

جامعة غرداية
كلية العلوم الاجتماعية والانسانية
قسم العلوم الانسانية
شعبة علوم الاعلام والاتصال



واقع الاتصال بمصالح مفتشية العمل

المفتشية الجهوية للعمل ورقلة

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال

تخصص اتصال وعلاقات عامة

اعداد الطالب:

بشير خنيفر.

تاريخ المناقشة: 2017/09/18.

اللجنة المناقشة:

رئيس اللجنة	قشار بكير	استاذ محاضر (أ)
الاستاذ المشرف	نش عزوز	استاذ محاضر (أ)
الاستاذ المناقش	صيتي ابوبكر	استاذ محاضر (أ)

2017/2016

اهداء للأستاذ المشرف

الى من علمونا حروفا من ذهب وكلمات من درر وعبارات من اسمى واجلى
عبارات في العلم..

الى من صاغوا لنا علمهم حروفا ومن فكرهم منارة تنير لنا سيرة العلم والنجاح
الى الاستاذ المشرف نش عزوز..

الذي تفضل بالاشراف على هذا المشروع. فجزاه الله عني كل خير فله مني كل
التقدير والاحترام..

فاليه اهدي عملي هذا..

بشير خنيفر



إهداء

أهدي هذا العمل إلى روح الوالدين الكريمين اللذان أنارا لي الدرب وقدما
كل ما يملكون لتعليمي وأن يتغمدهم الله برحمته ويسكنهم فسيح
الجنان.

إلى الأصدقاء خاصة مجموعة السبعة (07) التي ولله الحمد
اكتملت العدة.

إلى عائلتي الصغيرة (الزوجة والأولاد).

إلى كل من يعرفني وكل من يحمل لقب خنيفر.

بشير خنيفر

شكر وعرافان للاستاذ

ولو انني اوتيت كل بلاغة ***** وافنيت بحر النطق في النظم والنثر

لما كنت بعد القول الا مقصرا ***** ومعترفا بالعجز عن واجب الشكر

من الصعب ان اكتب بما يليق بك

معلمنا واستاذنا الفاضل نش عزوز.

مهما كتبت فلن اوفيك حقك

لك يعود الفضل بعد الله في نجاحي وتوفيقي

مهما كتبت ومهما قلت فمكانك اكبر من ذلك

كل الشكر والعرافان والتقدير لك

بارك الله فيك وفي ما اعطاك من علم و نفع بعملك الجميع وجعله خالص

لوجه الله

تقبل فائق احترامي وتقديري

شكر وعرفان

الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا ان هدانا الله، بعد عونه

تعالى وتيسيره لنا، اجدني مدين بالشكر الجزيل لكل اصدقائي على

مساعدتهم لي في كل صغيرة وكبيرة، وخاصة طلبة سنة ثانية ماستر

اتصال وعلاقات عامة دفعة 2017/2016

لما بذلوه معي من مجهودات ولم يبخلوا عليا بالنصح والتوجيه طوال

فترة انجاز هذا العمل

فيشكرهم قلبي قبل ان يشكرهم قلمي



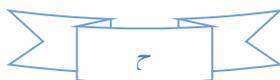
ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على واقع الاتصال في المفتشية الولائية للعمل بغرداية، وكذا نسعى من خلال هذه الدراسة الى معرفة مدى التزام المؤسسة الإدارية الجزائرية بمبادئ وأساسيات الاتصال. والتعرف على مكانة الاتصال في المؤسسة ودوره في تطوير توجهات العمال والموظفين وتحسين أدائهم. وكذا محاولة معرفة المعوقات التي تحد من فعالية الاتصال داخل المؤسسة الإدارية الجزائرية وايجاد الحلول المناسبة. ولتحقيق ذلك تم استخدام المنهج المسحي وتم توظيف المسح الشامل لمسح جميع مجتمع البحث المتمثل في جميع عمال وموظفي المفتشية الولائية للعمل بغرداية البالغ عددهم 30 عامل. وقد تم بناء استبيان لتطبيقه وتوزيعه على المبحوثين، حيث تضمن مجموعة من المحاور، اشتملت هذه المحاور على عدة اسئلة ذات العلاقة باهداف الدراسة، وقد توصلت الدراسة للعديد من النتائج اهمها ان نوعية عملية الاتصال داخل مفتشية العمل بغرداية جيدة مما يدل على ان هناك عمل اتصالي تقوم به المؤسسة لابلاغ المعلومات والرسائل من اوامر وتوجيهات. كما نستخلص من هذه الدراسة ان نوع الاتصال المستخدم داخل المؤسسة يساعد ويسهل من اداء مهام الموظفين دائما وهذا بنسبة اكثر من 43% من عدد المبحوثين. ونلاحظ ايضا بان اغلبية المبحوثين (عمال وموظفين) يتواصلون فيما بينهم دائما بنسبة 60%، وهذا دليل على ان الاتصال والتواصل بين العمال فيما بينهم قائم ومستمر. كما لاحظنا ان هناك اجماع من قبل المبحوثين على ان التعليمات والتوجيهات التي تنقل من المسؤول الى العمال تكون في اغلب الاحيان واضحة ومفهومة لكل العمال والموظفين، من خلال الطرق المستعملة في ايصال تلك المعلومات ونقلها داخليا. وهذا راجع الى الدور المحوري الذي يلعب الاتصال داخل المفتشة الولائية للعمل بغرداية. في الختام نجد بان المفتشية تولي اهتمام للجمهور الخارجي لتعريفه بنشاطات المنظمة وفتح مجال للتواصل والاتصال من خلال اعتمادها على جملة من الوسائل الاعلامية لتقديم مؤسستها للمتعاملين والشركاء الاجتماعيين، وكذا تعريفهم بنشاطاتها الدورية، حيث نجد ان المؤسسة تعتمد على الوسائل المكتوبة كالرسائل والفاكسات والمجلات والجرائد والدوريات والنشريات وغيرها. وهذا ان دل على شئى انما يدل على اهتمام المفتشية بالاتصال وتجسيده على ارض الواقع.

Résumé de l'étude

Cette étude vise à identifier la réalité de la communication dans l'Inspection du travail de Ghardaïa, et nous cherchons, au cours de cette étude, à connaître l'étendue de l'engagement de l'établissement administratif algérien aux principes et principes fondamentaux de la communication. Et pour identifier le statut de la communication dans l'établissement et son rôle dans le développement des attitudes des fonctionnaires et les employés et d'améliorer leur performance. Pour ce faire, la méthode d'enquête a été utilisée. L'enquête exhaustive a été utilisée pour enquêter sur l'ensemble de la communauté de recherche de tous les travailleurs et le personnel de l'Inspection du travail de Ghardaïa, membre de 30 Etats membres. Un questionnaire a été élaboré pour l'appliquer et le distribuer aux répondants, y compris un certain nombre d'axes, notamment plusieurs questions liées aux objectifs de l'étude. L'étude a permis de dégager plusieurs résultats. Les résultats de l'étude sont les suivants: La qualité du processus de communication au sein de l'inspection du travail à Ghardaia est bonne, ce qui indique qu'il y a un travail de communication. Par l'institution pour informer les informations et les messages des ordres et des directives. À la lumière de cette étude, le type de communication utilisé au sein de l'institution aide et facilite l'exécution des fonctions du personnel toujours et cela représente plus de 43% du nombre de répondants. Nous notons également que la majorité des répondants (travailleurs et employés) communiquent toujours entre eux de 60%, ce qui témoigne de la continuité de la communication et de la communication entre les travailleurs. Nous avons également noté qu'il existe un consensus parmi les répondants selon lequel les instructions et les directives qui sont transférées du fonctionnaire aux travailleurs sont souvent claires et compréhensibles pour tous les travailleurs et les employés, grâce aux méthodes utilisées pour transmettre ces informations et les transférer en interne. Cela est dû au rôle essentiel joué par la communication au sein de l'inspecteur du travail

En conclusion, nous constatons que l'Inspection attribue une attention particulière au public externe pour la familiariser avec les activités de l'Organisation et pour ouvrir un champ de communication et de communication en s'appuyant sur un certain nombre de médias pour fournir son institution aux clients et aux partenaires sociaux. . Ceci, le cas échéant, indique l'intérêt de l'Inspection en la communiquant et l'incorporant sur le terrain



خطة الدراسة:

- الاطار المنهجي.
- الفصل الأول: مدخل إلى الاتصال.
- المبحث الأول: ماهية الاتصال.
- المبحث الثاني: دور الاتصال في المؤسسة الإدارية.
- المبحث الثالث: واقع الاتصال في المفتشية الولائية للعمل بغرداية.
- الفصل الثاني: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج.
- المبحث الأول: تحليل البيانات الشخصية للمبحوثين.
- المبحث الثاني: التحليل الكمي والكيفي لمحور طبيعة الاتصال في المفتشية الولائية للعمل بغرداية.
- المبحث الثالث: التحليل الكمي والكيفي لمحور دور الاتصال في المفتشية الولائية للعمل بغرداية.
- المبحث الرابع: التحليل الكمي والكيفي لمحور الصعوبات والمعوقات التي تواجه الاتصال في المفتشية الولائية للعمل بغرداية.
- الخاتمة.

الإطار العنقبي

مقدمة:

يعد الاتصال في عصرنا هذا العصب الحيوي والشريان الرئيسي لتدفق المعلومات لأي مجتمع لدفع عجلة التنمية والتطور والرقي في شتى مجالات الحياة ،فسمو وازدهار هذا الأخير مرتبط بالضرورة بنسيج اتصالي متناسق ومتكامل يشد بنيان الدولة وكيانها في مختلف هياكلها ومؤسساتها وتنظيماتها. ولعل من اهم الميادين التي يبرز فيها جليا دور و مكانة الاتصال قطاع المؤسسات بجميع انواعها و فروعها و قطاعاتها، حيث نال اهتمام ودراسة من الباحثين بالنظر للدور الذي يضطلع به في نجاح المؤسسة الاقتصادية و الادارية خلال ممارسة مهامها . فالاتصال في المؤسسة يعتبر عاملا مهما و اساسيا لتبادل المعلومات و المعارف و الخبرات بين العمال فيما بينهم من جهة ،اضافة الى انه يعمل على ربط الصلة بين الرئيس و المرؤوس في المؤسسة و ضمان استمرارية العمل على احسن وجه ،فضلا على انه يساهم في الرفع من معنويات العامل وتحسين قدراته و اخلاصه للمؤسسة و شعوره بالانتماء لها اجتماعيا و حضاريا.في هذا الصدد نجد مفتشية العمل تلعب دور المحرك في ترقية وتنشيط الحوار و التشاور في عالم الشغل و تطوير التشاور الاجتماعي ، هذه المكانة التي تشغلها ترجحها لان تكون الاداة الضرورية لحسن فهم القوانين و التطبيق الصارم لها من خلال اعطاء الشروحات و الاعلام و الاتصال وتقديم الاعانة و النصح و الارشاد مما يجعلها تشكل قوة اقتراح وعامل للحفاظ على السلم الاجتماعي.

لذلك سنحاول من خلال هذه الدراسة الولوج إلى واقع الاتصال في المؤسسة الإدارية الجزائرية دراسة ميدانية للمفتشية الولائية للعمل بغرداية، وقد قسمت الدراسة إلى إطار منهجي وإطار نظري وإطار تطبيقي.لذلك سنحاول من خلال هذه الدراسة الولوج إلى واقع الاتصال في المؤسسة الإدارية الجزائرية دراسة ميدانية للمفتشية الجهوية بورقلة، ولمعالجة الموضوع قسمت الدراسة إلى إطار منهجي تضمن مقدمة واشكالية وكل الجوانب المنهجية للدراسة، وفصلين آخرين، تضمن الفصل الاول ثلاثة مباحث كل مبحث يحتوي على عدة مطالب تمحورت حول الجانب النظري للدراسة من خلال التطرق الى ماهية الاتصال من مفاهيم حول الاتصال وخصائص الى انواع الاتصال، ثم المبحث الثاني الذي تطرقنا فيه الى دور الاتصال في المؤسسات الادارية، حيث عالجتنا وظائف واهمية واهداف الاتصال،اما المبحث الثالث فتطرقنا فيه الى واقع الاتصال في المفتشية الولائية للعمل بغرداية، اما الفصل الثاني فقد تناول الجانب الميداني التطبيقي، وتم من خلاله تحليل البيانات احصائيا، ثم تطرقنا الى نتائج الدراسة ومن ثم خاتمة لدراستنا.

1)اشكالية الدراسة:

يعتبر الاتصال عملية ضرورية وهامة في طبيعة البشر والتنظيمات على اختلاف أنواعها ومكوناتها. فالطبيعة البشرية تسعى إلى التواصل والاندماج والانضمام إلى جماعات وفئات مهما اختلفت أنواعها. وتشكل العملية الإتصالية أحد أهم الدعائم الأساسية التي يتم من خلالها التفاعل الإنساني، فعملية الاتصال تحدد مدى تقدم وازدهار المجتمعات من خلال مدى فعالية الاتصال داخل التنظيم بأنواعه، هذا الأخير يلاحظ بأنه أصبح يثير اهتمام العمال والموظفين فيما يتعلق بمدى تقبلهم للقرارات والتعليمات إضافة إلى مدى تقبل الإدارة والهيئة المستخدمة لانشغالاتهم وشكاويهم داخل المؤسسة، هذه العملية ساهمت في ايجاد نوع من العلاقة بين الموظفين والإدارة وبالتالي فالاتصال يعمل على خلق جو تعاوني تشاوري فيسهل عملية تبادل المعلومات وسرعتها كما يساهم في ايجاد نوع من الفهم المشترك والثقة المتبادلة بغية اتخاذ القرارات المشتركة و ثم تحقيق الأهداف، و تعتبر المؤسسة الإدارية كمنظمة اجتماعية من خلال اتخاذ القرارات و المواقف وتصرفات الأفراد واتصالاتهم داخلها. ويعد الاتصال من أهم الخطوط التي تتبعها المؤسسة في سيرورة عملها واستمراره لتحقيق أهدافها، ولكن رغم هذا نجد صعوبات ومعوقات تحد من سيرورته في المنظمة، ويعود السبب في ذلك إلى عدم التطبيق الفعلي لمبادئ وأساسيات الاتصال. وعلى ضوء هذا تجدر الإشارة إلى طرح التساؤل التالي:

ما هو واقع الاتصال في المفتشية الولائية للعمل بغرداية ؟

2)التساؤلات الفرعية:

- ما طبيعة الاتصال داخل مؤسسة المفتشية الجهوية للعمل؟
- ما هو الدور الذي يلعبه الاتصال في مؤسسة المفتشية الجهوية للعمل؟
- ما هي الصعوبات والمعوقات التي تواجه التطبيق الفعلي للاتصال داخل المفتشية الجهوية للعمل؟

3)أهداف الدراسة:

انطلاقا من أهمية موضوع الدراسة كانت الأهداف المرجو الوصول إليها من خلال هذه الدراسة تتمثل فيما يلي:

- معرفة مدى التزام المؤسسة الإدارية الجزائرية بمبادئ وأساسيات الاتصال.
- التعرف على مكانة الاتصال في المؤسسة ودوره في تطوير توجهات العمال والموظفين وتحسين أدائهم.

➤ محاولة معرفة المعوقات التي تحد من فعالية الاتصال داخل المؤسسة الإدارية الجزائرية وإيجاد الحلول المناسبة.

(4) أسباب الدراسة:

تعود أسباب اختيارنا لموضوع واقع الاتصال في مصالح مفتشية العمل إلى مبررات ذاتية وموضوعية.

1/4 الأسباب الذاتية:

- الرغبة في الولوج إلى هذا النوع من الدراسات المتعلقة بالاتصالات من خلال اجراء دراسة ميدانية نتناول من خلالها العلاقة بين الإدارة والموظفين بغية معرفة نوعية الاتصال القائم بينهما.
- محاولة الغوص والتحري لمعرفة الأسباب التي تؤدي إلى سوء فهم تلقي الرسالة في صفوف العمال والموظفين والذي يظهر في نوعية الاتصال.
- تقديم حوصلة دراستنا على شكل بحث علمي.
- قربي من مجتمع الدراسة، كوني موظف في المفتشية الولائية للعمل بغيرداية.

(2/4) الأسباب الموضوعية:

- نظرا لأن هذا الموضوع لم يتناول سابقا للدراسة مما دفعنا إلى السبق في ذلك.
- معرفة أهمية الاتصال لدى المؤسسة الإدارية في إيصال أهدافها وتحقيق مبتهاها.

(5) أهمية الدراسة:

تكتسي أهمية الموضوع من خلال إضافة حلول وإيجاد قنوات للاتصال بين الإدارة وموظفيها والمتعاملين معها وتحقيق الفعالية الاتصالية وتجنب المعوقات التي تعرقل العملية الاتصالية. كما أن الاتصال الفعال والجيد يعد ضروري لتنفيذ البرامج والأهداف والتعرف على مدى فعالية الاتصال وأهميته في المؤسسة الإدارية الخدماتية الجزائرية.

(6) مجتمع البحث وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع البحث في دراستنا في مجموع العمال والموظفين العاملين في المؤسسة الادارية المسماة المفتشية الولائية للعمل بغيرداية، حيث ان عدد العمال في المؤسسة يبلغ 30 عاملا، وبناء على صغر عدد مجتمع البحث في هذه الدراسة قمنا بالاعتماد على طريقة المسح الشامل لكل افراد مجتمع البحث. حيث انني قمت بمسح شامل لكل افراد المجتمع من عمال وموظفين داخل المفتشية الولائية للعمل بغيرداية

(7) نوع الدراسة والمنهج المتبع:

(1/7) نوع الدراسة:

تندرج هذه الدراسة تحت اطار الدراسة الوصفية التي تعنى بدراسة الحقائق الراهنة المتعلقة بطبيعة الظاهرة الاعلامية في ظل تطور تكنولوجيا الاعلام والاتصال، ولمعرفة ام خصائصها وسماتها المميزة التي من شأنها التأثير على تواصل الجماهير.

(2/7) المنهج المتبع:

يقصد بتحديد منهج الدراسة ان يحدد الباحث الطريقة التي سوف يسلكها في معالجة موضوع بحثه من اجل ايجاد حلول لمشكلة بحثه، وتسمى تلك الطريقة بالمنهج، ولا بد من الاشارة الى المنهج او المناهج التي يرى الباحث انها اصلح لدراسته، فلا يكفي ان يختارها ويسير في دراسته وفقها دون ان يشير اليها لذا يجب عند كتابة منهج البحث ان يراعي الباحث ما يلي:

➤ ان يكون منهج البحث منظما بحيث يتيح لباحث اخر ان يقوم بنفس البحث او يعيد التجارب ذاتها التي قام عليها منهج البحث.

➤ ان يوضح الباحث للقارئ ماقام به من اجراءات واعمال ونشاطات لجيب عن التسائلات التي اثارها المشكلة موضوع البحث،¹ وقد استخدمنا في هذه الدراسة المنهج المسحي.

* المنهج المسحي والذي يقوم على دراسة وتحليل وتفسير الظاهرة من خلال تحديد خصائصها وابعادها، ويعرف الباحث ذوقان عبيدات المنهج المسحي بانه المنهج الذي يقوم على جمع المعلومات والبيانات عن الظاهرة المدروسة قصد التعرف على وضعها الحالي وجوانب قوتها وضعفها.² وقد تم توظيف المسح الشامل من خلال مسح جميع افراد مجتمع البحث وهو جميع عمال وموظفي المفتشية الولائية للعمال بغرداية للتعرف على واقع الاتصال داخل المنظمة.

(8) ادوات جمع البيانات:

حتى نتعرف على واقع الاتصال في المفتشية الولائية للعمل بغرداية سنقوم بقياس هذا الواقع من خلال جمع جملة من البيانات والمعلومات الخاصة بالمبحوثين، وهم عمال وموظفي المفتشية، وسنعمد على الاستبيان والملاحظة لجمع هذه البيانات.

¹ عبد الرحمان بن عبد الله الواصل، البحث العلمي خطواته مراحلها اساليبه ومناهجه ادواته ووسائله واصول كتابته،

(المملكة العربية السعودية:1999)، ص34.

² احمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال، (ط4، الجزائر: ديوان المطبوعات

الجامعية،2010)، ص285،286.

(1/8) الاستبيان:

يعتبر الاستبيان من اهم ادوات المنهج المسحي، وهو وسيلة من وسائل جمع البيانات عن طريق مجموعة اسئلة¹ كما يعرفها عبد الله محمد الشريف بانها " وسيلة من وسائل جمع البيانات يحتاجها الباحث، تحتوي على مجموعة من الاسئلة ترسل بواسطة البريد او تسلم الى الاشخاص الذين تم اختبارهم لموضوع الدراسة ليقوموا بتسجيل اجاباتهم"² وهي عبارة عن شكل مطبوع يحتوي على مجموعة من الاسئلة موجهة الى عينة من الافراد حول موضوع او موضوعات ترتبط باهداف الدراسة.³

وقد تم اعداد استبيان مكون من ثلاث محاور، كل محور يتضمن عدة اسئلة تصب في صلب الموضوع من اجل جمع البيانات والمعلومات من قبل عمال وموظفي المفتشية الولاية للعمل بغرداية، وقد اعتمد الباحث على التساؤلات الفرعية للدراسة من اجل بناء استبيان، وقد تم تحكيمها من طرف الاستاذ المشرف، وتم تقديمها للمبحوثين، ومن ثم تم استرجاعها وتفريغها في نظام SPSS من اجل استخراج المعلومات المهمة والمراد الوصول اليها.

حيث تم الاعتماد على استمارة وزعت على الموظفين والعمال بالمفتشية الولاية للعمل بغرداية فاشتملت على أسئلة مفتوحة في صورة أربعة محاور متمثلة كالآتي:

- المحور الاول: الذي تناول طبيعة الاتصال في المفتشية الولاية للعمل بغرداية.
- المحور الثاني: يتناول دور الاتصال في المفتشية الولاية للعمل بغرداية.
- المحور الثالث: تناول المعوقات والصعوبات التي تواجه الاتصال في غرداية المفتشية الولاية للعمل.

(2/8)الملاحظة: هي الاعتبار المنتبه لحادثة او ظاهرة او شئ ما، اما الملاحظة العلمية فهي الاعتبار المنتبه للظواهر والحوادث بقصد تفسيرها واكتشاف اسبابها والوصول الى القوانين التي تحكمها. وتعرف الملاحظة ايضا بانها المشاهدة والمراقبة الدقيقة لسلوك او ظاهرة معينة وتسجيل الملاحظات عنها، والاستعانة باساليب الدراسة المناسبة لطبيعة ذلك السلوك او تلك الظاهرة بغية تحقيق افضل النتائج والحصول على ادق المعلومات.⁴ وقد تم توظيف الملاحظة والاعتماد عليها في هذه الدراسة من خلال قراءة الجداول المتحصل عليها من نظام SPSS .

¹ توفيق السالم، مقدمة في طرق البحث الاجتماعية، (الكويت:1979)ص 150.

² عبد الله محمد الشريف، مناهج البحث العلمي، (القاهرة: عصمي للنشر والتوزيع،1996) ص 123.

³ محمد عبد الحميد، دراسة الجمهور في بحوث الاعلام، (القاهرة:عالم الكتاب،1993)، ص 183.

⁴ عبد الله محمد الشريف،مرجع سبق ذكره.ص 118.

9) تحديد المفاهيم:

1/9 الاتصال لغة:

يعود اصل الاتصال COMMUNICATION في اللغات الاوروبية الى جذور الكلمة اللاتينية COMMUNIS التي تعني " الشئ المشترك " .

كما تعود لفظة الاتصال الى الجذر وصل وياتي بمعنى وصل الشئ بالشئ يصله وصلا اي ابلغه اياه ووصل الشئ بالشئ يعني ربطه وعليه، فهناك ربط وضم وجمع.

الاتصال اصطلاحا:

تشير لفظة الاتصال في معناها الاصطلاحي العام الى انتقال وتبادل المعلومات التي تتم بين الافراد من خلال تعاملاتهم وتفاعلاتهم المشتركة بما يؤثر على مدركاتهم واستجاباتهم السلوكية، وهو يشمل على العناصر التالية: (مرسل ← الرسالة ← وسيلة ← مستقبل)، والتبادل لا يتم الا اذا وقع بين شخصين او اكثر نحو تحقيق هدم معين.¹

ويعرفه الكاتب حريم حسين على انه عملية يتم عن طريقها إيصال المعلومات من أي نوع ومن أي عضو في الهيكل التنظيمي للمنشأة إلى عضو آخر قصد إحداث التغيير فهو أداة أولية من أدوات التأثير على الأفراد ووسيلة فعالة لإحداث تغيير في سلوكياتهم . كما عرفه ويليام سكوت: أنه عملية تتضمن نقل أو تسليم الأفكار بحيث تشمل على تغذية عائدة لهذه المعلومات لغاية أو هدف تنفيذ أعمال تحقق معها أهداف المنظمة. كما عرفه كوسا ماريا: أن الإتصالات التنظيمية تشمل كل أشكال الإتصال المستعملة من طرف التنظيم لكل يتفاعل ويتصل مع الجمهور وهو العملية التنظيمية التي تنظم المعلومات بين أجزاء المشروع المختلفة وهو الإتصال الذي في إطار منظمة ما فما هو عملية هادفة تتم بين الطرفين أو أكثر ذلك لتبادل المعلومات والآراء.² ويعرف الاتصال بأنه هو العملية الاجتماعية التي تتم بين اعضاء الجماعة او المجتمع لتبادل المعلومات والآراء والأفكار والمعاني لتحقيق اهداف معينة.³

¹ رضوان بلخيري، مدخل الى الاتصال المؤسسي، (ط1، الجزائر: دار قرطبة لنشر والتوزيع، 2015)، ص 21، 20.

² حريم حسين، السلوك التنظيمي، سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، (عمان الأردن، دار الحامد للنشر والتوزيع 2004)، ص، 56.

³ عبد القادر قندوز، محمد الطيب الزاوي، المدخل الى علوم الاعلام والاتصال، (غرداية: المطبعة العربية، 2011). ص 9.

التعريف الاجرائي للاتصال:

هو كل الاوامر والتوجيهات المقدمة من طرف المدير الى العمال، كما يعتبر الاتصال في دراستنا بانه عملية تواصل وتبادل للاراء والمعلومات الخاصة بتشريعات العمل داخل مفتشية العمل بغرداية، وتقديم مجمل المعلومات والارشادات للعمال ومستخدميهم في ما يخص حقوقهم وواجباتهم، وكذا تبليغ وتوضيح النصوص التشريعية. كما يتجسد الاتصال في المفتشية للعمل بغرداية من خلال اعلام الجماعات المحلية بظروف العمل داخل المؤسسة التابعة لاختصاصها الاقليمي.

(2/9) المفتشية الولائية للعمل:

هي مؤسسة ادارية تتولى تصور وتنفيذ التدابير والوسائل اللازمة لتحقيق المهام التي يخولها لها التشريع وتنظيم العمل، كما تسهر على مراقبة وتفتيش اماكن العمل بغية حماية العمال وضمان حقوقهم واداء واجباتهم.

(10) مجال الدراسة:

- المجال البشري: موظفي وعمال المفتشية الولائية للعمل بغرداية.
- المجال المكاني: اجريت الدراسة في المفتشية الولائية للعمل بغرداية.
- المجال الزمني: اجريت هذه الدراسة خلال 2017/2016 من شهر جانفي الى شهر أفريل.

(11) الدراسات السابقة أو المشابهة:

➤ الدراسة الأولى: دراسة الطالبات قوبي ريمة و بريحة نجاة وبن الشيخ نوال¹

تهدف هذه الدراسة الى الكشف عن واقع الإتصال الرسمي في المؤسسة الإقتصادية على خلفية نظرية الإدارة العلمية وقدم ذلك من خلال منهج دراسة حالة و أداة أساسية هي إستمارة إستبان بالوحدة الولائية لبريد الجزائر ورقلة القابضة الرئيسية ولمعالجة الإشكالية إفتراضنا إن إستخدام الإتصال الرسمي بجميع أنواعه في المؤسسة بريد الجزائر ورقلة للإتصال دور فعال في مؤسسة الجزائر ورقلة توجد معوقات متعددة تواجه الإتصال الرسمي في المؤسسة وأملنا في التعمق الكبير في الموضوع كانت أهداف دراستنا كالأتي معرفة مدى إلتزام المؤسسة الإقتصادية الجزائرية بأساسيات الإتصال الرسمي و المتمثلة في إعتقاد على أشكال الإتصال الرسمي، التعرف على مكانة الإتصال الرسمي في المؤسسة و دوره في تطوير إتجاهات العاملين و تحسين الأداء، محاولة معرفة المعوقات التي تحد من فعالية

1 قوبي ريمة واخرون، واقع الاتصال الرسمي في المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة للوحدة الولائية لبريد الجزائر - ورقلة- (مذكرة تخرج لنيل شهادة ليسانس اكاديمي، ميدان العلوم الانسانية تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة قاصدي مرباح: ورقلة الجزائر، سنة 2013/2014).

الإتصال الرسمي داخل المؤسسة الإقتصادية الجزائرية، و إيجاد حلول لها ، وبعد جمع المعلومات الميدانية وتحليلها توصلنا إلى ان للإتصال الرسمي أهمية واضحة داخل المؤسسة بريد الجزائر ورقلة حيث أنه يعتبر ركيزة أساسية في تبادل المعلومات بين مختلف الإطارات داخلها وهذا من خلال الدور الذي يلعبه تسهيل المهام المتبادلة داخلها لكن هذا الدور وجدنا أنه قد يتخلله نوع من الصعوبات في تطبيقاته على أرض الواقع بشكل متمرس وواضح

➤ الدراسة الثانية: دراسة الطالبة خنيفر وفاء¹

تهدف هذه المذكرة الى دراسة موضوع الإتصال الداخلي في المؤسسة من أجل توضيح دوره في تسييرها، لأنه نشاط مهم جدا لقيام المؤسسة بمهمتها على أكمل وجه ، إذ أن عدم فعالية قنوات الإتصال بين أعضاء التنظيم يسبب الكثير من المشاكل و الإضطرابات داخل المؤسسة. وقد اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت ايضا على المقابلات الشخصية، وخلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج اهمها:

-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.

-أما فيما يتعلق بإعطاء فرصة للموظفين لتبليغ انشغالهم فاغلبهم تمنح لهم الفرصة للتعبير عن آرائهم وأفكارهم للمسؤولين داخل البنك.

¹ خنيفر وفاء، دور الإتصال الداخلي في تسيير المؤسسة الخدمية، دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA

بورقلة. (مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر اكايمي، ميدان علوم اقتصادية شعبة: علوم تجارية، جامعة قاصدي مرباح : ورقلة الجزائر ،سنة 2013/2014).

➤ الدراسة الثالثة: الطالب قادري محمد¹

تهدف هذه الدراسة الى محاولة جمع أهم المعطيات النظرية حول مفهوم الاتصال و أهميته داخل المؤسسة، و إبراز أهمية بناء إستراتيجية اتصالية داخلية ، وايضا إبراز أهم الوسائل و التقنيات المستعملة في الاتصال الداخلي و دورها في التحكم أكثر في تسيير المعلومات و البيانات و جعلها في خدمة المصلحة و الأهداف و بناء المخططات ، و دور الاتصال الداخلي في تفعيل الموارد البشرية و في تسيير و تداول المعلومات و تهف ايضا هذه الدراسة الى محاولة الكشف عن أهم انعكاسات العوائق الاتصالية على تسيير المعلومة في المؤسسة . و طرح الطالب اشكالية محورية كانت على النحو التالي: هل يمكن اعتبار الاتصال عمود فقري في تسيير المؤسسة و شريان ربط مختلف مصالحها، وإلى أي مدى يتحكم الاتصال الداخلي في نجاعة و حسن تسييرها؟ مراعيًا في ذلك دور الاتصال الداخلي في تسيير مؤسسة الخزف المنزلي -تافنة - بمغنية. و للإجابة على إشكالية البحث طرح الطالب أسئلة فرعية كان من أهمها: ما أهمية الاتصال الداخلي و تأثيره على تسيير المؤسسة؟ لماذا تضع المؤسسات في مخططاتها إستراتيجية اتصالية؟ وكيف تبنى وما أهميتها؟. كما اعتمد الطالب على المنهجين الوصفي التحليلي و منهج دراسة حالة، كما استعان بادوات البحث العلمي متمثلة في الاستبيان والملاحظة لجمع البيانات وتحليلها، وكان مجتمع البحث في هذه الدراسة ممثل في مؤسسة الخزف المنزلي تافنة بمغنية اما عينة الدراسة فتألفت من 87 عامل تم اختيارهم بنسبة 20 % من العدد الاجمالي لعمال المؤسسة المقدر عددهم 435 عامل. وقد خلصت الدراسة الى عدة نتائج أهمها: ان المستوى التعليمي لنسبة كبيرة من أفراد المؤسسة محدود فبينت النتائج المحصل عليها من خلال أفراد عينة الدراسة أن نسبة 18% منهم فقط جامعيون و البقية ذات مستوى يتراوح بين الابتدائي و الثانوي و هي نسبة كبيرة جدا، تؤثر تأثيرا كبيرا على السير الحسن للمؤسسة و على عملية الاتصال الداخلي ، وايضا يتضح من خلال تحليل هذه النتائج جهل معظم أفراد عينة البحث بوجود خلية للاتصال من عدمه بحيث 77% يرون أنه توجد بمؤسستهم و في الحقيقة غير موجودة تماما، وهو ما يكرس نقص و قصر المعلومات بالمؤسسة، و بالتالي التأثير على حسن انتقالها و على فعالية الاتصال و هو ما يعتبر عائقا كبيرا يؤثر على حسن تسيير المؤسسة و سير المعلومات فيها و تداولها بطريقة جيدة و فعالة.

¹ قادري محمد، الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق. دراسة حالة مؤسسة الخزف المنزلي

تافنة بمغنية. (مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص ادارة اعمال. جامعة ابي بكر بلقايد

بتلمسان. 2010/2009.)،

الفصل الأول: مدخل إلى الاتصال.

المبحث الأول: ماهية الاتصال.

المبحث الثاني: دور الاتصال في المؤسسة الإدارية.

المبحث الثالث: واقع الاتصال في المفتشية الولائية

للعمل بغرداية.

الفصل الاول: مدخل الى الاتصال.

المبحث الاول: ماهية الاتصال.

المطلب الاول: مفاهيم حول الاتصال.

هناك عدة تعريفات حول الاتصال نذكر منها الاتي:
هو عملية يتم عن طريقها إيصال المعلومات من أي نوع ومن أي عضو في الهيكل التنظيمي للمنشأة إلى عضو آخر قصد إحداث التغيير فهو أداة أولية من أدوات التأثير على الأفراد ووسيلة فعالة لإحداث تغيير في سلوكياتهم.

كما عرفه **ويليام سكوت**: أنه عملية تتضمن نقل أو تسليم الأفكار بحيث تشمل على تغذية عائدة لهذه المعلومات لغاية أو هدف تنفيذ أعمال تحقق معها أهداف المنظمة.

كما عرفه **كوسا ماريا**: أن الإتصالات التنظيمية تشمل كل أشكال الإتصال المستعملة من طرف التنظيم لكل يتفاعل ويتصل مع الجمهور وهو العملية التنظيمية التي تنظم المعلومات بين أجزاء المشروع المختلفة وهو الإتصال الذي في إطار منظمة ما فما هو عملية هادفة تتم بين الطرفين أو أكثر ذلك لتبادل المعلومات والآراء.³

تشير لفظة الاتصال في معناها الاصطلاحي العام الى انتقال وتبادل المعلومات التي تتم بين الافراد من خلال تعاملاتهم وتفاعلاتهم المشتركة بما يؤثر على مدركاتهم واستجاباتهم السلوكية، وهو يشمل على العناصر التالية: (مرسل ← الرسالة ← وسيلة ← مستقبل)، والتبادل لا يتم الا اذا وقع بين شخصين او اكثر نحو تحقيق هدم معين.²

- يعرف "فلويد بروكر floyd proker" الإتصال هو عملية نقل فكرة أو مهارة أو حكمة من شخص لآخر .

- ويعرف "ماكفارلاند" الإتصال بأنه عملية تفاعل ذات مغزى بين الافراد .

³ حريم حسين، مرجع سبق ذكره، ص، 56.

² رضوان بلخيري، مدخل الى الاتصال المؤسسي، مرجع سبق ذكره. ص 21، 20.

- كما يعرفه " فليبو Flepo " بأنه العملية التي من شأنها التأثير في الغير حتى يفسر فكرة بالطريقة التي يعنيها المتكلم أو الكاتب .
- وعرفه أيضا "albert henry" الإتصال بأنه نقل المعنى من شخص لآخر من خلال العلامات والإشارات أو الرموز من نظام لغوي مفهوم ضمنيا للطرفين .
- عرفه " PIERRE –G- BERGERON "الإتصال أنه صيرورة الرسالة من المرسل إلى المستقبل بهدف إفهامه الرسالة و التأثير على سلوكه.¹
- و لدى ميلر G.Miller: "الاتصال يحدث عندما توجد معلومات في مكان ما أو لدى شخص ما، و نريد إيصالها إلى مكان آخر أو شخص آخر"
- ويعرف شيري C.Cherry: "الاتصال بأنه استعمال الكلمات أو الرسائل، أو أي وسيلة مشابهة للمشاركة في المعلومات حول موضوع أو حدث".
- و يركز علماء النفس و الإدارة المهتمين باكتساب السلوك و التعلم على أن الاتصال يمكن أن يكون وسيلة للتأثير. و على هذا فان الاتصال من وجهة نظرهم عبارة عن "السلوك اللفظي أو المكتوب الذي يستخدمه أحد الأطراف للتأثير على الطرف الآخر.
- وهناك مجموعة من العلماء تركز على العمليات العقلية و الوجدانية و المعرفية و الذهنية الموجودة في الاتصال، ومن ضمن هذه العمليات التقدير و الحكم و التفسير و الربط و التذكر وإضافة المعلومات والاختصار. حيث يرى عالم النفس سكينر Skinner الاتصال هو "استخدام الكلمات و الحركات و غيرها من الرموز لتبادل المعلومات".²

¹ قوبي ريمة، بريجة نجاة، بن الشيخ نوال، واقع الاتصال الرسمي في المؤسسات الاقتصادية، دراسة حالة للوحدة الولائية ليريد الجزائر - ورقة- (مذكرة مقدمة لنيل شهادة ليسانس اكايمي، ميدان العوم الانسانية ، تخصص اتصال وعلاقات عامة،الجزائر: جامعة قاصدي مرياح ، سنة ، 2013/2014)، ص 13،14.

² قادري محمد، الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق. دراسة حالة مؤسسة الخزف المنزلي تافنة بمغنية. (مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص ادارة اعمال. جامعة ابي بكر بلقايد بتلمسان. 2010/2009.)، ص 30،31.

المطلب الثاني: خصائص الإتصال في المنظمة.

الاتصال عملية متشابكة العناصر حيث أنها تمتلئ بالرموز اللفظية وغير اللفظية التي يتبادلها المرسل والمستقبل في ظل الخبرات الشخصية والخلفيات والتطورات والثقافة السائدة لكل متصل ولا يمكن أن يتطابق تفاعلان تماما (خلال عملية الاتصال) لان كل حالة اتصال فريدة ومستقلة بذاتها وظروفها وسياقها , ولذلك لا بد من معرفة خصائص الاتصال التي تعبر عن ديناميكيتها أو حركيته النشطة التفاعلية الدائبة :

(1)- إن الإتصال الإداري عملية تفاعل بين طرفين :سواء كان شخصين ،أم شخصا أو مجموعة من الأفراد والهدف من التفاعل تحقيق مشاركة المستقبل للمرسل في فهم الفكرة وتقبلها والتحمس لتنفيذها وهذا يجعل عملية الإتصالات الإدارية عملية تفاعل لها فعل ورد فعل.

(2)- إن الإتصال الإداري عملية إجتماعية نفسية :يمكن للقادة إستخدامه في تحريك الجماعة نحو تحقيق الأهداف المرغوبة ،كما أنها تمكن القادة من فهم إتجاهات العاملين وتنسيق الروابط بينهم وبين أجزاء التنظيم وتنمية وتوجيه العلاقات الإنسانية داخل المنظمة.

(3)- إن الإتصال الإداري عملية مستمرة:بمعنى أنها لا تقتصر على مرحلة زمنية من نشأة المنظمة وإنما تصاحب المنظمة منذ تأسيسها لتهيئة جو العمل وتحافظ على مستنداته وتزود الباحثين والمسؤولين وغيرهم والمعلومات والأنشطة التي تمارسها المنظمة عبر مراحل تطورها المختلفة¹

كما ان هناك خصائص اخرى للاتصال نذكر منها ايضا:

1)الاتصال عملية مستمرة :

عملية مستمرة لا تتوقف أو تتجمد عند نقطة محددة أي أنها مثل النهر عبر الزمن , ومثل العلم متجدد ومتراكم نظرا لان الاتصال يشتمل على سلسلة من الأفعال التي ليس لها بداية أو نهاية محددة

¹ محمد المغربي ،السلوك التنظيمي ،مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في المنظمة، (ط3،2004، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان الأردن،) ص،233،234.

فإنها دائمة التغير والحركة، ولذلك يستحيل على المرء أن يمسك بأي اتصال ويوقفه ويقوم بدراسته، ولو أراد أن يفعل ذلك لتغير الاتصال . إن الاتصال لا يمكن إعادته تماما كما هو لأنه مبني على علاقات متداخلة بين الناس وبيئات الاتصال والمهارات والمواقف والتجارب والمشاعر التي تعزز الاتصال في وقت محدد وبشكل محدد.

(2) الاتصال يشكل نظاما متكاملًا:

يتكون الاتصال من وحدات متداخلة ، وتعمل جميعا حينما تتفاعل مع بعضها البعض من مرسل ومستقبل ورسائل ورجع صدى وبيئة اتصالية ، وإذا ما غابت بعض العناصر أو لم تعمل بشكل جيد فان الاتصال يتعطل أو يصبح بدون التأثير المطلوب.

(3) الاتصال ذو أبعاد متعددة :

بالرغم أن الإنسان يقوم بالاتصال بصفة مكثفة ويؤديه بعفوية إلا أن الاتصال له أهداف متعددة ومستويات متباينة من المعاني . قد يداعب الأستاذ طابا له بقوله " لما جئت متأخرا، لابد انك أرهقت نفسك بالدراسة والمذاكرة ليلة البارحة " . في هذه الرسالة أكثر من هدف، إذ انك تريد أن تقول له انك قد قصرت بحضورك متأخرا لكنه يجد له المبرر الذي قد لا يكون صحيحا . كل الرسائل فيها على الأقل بعدان من المعاني : معنى ظاهر يبرز من خلال محتوى الرسالة ، ومعنى باطن آخر يحدد طبيعة الصلة بين أطراف الاتصال كطريقة حديثك والتوكيد على بعض مقاطع الكلام وما يصاحب اللغة اللفظية من إيماءات وإشارات ، فالالاتصال يؤدي لنا وظائف متعددة ، ونقوم به من اجل تحقيق أهداف نسعى إليها.¹

¹مصطفى احمد وحيد. تكنولوجيا المعلومات والاتصال. (مدخل في التصميم و المعرفة. 2009)، ص7.

المطلب الثالث: أنواع الإتصال.

تتم الإتصالات وفقا للهيكل التنظيمي الذي يحدد السلطات والمسؤوليات وتقسيم العمل والعلاقات الوظيفية داخل المؤسسة لذلك فالإتصال نوعان هما الإتصال الرسمي والغير رسمي:

(1)-الإتصال الرسمي:

هو أسلوب الإتصال الذي يخضع للقواعد والإجراءات التي يقرها التنظيم الرسمي ومن ثم فإنه يعكس أنماط السلوك والعلاقات والأدوار التي تحددها الهياكل التنظيمية الرسمية للمنظمة وينقسم الإتصال الرسمي لثلاثة أقسام هي:

(أ)-الإتصال النازل:

وهو الإتصال الذي من الأعلى إلى الأسفل أي يبدأ من أعلى مرتبة حتى يصل إلى أقل مرتبة في الهيكل التنظيمي.

(ب)-الإتصال الصاعد:

هو عملية تصعيد الإتصال من العمال إلى الإدارة يقوم بها العاملون أو من ينوب عنهم لإبلاغ المنظمة بإنشغالات وإهتمامات العمال أو مشكلات تحدث في بيئة العمل في شكل:

- الإجابة عن التساؤلات الواردة من الأعلى.

- رفع الشكاوي.

- تقارير عن الأداء وظروف العمل.

(ج)-الإتصال الأفقي:

هو تلك العملية التي تتم بين العاملين في نفس المستوى بغرض التشاور وتبادل الخبرات والمعلومات دون الرجوع إلى المستويات العليا وغرضها يتمثل في :

- إيجاد حلول المشاكل داخل إدارات المنظمة.

- عملية التنسيق داخل الإدارة.

- تغيير المبادرات والتحسينات.¹

¹ علي أحمد. الأسس النظرية التطبيقية للعلاقات الإنسانية، (القاهرة مكتبة عين 1985) ص،93.

(2)-الإتصال الغير الرسمي:

هو أسلوب إتصالي ينشأ بين الأفراد في المنظمة لمعمول بهابصفة تلقائية حيث لا تحكمه الخرائط التنظيمية والقواعد والإجراءات المعمول بها في المنظمة وهو بذلك يعبر عن التفاعل الإجتماعي بين الموظفين داخل المنظمات والإتصال غير الرسمي له سلبيات مثل:

- ضياع وقت لإنصراف الموظفين عن الأعمال الموكلة إليهم.

- إستخدام هذا الإتصال في غير مصلحة المنظمة.

- تفشي الشائعات واللامبالاة بين الموظفين.¹

كما ان هناك انواع اخرى للاتصال تتحدد بناء على عدد الأشخاص الذين يشتركون فيه , وتبعاً لذلك فان

هناك خمسة أنواع من الاتصال : الاتصال الذاتي - الاتصال الشخصي - الاتصال الجمعي

- الاتصال الجماهيري - الاتصال بين الثقافات :

(1)الاتصال الذاتي :

هذا النوع من الاتصال يحدث لكل منا حينما نتحدث مع أنفسنا , ويتعلق هذا بالأفكار والمشاعر والمظهر العام - كما نراه ونحس به - في نواتنا . وبما أن الاتصال يتركز في داخل الإنسان وحده, فانه هو المرسل والمستقبل في الوقت نفسه. وتتكون الرسالة من الأفكار والمشاعر, كما أن وسيلة الاتصال هي المخ الذي يترجم الأفكار والمشاعر ويفسرها, وهو نفسه الذي يصدر تغذية عكسية عندما يقلب المرء الأفكار والمشاعر فيقبل بعضها ويرفض البعض الآخر أو يستبدلها بغيرها .

(2) الاتصال الشخصي :

يحدث الاتصال الشخصي حينما يتصل اثنان أو أكثر مع بعضهم البعض عادة في جو غير رسمي لتبادل المعلومات وحل المشكلات ولتحديد التصورات عن النفس والآخرين . ويشمل الاتصال الشخصي نوعين هما : الاتصال الثنائي والاتصال في مجموعات صغيرة،²

(3) الاتصال الجمعي :

في الاتصال الجمعي تنتقل الرسالة من شخص واحد (متحدث) إلى عدد من الأفراد يستمعون, وهو ما نسميه بالمحاضرة أو الحديث العام أو الخطبة أو إلقاء الكلمة العامة, ويحدث هذا عادة من خلال

¹علي احمد. الأسس النظرية التطبيقية للعلاقات الإنسانية, (مرجع سبق ذكره). ص 94.

²مصطفى احمد وحيد. مرجع سبق ذكره. ص ص21،22.

المحاضرات الدينية أو التوجيهية أو التجمعات الجماهيرية أو المظاهرات السياسية وكلمات الترحيب و الحديث في الأماكن العامة إلى عدد قليل أو كثير من الناس.

(4) الاتصال الجماهيري :

يحدث الاتصال الجماهيري من خلال الوسائل الالكترونية كالإذاعة والتلفاز والأفلام والأشرطة المسموعة والانترنت والصحف والمجلات والكتب. وتشمل وسائل الاتصال الجماهيري كذلك وسائل الاتصال المتعددة كالأقراص المضغوطة والأقراص المرئية ونحوها. وهذا يعني أن الرسالة يقصد بها الوصول إلى عدد غير محدد من الناس. ورغم كثرة استخدامنا لوسائل الاتصال الجماهيري إلا أن فرص التفاعل بين المرسل والمستقبل قليلة أو منعدمة في أكثر من الأحيان. ولقد مكنت الوسائل الالكترونية الحديثة مثل آلات التصوير الرقمية ووسائل البريد الالكتروني والهاتف المرئي ونحوها التواصل بين الناس على نطاق واسع متجاوزة الحدود الجغرافية والسياسية وموصلة بين الثقافات المختلفة.

(5) الاتصال الثقافي :

الثقافة هي مجموع القيم والعادات والرموز اللفظية وغير اللفظية التي يشترك فيها جميع من الناس , وتتفاوت الثقافات فيما بينها في هذه القيم والعادات والرموز حسب تاريخ الشعوب وأوضاعها الاجتماعية والاقتصادية والسياسية, كما أن الثقافة الواحدة قد يكون بها أكثر من ثقافة صغرى . يشترك العرب مثلا في ثقافة واحدة واسعة , ولكن كل بلد عربي له ثقافة مميزة , كما أن كل بلد قد يكون به أكثر من ثقافة صغرى تتميز بها عن بقية الثقافات الموجودة في ذلك البلد وذلك رغم اشتراك هذه الثقافات في أمور جامعة ووجود اختلافات تكبر وتصغر بينها. يحدث الاتصال الثقافي حينما يتصل شخص أو أكثر من ثقافة معينة بشخص أو أكثر من ثقافة أخرى, وحينئذ لابد أن يعي المتصل اختلاف العادات والقيم والأعراف وطرق التصرف المناسب , وإذا غاب هذا الوعي فإنه سينتج عن الاتصال قدر من سوء الفهم, على سبيل المثال, لو أنك سرت في مكان عام في أوروبا ممسكا بيد صديقك فسيظن الغربيون بكما السوء , بينما لا يرى الناس في مصر ذلك عيبا , بل هو علامة على حميمية الصلة بينكما¹.

¹ مصطفى احمد وحيد، مرجع سبق ذكره، ص . 23 .

المبحث الثاني: دور الاتصال في المؤسسة الإدارية.

المطلب الاول: وظائف الاتصال في المؤسسة الإدارية.

للاتصال أبعاد اجتماعية وثقافية وتعليمية وتنموية عدة، فمنها تنبثق وظائفه التي يمكن حصرها في النقاط التالية :

➤ الوظيفة التعليمية المعرفية :

وتتعلق بنقل المعلومات والخبرات والأفكار إلى الآخرين بهدف تنويرهم ورفع مستوياتهم العلمية والمعرفية والفكرية، وتكييف مواقفهم إزاء الحدث والظروف الاجتماعية وتحقيق تجاربهم مع الاتجاهات الجديدة واكتسابهم المهارات المطلوبة التي تساعدهم في حياتهم الشخصية والوظيفية .

➤ الوظيفة الإقناعية :

والغرض منها مساعدة النظام الاجتماعي والسياسي في تحقيق الاتفاق أو الإجماع بين أفراد المجتمع وفئاته المختلفة عن طريق الإقناع وضمان قيام كل فرد بالدور المطلوب منه تجاه المجتمع ومؤسساته المختلفة والمقصود من كل ذلك إحداث التحولات والتغيرات المطلوبة من وجهات نظر المجتمع حول حدث معين أو فكرة معينة تساعد النظام الاجتماعي والسياسي أو تثبيت وجهات نظر وأفكار قائمة والتأكيد عليها .

➤ الوظيفة الترفيهية :

يلعب الاتصال دورا في الترويج عن أفراد المجتمع وتحقيق أعباء الحياة اليومية ومتاعبها عنهم ، وذلك من خلال البرامج الترفيهية التي من شأنها الترويج عن نفوس الناس من خلال برامج فنية متعددة وجذابة تستهوي جمهور المستقبلين (عبر وسائل الاتصال الجماهيري خاصة) .

➤ الوظيفة الثقافية :

وتتمثل في نقل التراث الثقافي من جيل إلى جيل، ومن فرد إلى فرد، ومن مجتمع إلى آخر.¹

وقد نجد ان هناك عدة وظائف خاصة بالاتصال الداخلي للمؤسسات الادارية نذكر منها الاتي:

¹ عبد الرزاق الدليمي . المدخل الى وسائل الاعلام والاتصال، (ط 1، عمان: دارالثقافة للنشر والتوزيع، 2011)، ص

وظيفة لوجيستية : تدفق المعلومات .

أي مؤسسة مهما كان حجمها ونشاطها ، لا يمكن أن تعمل من دون تبادل المعلومات، ولضمان فعالية عمليات التبادل هذه من الضروري توفير حد أدنى من التنظيم، و الذي يكون رسمياً.

شبكة المعلومات المرتبطة بها يجب أن يضمن حسن سير أعمال المؤسسة.
- المعلومات من أعلى إلى أسفل: دور الإدارة هو الإعلام، لأنها تتصل اتصالاً مباشراً والعلاقات التسلسلية من الأوامر والتوجيهات والتعليمات التنفيذية، البيانات المرسله من مستوى أعلى إلى مستوى أدنى من التسلسل الهرمي.

-المعلومات من أسفل إلى أعلى : دورها هو إبلاغ الإدارة. فهي تسمح للتسلسل الهرمي للاستماع إلى الموظفين. ترفع هذه هي المعلومات اللازمة لتحديد ما إذا كانت تنتقل بصورة جيدة، لمعرفة طريقة تفكير توقعات الموظفين ، واقتراحاتهم،شكاويهم و طلباتهم، ينبغي أن تكون الوسائل المستعملة لذلك كافية.

-المعلومات الأفقية: ودورها هو إقامة اتصالات فعالة بين الموظفين من نفس المصلحة أو المصالح المختلفة. فهي تسمح بتضارب وجهات النظر، وتبادل الأفكار، لإزالة سوء التفاهم، وتحسين المعرفة والفهم و تدفق جيد للمعلومات وتكون مجموعة متماسكة وموحدة.
الوظيفة الإدارية: تعزيز التسلسل الهرمي. إطارات المؤسسة تحتل عنصراً أساسياً و هاماً في نظام المعلومات من ، نقلها صاعداً أو هابطاً وهذا التدفق يعتمد اعتماداً كبيراً على مشاركة خبراتها و ، يرجى التأكد من أن أهداف أفراد المؤسسة تتوافق مع أهداف الاتصال الداخلي² والموارد المتاحة لذلك، وهذا يتطلب جهداً لشرح هذه الأهداف وأحياناً التدريب و التكوين.

الوظيفة الاقتصادية: لا بد من توحيد الموظفين لتكوين فريق متماسك وموحد وقيم مشتركة وشعور قوي بالانتماء إلى هذه المؤسسة، وينبغي أيضاً أن يكون له دوافع و افتخار بالانتماء إلى الأعمال التي تنقل صورة قوية عنها وأخيراً ، يجب ضمان التنسيق بين الإجراءات والخطط الموضوعه و الأقوال ، وبين الموظفين على الصعيد الداخلي و الخارجي في علاقاتها مع العملاء والالتزامات الواردة في الاتصال المؤسسي ب. صفة عامة ، مدير الاتصال هو الذي يعهد بهذه المسؤولية.¹

1 قادري محمد، الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق. دراسة حالة مؤسسة الخزف المنزلي تافنة بمغنية. مرجع سبق ذكره ، ص 91،92.

المطلب الثاني: أهمية الاتصال في المؤسسة الإدارية

إن الإتصال الفعال هو مفتاح نجاح المنظمة ،وعليه يتوقف بقائها،فبدون الإتصال لا يعرف الموظفون ماذا يعمل زملائهم ولا تستطيع الإدارة أن تستلم المعلومات عن المدخلات التي تحتاجها ولا يستطيع المشرفون إصدار التوجيهات والتعليمات والإرشادات اللازمة وبدون الإتصال يصبح التنسيق بين أعمال الوحدات والأفراد مستحيلا ولا يمكن التعاون فيما بينها.

وتظهر أهمية الإتصال الإداري كعملية حيوية وأساسية لكل منظمة في الجوانب التالية:

- تفهم الأفراد لطبيعة عملهم:يسهم الإتصال الفعال في نقل الأوامر والتعليمات التي الإدارة العليا المتعلقة بطبيعة المهام التي يقوم بها العاملون في المنظمة لذا يتم إطلاعهم وإحاطتهم بموقف وسلوك الإدارة اتجاههم بما يساعد العاملين على تفهم طبيعة أعمالهم المختلفة.

-التعرف على أهم المشكلات التي تواجه العمل:يساعد الإتصال في إحاطة الإدارة العليا بمجريات الأمور بنقل ما لدى العاملين من ملاحظات وآراء ومقترحات وشكاوي وبالتالي يمكن الإدارة العليا من تفهم ومعايشة الظروف المحيطة بهم،مما يساعد على تحسين مستوى أداء العاملين في المنظمة.

-تنمية العلاقات الإنسانية :يسهم الإتصال في خلق وحدة المفهوم والهدف ورفع الروح المعنوية مما يؤدي إلى زيادة التفاعل الإجتماعي والعلاقات الإنسانية وتحقيق نتائج إيجابية للمنظمة والعاملين.

-تحقيق التنسيق في العمل : يحقق الإتصال الفعال تقاربا في وجهات نظر العاملين المختلفة مما يسهم في تحديد الرؤية الشاملة لكل جوانب العملية الإدارية ويقلل من سوء التفاهم والإختلافات التي تطرأ في محيط العمل.

- يساعد الإتصال على تكوين علاقات إنسانية سليمة بين الرؤساء والمرؤوسين وبين المرؤوسين وبعضهم البعض ،فبمجرد قام الفرد على التعبير عن وجهة نظره وتوصل رأيه للإدارة ، يضمن إلى حد كبير حلا لمشاكله .¹

¹ المنجي زهراء، الإتصالات الإدارية في الأجهزة الحكومية،العمانية(دراسة تحليلية)،(رسالة غير منشورة .2004)

ما يؤكد أهمية عملية الاتصال داخل المؤسسة ما ذهب إليه "التون مايو- " مؤسس مدرسة العلاقات الإنسانية- من حيث أن الدراسة الاجتماعية يجب أن تبدأ بملاحظة دقيقة لما يسمى بالاتصال، فهذه المشكلة بدون شك هي نقطة الضعف التي تواجه الحضارة اليوم".

وهنا يشير "مايو" إلى أهمية الاتصال باعتباره أحد العوامل الرئيسية لقيام العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة، وعادة ما ينظر إلى عمليات الاتصال بوصفها تجيب على كل التساؤلات الخاصة بتنظيم المؤسسة. وبالتالي هناك أهمية نظرية محورية لنظام الاتصال داخل المؤسسات، فالإتصال هو الوسيلة التي بموجبها يتم نقل المعلومات، كما أنه يؤثر على العلاقات بين الأفراد، فينشأ التعاون والتكامل بينهم داخل الجماعة وفيما بين الإدارة والعمال. ومن نتائج البحوث التي أجريت في هذا الإطار: «البحث الذي أجراه "ستيفن هاب" بالولايات المتحدة الأمريكية، عام 1956 بعنوان "الاتصال بالموظفين" وقد أختير في هذا البحث مؤسستين متماثلتين، تتبّع الأولى أسلوباً سديداً في الاتصال بينما لا تدخل المؤسسة الثانية مثل هذا الأسلوب السديد في حساباتها، وقد تضمنت أسئلة الاستبيان الموجهة للموظفين في كل من الشركتين ما ينم عن توافر الاتصال المثمر من عدمه كالإحاطة من قبل العاملين بالمؤسسة بأهدافها وخططها، وكالإحساس بالانتمائية والثقة في مقدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها والعناية بمصالح من يعملون بها في نفس الوقت، وقد أسفرت نتائج البحث عن غالبية العاملين في الشركة الأولى وأفادوا بالإيجاب على هذه الأسئلة، بينما نسبة ضئيلة من المؤسسة الثانية أبدوا مثل هذا الرأي». وتؤكد هذه الدراسة على أهمية الاتصال داخل المؤسسة وذلك في إطار قيام علاقات إيجابية وسليمة بين العاملين، ولوحظ أن الإدارة قد وجدت أفضل طريقة لتحقيق أهدافها وذلك بتدعيم الاتصالات الصاعدة لتحقيق مزيد من الترابط بين العمال والإدارة على أساس من الثقة المتبادلة بينهما.¹

¹ صبرينة رماش، الفعالية الاتصالية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة ميدانية في الشركة الوطنية للكهرباء والغاز SONELGAZ، (مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم في علم الاجتماع فرع تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم علم الاجتماع و الديمغرافيا، سنة 2008/2009)، ص 136، 137.

المطلب الثالث: أهداف الإتصال في المؤسسة الإدارية

تختلف أهداف عملية الإتصال الإداري تبعا لطبيعة المنظمة وأهدافها الرئيسية إلا أن هناك أهداف أساسية في أغلب عمليات الإتصال وهي:

1- تزويد العاملين بما يحتاجون إليه من معلومات عند الإجراءات والممارسات الخاصة بالعمل للقيام بمهام أعمالهم على أكمل وجه.

2- وضع كافة المعلومات والبيانات الدقيقة أمام متخذي القرارات في مواقع التنفيذ والقيادات المختلفة حتى يتمكنوا من وضع قرارات سليمة.

3- مساعدة الإدارة على القيام بأعمالهم الرئيسية في رسم سياسات المنظمة ووضع خططها واتخاذ قراراتها.

4- تمكين متخذي القرارات في المنظمة من إيصال توجيهاتها وأفكارها ونصائحها إلى العاملين وفي الوقت نفسه تمكين العاملين من إيصال مقترحاتهم وآرائهم ووجهات نظرهم إلى القادة.

5- توفير المناخ الإيجابي الذي يرغب العاملين في الإنجاز وينظم قيادة وتوجيه الموارد البشرية والفنية والمالية .

6- تعريف المرؤوسين بأهداف المنظمة التي تسعى إلى تحقيقها على المدى القريب والبعيد.

7- متابعة ومراقبة سير العمل.¹

كما ان هناك اهداف اخرى للاتصال داخل المنظمات والمؤسسات الادارية نذكر منها التالي:

1- **أهداف الإتصال بالنسبة للعاملين:** إن أي اتصال داخل المؤسسة يجب أن يعمل على جعل

الموظفين ملمين الماما تاما بما يجري داخلها من أمور تهمهم، و هذا بقيام الإدارة علاقات مع

الموظفين على أسس من التفاهم و الثقة، وأن تزيد من إنتاجيتهم عن طريق تزويدهم بالمعلومات

اللازمة لحسن سير العمل.²

¹ علي أحمد، الأسس النظرية التطبيقية للعلاقات الإنسانية، مرجع سبق ذكره، ص 56.

² قادري محمد، الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق. دراسة حالة مؤسسة الخزف المنزلي

تافنة بمغنية، مرجع سبق ذكره، ص 43.

فالعاملون يهتمهم أن يعرفوا عن نشاطات و عمليات المؤسسة، إنتاجها ومستقبلها، القرارات المهمة المتخذة في المستوى الإداري الأعلى لأنها تؤثر على مستقبلهم و مستقبل مؤسستهم. ومعلومات عن السياسة المتبعة لاسيما التي تؤثر على العاملين و مستقبلهم الوظيفي، والمعلومات التي تتصل ببعض المشاكل التي تصادف عمل المؤسسة التي قد تؤدي إلى زيادة تضامنهم و تعاونهم لمواجهتها، و معلومات تتصل بالنشاط الوظيفي من خلال تزويد العاملين بمهارات وخبرات ومعلومات جديدة، و تكون إجابات عن استفسارات العاملين المتصلة بنشاط المؤسسة، وإنتاجيتها والظروف الاقتصادية المحيطة بها والتوقعات المستقبلية.

2- أهداف الاتصال بالنسبة للقيادات الإدارية:

عادة ما تكون الأعمال التي يقوم بها المديرون على مختلف المستويات مترابطة، وعندما يتخذ أحد المديرين قرارا معيناً فإنه عادة يقوم بالاتصال بمديري الإدارات الأخرى لتنسيق الجهود معهم و معرفة ما يقومون به. و النظام الذي يراد وضعه لكي يسير عليه العمل في إدارة معينة يجب أن يكون متقفا و منسقا مع السياسة العامة للمؤسسة، ولكي يتم التنسيق بين جهود القادة الإداريين لابد أن يكون هناك نظام اتصالي فعال يتيح انسياب قدر كاف من المعلومات و البيانات بين مختلف الإدارات، تساعد الإدارة العليا على اتخاذ القرارات المهمة، و توصيلها إلى العاملين وفي نفس معرفة آرائهم و وجهات نظرهم ومشاكلهم، و يمكن تحقيق هذا عن طريق نظام اتصال فعال ذو اتجاهين.

3- أهداف الاتصال بالنسبة للجمهور و العملاء:

إن للاتصال بين المؤسسة جمهورها وعملائها أهمية خاصة، فالمؤسسة يهتمها إقامة نظام اتصال فعال معهم، يمكنها من توصيل حقيقة الجهود المبذولة لتحسين الإنتاج أو الخدمة التي تقدمها. فاستمرار المؤسسة و نموها و بقائها يتوقف على رضا الجمهور عنها و عن جهودها، و العملاء يمثلون عنصرا مهما، فتطورها و تحقيقها للربح يتوقف على إقبالهم على شراء السلعة أو الخدمة التي تقدمها. وهذا بأساليب المؤسسة المختلفة ووسائلها والتعرف على رأي الجمهور و العملاء في نشاطها و جهودها و اقتراحاتهم و شكاويهم لتحسين الإنتاج أو الخدمة.¹

¹ قادري محمد، الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق. دراسة حالة مؤسسة الخزف المنزلي تافنة بمغنية، مرجع سبق ذكره، ص 43، 44.

المطلب الرابع: معوقات الإتصال في المؤسسة الإدارية.

تتعرض عملية الإتصال التنظيمي والتغير انسيابها ،وقد تتباين المعاني المرسله من قبل الشخص المتصل عن تلك التي فهمها المستقبل لأسباب كثيرة .ونادرا أن يحدث تطابق بين ما قصده المرسل وما فهمه المستقبل وتعود هذه المعوقات إلى مسببات تنظيمية أو نفسية إجتماعية .كما قد تكون هذه المسببات فنية مادية:

(أ)-المعوقات التنظيمية:

وتعترض المنظمة لمجموعة من المعوقات التنظيمية أهمها:

(1)-تداخل الإختصاصات وعدم وضوح المسؤوليات مما يترتب على ذلك من ازدواجية في خطوط الإتصال داخل المنظمات.

(2)-عدم وضوح الأهداف التنظيمية بالإضافة إلى عدم وجود توصيف دقيق للواجبات والمهام الوظيفية بالمنظمة.

(3)-زيادة حجم الأعباء الروتينية للعمل وزيادة شعور الفرد بالملل.

(4)-عدم وجود هيكل تنظيمي وما يترتب على ذلك من لجوء الإداريين إلى الإتصال غير الرسمي الذي بدوره قد لا يتفق مع أهداف المنظمة.

(ب)-المعوقات النفسية والإجتماعية:

وترتبط المعوقات النفسية و الإجتماعية بمجموعة العناصر المؤثرة التي تربط بين المرسل و المستقبل وما نتج عن ذلك من إختلاف بينهم في الحكم على الأشياء والتمايز في فهم الإتصال ويمكن إدراج المعوقات في النقاط الآتية:

(1)-عدم فهم عملية الإتصالات الفهم الصحيح وانعزالية الإدارة العليا.¹

(2)-الإختلافات البيئية والإجتماعية بين الموظفين من حيث العادات والتقاليد ،وكلما كثرت هذه الإختلافات أدنى ذلك إلى توسيع رقعة اللاتفاهم.

¹ بوحفنية قوي،الإتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة،(الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية،2010)، ص،

(3)-الإتجاهات السلبية وتباين الإدراك وأهم الإتجاهات السلبية هي إنطواء الأفراد على أنفسهم وتفضيل العمل الفردي حبس المعلومات والإحتفاظ بها لأنفسهم.

(ج)-المعوقات الفنية والمادية:

وتتصب هذه المعوقات على الجوانب الخاصة بالعمل أو الواجب المكلف به الشخص ويمكن تلخيصها في:

(1)-قصور التخطيط الخاص بنظام الإتصال سواء من حيث عدم إدراك المرسل لطبيعة الرسالة أو عدم فهم المستقبل للرسالة.

(2)-إحتواء الرسالة عل بعض البيانات التي يصعب تفسيرها وفهمها.

(3)-تشويه الرسالة ونقلها بشكل منحرف.

(4)-عدم وجود نظام واضح ومحدد للإتصال مع البيئة الخارجية.¹

¹ بوحفنية قوي،مرجع سبق ذكره، ص،ص،68،70.

المبحث الثالث: واقع الاتصال في المفتشية الولائية للعمل بغرداية.

المطلب الاول: تقديم مفتشية العمل:

المفتشية العامة للعمل هيئة ادارية تخضع لوصاية وزارة العمل و التشغيل و الضمان الاجتماعي تضمن مهامها في المرسوم التنفيذي رقم: 05-05 المؤرخ في 06 جانفي 2005 و المتضمن تنظيم المفتشية العامة للعمل¹. هذا التنظيم يحدد و ينشئ بموجبه هياكل مركزية و هياكل غير مركزية. الهياكل المركزية و عددها اثنان 02 تنسق نشاط الهياكل الغير مركزية منظمة كما يلي:

-المفتشيات الجهوية للعمل و عددها ثمانية 08 محددة كالاتي: الجزائر ، وهران ،بشار ،ورقلة ،قسنطينة باتنة ،عابدة ،تيارت و التي يشمل اختصاصها عدة ولايات و مهامها التنشيط ،التنسيق ،التقييم ،التسيير و مراقبة نشاط مفتشيات العمل للولاية التابعة لاختصاصها.

-مفتشيات العمل الولائية و عددها ثمانية و اربعون 48 يقتصر نشاطها على اقليم الولاية فقط تنشط و تراقب وتتابع ممارسة مفتشي العمل للنشاطات الناتجة عن المهام و الصلاحيات المخولة لمفتشية العمل بتشريع و تنظيم العمل الساري المفعول

- مكاتب مفتشية العمل و عددها سبعة و عشرون 27 تتواجد على مستوى المناطق الصناعية او دائرة ادارية محددة تخضع للمفتشية الولائية للعمل المعنية تكلف هذه المكاتب بتنشيط ، تنسيق ومتابعة مفتشي العمل الذين هم تحت سلطة رئيس المكتب

-تقديم المفتشية الجهوية للعمل بورقلة :

انشاءات المفتشية الجهوية للعمل بورقلة بموجب القرار الوزاري المشترك المؤرخ في اول ربيع الاول عام 1411 الموافق ل 20سبتمبر 1990 والذي يحدد الاختصاص الاقليمي للمفتشيات الجهوية للعمل ومكاتب مفتشية العمل المعدل بموجب القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 11 رجب عام 1426 الموافق ل 16 غشت 2005 يحدد عدد المفتشيات الجهوية للعمل و تنظيمها و اختصاصها الاقليمي²

¹ الجريدة الرسمية رقم 04 الصادرة بتاريخ 06 يناير 2005.

² الجريدة الرسمية رقم 75 الصادرة بتاريخ 16 غشت 2005.

المطلب الثاني: طبيعة الاتصال في المفتشية الولائية للعمل بغرداية:

ان النزاعات الفردية و الجماعية لاتحل دائما بالاحتكام للنصوص الجامدة من القوانين و التشريعات انما تحتاج قبل ذلك الى فتح حوار واسع و صريح ومباشر بين طرفي او اطراف النزاع¹ لاسيما اذا تعلق الامر بسوء فهم المسافات الفاصلة بين الحقوق و الواجبات و تقدير هوامش التنازل لفائدة المؤسسة.

لاجل ذلك كان على مفتش العمل واجبات ادبية عليه ان يتقنها اولاقبل ان يلجا الى النصوص التشريعية و التنظيمية ذلك ان قواعد السلوك لاتخضع دائما الى القانون انما تخضع اكثر ما تخضع للاجراءات الوقائية القبلية عبر فتح قنوات اتصال و حوارو توعية و تحسيس و البعد عن التحيز والاعلام المسبق لجميع الاطراف و السعي مع السلطات الوصية .

ان هذه الخطوة يجب ان يسبقها خطوات اخرى تتمثل في:

- التحسيس و التوعية حفاضا على المصلحة العليا
- المصالحة تجنبنا لشتى انواع الضغوط

ان مفتش العمل ليس رجل مطافي مهمته اخماد النيران حال اندلاعها وانما هو طبيب وقائي يقدم للعمال و اصحاب العمل على حد سواء جرعات من الامصال التلقيفية المضادة للنزاعات الفردية و الجماعية بغية المحافظة على جسم و هيكل المؤسسة قويا وسليما كما ان على مفتش العمل ان يكون على اتصال مع مسؤوليه وزملاءه و العمال و المستخدمين من مختلف القطاعات القانونية و النشاطات وهو على علاقة كذلك بمختلف المؤسسات الادارية العمومية التي مقرها في مجال اختصاصه الاقليمي (الولاية - الدائرة - البلدية - الوكالة المحلية للتشغيل صندوق الضمان الاجتماعي وغيرها...) في اطار القيام بمهامه يمكن لمفتش العمل من التعامل مع عمال بسطاء كما يمكنه ان يتعامل مع اطارات ومسيرين ذوي مستوى عالي .ان هذه المكانة النبيلة التي يكتسبها مفتش العمل هي عنصر هام من نشاط مفتش العمل دون ان يكون متخصص في كل المجالات فان مفتش العمل يقوم بمهامه بمختلف جوانبها و التي تتمثل فيما يلي :

* تبليغ و توضيح النصوص التشريعية و التنظيمية المتعلقة بالعمل

¹مجلة (نشرة مفتية العمل) النشرة السادسة للمفتشية العامة للعمل العدد 08 ديسمبر 2002.

* اعلام الجماعات المحلية بظروف العمل داخل المؤسسات التابعة لاختصاصها الاقليمي¹

* اجراء المصالحة قصد انقاء الخلافات الجماعية وتسويتها

* اعلام الادارة المركزية للعمل بمدى تطبيق النصوص التشريعية و التنظيمية المتعلقة بالعمل و اقتراح التدابير الضرورية لتكيفها و تعديلها

* تقديم المعلومات والارشادات للعمال و مستخدميهم فيما يخص حقوقهم وواجباتهم و الوسائل الملائمة اكثر لتطبيق الاحكام القانونية و التنظيمية و التعاقدية و القرارات التحكيمية

* مراقبة تطبيق الاحكام التشريعية و التنظيمية المتعلقة بعلاقات العمل الفردية و الجماعية و ظروف العمل و الوقاية الصحية وامن العمال²

اضافة الى كون وظائف المساعدة و النصح والارشاد و الاعلام تشكل مهام اساسية للمفتشية كونها حيزا كبير من انشغالات اطراف علاقة العمل و من نشاط المصالح, فان ممارستها تستند بالضرورة الى انماط و اساليب اتصال حديثة

حيث تعتبر الانترنت و (الانترانات) من الوسائل المفضلة لضمان تفتح على الخارج و للتقرب اكثر من مستعملي المصلحة والاستجابة لطلبات اكثر دقة من المحيط.

ففي اطار اعلام واتصال واسع يقوم على تقنيات حديثة و سهلة الوصول اليها من طرف الجمهور سنجد مهمة التعميم الاعلامي التي تعتبر مهمة دائمة لمفتشية العمل تعبيرها الكامل بغية الوصول الى تحقيق الاهداف .

اضافة الى هذا و لمواكبة التطور و السرعة الرقمية بادرت المفتشية العامة للعمل الى انشاء خلية استقبال المواطن ,الاتصال و الاصغاء الاجتماعي منذ 2002 اهدافها تتمثل فيما يلي:

*المساهمة في تحسين الخدمات المقدمة على مستوى هياكل القطاع

*انسنة علاقات المصلحة العمومية بالمواطن

¹ قانون العمل .نصوص تشريعية و تنظيمية . الطبعة الخامسة متممة و معدلة، تم الطبع بوحدة الطباعة للرهان

الرياضي الجزائري الشراكة نشر المعهد الوطني للعمل-2015 ص638

² Amar ben amrouche le nouveau droit du travail en algerie editions hiwarcom alger 1994 p109.110.111

*اعادة ثقة المواطن في المؤسسات العمومية

مهامها:

*الاستقبال و الملاحظة و الاصغاء و التدخل للعمل على التسوية السريعة للشكاوي و العرائض التي يقدمها مستعملي القطاع.

*توجيههم و مرافقتهم في خطواتهم

*اطلاعهم على حقوقهم والتزاماتهم وسبل التظلم في مجال علاقة العمل

*في اطار نفس المهام تطلع الخلية الى الاستماع الى انشغالات المواطنين من خلال انشاء بنك للمعلومات انشغالات القطاع من اجل الاهدافالتالية"

-خلق احصائيات وتحليلها رقميا

-استقبال و تلقي المعلومة الهامة وتحليلها

-تكوين اعوان مؤهلين للرد على الانشغالات

-اعطاء صورة لائقة وحسنة عن دور القطاع

تنظيمها:

تنظم الخلية في فرعين¹ :

-فرع خاص بعلاقات العمل , العلاقة مع مصالح مفتشية العمل

-فرع خاص بالضمان الاجتماعي , العلاقة مع هيئات الضمان الاجتماعي تحت الوصاية

¹نشرة مفتشية العمل العدد08 ديسمبر2002. مرجع سبق ذكره.

المطلب الثالث: الصعوبات والمعوقات التي تواجه الاتصال في المفتشية الولائية للعمل بغرداية.

اضافة الى دور المراقبة و التدخل لمساعدة المتعاملين الاجتماعيين من قبل مفتشية العمل على التطبيق النصوص التشريعية والتنظيمية. وتحقيق لاهدافها¹. ان المهام المخولة لمفتشية العمل بحكم القانون تركز في الاساس على الاتصال المباشر مع المستخدمين والعمال و النقابات وهي تمارس في محيط فيه المصالح متناقضة وحيث تكون العلاقات غالبا متشعبة لذا تتطلب قدرة من الخبرة و الاتصال و قدرات حقيقية للاعلام. في وقت يتفق فيه الكل على ان اللجوء الى التقنيات الحديثة للاتصال و الاعلام و التي تشكل اليوم تحديا لمواكبة مفهوم العصرية تواجه مفتشية العمل صعوبات و معوقات حالت دون بلوغ كامل لاهدافها و من جملة الصعاب و العوائق مايلي:

-انعدام مصلحة العلاقات العامة بالمفتشية للقيام بمهام الاعلام و الاتصال مما يحول من تبليغ الرسالة و محتواها بطريقة جيدة و مفيدة

-غياب الانترنت (الشبكة العنكبوتية) مما يجعل المعلومة بطيئة و ثقيلة و مكلفة مقارنة بما توفره هذه التقنية من سرعة و جهد و وقت

- قلة الموارد البشرية مما يحول دون تخصيص مصلحة للعلاقات العامة توكل لها مهمة التعريف بمفتشية العمل و مهامها و صلاحياتها .

-قلة التجمعات و اللقاءات التي تتمحور مواضيعها حول الاعم و الاتصال و دورهم .

-غياب ثقافة الاتصال و التواصل بين متلقي الرسالة و نعني بهم فئة العمال و المستخدمين وانعدام الحوار بين الطرفين مما يصعب عملية الاتصال.

- تعدد المستويات الادارية لحامل الرسالة مما يؤثر على مصداقية الرسالة.

¹ Rabah bettahir—mustaphakhelifi.(et si on reparlait salaire ? ou les relation sociales au sein de l'entreprise) imprimerie mohli ain-taya algerie.1992.p61

-البعد المكاني بين افراد المفتشية ودوره في اعاقه الرسالة حيث نجد المقر في غرداية بينما اقصى فرع يتواجد بالمنيعه على بعد270كلم جنوبا مما يجعل العملية الاتصالية لاتصل كما يتلاقها المفتش الموجود بالمقر .

- قلة الاجتماعات الدورية وما لها من دور في اعاقهالاتصال وعرقلته فنجد الاعوان لايلتقون الانادرا في اجتماع لايتعدى اربعة ساعات خلال كل شهر او ثلاثة اشهر.

-عدم برمجة الايام الاعلامية

الفصل الثاني: التحليل الاحصائي ومناقشة نتائج الدراسة.

المبحث الأول: تحليل البيانات الشخصية للمبحوثين.

المبحث الثاني: التحليل الكمي والكيفي لمحور طبيعة الاتصال في

المفتشية الولائية للعمل بغرداية.

المبحث الثالث: التحليل الكمي والكيفي لمحور دور الاتصال في

المفتشية الولائية للعمل بغرداية.

المبحث الرابع: التحليل الكمي والكيفي لمحور الصعوبات و المعوقات

التي تواجه الاتصال في المفتشية الولائية للعمل بغرداية.

الفصل الثاني: التحليل الاحصائي ومناقشة نتائج الدراسة.

المبحث الاول: تحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة:

الجدول رقم (01): وصف المتغيرات:

المتغيرات	النسبة	
	عدد المشاهدات	النسبة المئوية
المقبولة	30	%100
المرفوضة	0	%0
المجموع	30	%100

من خلال برنامج (spss) ومن عملية وصف المتغيرات المكونة للدراسة نلاحظ من خلال الجدول رقم (01) ان جميع المشاهدات كانت مقبولة ومنه فان عدد المشاهدات المحذوفة معدوم.

الجدول رقم (02): مقياس الصدق و الثبات (ألفا كرومباخ):

عدد المتغيرات	معامل ألفا كرومباخ
16	0.833

من خلال الجدول رقم (02) وبالإعتماد على برنامج (SPSS) نلاحظ ان مقياس الصدق والثبات في مستوى مقبول جدا، حيث انه يتجاوز نسبة 60 % ، وهي اقل نسبة مقبولة يمكن بناء دراسة على ضوئها، حيث ان نسبة 83 % تعد نسبة قوية ومعبرة عن مستوى جيد من الصدق والثبات.

الجدول (03): مقياس الصدق والثبات في حال حذف أحد الأسئلة:

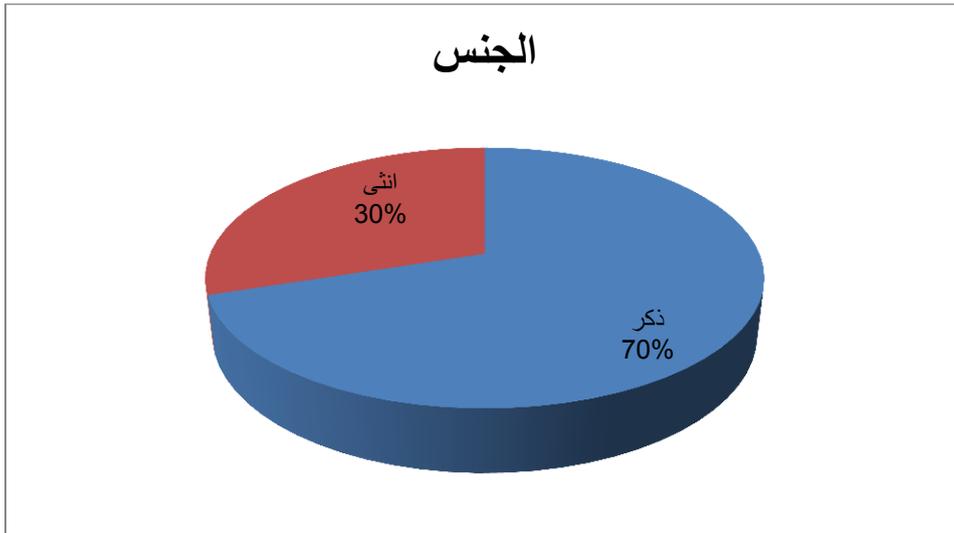
السؤال	معامل ألفا كرومباخ في حال حذف سؤال
مارأيك في عملية الاتصال في المؤسسة التي تعمل فيها؟	.824
هل ترى ان نوع الاتصال المستخدم يسهل من مهامك؟	.834
هل يتصل بك مدير المؤسسة؟	.892
هل تقدم اقتراحاتك في العمل لمديرك؟	.799
هل يوجد تواصل بينك وبين زملائك في العمل؟	.838
ما هي الوسيلة الاكثر استخداما في اتصالاتك الادارية؟	.819
هل التعليمات التي تتقل اليك واضحة؟	.800
هل تشارك في اتخاذ القرارات التي تخص المؤسسة؟	.821
فيما تكمن اهمية الاتصال في المفتشية الولائية للعمل؟	.816
هل يساهم الاتصال في زيادة فعالية العمل داخل المفتشية؟	.839
هل تعتبر الاقدمية في العمل مؤثرة على الاداء الاتصالي للعاملين؟	.819
رتب الوسائل التي تراها مناسبة لاعلامك بنشاطات المؤسسة	.799
هل تعدد المستويات الادارية يؤثر على مصداقية الرسالة؟	.823
هل البعد المكاني بينك وبين مسؤولك يعيق التواصل بينكما؟	.799
هناك معوقات تعيق الاتصال داخل المفتشية؟	.809
هل تعقد المؤسسة اجتماعات دورية مع العمال والموظفين؟	.813

من خلال الجدول وبالاتماد على برنامج (SPSS) نلاحظ ان كل الاسئلة كانت مقبولة حيث ان حذف اي سؤال لا يؤثر أي تأثير جوهري على نسبة الصدق والثبات ومنه نعتد الاستبيان دون حذف اي سؤال.

الجدول رقم (04): متغير الجنس لفئة المبحوثين:

		التكرار	النسبة المئوية
المتغير	ذكر	21	%70
	انثى	9	%30
	المجموع	30	%100

من خلال الجدول المبين اعلاه لاحظنا ان نسبة 70%، من افراد العينة ذكور في حين نجد ما نسبته 30% اناث ويعود هذا الفرق بين الجنسين الى طبيعة المنطقة باعتبار مدينة غرداية محافظة مما يجعل خروج المرأة للعمل قليل مقارنة بالرجل اضافة للعادات و التقاليد. والشكل الموالي يوضح متغير الجنس.

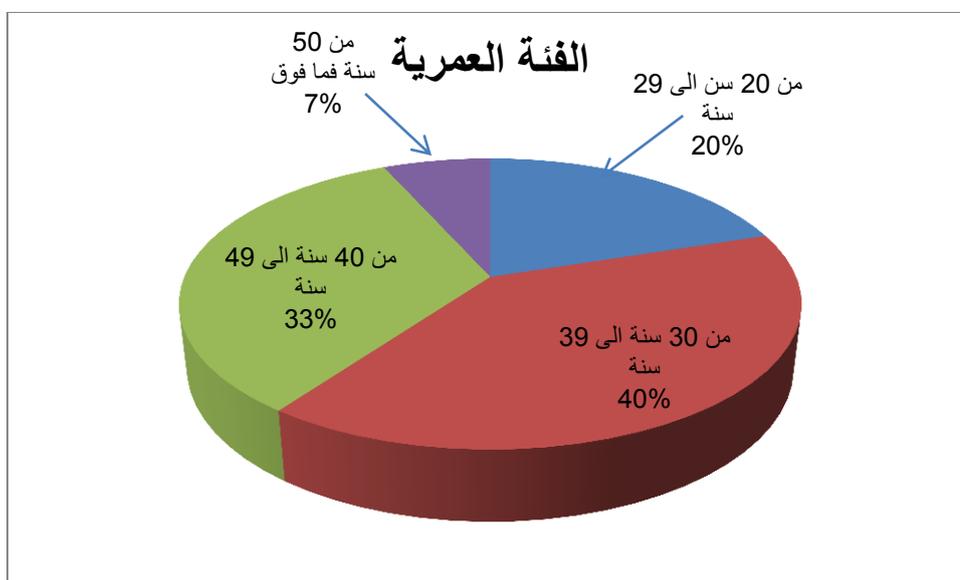


الشكل رقم(01): متغير الجنس لعينة الدراسة

الجدول رقم (05): يوضح الفئة العمرية:

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
من 20 سن الى 29 سنة	6	%20
من 30 سنة الى 39 سنة	12	%40
من 40 سنة الى 49 سنة	10	%33.3
من 50 سنة فما فوق	2	%6.7
المجموع	30	%100

يبين الجدول رقم (05) ان الفئات العمرية للمبحوثين محصورة ما بين سن 30 و 39 سنة بنسبة 40% ثم تليها فئة من 40 الى 49 سنة بنسبة 33.3% وبمجموع الفئتين نجد ان النسبة 73.3% مما يدل على اعتماد المؤسسة على فئة الشباب من خلال تجديد اطارها وعمالها والشكل التالي يوضح الفئة العمرية.

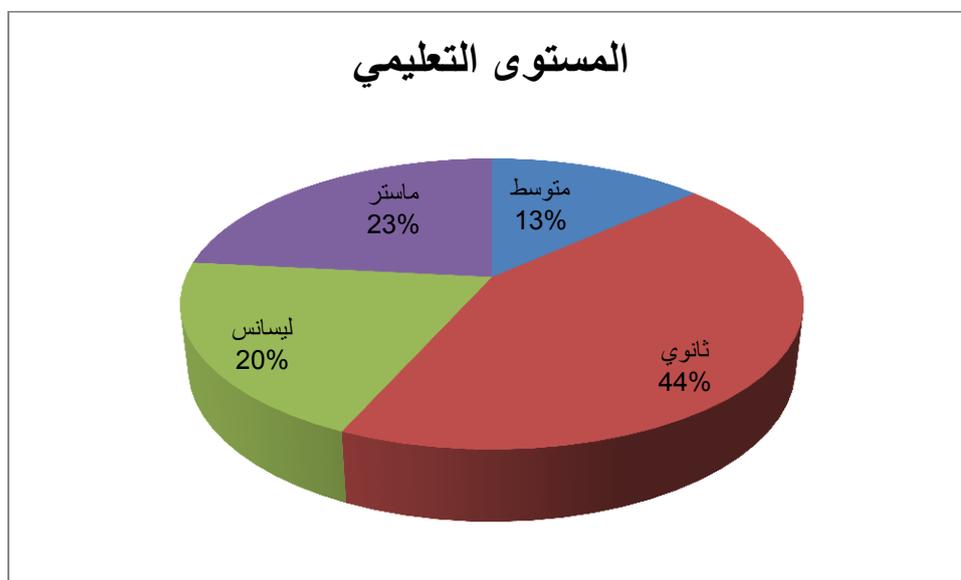


شكل رقم (02) متغير السن بالنسبة لعينة الدراسة

الجدول رقم (06): يوضح المستوى التعليمي لأفراد العينة:

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
متوسط	4	%13.3
ثانوي	13	%43.3
ليسانس	6	%20
ماستر	7	%23.3
المجموع	30	%100

يبين الجدول رقم (06) ان المستوى التعليمي لفئة المبحوثين محصور ما بين المستوى الثانوي بنسبة 44% والمستوى الجامعي بنسبة 43% اي مامقداره 77% مستوى عالي، والشكل الموالي يوضح المستوى التعليمي للمبحوثين.

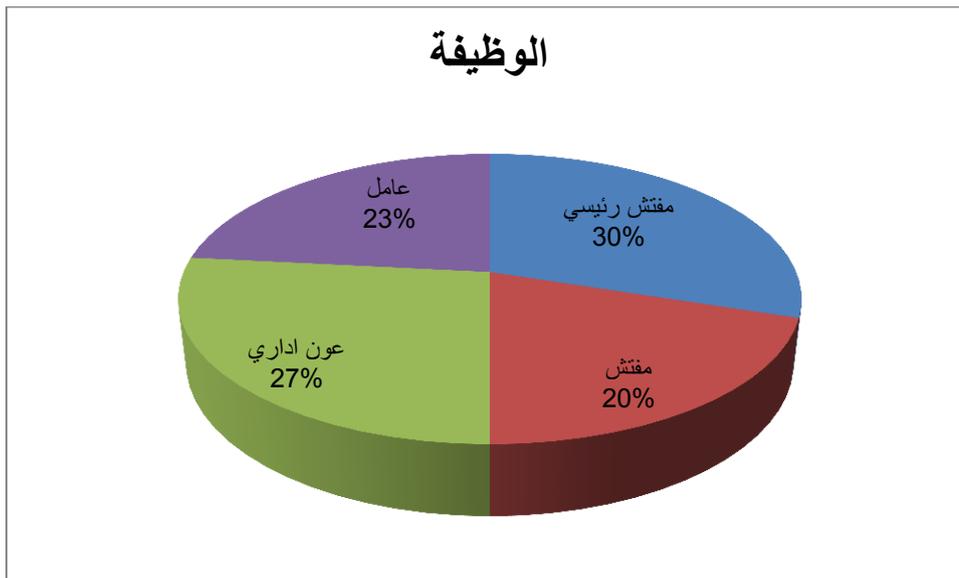


الشكل رقم (03) يبين المستوى التعليمي للمبحوثين.

الجدول رقم(07): يوضح وظائف افراد العينة:

المتغير	التكرار	النسب المئوية
مفتش رئيسي	9	30%
مفتش	6	20%
عون اداري	8	27%
عامل	7	23%
المجموع	30	100%

من خلال الجدول (07) يتضح جليا ان وظيفة مفتش و مفتش رئيسي تستحوذ على ما مقداره النصف من جمالي افراد العينة 15 مفتش ومفتش رئيسي اي بنسبة 50% من مجموع عمال المؤسسة بالنظر الى طبيعة عمل المؤسسة و هو المراقبة و التفيتش. والشكل الموالي يوضح وظائف المبحوثين.



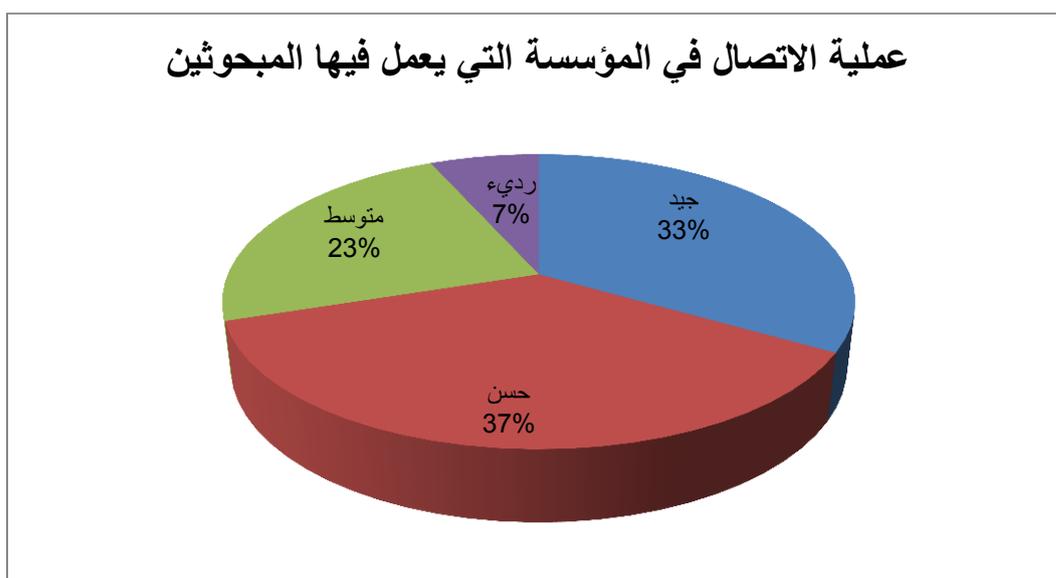
الشكل رقم(04): يوضح وظائف افراد العينة و النسبة المئوية

المبحث الثاني: التحليل الكمي والكيفي لمحور طبيعة الاتصال في المفتشية الولائية للعمل بغرداية.

الجدول رقم (08): عملية الاتصال في المؤسسة التي يعمل فيها المبحوثين.

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
جيد	10	33 %
حسن	11	37%
متوسط	7	23%
رديء	2	7%
المجموع	30	100%

من خلال دراستنا للجدول المبين اعلاه نجد ان نوعية عملية الاتصال داخل المفتشية جيدة و حسنة بالنظر الى عدد افراد العينة البالغ 21 اي بنسبة 70% في مما يدل على ان هناك عمل اتصالي تقوم به المؤسسة لا يصلح المعلومات و الرسائل. والشكل التالي يوضح عملية الاتصال في المؤسسة التي يعمل فيها المبحوثين.

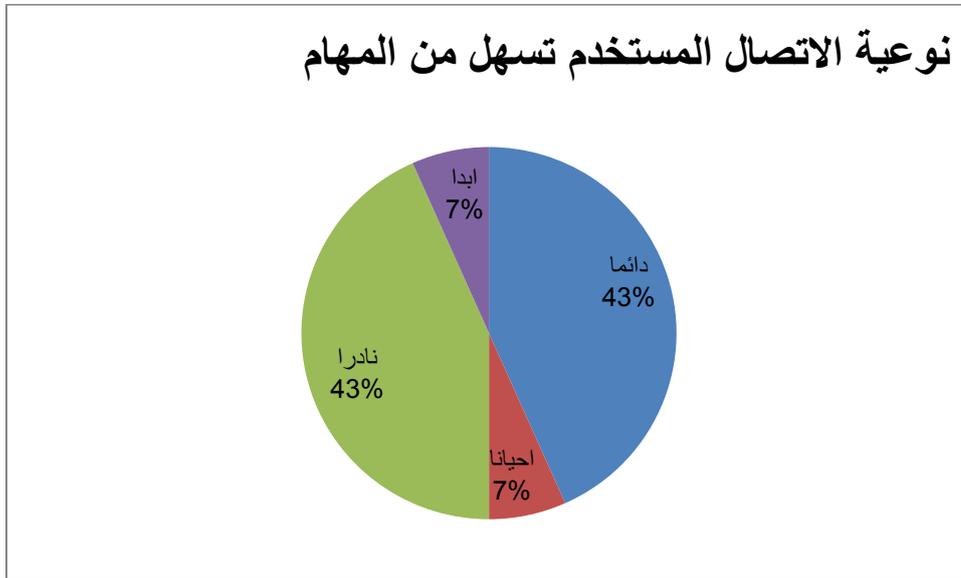


الشكل رقم(05): يبين نسبة نوعية عملية الاتصال وما مقدارها داخل المؤسسة لأفراد العينة

الجدول رقم (09): هل ترى ان نوع الاتصال المستخدم يسهل من مهامك؟

المتغير	التكرار	النسب المئوية
دائما	13	43.34%
احيانا	2	6.66%
نادرا	13	43.34%
ابدا	2	6.66%
المجموع	30	100%

من خلال دراسة محتوى الجدول رقم (09) ان اغلب المبحوثين اجمعوا ان نوع الاتصال المستخدم داخل مفتشية العمل يسهل من مهامهم وهذا بنسبة اكثر من 43% وهذا راجع الى المرونة و كذا انتقال المعلومات و الاوامر والتوجيهات بين الموظفين و مسؤوليهم بطريقة سهلة وسلسة وواضحة مما يسهل و يساعد العمال على اداء مهامهم بطريقة جيدة.

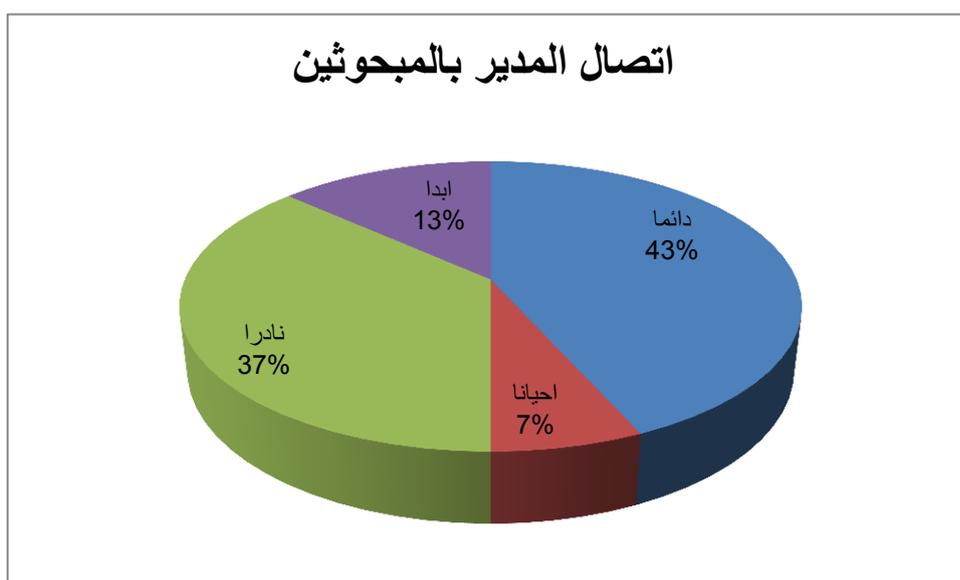


الشكل رقم (06): يوضح ان نوعية الاتصال المستخدم تسهل من المهام

الجدول رقم (10): يوضح طرح التساؤل حول اتصال المدير بالمبحوثين.

المتغير	التكرار	النسبة المئوية
دائما	13	43%
احيانا	2	7%
نادرا	11	37%
ابدا	4	13%
المجموع	30	100%

من خلال دراسة الجدول اعلاه نستنتج ان العملية الاتصالية بين المدير وعماله قائمة حيث نجد مامجموع 15 من افراد العينة اقرو باتصال المدير بهم سواء دائما او احيانا و بنسبة 50% وهو ما يؤكد ان التواصل موجود بين المدير و عماله، والشكل الموالي يوضح اتصال المدير بالمبحوثين.

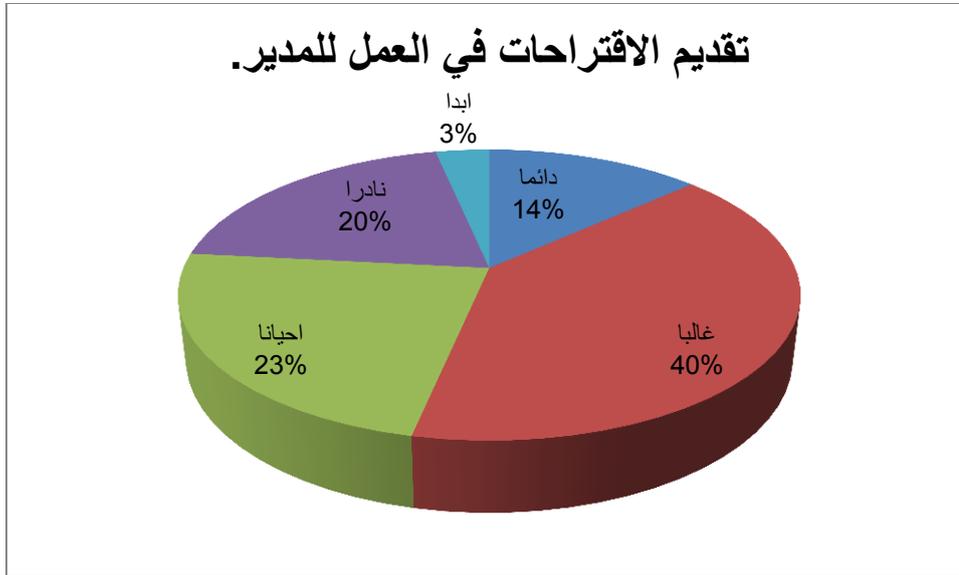


الشكل رقم (07): يبين مدى الاتصال بين المدير و المبحوثين

الجدول رقم (11): تقديم الاقتراحات في العمل للمدير.

المتغير	التكرار	النسب المئوية
دائما	4	14%
غالبا	12	40%
احيانا	7	23%
نادرا	6	20%
ابدا	1	3%
المجموع	30	100%

من خلال الجدول رقم (11) نلاحظ ان هناك اقتراحات وارهء تقدم من افراد العينة الى المسؤول فنجد مانسبته 54 في المائة يقدمون اقتراحاتهم غالبا و دائما من خلال الاجتماعات او اللقاءات التي تعقد، والشكل الموالي يوضح تقديم الاقتراحات في العمل للمدير.

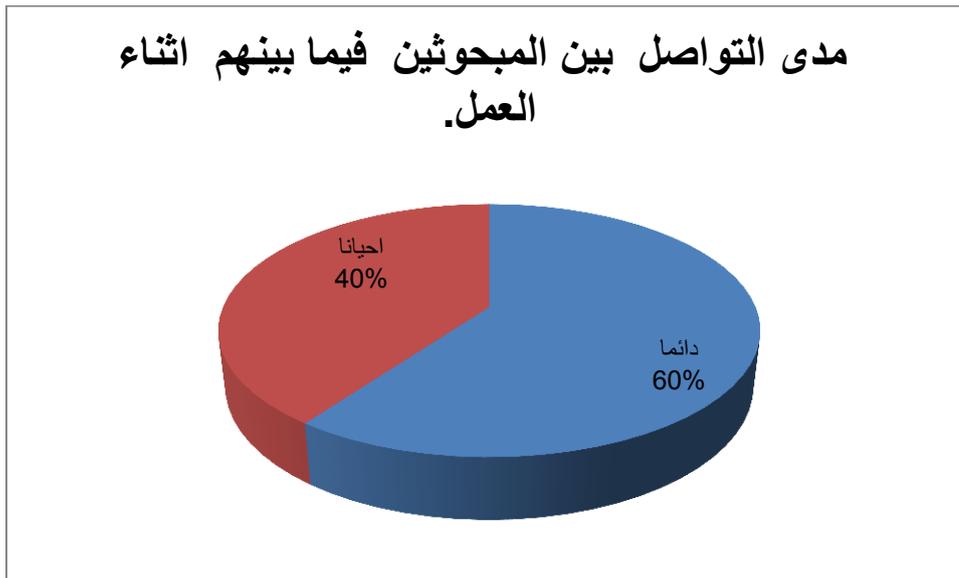


الشكل رقم (08): يوضح مدى الاقتراحات المقدمة من افراد العينة للمدير

الجدول رقم (12): يبين مدى التواصل بين افراد العينة فيما بينهم

		التكرار	النسب المئوية
المتغير	دائما	18	60%
	احيانا	12	40%
	المجموع	30	100%

من خلال الجدول رقم (12) لاحظنا ان اغلبية افراد العينة يتواصلون فيما بينهم اما دائما بمجموع 18 فرد وبنسبة 60 % او احيانا بمعدل 12 فرد مانسبته 40 % من هذا يتضح ان الاتصال و التواصل بين المبحوثين قائم و مستمر والشكل الموالي يوضح مدى التواصل بين المبحوثين فيما بينهم اثناء العمل.

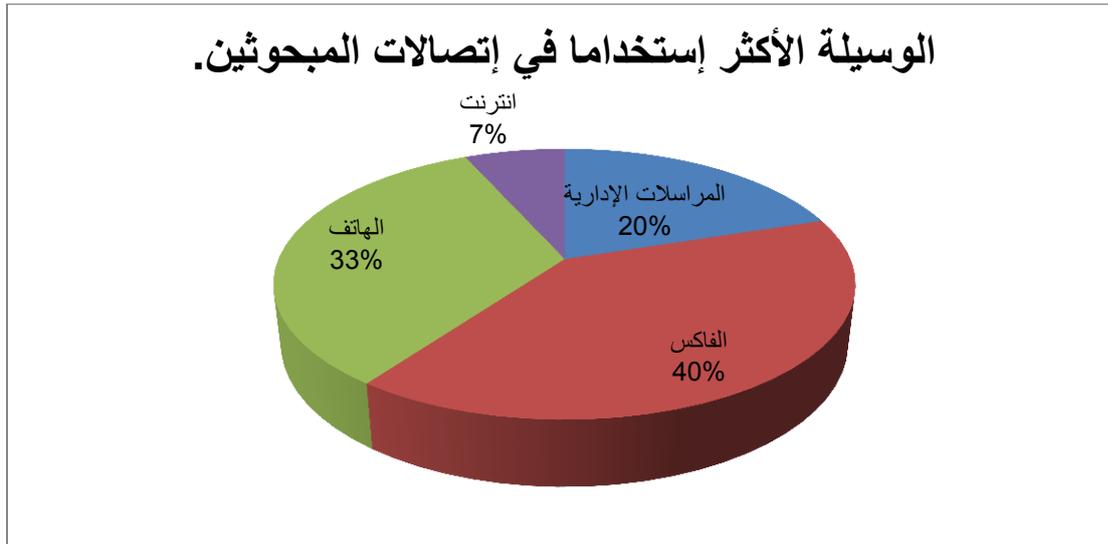


الشكل رقم(09): يوضح مدى التواصل بين المبحوثين فيما بينهم اثناء العمل.

الجدول رقم (13): الوسيلة الأكثر استخداما في إتصالات المبحوثين.

المتغير	التكرار	النسب المئوية
المراسلات الادارية	6	20%
الفاكس	12	40%
الهاتف	10	33%
انترنت	2	7%
المجموع	30	100%

من خلال الدراسة للجدول رقم (13) يلاحظ ان المؤسسة تعتمد في اقبال رسائلها و نقل المعلومات على الفاكس نظرا الى السرعة التي يتمتع بها مقارنة مع غيره من الوسائل الاخرى وبنسبة 40% اي ما مجموع 12 فرد ثم يليه الهاتف بنسبة 33 % بمعدل 10 من افراد العينة ثم المراسلات الادارية بنسبة 20 % اي بمجموع 06 افراد ثم الانترنت التي مازالت لم تعمم بالمؤسسة حيث يكون الولوج على الحسابات الشخصية فقط بنسبة 07 %، والشكل رقم (10) يوضح الوسيلة الأكثر استخداما في إتصالات المبحوثين.



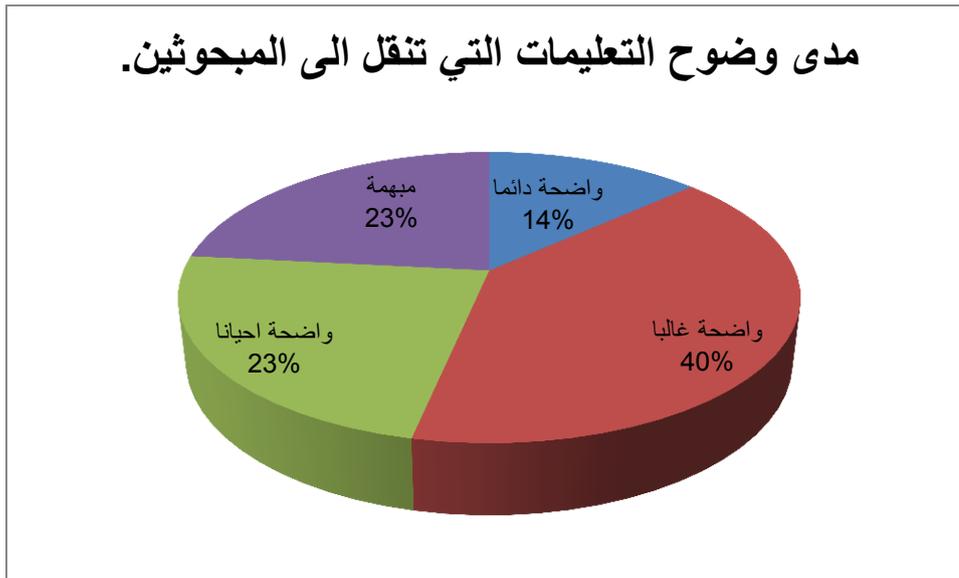
الشكل رقم (10) يظهر الوسيلة الأكثر استخداما في الاتصالات الادارية.

المبحث الثالث: التحليل الكمي والكيفي لمحور دور الاتصال في المفتشية الولائية للعمل بغرداية.

الجدول رقم (14): يبين مدى وضوح التعليمات التي تنقل الى المبحوثين.

المتغير	التكرار	النسب المئوية
واضحة دائما	4	14%
واضحة غالبا	12	40%
واضحة احيانا	7	23%
مبهمة	7	23%
المجموع	30	100%

يظهر الجدول رقم (14) مدى وضوح ودقة المعلومات التي تنقل الى افراد العينة حيث نجد ان ما نسبته 40 في المائة واضحة غالبا بمجموع 12 فرد ثم يليه مانسبته 14 % واضحة دائما اي 04 افراد ثم نسبة 23 % واضحة احيانا بمجموع 07 افراد و اخيرا نسبة 23 % كانت المعلومات بالنسبة لهم مبهمه و غير واضحة، والشكل الموالي يوضح مدى وضوح التعليمات التي تنقل الى المبحوثين. والشكل التالي يوضح مدى وضوح التعليمات التي تنقل الى المبحوثين.

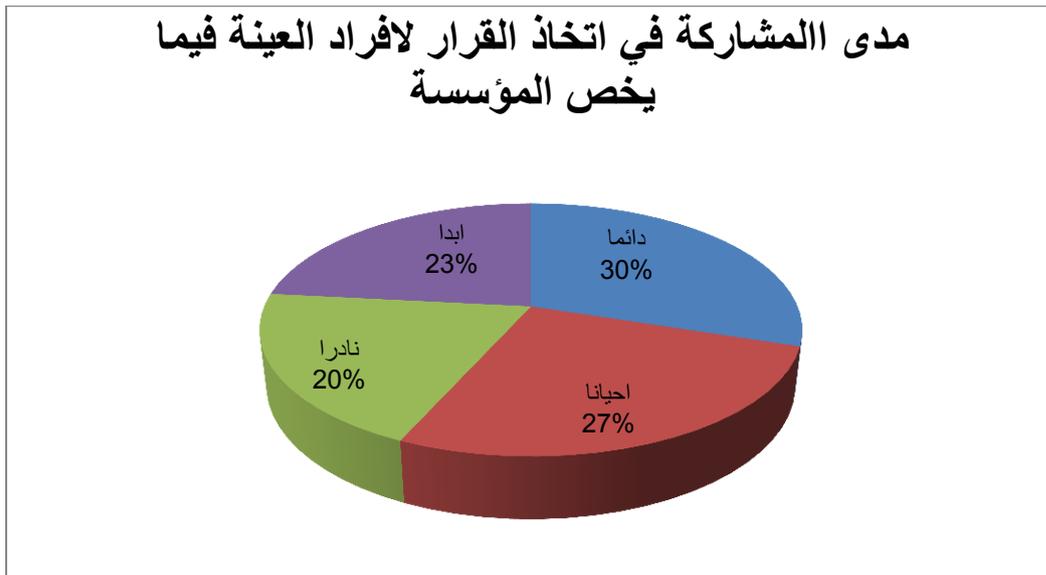


الشكل رقم (11) يبين مدى وضوح التعليمات التي تنقل الى المبحوثين.

الجدول رقم (15): المشاركة في اتخاذ القرار فيما يخص المؤسسة.

المتغير	التكرار	النسب المئوية
دائما	9	30%
احيانا	8	27%
نادرا	6	20%
ابدا	7	23%
المجموع	30	100%

من خلال دراسة محتوى الجدول المبين اعلاه يلاحظ ان مشاركة افراد العينة تختلف بين فئة واخرى حيث نجد المفتشين و رؤساء المصالح و بحكم قريهم من الادارة يستشارو دائما و احيانا بما يمثل نسبة 57 % من المبحوثين ثم نجد فئة اخرى يلجا اليها نادرا وهي ما يمثلها عمال الادارة و الاعوان بنسبة 20 % ليكون في الاخير فئة العمال المهنيين و الحراس خبث ما يكون لهم مشاركة في اتخاذ القرارات بحكم تواجدهم في الفترة المسائية اي خارج اوقات العمل والشكل الموالي يوضح مدى المشاركة في اتخاذ القرار فيما يخص المؤسسة.

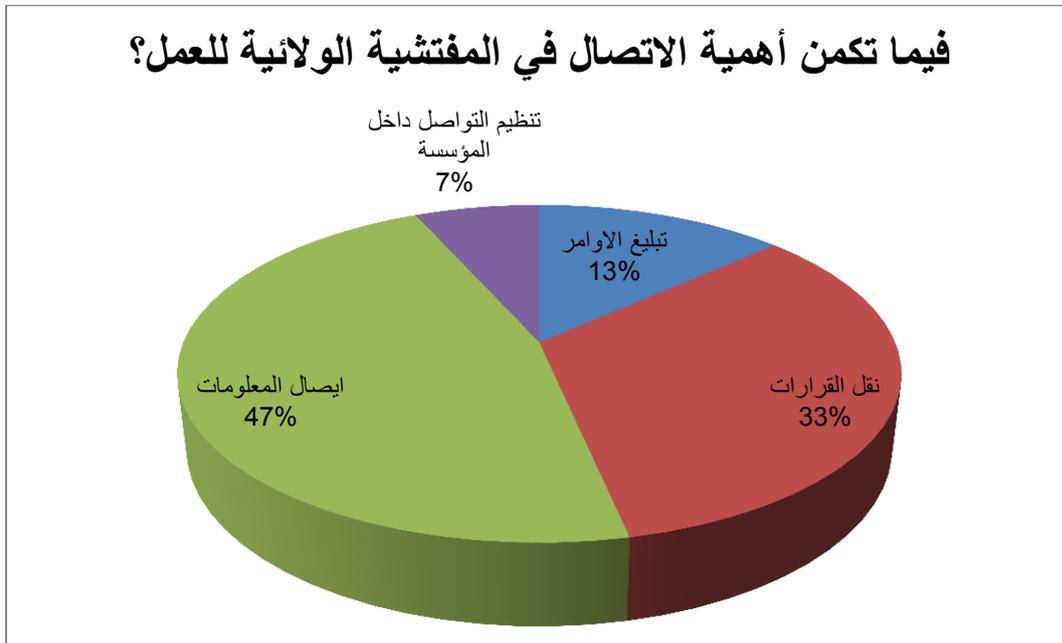


الشكل رقم (12): يوضح اهمية المشاركة في اتخاذ القرارات المرتبطة بالمؤسسة

الجدول رقم (16): أهمية الاتصال في المفتشية الولائية للعمل؟

المتغير	التكرار	النسب المئوية
تبليغ الاوامر	4	13%
نقل القرارات	10	33%
ايصال المعلومات	14	47%
تنظيم التواصل داخل المؤسسة	2	7%
المجموع	30	100%

من خلال دراسة الجدول رقم(16) يظهر جليا اهمية الاتصال في المفتشية الولائية للعمل بغرداية و هذا من الاساليب و الطرق التي تتنوع من اوصول المعلومات و تبليغها الى المتعاملين الاجتماعيين و الشركاء ما نسبته 47 في المائة ثم دور نقل القرارات المتخذة ما نسبته 33 في المائة ثم تبليغ الاوامر الصادرة عن الهيئات العليا الى افراد العينة بغية المتابعة و التجديد ثم اخيرا تنظيم التواصل بين افراد العينة من خلال عقد الاجتماعات الدورية.والشكل الموالي يوضح اهمية الاتصال في المفتشية الولائية للعمل بغرداية.

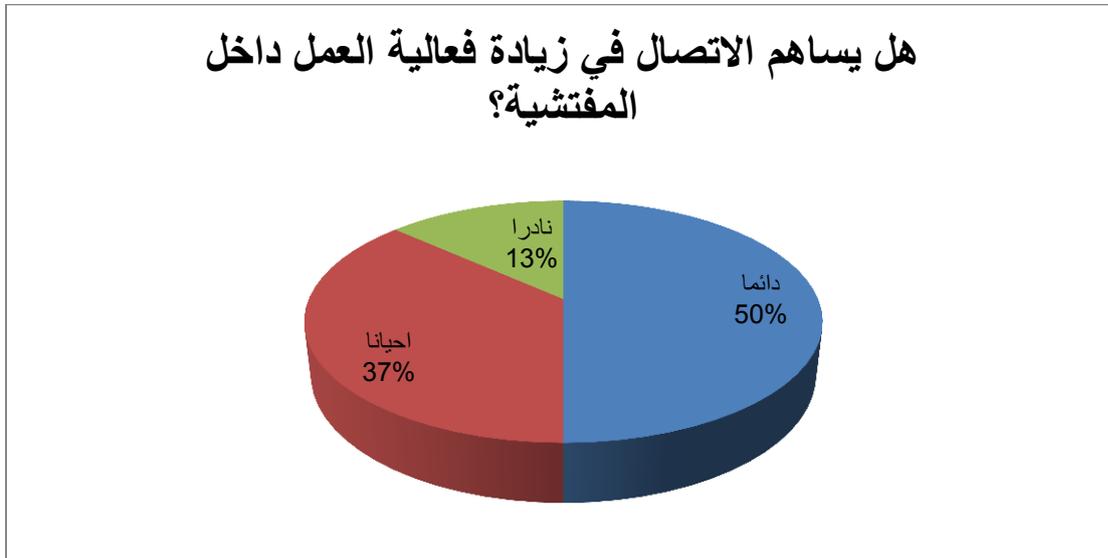


الشكل رقم(13): يظهر ويبين طبيعة الاتصال في المفتشية الولائية للعمل

الجدول رقم (17): يبين مدى مساهمة الاتصال في زيادة فعالية الاتصال داخل المفتشية

المتغير	التكرار	النسب المئوية
دائما	15	50%
احيانا	11	37%
نادرا	4	13%
المجموع	30	100%

تبعا لدراسة محتوى الجدول رقم (17) اعلاه نلاحظ ان للاتصال دور فعال في زيادة فعالية العمل داخل المفتشية بالنظر الى ما يحدثه من ديناميكية وطاقة و تحفيز لدى افراد العينة و يظهر ذلك من خلال نسبة 50 في المائة التي اكدت ان الاتصال يساهم دائما فيما نجد الفئة الثانية و بنسبة 37 في المائة صرحت بانه يساهم احيانا و اخيرا فئة اخرى ترى ان الاتصال نادرا ما يساهم في زيادة الفعالية بل يعود لاسباب و عوامل اخرى. والشكل الموالي يوضح مدى مساهمة الاتصال في زيادة فعالية العمل داخل مفتشية العمل بغرداية.

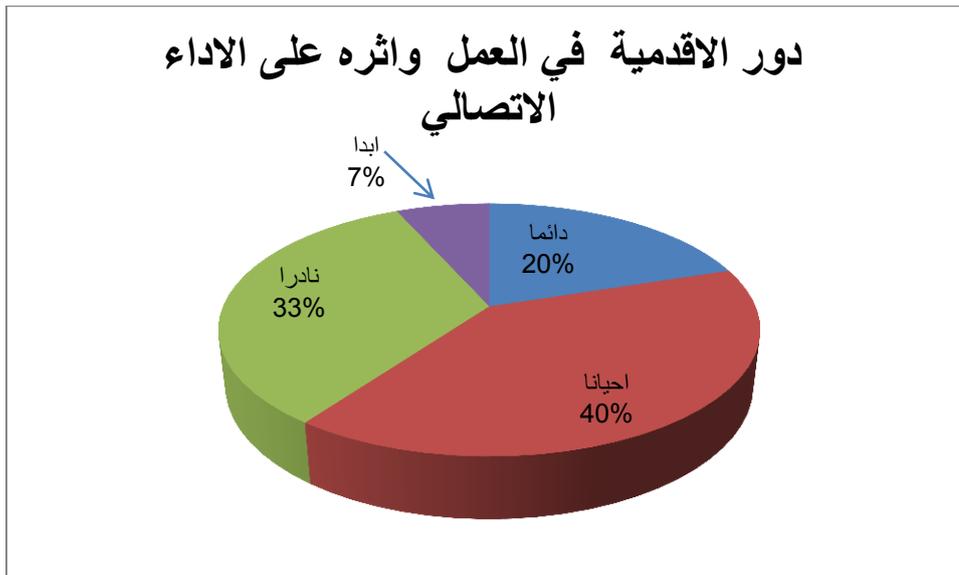


الشكل رقم (14): يظهر مدى مساهمة الاتصال في زيادة فعالية العمل داخل المفتشية.

الجدول رقم (18): دور الأقدمية في العمل واثره على الاداء الاتصالي.

المتغير	التكرار	النسب المئوية
دائما	6	20%
احيانا	12	40%
نادرا	10	33%
ابدا	2	7%
المجموع	30	100%

من خلال دراسة الجدول رقم(18):اعلاه يظهر دور الأقدمية كعامل تايثير على الاداء الاتصالي حيث نجد ما نسبته 20 في المائة من افراد العينة اكدو بان الأقدمية تكون دائما لها دور تايثير على الاداء الاتصالي بحكم الخبرة المكتسبة ثم فئة اخرى اقرت بانه احيانا فقط تكون الأقدمية سببا للتايثير عاى الاداء الاتصالي وبنسبة 40 في المائة فيما صرحت فئة اخرى بان الأقدمية نادرا ما تكون سببا في التايثير و بنسبة 33 في المائة فيما نفت الفئة الاخيرة كليا بان للأقدمية تايثير بل هناك معايير اخرى، والشكل الموالي يوضح دور الأقدمية في العمل واثره على الاداء الاتصالي.

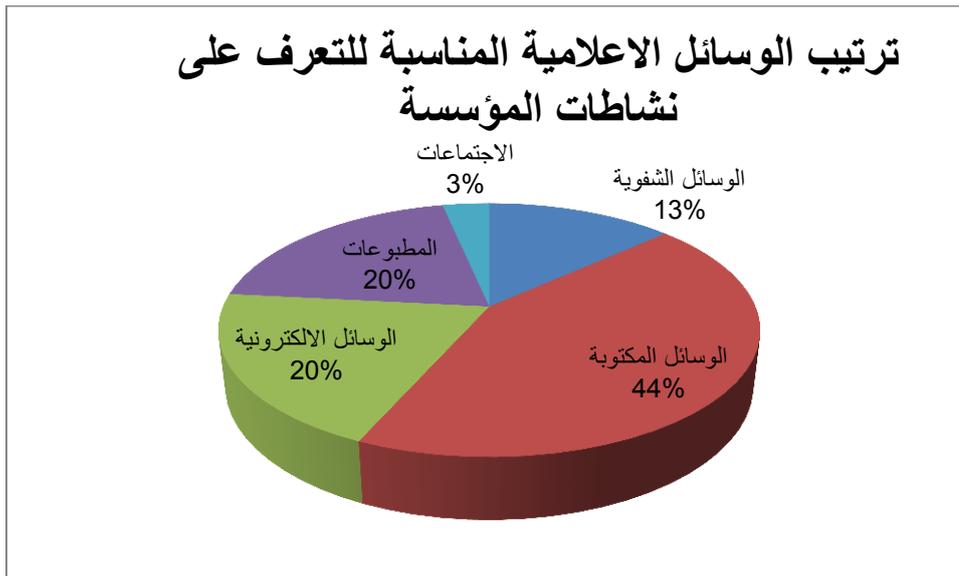


الشكل رقم (15) يوضح دور الأقدمية في العمل واثره على الاداء الاتصالي

الجدول رقم (19): ترتيب الوسائل الاعلامية المناسبة للتعرف على نشاطات المؤسسة

المتغير	التكرار	النسب المئوية
الوسائل الشفوية	4	13%
الوسائل المكتوبة	13	44%
الوسائل الالكترونية	6	20%
المطبوعات	6	20%
الاجتماعات	1	3%
المجموع	30	100%

من خلال الدراسة و التحليل لمحتوى الجدول رقم(19): يتضح جليا بانه توجد العديد من الوسائل الاعلامية للتعرف على نشاطات المؤسسة حيث نجد على راسها الوسائل المكتوبة كالرسائل و الفاكسات و المجلات و الجرائد ما نسبته 44 % من افراد العينة ثم المطبوعات والوسائل الالكترونية (البريد الالكتروني -الموقع -الفايسبوك) مانسبته 40 % فيما بينهم فيما راعت فئة اخرى بان الوسائل الشفوية تكون سريعة و مختصرة وهو ما يمثل نسبة 13 % و اخيرا ترى فئة اخرى من العينة بان الاجتماعات افضل وسيلة للتعرف على نشاطات المؤسسة وهو ما يمثل نسبة 01 % . والشك الموالي يوضح ترتيب الوسائل الاعلامية المناسبة للتعرف على نشاطات المؤسسة.



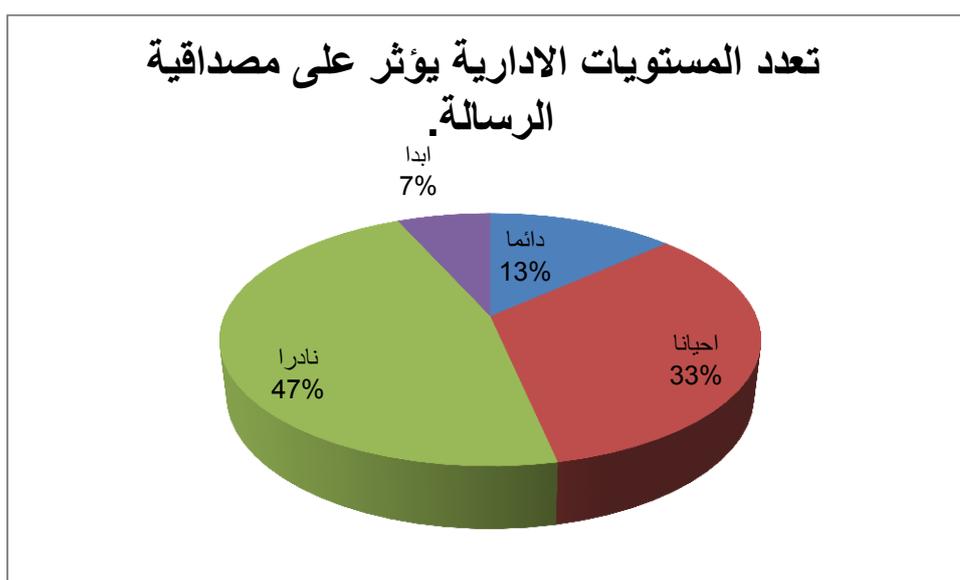
الشكل رقم (16) يظهر الوسائل الاعلامية المناسبة للاطلاع على نشاطات المؤسسة.

المبحث الرابع: التحليل الكمي والكيفي لمحور الصعوبات والمعوقات التي تواجه الاتصال في المفتشية
الولائية للعمل بغرداية.

الجدول رقم (20): يبين بان تعدد المستويات الادارية يؤثر على مصداقية الرسالة.

المتغير	التكرار	النسب المئوية
دائما	4	13%
احيانا	10	33%
نادرا	14	47%
ابدا	2	7%
المجموع	30	100%

من خلال الدراسة و التحليل لمحتوى الجدول رقم(20) نجد ان الفروق في المستويات الادارية بين المنصب و الاخر نادرا ما تكون سببا في التأثير على مصداقية الرسالة و هذا لكون الرسالة تصدر من سلطة واحدة و لها مفهوم واحد و محدد بحكم المهنة لافراد العينة اي لا يهتم من جاء بالرسالة بل المهم محتواها يكون واضح وهو يمثل نسبة 47% من افراد العينة اي مجموع 14 فرد ثم هناك فئة اخرى ترى بان المستويات الادارية احيانا يكون لها تأثير على مصداقية الرسالة وهو ما يمثل نسبة 33 % بمجموع 10 افراد ثم تاتي فئة اخرى من افراد العينة ترى بان المستويات الادارية يكون لها دائما تأثير على مصداقية الرسالة بحكم الفرق بين حامل الرسالة و طريقة تبليغها فنجد المدير له طريقة و رئيس المصلحة له طريقته في الطرح و رئيس المكتب هو الاخر له طريقته وهو ما يمثل نسبة 13 في المائة ليأتي في الاخير ما نسبته 07 في المائة ينفون ذلك ابداء، والشكل الموالي يوضح بان تعدد المستويات الادارية يؤثر على مصداقية الرسالة.



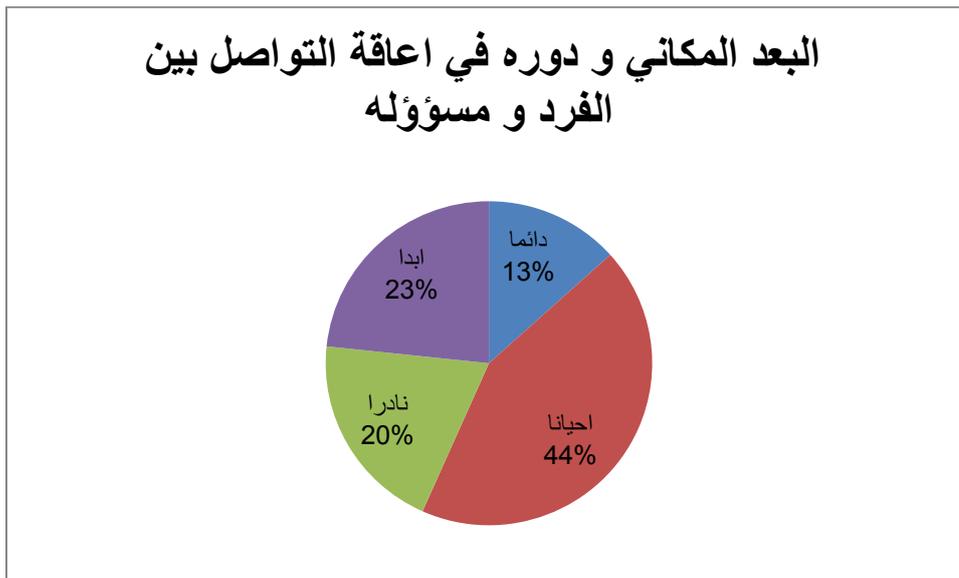
الشكل رقم (17): يوضح مدى تأثير المستويات الادارية على مصداقية الرسالة

الجدول رقم (21): يوضح البعد المكاني بين الفرد و مسؤوليه ودوره في اعاقه التواصل بينهما

المتغير	التكرار	النسب المئوية
دائما	4	13%
احيانا	13	44%
نادرا	6	20%
ابدا	7	23%
المجموع	30	100%

من خلال الجدول رقم (21) يظهر ان البعد المكاني بين الفرد ومسؤوله يكون احيانا عائقا في عملية التواصل بالنظر الى البعد المكاني بين الطرفين مما يجعل جانب المراوغة و التضليل ممكن في غياب احد اطراف العملية الاتصالية المباشرة وهذا ما ادلى به 13 من افراد العينة ثم هناك فئة اخرى اكدت بان البعد المكاني دائما يكون عائق في غياب احد الطرفين بمجموع 04 افراد اي مجموع الفنتين يفوق 50% من مجموع المبحوثين.

على النقيض من ذلك نجد فئة اخرى ترى بانه نادرا ما كان البعد المكاني عائق اثناء العملية الاتصالية بمجموع 06 من افراد العينة فيما تنفي فئة اخرى نفيا كليا من ان البعد المكاني عائق للعملية الاتصالية بمجموع 07 افراد. والشكل الموالي يوضح البعد المكاني بين الفرد و مسؤوليه ودوره في اعاقه التواصل بينهما. والشكل الموالي يبين البعد المكاني و دوره في اعاقه التواصل بين الفرد و مسؤوله.

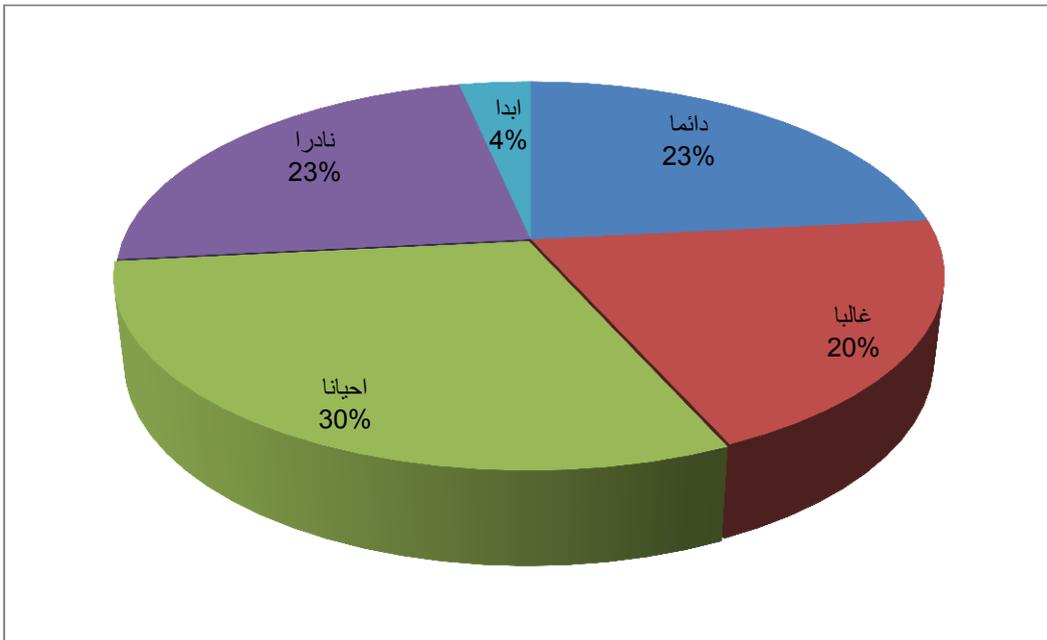


الشكل رقم (18): يبين البعد المكاني و دوره في اعاقه التواصل بين الفرد و مسؤوله

الجدول رقم (22): يبين وجود المعوقات التي تعيق الاتصال داخل المفتشية.

المتغير	التكرار	النسب المئوية
دائما	7	23%
غالبا	6	20%
احيانا	9	30%
نادرا	7	23%
ابدا	1	4%
المجموع	30	100%

من خلال دراسة الجدول رقم(22) يتضح انه توجد معوقات تحد من نشاط الاتصال داخل المفتشية تختلف حسب القنوات من افراد العينة فنجد فئة من المبحوثين تقر بان احيانا فقط توجد معوقات تحد من الاتصال داخل المفتشية بمجموع 09 من افراد العينة بالمقابل توجد فئة اخرى تعترف بان غالبا ماتكون هناك معوقات تعيق عملية الاتصال داخل المفتشية بمجموع 06 افراد فيما هناك فئة اخرى ترى بانه من النادر وجود معوقات تعرقل الاتصال داخل المفتشية بالنظر الى تعدد انماط و طرق الاتصال المنتهجة من المفتشية بمجموع 07 من المبحوثين حيث تتساوى النسبة مع الفئة التي تنفي المعوقات هي الاخرى. والشكل الموالي يوضح وجود المعوقات التي تعرقل الاتصال داخل المفتشية.

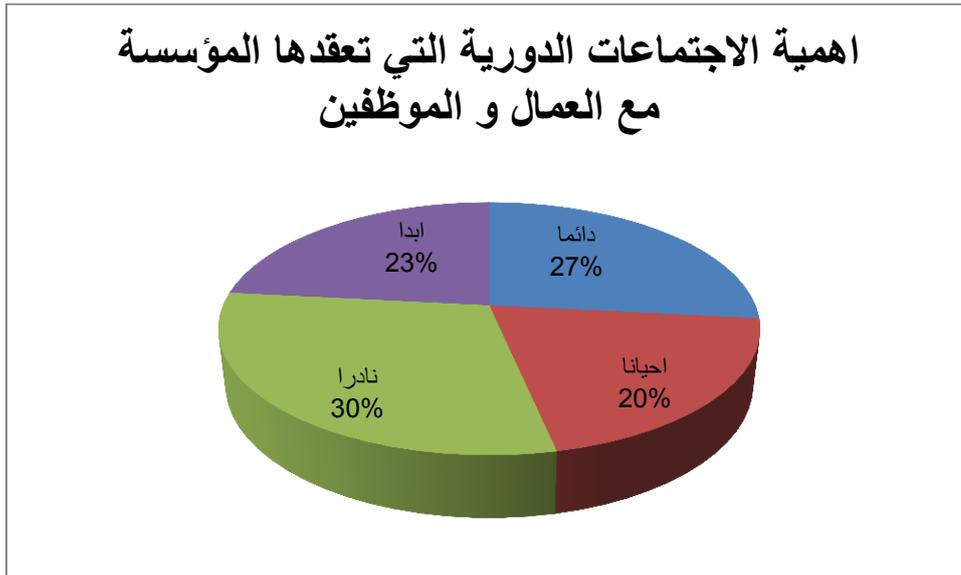


الجدول رقم(19): يوضح وجود المعوقات التي تعرقل الاتصال داخل المفتشية.

الجدول رقم (23): يبين الاجتماعات الدورية التي تعقدها المؤسسة مع عمالها.

المتغير	التكرار	النسب المئوية
دائما	8	27%
احيانا	6	20%
نادرا	9	30%
ابدا	7	23%
المجموع	30	100%

من خلال دراسة الجدول رقم (23) اعلاه لاحظنا ان الاجتماعات الدورية التي تعقدها المؤسسة متفاوتة من حيث ديمومة الاجتماعات وانعقادها احيانا و نادرا ما تنعقد فنجد النسب متقاربة فيما بين الخيارات مما يدل على ان الاجتماعات في مجملها تنعقد حيث نحد الاجتماع الاسبوعي لتقديم حصائل النشاط ثم يكون الاجتماع الشهري المصادف لعرض النشاط الشهري لاعوان الرقابة ثم الاجتماع الثلاثي يليه السداسي ليختم بالسنوي مع نهاية السنة لتقييم البرنامج ومدى تحقيق الاهداف المسطرة. والشكل الموالي يوضح اهمية الاجتماعات الدورية التي تعقدها المؤسسة مع العمال و الموظفين.



الشكل رقم (20) يوضح مدى اهمية الاجتماعات الدورية التي تعقدها المؤسسة مع العمال و الموظفين

الخاتمة

انطلقت هذه الدراسة من هدف يتمحور حول واقع الاتصال في المفتشية الولائية للعمل بغرداية، محاولين ابراز طبيعة ودور الاتصال في هذه المؤسسة والمعوقات والصعاب التي تواجهه، فالاتصال بانواعه (الداخلي والخارجي) هو الذي يتم عبر المستويات الادارية بطرق قانونية وغير رسمية حيث يلعب دور هام في تحقيق الكفاءة والفعالية من اجل ادراك اهداف المؤسسة الذي تضمن لها الديمومة والاستمرارية، ومن ثم ترسيخ دورها في التنمية الوطنية. في الاخير كان استنتاجنا ان مؤسسة المفتشية الولائية للعمل بغرداية تجسد الاتصال في عملها وذلك من خلال تبليغ الاوامر، نقل القرارات بكل انواعها، كما يلعب الاتصال دور هام في المؤسسة من خلال تسهيل العمل وضمان سيرورة الاتصال والتواصل بين الادارة وجمهورها الداخلي وكذا بين الادارة وجمهورها الخارجي (العمال والمستخدمين).

وتم التوصل من خلال اجراء هذه الدراسة وبعد جمع البيانات والمعلومات من قبل المبحوثين بعد استرجاع الاستبيان وتحليله عبر نظام SPSS، تم التوصل الى عدة نتائج نذكر من اهمها التالي:

- نستنتج من خلال الدراسة ان نوعية عملية الاتصال داخل مفتشية العمل بغرداية جيدة مما يدل على ان هناك عمل اتصالي تقوم به المؤسسة لابلاغ المعلومات والرسائل من اوامر وتوجيهات.
- نستخلص من هذه الدراسة ان نوع الاتصال المستخدم داخل المؤسسة يساعد ويسهل من اداء مهام الموظفين دائما وهذا بنسبة اكثر من 43% من عدد المبحوثين.
- من خلال الدراسة نستنتج ان العملية الاتصالية بين المدير وعماله قائمة، حيث نجد ما مجموع 15 من افراد المبحوثين اقروا باتصال المدير بهم سواء دائما او احيانا وذلك بنسبة 50 % وهو ما يؤكد ان التواصل موجود بين المدير وعماله.
- نلاحظ من خلال دراستنا ان هناك اقتراحات وراء تقدم من طرف المبحوثين الى المسؤول فنجد مانسبته 54% يقدمون اقتراحاتهم من خلال الاجتماعات واللقاءات التي تعقد. وهذا دليل على ان هناك اتصال وتواصل بين المدير وموظفيه في العمل. اي ان المفتشية تسجد الاتصال والعملية الاتصالية بشكل فعال وناجع.
- نستنتج من خلال عملنا هذا بان اغلبية المبحوثين (عمال وموظفين) يتواصلون فيما بينهم دائما بنسبة 60%، وهذا دليل على ان الاتصال والتواصل بين العمال فيما بينهم قائم ومستمر.

➤ نلاحظ من خلال جمع المعلومات من قبل المبحوثين بان الوسائل الاكثر استعمال في الاتصال والتواصل في المفتشية الولائية للعمل بغرداية تتمثل في الفاكس للاتصال الخارجي ما بين المؤسسة والمؤسسات الخارجية والمتعاملين، والهاتف الداخلي والمراسلات الادارية لنقل المعلومات والوامر والقرارات من المدير الى الموظفين.

➤ نلاحظ ان هناك اجماع من قبل المبحوثين على ان التعليمات والتوجيهات التي تنقل من المسؤول الى العمال تكون في اغلب الاحيان واضحة ومفهومة لكل العمال والموظفين، من خلال الطريق المستعملة في اصال تلك المعلومات ونقلها داخليا. وهذا راجع الى الدور المحوري الذي يلعب الاتصال داخل المفتشة الولائية للعمل بغرداية.

➤ نستنتج من خلال الدراسة ان اهمية الاتصال داخل المفتشية الولائية للعمل تتمثل في ا يصل المعلومات من المدير الى الموظفين وهذا مانسبته 47%، وتتجلى هذه الاهمية - اهمية الاتصال داخل المفتشية- ايضا في نقل القرارات كذا تبليغ الاوامر وتنظيم التواصل داخل المؤسسة بنسب متفاوتة.

➤ نستخلص من خلال هذه الدراسة ان الاتصال يساهم في زيادة الفعالية داخل المفتشية من خلال الدناميكية والتحفيز، وبنسبة 50 % من المبحوثين اكدا على ان الاتصال له دور هام في زيادة الفعالية الاتصالية داخل المفتشية وهذا دليل على الدور المحوري الذي يلعبه الاتصال في المنظمة.

➤ نلاحظ بان المفتشية تولي اهتمام للجمهور الخارجي لتعريفه بنشاطات المنظمة وفتح مجال للتواصل والاتصال من خلال اعتمادها على جملة من الوسائل الاعلامية لتقديم مؤسساتها للمتعاملين والشركاء الاجتماعيين، وكذا تعريفهم بنشاطاتها الدورية، حيث نجد ان المؤسسة تعتمد على الوسائل المكتوبة كالرسائل والفاكسات والمجلات والجرائد والدوريات والنشريات وغيرها. وهذا ان دل على شئىء انما يدل على اهتمام المفتشية بالاتصال وتجسيده على ارض الواقع.

قائمة الجداول:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	وصف المتغيرات.	35
02	مقياس الصدق والثبات.	35
03	مقياس الصدق والثبات في حال حذف احد الاسئلة.	36
04	متغير الجنس لفئة المبحثن.	37
05	الفئة العمرية.	38
06	المستوى التعليمي.	39
07	وظائف افراد العينة.	40
08	عملية الاتصال في المؤسسة التي يعمل فيها المبحثن.	41
09	نوعية الاتصال المستخدم تسهل المهام.	42
10	اتصال المدير بالمبحثن.	43
11	تقدير اقتراحات في العمل للمدير.	44
12	مدى التواصل بين افراد العينة فيما بينهم.	45
13	الوسيلة الاكثر استخداما في اتصالا المبحثن.	46
14	مدى وضوح التعليمات التي تنقل الى المبحثن.	47
15	المشاركة في اتخاذ القرار لافراد العينة في مايخص المؤسسة.	48
16	اهمية الاتصال في المفتشية الولائية	49
17	مدى مساهمة الاتصال في زيادة الفعالية.	50
18	اثر الاقدمية في الاداء الاتصالي.	51
19	ترتيب الوسائل الاعلامية المناسبة للتعريف بنشاطات المؤسسة.	52
20	تعدد المستويات الادارية يؤثر على مصداقية الرسالة.	53
21	البعد المكاني واثره في اعاقه التواصل بين الفرد ومسؤوليه.	54
22	وجود معيقات تعيق الاتصال داخل المفتشية.	55
23	الاجتماعات الدورية التي تعقدها المؤسسة مع عمالها.	56

قائمة الاشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	متغير الجنس لفئة الباحثين.	37
02	متغير السن بالنسبة للمبحوثين.	38
03	المستوى التعليمي للمبحوثين.	39
04	وظائف أفراد العينة.	40
05	نوعية عملية الاتصال في المؤسسة التي يعمل فيها المبحوثين.	41
06	نوعية الاتصال المستخدم تسهل المهام.	42
07	اتصال المدير بالمبحوثين.	43
08	تقدير اقتراحات في العمل للمدير.	44
09	مدى التواصل بين أفراد العينة فيما بينهم.	45
10	الوسيلة الأكثر استخداما في اتصالا المبحوثين.	46
11	مدى وضوح التعليمات التي تنقل الى المبحوثين.	47
12	المشاركة في اتخاذ القرار لأفراد العينة في مايخص المؤسسة.	48
13	اهمية الاتصال في المفتشية الولائية	49
14	مدى مساهمة الاتصال في زيادة الفعالية.	50
15	اثر الاقدمية في الاداء الاتصالي.	51
16	ترتيب الوسائل الاعلامية المناسبة للتعريف بنشاطات المؤسسة.	52
17	تعدد المستويات الادارية يؤثر على مصداقية الرسالة.	53
18	البعد المكاني واثره في اعاقه التواصل بين الفرد ومسؤوليه.	54
19	وجود معيقات تعيق الاتصال داخل المفتشية.	55
20	الاجتماعات الدورية التي تعقدها المؤسسة مع عمالها.	56

قائمة الملاحق

***/ استمارة */**

❖ البيانات الشخصية للمبحوث:

1. الجنس: ذكر أنثى.
2. الفئة العمرية: 29-20 39-30 49-40 50-فما
فوق
3. المستوى التعليمي: متوسط ثانوي ليسانس
ماستر
4. الوظيفة: مفتش عون اداري مفتش رئيسي
عامل

❖ المحور الاول: طبيعة الاتصال في المفتشية الولائية للعمل بغرداية

1. ما رأيك في عملية الاتصال في المؤسسة التي تعمل فيها؟

جيد حسن متوسط رديء

2. هل ترى أن نوع الاتصال المستخدم يسهل من مهامك؟

دائما احيانا نادرا ابدا

3. هل يتصل به مدير المؤسسة؟

دائما أحيانا نادرا ابدا

4. هل تقدم اقتراحاتك في العمل لمديرك؟

دائما غالبا احيانا نادرا ابدا

5. هل يوجد تواصل بينك وبين زملائك في العمل؟

دائماً أحياناً

6. ما هي الوسيلة الأكثر استخداماً في اتصالاتك الإدارية؟

- عن طريق المراسلات الإدارية:

- عن طريق الفاكس:

- عن طريق الهاتف:

- عن طريق الانترنت:

❖ المحور الثالث: دور الاتصال في المفتشية الولائية للعمل بغرداية.

7. التعليمات التي تنقل إليك واضحة؟

واضحة دائماً واضحة غالباً واضحة أحياناً مبهمه

8. هل تشارك في اتخاذ القرارات التي تخص المؤسسة؟

دائماً أحياناً نادراً أبداً

9. فيما تكمن أهمية الاتصال في المفتشية الولائية للعمل بغرداية؟

- تبليغ الأوامر

- إيصال المعلومات

- نقل القرارات

- تنظيم التواصل داخل المؤسسة

10. هل يساهم الاتصال في زيادة فعالية العمل داخل المفتشية الولائية للعمل

بغرداية؟

دائماً أحياناً نادراً

11. هل تعتبر الاقدمية في العمل مؤثرة على الأداء الاتصالي للعاملين؟

دائما أحيانا نادرا ابدا

12. رتب الوسائل التي تراها مناسبة لإعلامك بنشاطات المؤسسة حسب رأيك؟

- الوسائل الشفوية

- الوسائل الالكترونية

- الاجتماعات

- الرسائل المكتوبة

- المطبوعات

❖ المحور الرابع: الصعوبات والمعوقات التي تواجه الاتصال في المفتشية

الولائية للعمل بغرداية.

13. هل تعدد المستويات الادارية يؤثر على مصداقية الرسالة؟

دائما أحيانا نادرا ابدا

14. هل البعد المكاني بابينك وبين مسؤولك يعيق التواصل بينكم؟

دائما أحيانا نادرا ابدا

15. هل توجد معوقات تعيق اتصالاتك داخل المفتشية الولائية للعمل بغرداية؟

دائما غالبا أحيانا نادرا ابدا

16. هل تعقد المؤسسة اجتماعات دورية مع العمال والموظفين تناقش من خلالها

مشاكل تسيير المفتشية الولائية للعمل بغرداية؟

دائما أحيانا نادرا ابدا

جامعة غرداية
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم العلوم الانسانية



استمارة استبيان بعنوان

واقع الاتصال بمصالح مفتشية العمل

المفتشية الجهوية للعمل ورقلة

دراسة مسحية للمفتشية الولائية للعمل - غرداية-

اخى المبحوث أختي المبحوثة إن المعلومات التي تتفضل بالإجابة عنها فهي تدخل في اطار البحث العلمي الخاص بدراسة واقع الاتصال في مؤسستكم فنرجو منكم التعامل معها لإنجاز هذا العمل العلمي وسنضمن لكم سرية المعلومات.

ملاحظة، الإجابة عن الأسئلة المطروحة تكون بوضع الإشارة (X) في الخانة التي تتفق مع رأيكم والاجابة عن الأسئلة إن التزم ذلك.

وشكرا لكم مسبقا.

اشراف الاستاذ: نش عزوز

اعداد الطالب: خنifer بشير

2017/2016

قائمة المراجع:

الكتب بالعربية:

- ❖ أحمد علي. الأسس النظرية التطبيقية للعلاقات الإنسانية، (القاهرة مكتبة عين 1985).
- ❖ بن مرسللي احمد ، مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال، (ط4، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية،2010).
- ❖ بن عبد الله الواصل عبد الرحمان ، البحث العلمي خطواته مراحلها اساليبه ومناهجه ادواته ووسائله واصول كتابته،(المملكة العربية السعودية:1999).
- ❖ بلخيرري رضوان ، مدخل الى الاتصال المؤسساتي، (ط1، الجزائر: دار قرطبة لنشر والتوزيع،2015).
- ❖ قوي بوحفنية ،الإتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة،(الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية،2010).
- ❖ السالم توفيق ، مقدمة في طرق البحث الاجتماعية،(الكويت:1979).
- ❖ محمد الشريف عبد الله ، مناهج البحث العلمي،(القاهرة: عصمي للنشر والتوزيع،1996).
- ❖ عبد الحميد محمد ، دراسة الجمهور في بحوث الاعلام،(القاهرة:عالم الكتاب،1993).
- ❖ حسين حريم ،السلوك التنظيمي،سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال،(عمان الأردن،دار الحامد للنشر والتوزيع 2004).
- ❖ قندوز عبد القادر ، الزاوي محمد الطيب ، المدخل الى علوم الاعلام والاتصال،(غرداية:المطبعة العربية،2011).
- ❖ وحيد مصطفى احمد. تكنولوجيا المعلومات والاتصال. (مدخل في التصميم و المعرفة. 2009).

❖ المغربي محمد ،السلوك التنظيمي ، مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في المنظمة، (ط3، عمان الأردن: دار الفكر للنشر والتوزيع.2004).

❖ الدليمي عبد الرزاق. المدخل الى وسائل الاعلام والاتصال، (ط 1، عمان: دارالثقافة للنشر والتوزيع، 2011).

❖ زهراء المنجي ، الاتصالات الإدارية في الأجهزة الحكومية، العمانية (دراسة تحليلية)، (رسالة غير منشورة .2004).

كتب بالاجنبية:

❖ Amar ben amrouche le nouveau droit du travail en algerie editions .hiwarcom alger 1994

❖ Rabah bettaha—mustaphakhelifi.(et si on reparlait salaire ? ou les relation sociales au sein de l'entreprise) imprimerie mohli ain-taya algerie.1992

المذكرات:

❖ خنيفر وفاء، دور الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسة الخدمية، دراسة حالة البنك الوطني

الجزائري BNA بورقلة. (مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر اكايمي، ميدان علوم اقتصادية شعبة

:علوم تجارية، جامعة قاصدي مرباح : ورقلة الجزائر ،سنة 2014/2013).

❖ قادري محمد، الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق. دراسة حالة

مؤسسة الخزف المنزلي تافنة بمغنية. (مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير،

تخصص ادارة اعمال. جامعة ابي بكر بلقايد بتلمسان.2010/2009).

❖ قوبي ريمة، بريحة نجاه، بن الشيخ نوال، واقع الاتصال الرسمي في المؤسسات الاقتصادية، دراسة حالة للوحدة الولائية لبريد الجزائر - ورقلة - (مذكرة مقدمة لنيل شهادة ليسانس اكايمي، ميدان العوم الانسانية ، تخصص اتصال وعلاقات عامة،الجزائر: جامعة قاصدي مرياح ، سنة ،2013/2014).

❖ رماش صبرينة ، الفعالية الاتصالية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية،دراسة ميدانية في الشركة الوطنية للكهرباء والغاز SONELGAZ ، (مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم في علم الاجتماع فرع تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة منتوري، قسنطينة،الجزائر، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، قسم علم الاجتماع و الديمغرافيا،سنة 2008/2009).

جرائد و مجلات:

- ❖ الجريدة الرسمية رقم 04 الصادرة بتاريخ 06 يناير 2005.
- ❖ الجريدة الرسمية رقم 75 الصادرة بتاريخ 16 غشت 2005.
- ❖ مجلة (نشرة مفتشية العمل) النشرة السادسة للمفتشية العامة للعمل العدد 08 ديسمبر 2002.

مقابلات وقوانين:

- ❖ مقابلة مع السيد: حسين بوزيدي المفتش الولائي للعمل ، بالمفتشية الولائية للعمل بغرداية.بوهراوة العليا. بتاريخ : 2017/06/15.
- ❖ قانون العمل .نصوص تشريعية و تنظيمية . الطبعة الخامسة متممة و معدلة، تم الطبع بوحدة الطباعة للرهان الرياضي الجزائري الشراكة نشر المعهد الوطني للعمل-2015.

فهرس الموضوعات

الصفحة	المحتوى
أ	اهداء للاستاذ المشرف
ب	إهداء
ت	شكر و عرفان للاستاذ
ث	شكر و عرفان
ج	ملخص الدراسة
ح	ملخص الدراسة بالفرنسية
خ	خطة الدراسة
1	الإطار المنهجي
2	مقدمة
3	الاشكالية
3	التساؤلات الفرعية
3	أهداف الدراسة
4	أسباب الدراسة
4	أهمية الدراسة
4	مجتمع البحث وعينة الدراسة
5	نوع الدراسة والمنهج المتبع
5	ادوات جمع البيانات
7	تحديد المفاهيم
8	مجالات الدراسة
8	الدراسة السابقة أو المشابهة

12	الفصل الأول: مدخل إلى الاتصال
12	المبحث الأول: ماهية الاتصال
12	المطلب الأول: مفاهيم حول الاتصال
14	المطلب الثاني: خصائص الاتصال
16	المطلب الثالث: أنواع الاتصال
19	المبحث الثاني: دور الاتصال في المؤسسة الإدارية
19	المطلب الأول: وظائف الاتصال في المؤسسة الإدارية
21	المطلب الثاني: أهمية الاتصال في المؤسسة الإدارية
23	المطلب الثالث: أهداف الاتصال في المؤسسة الإدارية
25	المطلب الرابع: معوقات الاتصال في المؤسسة الإدارية
27	المبحث الثالث: واقع الاتصال في المفتشية الولائية للعمل بغرداية
27	المطلب الأول: تقديم مفتشية العمل
29	المطلب الثاني: طبيعة الاتصال في المفتشية الولائية للعمل بغرداية
32	المطلب الثالث: الصعوبات و المعوقات التي تواجه الاتصال في المفتشية الولائية للعمل بغرداية
35	الفصل الثاني: التحليل الاحصائي ومناقشة النتائج
35	المبحث الأول: تحليل البيانات الشخصية للمبحوثين
41	المبحث الثاني: التحليل الكمي والكيفي لمحور طبيعة الاتصال في المفتشية الولائية للعمل بغرداية.
47	المبحث الثالث: التحليل الكمي والكيفي لمحور دور الاتصال في المفتشية الولائية للعمل بغرداية.
53	المبحث الرابع: التحليل الكمي والكيفي لمحور الصعوبات والمعوقات التي تواجه الاتصال في المفتشية الولائية للعمل بغرداية.

57	الخاتمة
60	قائمة الجداول
61	قائمة الاشكال
62	الملاحق
67	قائمة والمراجع
70	فهرس الموضوعات