

العنوان:

الاتصال والعلاقات التنظيمية وتنمية المهارات المهنية لدي العمال: دراسة ميدانية  
علي عمال المؤسسة العملية للاتصالات ورقلة نموذجا

المؤلف الرئيسي:

لزھاري، صديقي محمد عبدالمغيث

مؤلفين آخرين:

قودة، عزيز(مشرف)

التاريخ الميلادي:

2017

موقع:

ورقلة

الصفحات:

1 - 45

رقم MD:

1010928

نوع المحتوى:

رسائل جامعية

اللغة:

Arabic

الدرجة العلمية:

رسالة ماجستير

الجامعة:

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

الكلية:

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

الدولة:

الجزائر

قواعد المعلومات:

Dissertations

مواضيع:

العلاقات التنظيمية، المهارات المهنية، المؤسسات العملية للاتصالات، مدينة ورقلة

رابط:

<http://search.mandumah.com/Record/1010928>

جامعة قاصدي مرباح ورقلة  
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية  
قسم علم الاجتماع و الديمغرافيا



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاجتماعية

الشعبة: علم الاجتماع

التخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

إعداد الطالب: صديقي محمد عبد المغيث لزهراري

بعضوان:

الاتصال و العلاقات التنظيمية وتنمية المهارات المهنية لدى العمال  
دراسة ميدانية على عمال المؤسسة العملية للاتصالات ورقلة - نموذجاً -

نوقشت بتاريخ: 2017-05-23

لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ مساعد (أ)	بن زاف جميلة
مشرفا و مقررا	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ محاضر (ب)	قودة عزيز
مناقشا	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ محاضر (أ)	عزيز سامية

السنة الجامعية: 2017/2016

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علم الاجتماع و الديمغرافيا



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاجتماعية

الشعبة: علم الاجتماع

التخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

إعداد الطالب: صديقي محمد عبد المغيث لزهاري

بعنوان:

الاتصال و العلاقات التنظيمية وتنمية المهارات المهنية لدى العمال

دراسة ميدانية على عمال المؤسسة العملية للاتصالات ورقلة - نموذجاً -

نوقشت بتاريخ: 23-05-2017

لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ مساعد (أ)	بن زاف جميلة
مشرفا و مقررا	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ محاضر (ب)	قودة عزيز
مناقشا	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ محاضر (أ)	عزيز سامية

السنة الجامعية: 2016/2017

# شكر و تقدير

بسم الله و كفى و الصلاة و السلام على النبي المصطفى و من لأثره اقتفى

و بهداه اهتدى محمد خير خاتم الأنبياء و المرسلين:

الحمد لله الذي مهد طريقنا و يسر لنا أمورنا و مكنا من بلوغ ما كنا نصبوا إليه مصداقاً لقوله

تعالى:

"ربي أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي و أن أعمل صالحاً ترضاه و

أدخلني برحمتك في عبادك الصالحين " سورة النمل الآية 19.

أتوجه بالشكر الجزيل للأستاذ الفاضل المحترم قودة عزيز الذي لم يبخل علي بجهده بالإرشاد

والتوجيه لإتمام هذا العمل بشكله التام ومثابرتة معي جزاه الله خيراً، كما لا أنسى الأساتذة

الأفاضل الذين ساعدونا بما قدموه لنا من معلومات قيمة ونصائح سديدة وأشكر كل من ساهم

معي في إنشاء هذا العمل وأخص بالذكر زميلي خلفاوي حسين وبرهان نورالدين

وكل من وقف معنا من بعيد أو من قريب

محمد عبد المغيث لزهارى



## ملخص الدراسة:

تتمحور موضوع الدراسة في هذه الدراسة حول الاتصال و العلاقات التنظيمية في تنمية مهارات المهنية لدى العمال بالمؤسسة الاقتصادية، والتي تم من خلالها الوقوع على العملية الاتصالية و العلاقات التنظيمية بين اعضاء مجتمع المؤسسة بمؤسسة اتصالات الجزائر- فرع ورقلة- ، وملهما من دور في تطوير مهارات المورد البشري لديها، وقد جاءت اشكالية الدراسة وفق التساؤل الرئيسي التالي:

— كيف يساهم الاتصال والعلاقات التنظيمية في تنمية مهارات المورد البشري بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة؟.

و تندرج ضمن هذا التساؤل مجموعة من الأسئلة الفرعية نستعرضها كالآتي :

1. هل للاتصال دور فعال في تطوير قدرات المورد البشري بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة؟

2. هل للعلاقات التنظيمية دور فعال في تنمية مهارات المورد البشري بالمؤسسة؟

وصيغت الفرضية الرئيسية التالية للإجابة على التساؤل الرئيسي وتمثلت في :

يساهم الاتصال و العلاقات التنظيمية في تنمية المهارات المهنية لدى العمال بالمؤسسة الاقتصادية

أما الفرضيات الفرعية فتمثلت:

• يساهم الاتصال في تطوير قدرات المورد البشري بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة .

• تساهم العلاقات التنظيمية في تنمية مهارات المورد البشري بالمؤسسة.

وقد استخدمت في هذه الدراسة المنهج الوصفي بأسلوب المسح الاجتماعي، وذلك بمسح شامل لجميع العمال بمؤسسة اتصالات الجزائر، استخدمت الملاحظة، و الاستبيان كأداتين لجمع البيانات.

واهم ما توصلت اليه الدراسة، فقد تم التعرف على الدور الفعال الذي تلعبه العملية الاتصالية والعلاقات التنظيمية بالمؤسسة، في تطوير مهارات المورد البشري داخلها.

**الكلمات المفتاحية:** الاتصال، العلاقات التنظيمية، مؤسسة اتصالات الجزائر، المهارات، تطوير مهارات المورد البشري.

## Summary:

This study focused on communication and organizational relationships in the professional skills of workers in economic institution, which was falling on the communicative process and organizational relationships among members of the Community Foundation for communication Algeria-Ouargla-branch, and their role in the development of their human resource skills, problematic study in accordance with the following main question:

\_ How does it contribute to communication and organizational relationships in human resource development by communication Algeria-Ouargla?.

The following main hypothesis was formulated to answer the main question, namely: communication and organizational relations contributes to the development of professional skills among workers, economic enterprise either Sub hypotheses were:

• To connect to an active role in the development of human resource capacities with communication Algeria-Ouargla.

Regulatory relations instrumental in development of human resource skills.

Has been used in this study is descriptive method of social survey, a comprehensive survey of all workers communication Algeria, observation, questionnaire as tools for data collection. The main findings of the study were identified on the active role played by communicative process and organizational relationships, in the development of human resource skills.

**Keywords:** communication, organizational relations, Etisalat Algeria, skills, human resource skills.

الصفحة	قائمة المحتويات
-	شكر وتقدير .....
-	فهرس المحتويات .....
-	قائمة الجداول .....
أ	مقدمة .....
<b>الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة</b>	
03	تمهيد .....
04	أولاً: إشكالية الدراسة .....
06	ثانياً: أسباب اختيار موضوع الدراسة .....
07	ثالثاً: أهمية الدراسة .....
07	رابعاً: أهداف الدراسة .....
08	خامساً: مفاهيم الدراسة .....
10	سادساً: الدراسات السابقة .....
14	سابعاً: المدخل النظري .....
15	خلاصة .....
<b>الفصل الثاني : الاجراءات المنهجية للدراسة</b>	
17	تمهيد .....
18	أولاً: : مجالات الدراسة.....
18	1) - المجال المكاني .....
18	2) - المجال الزماني .....
18	3) - المجال البشري.....
19	ثانياً: مجتمع الدراسة.....
19	ثالثاً: منهج الدراسة.....
19	رابعاً: أدوات جمع البيانات.....
19	1. الملاحظة .....
20	2. الاستبيان.....

21	..... خلاصة
<b>الفصل الثالث: عرض و تفسير ومناقشة بيانات و نتائج الدراسة</b>	
23	..... تمهيد
24	..... أولاً: عرض و تفسير البيانات المتعلقة بمجتمع الدراسة
27	..... ثانياً: عرض و تفسير البيانات المتعلقة بالفرضيات
27	..... 1- عرض و تفسير البيانات المتعلقة بالفرضية الاولى
33	..... 2- عرض و تفسير البيانات المتعلقة بالفرضية الثانية
37	..... ثالثاً: مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضيات
37	..... 1- مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الاولى
38	..... 2- مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية
38	..... رابعاً: النتائج العامة للدراسة
42	..... خاتمة
44	..... قائمة المراجع
/	..... الملاحق
/	ملخص الدراسة

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
24	توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس.	01
24	توزيع المبحوثين حسب متغير السن.	02
25	توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي.	03
25	توزيع المبحوثين حسب الوظيفة.	04
26	توزيع المبحوثين حسب الاقدمية في العمل.	05
27	يوضح كيفية الاتصال داخل المؤسسة	06
28	يوضح مدى تناسب الوسائل المستخدمة في تسهيل العملية الاتصالية بالمؤسسة	07
28	يبين اهتمام الإدارة بإيصال المعلومات و القرارات لكل الموظفين	08
29	يبين اتصال العامل بزملائه في المؤسسة	09
29	يوضح مدى مساهمة القواعد و اللوائح التنظيمية في تسهيل العملية الاتصالية بالمؤسسة	10
30	يوضح مساهمة العملية الاتصالية في تنمية العمل الجماعي بالمؤسسة	11
30	يبين مساهمة العملية الاتصالية في تحسين بيئة العمل بالمؤسسة اتصالات الجزائر ورقة	12
31	يوضح مدى تحسين العملية الاتصالية التفاعل الجماعي بالمؤسسة	13
31	يبين مدى مساهمة الوسائل الاتصالية المستعملة بالمؤسسة ، في تحسين أداء الفرد	14
32	يوضح مدى مساهمة الاتصال في إكساب الفرد معلومات و معارف جديدة	15
32	يبين مدى مساهمة الاتصال في تحسين العلاقة بين الرئيس و المرؤوسين	16

33	يوضح مدى مساهمة الاتصال في تطوير مهارات المورد البشري	17
33	يبين مساهمة التفاعل بين زملائك في العمل على تحسين علاقتك	18
34	يوضح مساهمة علاقتك بزملاء العمل على تجسيد التعاون بينكم	19
34	يبين مدى مساعدة العلاقة الاتصالية بين زملائك على تحسين معارفك	20
35	يبين مدى إكساب العلاقة التفاعلية بينك و بين زملائك خبرة مهنية	21
35	يوضح مدى مساهمة علاقات العمل بين زملائك على تحسين أدائك	22
36	يوضح مدى مساهمة تفاعلك مع جماعة العمل على تطوير مهارتك	23
36	يبين مدى مساهمة الاتصال و العلاقات التنظيمية في تطوير مهارات المورد البشرية بالمؤسسة	24

## مقدمة:

ان مجتمع المؤسسة، هو حقل من التفاعلات الاجتماعية، بين مجموعة من الفاعلين داخلها، من خلال العملية الاتصالية، حيث يتجسد ذلك التفاعل، مما ينتج علاقات تنظيمية، وفق ضوابط و قواعد قانونية، تفرضها المؤسسة من جهة، وعلاقات انسانية خارج تلك القواعد، فمجتمع المؤسسة، وهو عبارة عن نتاج تطور المجتمعات الانسانية، من التنظيم البسيط و الآلي، الى تنظيم حديث عضوي، تعمل من خلاله المؤسسات على اختلاف نشاطها، على تنظيم تلك المجتمعات، وتنميتها، من خلال ما تقدمه لهم من خدمات و سلع تساهم من خلالها في اشباع الحاجات النفسية والاجتماعية للكائن البشري من جهة، وتحقيق الاهداف المجتمعية من خلال التنمية الاجتماعية في مختلف المجالات الحياتية من جهة اخرى.

وعليه فمؤسسة اتصالات الجزائر- فرع ورقلة- توفر من الوسائل المادية و البشرية، لإيصال المعلومات لمورده البشري، من خلال العملية الاتصالية التي تعتمد عليها.

وسنحاول من خلال دراستنا هذه أن نتعرف على الاتصال و العلاقات التنظيمية ، وما لها من علاقة في تنمية المهارات المهنية لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة والذي يجسد موضوع دراستنا بعنوان الاتصال و العلاقات التنظيمية وتنمية المهارات المهنية لدى العمال ( دراسة ميدانية على مؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة

وقد قسمنا موضوع دراستنا إلى ثلاث فصول:

- **الفصل الأول:** ويتمثل في الإطار النظري للدراسة، ويتضمن إشكالية الدراسة، وأسباب اختيار الموضوع، وأهمية الدراسة و أهدافها، و تحديد مفاهيم الدراسة، و الدراسات السابقة، مع المدخل النظري المتبنى في الدراسة .
- **الفصل الثاني:** و يتمثل في الإجراءات المنهجية للدراسة، والذي يتضمن مجالات الدراسة، و المنهج المتبع، و مجتمع الدراسة ، وأدوات جمع المعلومات .

- الفصل الثالث سنتناول فيه عرض و تحليل بيانات الدراسة ومناقشة نتائج الدراسة، والتوصل إلى النتائج العامة، والخاتمة، وفي الأخير تأتي قائمة المراجع و الملاحق .

## الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة:

تمهيد:

أولاً: إشكالية الدراسة

ثانياً: أسباب اختيار موضوع الدراسة

ثالثاً: أهمية الدراسة.

رابعاً: أهداف الدراسة

خامساً: تحديد مفاهيم الدراسة

سادساً: الدراسات السابقة

سابعاً: المدخل النظري للدراسة.

خلاصة الفصل:

## تمهيد:

سوف نتناول في هذا الفصل الاتصال و العلاقات التنظيمية و تنمية المهارات المهنية لدى العمال بمؤسسة اتصالات الجزائر ، و عليه فإن تحديد إشكالية الدراسة، ومفاهيم الدراسة، من أهم مراحل البحث العلمي، لأنه يوجه الباحث، و يحدد مساره الذي يسلكه في دراسة موضوعه، مع الاستعانة بالتراث النظري الذي كتب حول الدراسة، لإثراء الرصيد المعرفي للباحث، و محاولة حصر الموضوع في إطار سوسيولوجي، من خلال تبني المدخل النظري الملائم لموضوع الدراسة.

## أولاً: إشكالية الدراسة :

ترتبط متطلبات الحياة اليومية بسعي الإنسان المستمر لتلبية احتياجاته وإشباعها فظروف الحياة تقتضي دائما السعي للاتصال بالآخرين والتعاون معهم لسد احتياجاتهم لأن الأثر الحسن للاتصال والعلاقات بين الأفراد هو رفع المهارات المهنية والمساعدة على القضاء بسرعة على الأعمال وبأقل مجهود فهي ضرورة لا غنى عنها من اجل بلوغ أهداف معينة، كون الإنسان بحاجة دائمة ومستمرة إلى الآخرين، إذ لا يمكنه العيش بمعزل عنهم .

من هذا المنطلق، و باعتبار أن المؤسسة وحدة إدارية و اقتصادية واجتماعية تعتمد في نشاطاتها على الاتصال، كما تعتبر مجالا للتفاعل الاجتماعي بين اعضائها، من خلال العملية الاتصالية داخلها وفق الضوابط القانونية ، التي توجه سلوك الفاعل الاجتماعي داخلها، وذلك باستخدام لغة مشتركة، تجسدت في مختلف الرموز و الایماءات، والاشارات، التي تعبر عن مدلول ومعنى بالنسبة لكل فاعل اجتماعي داخل المؤسسة، وتشكل من خلال هذا التفاعل علاقات تنظيمية بين العمال، تضبط سلوكهم داخلها، فالمؤسسة لا تعيش بمعزل عن المجتمع المحيط بها لذلك لا بد من وجود علاقات اتصالية فعالة تجمع بين الوحدات، فالمؤسسات عرفت هي الأخرى على غرار وسائل الاتصال تطورا كبيرا من ناحية عدد عمالها و تنوع إنتاجها، واستطاعت في البداية أن تلي جزءا كبيرا من حاجات أفراد المجتمع ومتطلباتهم، لذلك كان للاتصال و العلاقات التنظيمية دور في التعامل مع جمهورها من المستخدمين والسعي الدائم لكسب رضاهم ومعرفة آرائهم واتجاهاتهم ورفع مستواهم المهني ، فدور الاتصال و العلاقات التنظيمية من خلال العملية التفاعلية بين اعضاء مجتمع المؤسسة، ينتج عنهما تبادل للخبرات و المعارف، التي يمكنها ان تطور من مهارات العمال، والذي ينعكس بالإيجاب على تحقيق اهداف المؤسسة.

ورغم الدور الذي تلعبه العلاقات التنظيمية في مختلف المؤسسات، إلا أن مفهومها لم يحظى بالدراسة والاهتمام الكافي، حيث شاب مفهوم العلاقات العامة نقص الدقة و الفعالية ، في التطبيق نتيجة سوء الفهم الذي لطالما اعتري هذا المفهوم، وهذا ما كون لدى بعض المهتمين بهذا المجال ولو حديثا الرغبة في الاهتمام به أكثر خصوصا في البحوث ذات الطابع السوسولوجي وتخصص علوم الإعلام والاتصال

لقد استخدم الاتصال والعلاقات التنظيمية بمعناها الحديث ، كأسلوب للعمل المنظم البناء ومن هنا كان الفهم الصحيح والتطبيق العلمي لها، هو مفتاح النجاح لتنمية المهارات المهنية لدى عمال المؤسسات الاقتصادية ، بات الاتصال والعلاقات التنظيمية نشاطا تتزايد فعاليته ، في حياة المؤسسات ، حيث يعتبر الاستثمار فيهما، يمكن ان يساهم في نجاح المؤسسات والمنظمات ، والسعي إلى الرفع من مستوى العمال، على اختلاف انواعها وطبيعة نشاطها .

تعتبر الجزائر واحدة من الدول العربية التي عرفت تغيرات معتبرة ، في أواخر الثمانينات بدخولها مجال الخصوصية، الأمر الذي فتح مجال المنافسة المحلية والدولية للمؤسسات الجزائرية، وهو ما جعل بعضها يسير على خطى المؤسسات العالمية بمحاولة الاهتمام بالاتصال والعلاقات التنظيمية، كإدارة فعالة واللحاق بركب الدول المتقدمة.

في هذا الشأن تعد المؤسسات الخدماتية من أخصب المجالات التي تنشط فيها إدارة الاتصال و العلاقات التنظيمية ، و من بينها المؤسسات الاتصالية التي أولت الاهتمام بالعلاقات التنظيمية لأن جهاز العلاقات التنظيمية يربطها بجمهورها الداخلي باعتبارها واحدة من المؤسسات الخدماتية التي هي بأمس الحاجة إلى الاتصال والعلاقات التنظيمية .

من هنا، و باعتبار أننا بصدد دراسة دور الاتصال و العلاقات التنظيمية وتنمية المهارات المهنية لدى العمال ارتأينا اختيار مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة نموذجاً لذلك، وعلى هذا قمنا بطرح سؤال الإشكالية التالي :

ـ كيف يساهم الاتصال والعلاقات التنظيمية في تنمية المهارات المورد البشري بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة؟.

و تدرج ضمن هذا التساؤل مجموعة من الأسئلة الفرعية نستعرضها كالآتي :

1. هل للاتصال دور فعال في تطوير قدرات المورد البشري بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة؟

2. هل للعلاقات التنظيمية دور فعال في تنمية مهارات المورد البشري بالمؤسسة؟

فرضيات الدراسة :

الفرضية الرئيسية :

يساهم الاتصال و العلاقات التنظيمية في تنمية المهارات المهنية لدى العمال بالمؤسسة الاقتصادية

الفرضيات الفرعية:

• يساهم الاتصال في تطوير قدرات المورد البشري بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة .

• تساهم العلاقات التنظيمية في تنمية مهارات المورد البشري بالمؤسسة.

ثانياً: أسباب اختيار الموضوع: الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار هذا الموضوع هي:

1. الأسباب الموضوعية:

- معرفة كل نواحي الاتصال في المؤسسات الاقتصادية في الجزائر.
- الدور الكبير للاتصال في تنمية المؤسسات الاقتصادية.
- محاولة معرفة دور الاتصال في رفع كفاءة العمال داخل المؤسسة.
- محاولة معرفة العلاقات التنظيمية داخل مؤسسة اتصالات الجزائر ، وما لها من دور في تطوير مهارات المورد البشري.

## 2. الأسباب الذاتية:

- ✓ حب الاستطلاع ومحاولة تطابق معارفنا النظرية عن دور الاتصال والعلاقات التنظيمية في تنمية المهارات المهنية لدى العمال في المؤسسة الاقتصادية.
- ✓ يعتبر الاتصال و العلاقات التنظيمية من العوامل الرئيسية التي دفعتنا من أجل التعرف و الإطلاع على كيفية تأثيرها على رفع المستوى المهني لدى العمال داخل المؤسسة .
- ✓ الرغبة في الإطلاع على واقع العلاقات التنظيمية في المؤسسة الاقتصادية .

## ثالثا: أهمية الدراسة:

- تكمن أهمية موضوع الدراسة، من خلال ما يشكله الاتصال من دور محوري في إنتاج جو تفاعلي في بيئة العمل، والذي ينتج علاقات تنظيمية، تساهم في تطوير قدرات مهارات المورد البشري بمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة.

## رابعا: أهداف الدراسة:

- بعد تبيان الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار الموضوع لا بد لنا من استعراض الأهداف المنتظرة من الدراسة، و التي ترتبط بالموضوع في حد ذاته، و التي سنحاول الوصول إليها من خلال هذه الدراسة و من أهمها:

1. التعرف على طبيعة الاتصال بالمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة.
2. التعرف على العلاقات التنظيمية بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة.
3. محاولة التعرف على تأثير الاتصال و العلاقات التنظيمية على تطوير مهارات المورد البشري بالمؤسسة .

خامسا: تحديد مفاهيم الدراسة:

### 1- مفهوم الاتصال:

لغة:

الاتصال: COMMUNICATION ، مشتقة من أصلها اللاتيني — COMMUNIS أي الاشتراك في معلومات أو افكار أو مواقف محددة<sup>1</sup>.

اصطلاحا: الاتصال هو تبادل المعلومات أو الأفكار أو الآراء بين طرفين، أو أكثر عن طريق الكلام، أو الكتابة أو الإشارة.

كما أن الاتصال هو: أسلوب لتبادل المعاني بين الأشخاص من خلال نظام متعارف عليه، أو من خلال إشارات محدودة<sup>2</sup>.

التعريف الإجرائي:

الاتصال هو تبادل المعلومات و الافكار حول العمل بين عمال مؤسسة اتصالات الجزائر، وفق ضوابط وقواعد قانونية، تفرضها المؤسسة ،بغية تحقيق اهدافها.

### 2- العلاقات التنظيمية:

اصطلاحا:

العلاقة: تعني عملية الصلة والاتصالات و الارتباط التي تتوفر بين المنظمة و اعضائها<sup>3</sup>.

1: محمد جمال الفار، المعجم الإعلامي، ط1، دار المشرق الثقافي، الأردن، 2010، ص7.

2: معجم المصطلحات التربوية و النفسية، ط1، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2003، ص17.

3: محمد صاحب سلطان، العلاقات العامة ووسائل الاتصال، دار المسيرة لنشر والتوزيع ، ط1، عمان، 2011، ص38.

**العلاقات التنظيمية:** هي مجموعة من التفاعلات والروابط التي تنشأ في بيئة العمل و خارجها ( اعضاء مجتمع المؤسسة، ومحيطها الخارجي) والتي تقوم على الاتصال المتبادل والتفاعل والاستجابات بين الافراد، بغية تحقيق الاهداف المرجوة للمؤسسة<sup>1</sup>.

### التعريف الإجرائي:

العلاقات التنظيمية هي مختلف التفاعلات بين اعضاء مؤسسة اتصالات الجزائر في بيئة العمل ، حيث تقوم على توطيد الثقة و التفاهم المتبادل بين \_\_\_\_\_ طرفين ( العمال فيما بينهم، والعامل ومسؤوله)، ضمن اطر وضوابط قانونية وفق نمط التسيير المتبع من قبل هذه المؤسسة.

### 3- تنمية المهارات المهنية:

**تنمية:** زيادة، التحسين و التطوير، أي التحول من حالة الى حالة افضل من سابقتها<sup>2</sup>.

**المهارات:** لغة هي الحدق في الشيء، يقال مهر في العلم، اي كان حاذقا عالما به<sup>3</sup>.

### اصطلاحا:

المهارة هي القدرة العملية على تطبيق و تنفيذ القيم و المعارف بشكل صحيح، وتنقسم الى مهارات عقلية و حركية و اجتماعية.

**تنمية المهارات المهنية:** هي زيادة قدرة الافراد على اداء اعمال محددة، من خلال التدريب و تكوين العامل على جوانب العمل، وكيفية الاداء<sup>4</sup>.

### التعريف الاجرائي:

هي زيادة قدرة العامل و تطوير مهاراته بمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة، عن طريق تكوينه، أو تدريبه، أو فتح المجال من خلال مناقشات و حوارات بين اعضاء المؤسسة، والذي يتيح للمورد البشري بهذه المؤسسة، تحديد

1: محمد منير حجاب، المعجم الإعلامي، ط1، دار الفجر للنشر، القاهرة 2004، ص364.

2: علي بن هادية.. وآخرون، القاموس الجديد للطلاب، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1991، ص620.

3: علي بن هادية.. وآخرون، المرجع السابق، ص620.

2: مداغ محمد الشريف، اثر العملية التكوينية في تنمية الكفاءات السلوكية، واحداث التغيير في مؤسسات قطاع الخروقات، ( اطروحة دكتوراه)، المدرسة العليا للعلوم التجارية، الجزائر، 2010، ص 86.

المعارف، وتبادل الخبرات، مما يؤدي الى تحسين ادائه، وتطوير قدراته، والذي يتجسد من خلال تنمية الفاعل الاجتماعي بالمؤسسة.

#### 4- العامل:

لغة : من يعمل في مهنة، أو صناعة<sup>1</sup>.

اصطلاحا: هو الشخص الذي يقوم بنشاط عقلي او بدني، من اجل تقديم خدمة، أو انتاج سلع، بموجبه يدخل الفرد في علاقات اجتماعية في محيط العمل<sup>2</sup>.

ومصطلح العامل يطلق على الذي يشتغل في جميع الانشطة الاجتماعية<sup>3</sup>.

التعريف الإجرائي:

ان العامل هو الفرد التابع لمؤسسة اتصالات الجزائر، والذي يقوم بنشاط فكري و عضلي، لتقديم خدمة، مقابل اجر مادي، ويسعى من خلال ذلك النشاط لتحقيق اهداف مؤسسته.

#### 5- المؤسسة:

لغة: جمعية او معهد او شركة اسست لغاية اجتماعية أو اخلاقية أو علمية أو اقتصادية<sup>4</sup>.

اصطلاحا:

من الجانب الاقتصادي: منظمة تجمع أشخاص ذوي كفاءات متنوعة تستعمل رؤوس أموال و قدرات من اجل إنتاج سلع ، يمكن إن تباع بسعر اعلي من تكلفتها<sup>5</sup>.

من الجانب الاجتماعي: المؤسسة نظام اجتماعي ، أي نظام متناسق من النشاطات يمثل شكلا من الأشكال النشاط الاقتصادي للعمل، بمعنى أنها مكان تتكون فيه علاقات بين الأفراد<sup>6</sup>.

1: على بن هادية، نفس المرجع السابق، ص 1160.

2: عبد الباسط محمد، علم الاجتماع الصناعي، مكتبة غريب، ط3، 1995، ص65.

3: عبد الهادي الجوهري، علم الاجتماع الادارة قضايا ومفاهيم، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 1998، ص7.

4: علاء الدين عبد الغاني محمود، ادارة المنظمات ، ط1، دار صفاء، عمان، 2011، ص28.

5: ناصر دادي عدون، اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية، الجزائر، 1998، ص 133.

6: عبد الرزاق بن حبيب، اقتصاد و تسيير المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2002، ص 25.

**التعريف الإجرائي:** مؤسسة اتصالات الجزائر هي مؤسسة اقتصادية، مستقلة ماليا، تعمل وفق اطر قانونية، تضم مورد بشريا، تسعى من خلاله لتقديم خدمات متنوعة لربائتها، لتحقيق اهدافها، وفق ما تحدده من سياسات و استراتيجيات.

### سادسا: الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة المساعد الأول للباحث وذلك بالتزود بالمعايير و المقاييس و المفاهيم الإجرائية التي يحتاجها ، كما يستفيد من نتائجها من ناحية مقارنة تلك النتائج بالنتائج المتحصل عليها في الدراسة الحالية. فالدراسات السابقة تمكن الباحث من:

- تكوين خلفية نظرية عن موضوع الدراسة.
  - توفر الجهد في اختيار الاطار النظري العام للموضوع.
  - تبصر الباحث بصعوبات التي يمكن ان تواجهه من خلال دراسات سابقية، كما تكشف له أخطاء الآخرين، ليتجنبها<sup>1</sup>.
- ولقد اعتمدنا على دراستين تمثلت في:

**الدراسة الاولى :** دراسة اجراها الباحث براهيم قاسمي، (رسالة ماجستير)، بعنوان الاتصال ودوره في ممارسة التغيير التنظيمي في المؤسسة الصناعية الجزائرية، دراسة ميدانية للمؤسسة الوطنية للنسيج وحدة قطنيات الجنوب الاغواط<sup>2</sup>.

### الإشكالية:

حاول الطالب أن يبرز الدور المحوري للاتصال في ممارسة التغيير التنظيمي، في المؤسسة الصناعية الجزائرية ، وذلك من خلال العلاقة التي يدخل من خلالها الفاعلين الاجتماعيين، في المؤسسة، عن طريق العملية الاتصالية، و التي تنتج تفاعلا بينهم ، تتشكل من خلاله قواعد و علاقات جديدة لأعضاء المؤسسة، تسهل ممارسة التغيير التنظيمي في المؤسسة الصناعية الجزائرية، من خلال العملية الاتصالية، وقدم التساؤل الرئيسي التالي:

هل للاتصالات دور في تزويد أفراد المنظمة، بكل التفاصيل و المعلومات الكافية عن التغيير، وتقبله وممارسته: واندرجت تحته التساؤلات الفرعية التالية:

1- ميلود سفاري، الاسس المنهجية في توظيف الدراسات السابقة، مجلة العلوم الانسانية، العدد6، منشورات جامعة قسنطينة، 1995، ص40.

2- براهيم قاسمي، الاتصال ودوره في ممارسة التغيير التنظيمي في المؤسسة الصناعية الجزائرية، دراسة ميدانية للمؤسسة الوطنية للنسيج وحدة قطنيات الجنوب الاغواط رسالة ماجستير في علم الاجتماع، تخصص علم الاجتماع الاتصال في المنظمات ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2010-2011.

- هل يساهم الاتصال التنظيمي في إبراز التغيير و الأهداف المرجوة من ورائه للعمال داخل المؤسسة، ما هي الأساليب الاتصالية التي تستعملها الإدارة لإقناع العمال بممارسة التغيير؟
  - هل للاتصال التنظيمي الذي تستعمله الإدارة، دور في تزويد العمال بالمعلومات الكافية، حول خصائص التغيير التنظيمي داخل المؤسسة؟
  - هل يساهم الاتصال في شرح كيفية ممارسة التغيير للعمال؟
- وصيغت الفرضية العامة:**

- كلما كانت الأساليب الاتصالية منسقة، للجهود التنظيمية بين الإدارة والعمال داخل النسق التنظيمي، كلما أدى ذلك إلى توجيه الأفعال والسلوكيات نحو ممارسة التغيير التنظيمي.
- كلما كان الاتصال الإداري منسقا، ساهم ذلك في توجيه سلوك العامل نحو التغيير التنظيمي.
- و اندرجت تحتها الفرضيات الفرعية التالية:

- ممارسة العمال للتغيير وقبولهم له يتطلب من الإدارة الاستعانة بقنوات وأساليب اتصالية متنوعة، والتي من خلالها يتم انتقال كل التعليمات والتوجيهات المتعلقة بالتغيير.

- كلما كان اتصال الإدارة بالعمال داخل المؤسسة، يعطي فكرة ومعلومات حقيقية ، وواقعية، عن ممارسة التغيير التنظيمي، ووضوح طريقة التنفيذ الاتصال، كلما أدى هذا إلى استجابة فعلية لدى العمال والموافقة عليه.

الاجتمع الكلي 357 عامل، من مؤسسات قطنيات الجنوب، المنطقة الصناعية بالأغواط.

**أما المنهج المتبع :** اعتمد الباحث على المنهج الوصفي، المنهج التاريخي: ، أما أدوات جمع المعلومات التي اعتمدها الطالب فتمثلت في: الملاحظة، المقابلة و الاستمارة .

**أما العينة:** فختار الباحث عينة الطبقيّة العشوائية، مكونة من اربع طبقات ،عددها 302، اختار منها 40% أي 120 مفردة.

**ومن نتائج هذه الدراسة:**

- معظم الأفراد تكيفوا مع التغيير التنظيمي.
- يغلب الاتصال الغير الرسمي داخل المؤسسة، وهو الذي ساهم بشكل واضح في إحداث التغيير.
- وجود نسق متكامل بين العمال ، ويظهر ذلك في علاقات الزمالة، وهذا ما ساعد على إحداث التغيير.
- الاتصال الشفهي، هو أكثر الأساليب المستخدمة في المؤسسة.

- إهمال المؤسسة وضع إستراتيجية لتطوير و تحسين الاتصال .
- أما اوجه الاستفادة من هذه الدراسة فتمثلت في العناصر التالية:
- استفادة من مفهوم الاتصال، باعتباره من متغيري الدراسة
- تكوين خلفية نظرية على موضوع الدراسة .

**الدراسة الثانية:** دراسة اجراها الباحث بوخاري محمد، (رسالة ماجستير)، بعنوان فعالية الاتصال التنظيمي ودوره في تحسين الاداء الوظيفي للأستاذ في المدرسة الجزائرية، دراسة ميدانية بمتوسطات دائرة غرداية.<sup>1</sup>

**اشكالية الدراسة:** لقد حاول الباحث ان معرفة فعالية الاتصال، لما له من دور في تحسين الاداء الوظيفي للأستاذ في المدرسة الجزائرية، سواء الاتصال الداخلي، حيث يحقق عدة اهداف منها التنسيق و اتخاذ القرارات، واعطاء الفرصة للتعبير عن الآراء و الافكار، أما الاتصال الخارجي، فيعمل على ربط المؤسسة بمحيطها الخارجي، وقد طرح الباحث التساؤل الرئيسي التالي:

**الى اي مدى تؤثر فاعلية الاتصال التنظيمي في الاداء الوظيفي للأستاذ داخل المدرسة الجزائرية؟**

واندرجت تحته التساؤلات الفرعية التالية:

- الى اي مدى يساهم الاتصال التنظيمي بين العناصر العملية التربوية الادارية في رفع مستوى الاداء الوظيفي في المدرسة الجزائرية؟
- الى اي مدى يساهم الاتصال التنظيمي بين العناصر العملية التربوية التدميمية في رفع مستوى الاداء الوظيفي للأستاذ في المدرسة الجزائرية.
- أما الفرضية العامة فتتنص على: للاتصال التنظيمي بين العناصر العملية التربوية الادارية، وعناصر العملية التربوية التدميمية دور في رفع مستوى الاداء الوظيفي للأستاذ في المدرسة الجزائرية.

1- بوخاري محمد، فعالية الاتصال التنظيمي ودوره في تحسين الاداء الوظيفي للأستاذ في المدرسة الجزائرية، دراسة ميدانية بمتوسطات دائرة غرداية، (رسالة ماجستير)، علم الاجتماع المنظمات، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، جامعة قاصدي مبراح ورقلة 2010/2011.

أما الفرضيات الجزئية فقد صاغ الباحث:

- كلما زاد الاتصال التنظيمي بين عناصر العملية التربوية الادارية ارتفع الاداء الوظيفي للأستاذ داخل المدرسة الجزائرية.

- كلما نقص الاتصال التنظيمي بين عناصر العملية التربوية التدعيمية انخفض مستوى الاداء الوظيفي للأستاذ داخل المدرسة الجزائرية.

أما المنهج المتبع: فقد اعتمد الباحث على المنهج الكمي، واستعان بالملاحظة، والاستبيان كأدوات لجمع البيانات

أما عينة الدراسة: عينة طبقية اشتملت على 200 استاذ( اساتذة المواد العلمية، واساتذة المواد الادبية).

وقد خلص الباحث للنتائج التالية:

- ان اسلوب الاتصال الذي يعتمد عليه المدير داخل المدرسة يؤثر بشكل مباشر على علاقات العمل مع الاساتذة— والتي تظهر من خلال ادائهم الوظيفي.

- كلما سادت العلاقات الاتصالية بين الاساتذة بالحوار و التشاور زاد ادائهم الوظيفي.

- كلما كانت علاقات الاتصال بين الادارة المدرسية و الاساتذة قوية، زاد الاهتمام وحرص الاساتذة على القيام بواجباتهم على اكمل وجه.

اوجه الاستفادة من الدراسة:

- تكوين خلفية نظرية حول موضوع الدراسة.

- الاستفادة من متغيري الاتصال، وتحسين الاداء، والذي يعتبر هذا الاخير كنتيجة لتطوير مهارات المورد البشري بالمؤسسة.

### سابعاً: المدخل النظري للدراسة:

ان المدخل النظري هو عبارة عن طريقة للاقتراب، من الظاهرة المعينة، وذلك بهدف تفسيرها، لتفهم طبيعة علاقتها الارتباطية، وتقنين هذه العلاقات في قواعد و قوانين و اسس نظرية<sup>1</sup>.

لقد تبيننا مدخل التفاعلية الرمزية، ومن أهم رواده جورج هيربرت ميد، هيربرت بلوملر: ويرتكز هذا المدخل على المفاهيم التالية:

- الذات و العقل: الذات عضو نشط يستجيب للأشياء حسب نوعية الدافع الذي يسعى لإشباعه.
- التفاعل الاجتماعي: تحليل أنماط التفاعل، ومحصلة الأفعال الاجتماعية، التي عن طريقها يتم تشكيل المجتمع الإنساني.
- الرموز و المعاني: الإنسان هو كائن نشط و فعال، يتواصل مع غيره من خلال الرموز التي لها دلالتها، ومعناها لدى مستقبلها، وفي هذه الحالة عندما يصبح الرمز معنى مشتركاً، يصبح رمزا اجتماعيا من خلاله التفاعل مع الآخرين.
- التوقعات و السلوك: هو عبارة عن حجم معين من التفاعلات، التي تجري بين أعضائه.
- الأدوار و التفاعل: يؤدي المجتمع مهامه و يستمر في البقاء بسبب قدرة الناس، علة استخدام السلوك الرمزي، أو السلوك يستخدم الرموز كنتيجة لامتلاك اللغة<sup>2</sup>.

فمؤسسة اتصالات الجزائر تعتبر حقلاً للتفاعل الاجتماعي بين اعضائها، من خلال العمل الاتصالية ، والتي تتجسد وفق لغة مشتركة، تتضمن الاشارات و الرموز و الایماءات، والتي تعبر عن معاني لكل فاعل بالمؤسسة، أو ما يسمى بالذات الفاعلة حسب اصحاب المدخل التفاعلي، حيث تدخل هذه

1- عبد المعطي محمد السيف، يعقوب عبد الرحمن، مازن مسودة، التطورات المنهجية و عملية البحث العلمي، ط1، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، 2002ص 54-53.

2: خالد حامد، المدخل إلى علم الاجتماع، ط1، دار جسر، الجزائر، 2008، ص 123-126.