنا إلى أن الطريقة الاتصالية التي اعتمدت عليها المؤسسة في تعزيز روح المبادرة و التعاون كان لها تأثير مرتفع، في خلق روح الحماس بين العاملين و ذلك راجع إلى اتخاذ العملية الاتصالية الناجحة و التي تسهل عملية التفاعل بين الجمهور الداخلي للمؤسسة.

3- على ضوء ما سبق ذكره و من خلال المعطيات و التحليلات ، يمكن القول أن هناك جهود مبذولة من أجل تحقيق و تكوين فضاء اتصالي جيد بين الجمهور الداخلي و ذلك ما توصلنا إليه من استنتاجات العامة عن طريق أدوات البحث المستخدمة، حيث عبر معظم الباحثين، على أن الاتصال الفعال، يكمن في تجسيد روح المبادرة و التعاون بين العاملين على انه نوعاً ما بنسبة قدرت بـ 70% و هذه النسبة منشأها أن تؤثر بشكل كبير في تجسيد الروح الاتصالية عالية لإظهار المؤسسة بصورة حسنة من خلال الخدمات التي تقدمها للجمهور و تحقيق الأهداف مسطرة.

خاتمة

الخاتمة:

من خلال دراستنا لدور الاتصال في تعزيز روح المبادرة و التضامن لدى الهيئات الإدارية الاجتماعية، اتضح لنا أن تدفق المعلومات من الإدارة إلى العاملين، و وضوح هذه المعلومات يساعد على القيام بالعمل بكفاءة عالية و يقضي علىاحتمالات الغموض و التوتر، فمن خلال العملية الاتصالية تتعرف الإدارة على مشكلات العمل التي تنشأ داخل المؤسسة و خارجها.

إضافة إلى هذا هناكتنوع في العملية الاتصالية و الاعتماد على الكيفيات المختلفة لإعطاء المعلومات للجمهور و خاصة منها المباشرة، التي تمنح فرصة المناقشة و الإصغاء و هذا ما يؤدي إلىالرضا بين الجمهور الداخلي و بلوغ جملة من أهداف المؤسسة خاصة في تحسين صورة المؤسسة اتجاه جمهورها الداخلي.

يتوجهاهتمامنا نحو هذا الموضوع و من خلال الدراسة التي قمنا بها داخل مديرية النشاط الاجتماعي والتضامن بولاية المسيلة و جدنا أن الاتصال يظهر من خلال مجموعة من الأدوار و الخدمات المباشر والغير المباشر التي تسعى لتطوير عناصرها ، و ذلك باعتبارالاتصال وسيلة فعالة في تجسيد روح المبادرة والتضامن و خلق روح الحماس بين الجمهور الداخلي.

في الأخير نستخلص أن الدور الذي يلعبه الاتصال في خلق و تجسيد روح المبادرة و التضامن يتجسد في العمل بروح الفريق الواحد للتغلب على المشكلات من خلال أساليب الاتصال و التفاعل بين أفراد الجماعة كلما كان الاتصال فعالا و هادفا و واضحا كلما ساهم بغرس روح التعاون و الانسجام بين الجمهور الداخلي للمديرية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولا- المراجع باللغة العربية:

1. ابن منظور: لسان العرب، الطبعة 3، دار صادق، بيروت، 1414 هـ.
2. الجمهورية: ملحفة سعيدة المعجم التربوي، المركز الوطني للوثائق التربوية (الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية)، وزارة التربية الوطنية، 2009.
3. أحمد بن مرسلبي: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام و الاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2007.
4. بوحنية قوي: الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2010.
5. جون بيار هوغ، دونيسليفيسك، إيستيلموران: الجماعة، السلطة و الاتصال، ترجمة نظير جاهل، المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع، بيروت.
6. دفيل جامع: المفتاح في علم الاجتماع، دار المطبوعات الجديدة، الإسكندرية، 1973.
7. هالة منصور: الاتصال الفعال - مفاهيمه، أساليبه، مهاراته، المكتبة الجامعية، الإسكندرية، 2000.
8. هناء حافظ بدوي: إدارة المؤسسات الاجتماعية - أسس و عمليات .، المكتب العلمي للكمبيوتر، دار النشر والتوزيع، 1997.
9. هاني عرب: فن الاتصال في الإدارة، ملتقى البحث العلمي.
10. محمد سيد فهمي: فن الاتصال في الخدمة الاجتماعية، دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر، الإسكندرية، 2006.
11. محمد عبد الحميد: البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، الطبعة 2، عالم الكتب، القاهرة، مصر، 2004.
12. محمد عبد الحميد: نظريات الإعلام و اتجاهات التأثير، الطبعة 3، عالم الكتب للنشر و التوزيع و الطباعة، القاهرة، 2006.

13. محمد عبد الفتاح ياغي: مبادئ الإدارة العامة، مؤسسة الوراق، ط3، عمان، 1998.
14. مصطفى محمود أبو بكر، عبد الله بن عبد الرحمن البدري: الاتصال الفعال، الدار الجامعية، ط 1، الإسكندرية، 2008.
15. ناصر قاسيمي: الاتصال في المؤسسة دراسة نظرية و تطبيقية، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر.
16. عبد الهادي الجوهري: علم اجتماع الإدارة - قضايا و مفاهيم، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1987.
17. عبد الهادي الجوهري: إدارة المؤسسات الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2001.
18. عيشوش فريد: الاتصال في الأزمات، دار الخلدونية للنشر و التوزيع، الجزائر، 2001.
19. علي عياصرة محمود، محمد العودة فاضل: الاتصال الإداري و أساليب القيادة الإدارية، دار حامد للنشر و التوزيع، ط 1، عمان، 2006.
20. صابر أحمد عبد الباقي: أسس الخدمة الاجتماعية، نظام التعليم المطور للانتساب، جامعة الملك فيصل.
21. صلاح جوهر: إدارة المؤسسات الاجتماعية، مكتب عين الشمس، القاهرة، 1983.
22. رشيد زرواتي: مدخل للخدمة الاجتماعية، مطبعة هومة، الجزائر، 2000.
23. غريب عبد السميع: الاتصال و العلاقات العامة في المجتمع المعاصر، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2004.
24. ملخص الخدمة الاجتماعية www.pdfactory.com
- ثانيا - المعاجم:
25. معجم المعاني www.almaany.com
26. معجم الوسيط: الجزء الأول، دار الدعوة، ص544.

ثالثا - المراجع باللغة الأجنبية:

27. Madeleine Grawitz, Méthodes des sciences sociales
éditions Dalloz, 9^{ème}, Paris.
28. Collins dictionary of sociology
29. .com .almohasb1ww.w

ملاحق

ملحق رقم: 1

بيانات الاستثمار

1. البيانات الشخصية:

- 1- السن: 18 - 30 31 - 40 أكثر من 40 سنة
- 2- المستوى التعليمي: متوسط ثانوي جامعي
- 3- المنصب الذي تشغله: موظف رئيس مصلحة إطار
- 4- مدة العمل داخل المديرية: أقل من 5 سنوات من 5 - 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

2- المحور الأول: كيفية استخدام ممثل بمديرية النشاط الاجتماعي و التضامن الاتصال لإبراز روح

المبادرة و التعاون

5- ماهو نوع الاتصال التنظيمي الذي تراه سائدا في مؤسستك ؟

- النازل الصاعد أفقي غير الرسمي

أخرى حددها.....

6- ماهي الوسيلة الاتصالية الأكثر استعمالا داخل مؤسستك ؟

- اجتماعات مقابلات إعلانات ندوات

أخرى حددها.....

7- ماهي الوسيلة الاتصالية التي تفضلها، و التي تعزز روح المبادرة و التعاون في

نظرك.....

8- إلي أي مدى تجسد الوسيلة الاتصالية روح المبادرة و التعاون داخل المؤسسة ؟

- بشكل مرتفع بشكل متوسط بشكل منخفض

9- هل يعتمد المدير على استشارة العاملين في وضع برامج معينة ؟

نعم لا

3- المحور الثاني: إبراز دور الاتصال في ترسيخ المبادرة و التعاون لدي مديرية النشاط الاجتماعي و

التضامن

10- هل هناك انسجام و تواصل في مختلف المصالح الإدارية

نعم لا

10- 1- إذا كانت الإجابة بنعم فكيف يعزز هذا التواصل روح التضامن داخل مديرية النشاط الاجتماعي و

التضامن ؟

بشكل جيد متوسط ضعيف

12- هل يساعد الاتصال في خلق روح الحماس بين العاملين ؟

نعم نوعا ما لا

4- المحور الثالث: يلتزم ممثلي مديرية النشاط الاجتماعي و التضامن بروح اتصالية عالية لإبراز روح

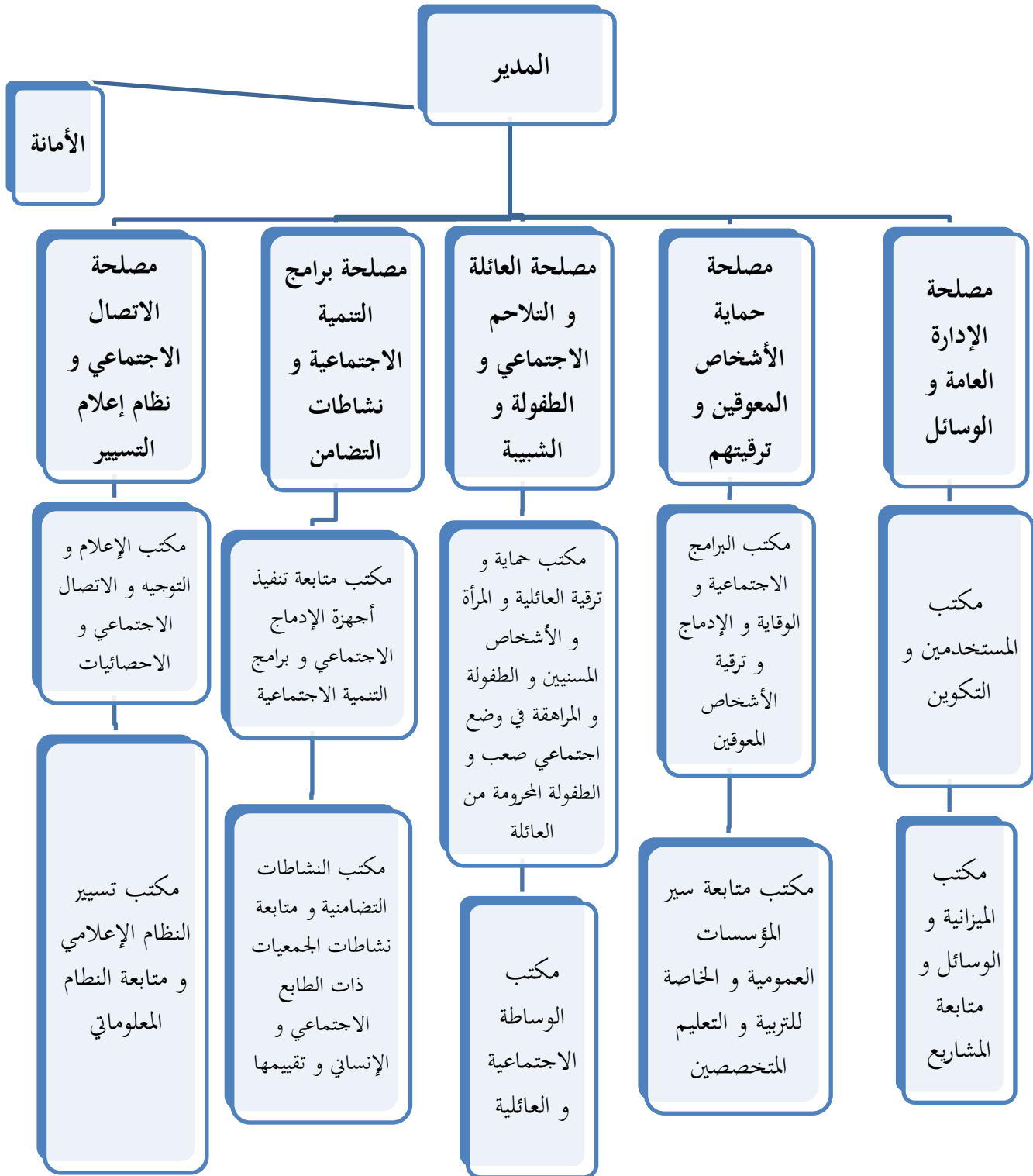
المبادرة و التعاون؟

13- في حالة مواجهتك لصعوبات داخل العمل ماذا تفعل ؟

كتابة رسالة التوجه إلى المدير مباشرة الاتصال بنقابات العمل

14- هل الاتصال الفعال يمكن في تجسيد روح المبادرة و التعاون بين العاملين ؟

موافق إلى حد ما غير موافق



ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن دور الاتصال الإداري في تعزيز روح المبادرة والتضامن لدى الهيئات الاجتماعية وذلك بالتركيز على دراسة حالة مديرية النشاط الاجتماعي بولاية المسيلة, إذ تبين من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة بعد القيام بإجراء مقابلات مع مستخدمي الإدارة وكذا توزيع استبيان يتضمن جملة من الأسئلة التي لها علاقة بالموضوع أن الاتصال الإداري يلعب دورا فعالا في تعزيز روح المبادرة والتضامن داخل الهيئات الإدارية ذات الطابع الاجتماعي خاصة المديرية التي كانت محل دراسة .

Résume

Notre mémoire intitulé rôle de-là communication administratif dans l'amélioration de l'esprit de-là solidarité dans les organes administratif et sociale, étude de cas direction de l'administration et activité sociale de Msila.

Nous nous sommes base sur un questionnaire détaillés comme moyens direction d'obtention des informations sur le sujet.

Ainsi nous somme arriver a conclure que la communication administratif et institutionnelle joue un Rolle prépondérant dans la consolidations des relations entre citoyens et administration et la promotion des valeurs civique qui est un élément très importants dans la bonne gestion des affaires courante des citoyens.

Mots clés.

Communication institutionnelle.

Communication administratif.

Direction des activistes admi. & sociale de Msila.