الباب الأول:

الجانب النظري للدراسة

الفصل الأول

الفصل الأول بناء الموضوع

أولا: أسباب اختيار الموضوع

ثانيا: أهداف الدراسة

ثالثا: الإشكالية

رابعا: الفرضيات

خامسا: تحديد المفاهيم

سادسا: الدراسات السابقة

سابعا: صعوبات الدراسة.

أولا: أسباب اختيار الموضوع

إن من بين الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار الموضوع أسباب موضوعية وأخرى ذاتية وبحكم التخصص تنظيم وعمل إنه اهتمامنا على موضوع انجاز مذكرة نهاية الدراسة حول "الاتصال الإداري داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية"

1-1 الأسباب الموضوعية:

محاولة معرفة خصوصية الاتصال الإداري داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

- متابعة تطور هذه العناصر التنظيمية داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية خاصة في ظل الانفتاح والتغيرات الكبرى التي تعرفها هذه المؤسسة ...

1-2 الأسباب الذاتية:

- رغبة منا أن يكون هذا البحث مساهمة في البحث العلمي والعلوم الاجتماعية.

- حماسنا للموضوع الذي أثار انتباهنا وانشغالنا العلمي.

ثانيا: أهداف الدراسة:

- إن لكل عمل منظم أهداف يسعى الباحث بلوغها بالنسبة لهذه الدراسة فهناك أهداف، يمكن تلخيصها كما يلي:

- محاولة تسليط الضوء على مدى أهمية الاتصال في أي تنظيم وذلك من خلال توضيح انعكاساته على الرؤساء والمرؤوسين من خلال الأهداف والغايات والسياسات المطلوبة من التنظيم تحقيقها.

- تحديد خصوصية الاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

- توضيح المشاكل التي تعيق السير الحسن للاتصال والتي يمكن أن تجعله غير فعال.

ثالثا: الإشكالية:

بالنسبة للمؤسسة اليوم يعتبر الاتصال من أهم عناصرها التنظيمية والتسييرية التي تسمح بأداء أفضل على مستوى العلاقات كما على مستوى تبادل المعلومات بين الرؤساء والمرؤوسين وبين الرؤساء نفسهم وفيما بين المرؤوسين وعلى أساس من خصوصية المؤسسة يكون للاتصال داخلها له خصوصية التي تميزه عن باقي المؤسسات فهو يرتبط بالخصوصية السوسيو ثقافية للمجتمع وللاتصال الإدارة في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية له خصوصية بالمقارنة بالمؤسسات الاقتصادية ذات انتماء سوسيو ثقافي، وإن كانت هناك عناصر مشتركة تميزه في كل هذه المؤسسات، فهناك الاتصال غير الرسمي إلى جانب الاتصال الرسمي، كما هناك الاتصال الفوقي إلى جانب الاتصال الصاعد والنازل بالنسبة للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية لاحظ الكثير من باحثي علم الاجتماع في الجزائر وجود هذه الأنماط جنب إلى جنب وعلى أساس من ثقافة اجتماعية وعلاقات سوسيو مهنية داخل المؤسسة يتم في الغالب الإشارة إلى وجود اتصال إداري مختلف بين المرؤوسين أنفسهم، كما بين الرؤساء والمرؤوسين ما يجعلنا نتساءل عن نوع الاتصال السائد داخل هذه المؤسسة كمايلي:

- ماهو واقع الاتصال الإداري دخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية؟

الأسئلة الفرعية:

- هل يميل الاتصال أن يكون غير رسمي أكثر من رسمي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية؟

- هل يميل الاتصال أن يكون فوقيا أكثر منه في الاتجاهين الصاعد والنازل في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية؟

رابعا: الفرضيات:

- يميل الاتصال أن يكون غير رسمي أكثر منه رسميا في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

- هل يميل الاتصال أن يكون فوقيا أكثر منه في الاتجاهين الصاعد والنازل في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

خامسا: تحديد المفاهيم: من خلال بحثنا هذا اعتمدنا على المفاهيم والمصطلحات التالية:

5-1- الاتصال الإداري:

- مفهوم الاتصال الإداري حسب قاموس الإدارة العامة :أورد زكي غوشة: «الاتصال الإداري هو نقل المعلومات بين الموظفين ورؤسائهم على مختلف المستويات الإدارية في المنظمة[1]».

- مفهوم الاتصال الإداري: عند حنفي" إنه نقل المعلومات والأفكار بصفة مستمرة، بين الأفراد وبين بعضهم في كل المستويات التنظيمية بين المديرين التنظيمي وبين الإدارة العليا، وبين الموظفين والمشرفين"[2].

المفهوم الإجرائي للاتصال الإداري: الاتصال الإداري هو تلك العملية التي تقوم على أساس نقل المعلومات بين الموظفين داخل المؤسسة في مختلف الاتجاهات والمستويات.

5-2- الاتصال الرسمي:

"هو الاتصال الذي يتم وفق القواعد التي تنظم المؤسسة وتسيرها لقنواتها، ومن أهم وسائل الاتصال الرسمي في المؤسسة المقابلات الخاصة، الاجتماعات المغلقة أو العامة المؤتمرات، المكالمات التلفونية، المجلات والدوريات الصادرة عن المؤسسة التقرير السنوي والشهري للموظفين الخطابات السرية المباشرة، الملصقات على الحائط والنشرات الدورية خاصة"[3].

المفهوم الإجرائي : الاتصال الرسمي هو الاتصال الذي يتم وفق قواعد وقوانين إدارية ويتم أيضا بين المدير والموظفين.

5-3 الاتصال غير الرسمي: " هو ذلك الاتصال الذي يقوم على أساس العلاقات الشخصية والاجتماعية بين العاملين داخل المنظمة وتلعب الجماعات غير الرسمية دورا هاما في عملية الاتصالات غير الرسمية فهي تعد بمثابة أداة الاتصال[4]".

المفهوم الإجرائي للاتصال الغير الرسمي: هـــو ذلك الاتصـــال الذي يتم بين الموظفـــين لا يخضع لأي إجراءات أو قوانين إدارية.

---

[1]- ناصر دادي، **الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية: دراسة نظرية وتطبيقية**، دار المحمدية العامة، الجزائر، ص13.

[2]- شعبان فرج، **الاتصالات الإدارية**، ط2، دار أسامة للنشر، ، عمان، الأردن ، 2009، ص137.

[3]-خواجة عبد العزيز، **مدخل إلى علم النفس الاجتماعي للعمل** ، دار الغرب للنشر، وهران، ب ط، 2005م، ص 175،176.

[4]- طلعت إبراهيم لطفي، **علم الاجتماع التنظيم**، دار غريب للنشر، القاهرة، 2007م، ص84.

5-4- مفهوم الاتصال الفوقي: "هو الاتصال الذي يتم من الأعلى إلى الأسفل وهو أكثر الأنواع شيوعا، يشير إلى التوجيهات والتعليمات التي تصدر من المستويات العليا في الهيكل التنظيمي[1]".

- المفهوم الإجرائي للاتصال الفوقي: هو ذلك الاتصال الذي يتم من المستوى الأعلى للإدارة إلى المستوى الأدنى للإدارة أي من المدير إلى المرؤوسين.

سادسا: الدراسات السابقة:

- تعتبر خطوة التطرق للدراسات السابقة ضرورة من الضروريات التي يفرضها البحث العلمي بحيث يمكننا من الإطلاع على البحوث السابقة، وبهذا الصدد اعتمدنا على الدراسة الأولى: وهي "لإبراهيم الغمدي" بدارسة ميدانية حول تأثير الاتصال على العمال في الإدارة مستعينا في ذلك بـ 50 فردا ينتمون إلى الوظائف الإشرافية العليا و 50 آخرون ينتمون إلى فئة الوظائف التنفيذية وهذا بثلاثة وثلاثين شركة صناعية من شركات القطاع العام، بمصر ومن خلال إجراء مقارنات بين هذه الفئات توصل إلى أن أصحاب

الوظائف التنفيذية أكثر تعرفا على مشاكل العمال من رجال الإدارة العليا التي غالبا من تحمل معلومات غير دقيقة عن العمال وهذا يعود إلى انعزالها وبقائها بعيدا عن اهتماماتهم ومشاكلهم وهذا أدى إلى انخفاض درجة الرضا لديهم[2].

- الدراسة الثانية: "ما دور نظم الاتصالات الإدارية في اتخاذ القرارات في الأجهزة الأمنية".

سعى الباحث من خلال الدراسة إلى التعرف إلى تقنيات الاتصالات الإدارية الحديثة الأكثر استخداما ، وأيضا تحديد مدى فعالية وسائل الاتصالات الإدارية في اتخاذ القرارات والتعرف على مدى توفر مهارات الاتصال لدى العاملين، إلى جانب الوقوف على المعوقات التي تحد من كفاءة نظم الاتصـــالات الإدارية في عملية اتخاذ القرارات، ولقد بلغ أفراد العينة 750 مبحوث، فتوصل الباحث إلى نتائج التالية:

- أكثـــر تقنيـــات الاتصـــالات الحديثة استخـــداما هي (الحاسب الآلي، الهاتف، الفاكس الصور الفوتوغرافية، الملصقات).

- أن أكثر وسائل الاتصالات الإدارية فعالية في اتخاذ القرارات هي الاتصالات الكتابية يليها الشفهية، ثم الاتصالات...، أما بالنسبة لوسائل الاتصالات المصورة فكانت ذات فعالية متوسطة في عملية اتخاذ القرارات.

[1]- عبد الله الطويرقي، **علم الاتصال المعاصر** ، ط2، مكتبة هبيكان، الرياض، السعودية، 1997م، ص227.

[2]- إبراهيم الغمدي، **السلوك الإنساني والإدارة الحديثة**، دار الجامعات المصرية، 1980م، ص 336 ، 345.

– أن أهم المعوقات التي تحد من كفاءة نظم الاتصالات في عملية اتخاذ القرار هم على التوالي: المعوقات الشخصية تليها المعوقات التنظيمية، وأخيرا المعوقات البيئية[1].

– الدراسة الثالثة: من الدراسات كذلك التي انصب اهتمامها على دور الاتصال في العمل كانت دراسة "ثامر دادي عدوان" حول الاتصال ودوره في كفاءة المؤسسة الاقتصادية بالجزائر وقد كانت من بين النتائج التي توصل إليها أن الوضعية السيئة للاتصال تؤدي إلى نقص الإنتاج، وهذا يعني أنه بالرغم من توفر الوسائل المادية والقدرات البشرية المعتبرة إلا أن المؤسسة الجزائرية تعرضت لصراعا مؤلما وأحيانا منذرا بالخطر، وهذا لضعف الاتصال ووسائل التسيير والتنظيم والعلاقات[2].

سابعا: صعوبات الدراسة:

بالرغم من التعاون التي قدمت لنا إلا أن لا يمكن لأي بحث أن يخلو من الصعاب، فمن بين هم الصعوبات واجهتنا قلة المراجع والتي كانت لها أثر الكبير على فعالية بحثنا وخاصة فيم يتعلق بتحديد المفاهيم، وأيضا من بين ما واجهنا عدم توفر الوقت لانشغالاتنا بإنجاز البحوث التطبيقية والامتحانات، واضطررنا للتنقل للحصول على المصادر والمراجع وصعوبة في الحصول على تصريح من المؤسسة لإنجاز البحث.

[1]–هزاع شبيب خالد السبيع، **حول نظم الاتصالات الإدارية في اتخاذ القرارات** ، وهي رسالة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض، 2000م ،ص 344.

[2]– ناصر دادي، مرجع سابق، ص140.