

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص علاقات عامة

مسومة بـ:

واقع الاتصال الداخلي في مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "بدر" بوكالة
سيدي لخضر لولاية مستغانم نموذجاً

تحت إشراف الأستاذ:

العماري بوجمعة



إعداد الطالبين:

يونس نبوية

يونس سميحة

اللجنة المناقشة

الاسم واللقب	الصفة	الجامعة
أ- العماري بوجمعة	مشرفاً	مستغانم
أ- عكرت فريدة	رئيساً	مستغانم
أ- لحياني فاطمة	مناقشة	مستغانم

السنة الجامعية

2019/2018



UNIVERSITE
Abdelhamid Ibn Badis
MOSTAGANEM

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العلمي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -

كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية

شعبة إعلام واتصال



UNIVERSITE
Abdelhamid Ibn Badis
MOSTAGANEM

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص علاقات عامة

مسومة بـ:

واقع الاتصال الداخلي في مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "بدر" بوكالة سيدي لخضر لولاية مستغانم نموذجا

تحت إشراف الأستاذ:

أ- العماري بوجمعة

إعداد الطالبتين:

يونسى نبوية

يونسى سميحة

اللجنة المناقشة

الاسم واللقب	الصفة	الجامعة
العماري بوجمعة	مشرفا	مستغانم
أ- عكروت فريدة	رئيسا	مستغانم
أ- لحياني فاطمة	مناقشا	مستغانم

السنة الجامعية

2019/2018

إهداء

إلى من أحق الناس بصحبتى، إلى من وضعت الجنة تحت أقدامها إلى منبع الحب والحنان، أُمى الحنون بارك الله فى عمرها.

إلى من سيرى شابة ناشئة على حب الله وحب الرسول الله صلى الله عليه وسلم إلى أبى الغالى حفظه الله.

إلى قدوتى فى الحياة عبد الله.

إلى ركائزى فى الحياة أختى على، لكحل، حمزة، وأخواتى، فضيلة، فاطمة الزهراء، وغنية، وهجيرة.

وإلى كل رفيقات دربى سميحة، مليكة، حنان.

" نبوية "



إهداء

أحمد الله عز وجل وأشكره، الذي أنار لي طريق العمل ومنحني القدرة والصبر ورافقتني في إنجاز هذا العمل المتواضع الذي أهديته إلى من تألمت قبل ألمي وفرحت قبل فرحي أُمِّي الحبيبة.

وإلى أبي الغالي الذي منحني كل حب والحنان وإلى إخوتي لخضر ونور الدين وإلى جميع صديقاتي حنان، نبوية، مليكة.

وإلى شريك حياتي وقرّة عيني أمين.

وإلى كل من ساندني في إعداد هذا العمل المتواضع أقدم لهم جزير الشكر الإهداء.

"سميحة"



شكر و تقدير

الحمد لله الذي علم بالقلم، علم الإنسان ما لم يعلم والصلوات والسلام على معلم
البشر وعلى أهله وصحبه أجمعين.

كما نتوجه بخالص الشكر والعرفان والامتنان إلى أستاذنا المشرف عماري
بوجمعة، الذي تفضل بالإشراف على هذا العمل ولم يبخل علينا بتوجيهاته وآراءه القيمة،
وإلى كل أساتذة والموظفين في كلية العلوم الاجتماعية قسم العلوم الإنسانية ولكل أساتذتنا
الكرام من الطور الابتدائي إلى الجامعي، كما نشكر كل من موظفي بنك الفلاحة والتنمية
الريفية "بدر" بلدية سيدي لخضر بولاية مستغانم، على حسن استقبالهم وامدادنا بمختلف
المعلومات.

كما لا يفوتنا تقديم الشكر إلى كل من كانت له يد العون في اتمام هذا العمل،
سانلين المولى عز وجل أن يجعل ذلك في ميزان حسناتهم.
ونشكر كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد.

قائمة المحتويات:

الرقم	عنوان	الصفحة
	إهداء	
	شكر والتقدير	
	قائمة المحتويات	
أ	مقدمة	
الجانب المنهجي		
01	الإشكالية	05
02	التساؤلات الفرعية	06
03	الفرضيات	06
04	أسباب اختيار الموضوع	06
05	أهداف الدراسة	06
06	تحديد المفاهيم	07
07	منهج الدراسة	08
08	دراسات سابقة	10
الفصل الأول: مدخل إلى الاتصال		
	تمهيد	
01	تعريف الاتصال	15
02	عناصر العملية الاتصالية	17
03	خصائص الاتصال	19
04	أنماط الاتصال	21
05	أهداف وأهمية الاتصال	23
	خلاصة	
الفصل الثاني: الاتصال داخل المؤسسة		
	تمهيد	
01	مفهوم الاتصال داخل المؤسسة	28
02	أنواع وسائل الاتصال الداخلي في المؤسسة	30
03	وسائل الاتصال داخل المؤسسة	35
04	شبكات الاتصال الداخلي في المؤسسة	37
05	عوائق الاتصال داخل المؤسسة	42
	خلاصة	
الإطار التطبيقي: دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية "بدر" ببلدية سيدي لخضر لولاية مستغانم		
01	التعريف بمؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "بدر"	46
02	آليات الاتصال في مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية	48
03	الهيكل التنظيمي ووظائف كل قسم من الأقسام	49
04	الاتصال الداخلي للمؤسسة	42
05	تحليل نتائج الدراسة	

55	الإطار الميداني للدراسة	06
55	عرض دليل المقابلة	07
56	تحليل نتائج المقابلة	08
63	استنتاج العام	09
	خاتمة	
	قائمة المراجع	



يعد الاتصال الداخلي من أهم المواضيع التي شغلت اهتمام العديد من الرواد والباحثين في مجال الاتصال المؤسسي وذلك لما له من أهمية بالغة في تحقيق الاهداف تصب إليها العديد من المؤسسات.

فالالاتصال كونه وظيفة اجتماعية مهمة في تنظيم العلاقات الانسانية من الافراد داخل المجتمع قد أصبح أيضا عنصرا هاما وضروريا داخل المؤسسة مهما كانت طبيعة نشاطها فالمؤسسة كوحدة اجتماعية تتكون من مجموعة من افراد العاملين والذين تجمعهم علاقات العمل فهي تحتاج بطبيعة الحال لهذه الوظيفة لتنظيم وتوجيههم نحو تحقيق أهدافها وذلك من خلال توزيع المهام والوظائف المختلفة والمحددة حسب الهيكل التنظيمي لإدارة المؤسسة وهذا لا يتحقق إلا بطرق اتصال هادفة وفعالة لتحقيق مهام المؤسسة، ولذلك إن هناك اهتمام خاص، بعنصر الاتصال فهو يعمل على تسيير وتنظيم العلاقات داخلها مما يخلق جو مناسب للعمل بين الموظفين، كما يمكنها تحسين علاقاتها مع جمهورها الخارجي في وسيلة فعالة لحل مختلف المشاكل التي تواجهها المؤسسة الخدمائية داخليا وخارجيا، فكلما كان الاتصال فعال ومنظم داخل المؤسسة كلما أدى ذلك إلى تحسين صورتها في الخارج لأنه بمثابة محرك رئيسي لنشاط المؤسسة والإمام بجوانب الموضوع سنقوم في هذه الدراسة بالتعرف على واقع الاتصال الداخلي للمؤسسة الخدمائية التي تحتاج إلى اتصال كعنصر محوري داخلها وبين الموظفين سواء بطبعتها الرسمي أو الغير الرسمي الذي يساهم في تطويرها، وفي هذا السياق أردنا تسليط الضوء على دور الاتصال داخل مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (بدر) لبلدية سيدي لخضر ولاية مستغانم نموذجا وكانت هذه الاخيرة موضوع دراستنا والتي اتبعنا فيها الخطة التالية :

الإطار المنهجي وتطرقنا فيه إلى مجموعة من العناصر تمثلت في التعريف بالبحث وأهميته اشكالية البحث وفرضياته، اسباب اختيار الموضوع، أهداف الدراسة، تحديد المفاهيم، منهج البحث وادواته، مجتمع البحث والدراسات السابقة.

أما الفصل الثاني ويتمثل في الاتصال داخل المؤسسة وقد تطرقنا فيه إلى أربعة مباحث والتي تضمنت مفهوم الاتصال داخل المؤسسة، أنواعه، وسائله، معوقاته.

أما الفصل الثالث : ويتمثل في الفصل التطبيقي والذي كان عبارة عن دراسة ميدانية في مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لبلدية سيدي لخضر بولاية مستغانم باستعمال تقنية الملاحظة والمقابلة في جمع المعلومات والبيانات ثم في الاخير تأتي الخاتمة وهي بمثابة استنتاج عام لدراسة، ثم تليها قائمة المصادر والمراجع.

إشكالية الدراسة:

لقد عرفت المجتمعات البشرية مسارات تاريخية وتحولات اجتماعية، وذلك بفضل التغيرات الحاصلة في البيئة، وفي الانظمة الاقتصادية، والاجتماعية، والتكنولوجية الاتصال الحديثة التي غيرت كل نواحي الحياة، واثرت في معظم انشطتها.

وبالتالي أصبح الاتصال، وخاصة الداخلي منه مهما جدا داخل المنظمات والمؤسسات، التي وجدت نفسها مجبرة على انتهاج سياسة داخلية، معينة لتحقيق اهدافها والحفاظ على وجودها، فعملية الاتصال هي الاداة التي تربط بين كافة اجزاء البناء التنظيمي خاصة في العلاقات الداخلية التي تتم بين الموظفين وبالتالي فهي لا تعني فقط العلاقة بين الرئيس والمرؤوسين بل تمتد لتغطي جميع الاتجاهات، حيث لا يمكن لأي دائرة أو مؤسسة ان تحقق اهدافها دون وجود شبكة اتصالات التي يتم من خلالها نقل المعلومات، فالالاتصال الداخلي هو عبارة عن عملية تبادل للمعلومات والآراء بين افراد الدائرة، أو أنه العملية التي يتم من خلالها تعديل السلوك الذي تقوم به الجماعات داخل الدوائر من خلال تبادل الرسائل لتحقيق الاهداف التنظيمية.

اما بالنسبة للمؤسسة التي نسعى اليها في دراستنا فهي بنك الفلاحة والتنمية الريفية (بدر)، ونحن في هذا العمل سنقوم بمناقشة وعرض، وتحليل بعض الجوانب الاتصال داخل المؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة سيدي لخضر (مستغانم) سواء كانت ادارية، او اقتصادية، او خدماتية، كل حسب خصائصها، وذلك من خلال الدراسة الميدانية، سواء التي قام بها الباحثون في مختلف المجتمعات والمؤسسات، او التي سنقوم بها نحن، ومن هنا نطرح الاشكال التالي:

ما هو واقع الاتصال داخل المؤسسة الخدماتية وكيف يساهم في تحسين صورتها؟

وتضمنت هذه الاشكالية مجموعة من التساؤلات وتمثلت في:

- ما هو الاتصال الاكثر استخداما في مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة سيدي لخضر لولاية مستغانم؟

• ماهي انواع الاتصالات السائدة في مؤسسة بنك الفلاحة و التنمية الريفية المعنية بالدراسة؟

• ماهي اهمية الاتصال داخل المؤسسة؟

فرضيات الدراسة :

- تحسين صورة المؤسسة يعود اساسا الى ممارسة الاتصال بين الموظفين.
- كلما تعددت وسائل الاتصال ينعكس ايجابيا على قدرات المؤسسة ونجاحها.
- قد توجد معوقات في المؤسسة ويتم حلها عن طريق الاتصال.

اسباب اختيار الموضوع:

- الرغبة في تطوير معارفنا وكسب خبرات الاتصال في المؤسسة
- فضولنا المعرفي بحكم تخصصنا في الاعلام والاتصال
- محاولة ابراز اهمية الاتصال في المؤسسة الخدماتية
- محاولة التعرف على اهم الخدمات التي تقدمها مؤسسة بنك الفلاحة و التنمية الريفية

اهداف الدراسة :

- ✓ محاولة التعرف على الدور الذي يلعبه الاتصال في مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية.
- ✓ الكشف عن اهم وسائل الاتصال المستخدمة في عملية تواصل الموظفين مع الاخر في اطار العمل داخل المؤسسة.
- ✓ معرفة مدى فعالية الاتصال في المؤسسة .
- ✓ تسليط الضوء على الموظفين داخل مؤسسة بنك الفلاحة و التنمية الريفية(بدر) لإبراز اهمية الاتصال في تحسين صورة المؤسسة.

اهمية الدراسة:

- السعي المتواصل في إبراز فائدة الاتصال ودوره في تحسين الاداء الوظيفي والكفاءات في المؤسسة وضرورة تطبيقه في شكل يضمن جودة الخدمة المقدمة.
- محاولة التعرف على العلاقة السائدة بين الموظفين وكيفية ممارسة الاتصال فيما بينهم .
- كيف يساهم الاتصال في تحسين الاداء الوظيفي لدى المؤسسة؟

تحديد المفاهيم :

الاتصال :

لغة : فالالاتصال كلمة مشتقة من اصل اللاتيني (comnuns) بمعنى عام " شائع " " يذيع "

عن طريق المشاركة وجاء في قاموس المصطلحات الاعلامية أن كلمة اتصال communication في المفرد وكصيغة تستخدم للإشارة إلى عملية الاتصال التي يتم عن طريقها نقل المعنى ،أما الاتصال في صيغة الجمع communication فتشير إلى الرسائل نفسها أو المؤسسات الاتصال¹

اصطلاحا (الاتصال): يرى محمد عبد الحميد بأنه العملية التي يتم بمقتضاها تبادل

المعلومات و الآراء والافكار في رموز دالة بين الأفراد أو الجماعات داخل المجتمع بين الثقافات المختلفة لتحقيق الأهداف²

اجرائيا : الاتصال هو عملية تبادل الافكار والآراء ،والمعلومات ،و الرسائل بين طرفين أو أكثر.

تعريف المؤسسة :

لغة : جهاز مركزي يقصد من إنشائه الإشراف على نشاط معين او نشاط اقتصادي معين

يتضمن معنى الاشراف هنا ووضع وتنسيق الخطط ومتابعة التنفيذ وتقييم النتائج³

¹ عيساني رحيمة الطيب ،الاعلام والاتصال :المفاهيم الاساسية والوظائف الجديدة في عصر العولمة الاعلامية ،عالم الكتب الحديثة للنشر ،الاردن ،ط1، 2008 ،ص15.

² عبد الحميد محمد ،نظريات الإعلام واتجاهات التأثير ،عالم الكتب للنشر ،القاهرة ،1998 ،ص12.

³ حسين عمر ،الموسوعة الاقتصادية ،ط1 ،دار الفكر العربي ،القاهرة ،1996 ،ص49.

اصطلاحا (المؤسسة): المؤسسة بصورة عامة هي تركيبة يبتدعها الانسان بالتعاون مع الافراد الآخرين في المجتمع فالحب مثل ظاهرة طبيعية أما الزواج فهو مؤسسة اجتماعية ويشمل مفهوم المؤسسة على كل التنظيمات القائمة في المجتمع كالزواج والعائلة والملكية والمشروع الاقتصادي والهيئات الدينية والسياسية والقانونية¹

يمكن أن تعرف المؤسسة على أنها منظمة اقتصادية اجتماعية مستقلة نوعا ما، تؤخذ فيها القرارات حول تركيب الوسائل البشرية، المالية والاعلامية بغية خلق قيمة مضافة حسب الاهداف في نطاق زماني ومكاني، كما يعرفها (SHUMPETER) انها مركز للإبداع وللإنتاج².

اجرائيا: هي منشأة تقوم بوظيفة داخلية وتسعى لخدمة الصالح العام باعتمادها على مشروعات مخططة ومنظمة في إطار موحد، وتقديم خدمات متعددة.

منهج الدراسة :

يقصد بالمنهج في العلوم الانسانية طريقة تصور وتنظيم البحث، وتختلف تقسيمات المناهج من باحث إلى آخر، إلا أن المنهج المعتمد في دراستنا هو المنهج الوصفي، وهو يقوم على وصف الظاهرة من الظواهر للوصول إلى أسباب هذه الظاهرة والعوامل التي تتحكم فيها واستخلاص النتائج وتعميمها، ويتم ذلك وفق خطة بحثية معينة، وذلك من خلال جمع البيانات وعرضها وتحليلها³. في حين يعرفه موريس أنجرس بأنه "مجموعة منظمة من العمليات تسعى لبلوغ الهدف⁴. يختص بدراسة ظاهرة او حالة واحدة والتعمق فيها بطريقة دقيقة قصد جمع المعلومات حولها و الخروج بنتائج خاصة⁵.

¹ عيفة جمال، مؤسسات الاعلام والاتصال: الوظائف الهياكل الادوار، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010، ص05.

² غول فرحات، الوجيز في اقتصاد المؤسسة، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2008، ص08.

³ محمد تركي إبراهيم، البحث العلمي: أسسه ومناهجه، دار الكتب القانونية للنشر والتوزيع، مصر، 2010، ص210.

⁴ أنجرس موريس، ترجمة: بوزيد الصحرابي وآخرون، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية "تدريبات علمية دار القصبية الجزائر، 2004 ص98.

⁵ يحوش عمار، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995، ص103.

مجتمع الدراسة والعينة :

وهو يشمل جميع عناصر المفردات المشكلة أو الظاهرة قيد الدراسة ويتكون مجتمع الدراسة عادة من عناصر ومفردات¹. مجتمع البحث وهو ذلك المجتمع الذي يتم من خلاله اختيار عينة الدراسة وتعتبر هذه المرحلة من أهم خطوات البحث العلمي. والذي يتمثل في الموظفين داخل مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (بدر) ببلدية سيدي لخضر باعتبارها محور دراستنا ويقدر 21 مبحوث .

العينة: وتعرف العينة هي طريقة جمع البيانات والمعلومات عن عناصر وحالات محددة

يتم اختيارها بأسلوب معين من جميع عناصر المفردات ومجتمع الدراسة وبما يخدم ويتناسب ويعمل على تحقيق أهداف الدراسة². وعلى هذا الأساس اعتمدنا في دراستنا على عينة قصدية تتمثل في الموظفين الذين يمارسون الاتصال داخل المؤسسة ويقدر عددهم حوالي 10 مبحوثين في بنك الفلاحة لبلدية سيدي لخضر.

ادوات جمع البيانات :

بما اننا استعملنا المنهج الوصفي في دراستنا، فإن الادوات التي يمكن استخدامها هي كالآتي:

الملاحظة observation: هي مشاهدة دقيقة وعميقة لظاهرة ما مع الاستعانة بأساليب

البحث والدراسة التي تتلائم مع طبيعة هذه الظاهرة³.

المقابلة Interview: هي عملية تتم بين الباحث وشخص آخر أو مجموعة تطرح من

خلالها أسئلة، ويتم إجابتهم عن تلك الاسئلة المطروحة⁴.

¹ عليان ربحي مصطفى، البحث العلمي: اسسه مناهجه واساليبه واجراءاته، بيت الافكار الدولية، الاردن، ص159

² سعد عمر سيف الاسلام، الموجز في منهج البحث العلمي في التربية والعلوم الانسانية، ط1، دار الفكر للنشر والتوزيع، دمشق، 2009، ص111

³ إبراهيم عبد المجيد مروان، اسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الاردن، 2000، ص175.

⁴ الضامن منذر، أساسيات البحث العلمي، ط1، دار المسيرة للنشر، عمان، 2007، ص96.

الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة نقطة انطلاق تساعد الباحث في الاستفادة من خبرة الباحثين السابقين وما توصلوا إليه من البحوث العلمية التي تساعد الباحث في إعداد بحثه العلمي حول أي مشكلة ومن أهم الدراسات المشابهة لدراستنا هي:

الدراسة الأولى: مذكرة ماجستير تحت عنوان استخدام وسائل الاتصال الجديد في المؤسسات السياحية ودوره في تنمية الثقافة السياحية (لولاية شلف) ، العلوم الاجتماعية ، قسم علوم الاعلام والاتصال جامعة عبد الحميد ابن باديس من اعداد الطالب إبراهيم الخليل بن عزة ، تحت إشراف العربي بوعمامة ، 2014 _ 2015 وكان السؤال الرئيسي لهذه الدراسة كالتالي: ماهي اهمية استخدام المؤسسات السياحية لوسائل الاتصال الجديدة وما مدى مساهمة ذلك في التنمية الثقافية؟ وينبثق عن هذا السؤال أسئلة فرعية التالية:

- ✓ هل تتولى المؤسسات السياحية اهمية لوسائل الاتصال الجديدة في سياستها التنظيمية والتسييرية؟
- ✓ هل ساهمت وسائل الاتصال الجديدة في فرع مستوى الوعي السياحي للموظفين والجمهور السياحية على حد سواء؟
- كما اعتمد الباحث على الفرضيات التالية:
- ✓ استخدام الوسائل الاتصال الجديدة في المؤسسات السياحية الجديدة لم يبلغ المستوى المطلوب.
- ✓ وسائل الاتصال الجديدة على قلة استخدامها حسنت أداء المؤسسات السياحية لها.
- المنهج المتبع في هذه الدراسة هو المنهج المسحي ومنهج دراسة حالة.
- وأداة البحث المستخدمة هي الاستمارة والملاحظة والمقابلة.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أن استخدام الوسائل الجديدة في المؤسسات السياحية مازال لم يبلغ المستوى ببلد وبحجم امكانيات الجزائر ، كما توصلت إلى العوامل الذاتية للمبحوثين (الموظفين والسياحيين) ومن ثم استخدامها والتي أدت علاقة استخدامها إلى

تحسين مستوى أداء المؤسسات المدروسة وساهمت في تفضيل الاتصال الشخصي الداخلي والخارجي، بالإضافة إلى مساهمتها في نشر الوعي السياحي وتنمية الثقافة السياحية.

الدراسة الثانية: مذكرة ماجستير، تحت عنوان مساهمة الاتصال الداخلي في تحفيز العاملين، ديوان الترقية والتسيير العقاري (ولاية بويرة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، قسم العلوم التسيير، من إعداد الطالبة سبتي ذهبية 2014_2015

حيث تطرقت الباحثة إلى الإشكالية التالية: ما مدى مساهمة الاتصال الداخلي في تحفيز العاملين؟

وتطرقت إلى الأسئلة الفرعية التالية:

✓ ما المقصود بالاتصال الداخلي وما هي أهميته؟

✓ ما المقصود بالتحفيز وما هي أهميته؟

أما الفرضيات فهي:

• يعتبر الاتصال الداخلي عملية ضرورية من أجل تحقيق أهداف المنظمة

المنهج المتبع هو: المنهج الوصفي التحليلي. أداة الدراسة هي: الاستبيان.

نتائج الدراسة هي:

➤ واقع الاتصال الداخلي في الديوان الترقية والتسيير العقاري كان متوسط، حيث يبلغ

متوسط الحسابي الكلي للتحفيز 2,99 من مقياس الكرت الخماسي .

➤ لا تؤثر التغيرات الشخصية والوظيفية المدروسة للعاملين في ديوان الترقية

والتسيير العقاري.

الدراسة الثالثة: أطروحة دكتوراه في علوم الاعلام والاتصال تحت عنوان استخدام

تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة في المؤسسة الاقتصادية الخاصة (برج بوعريريج)

جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية قسم العلوم

الاعلام والاتصال من اعداد بدوش الهاشمي، تحت إشراف العربي بوعمامة 2016_2017

حيث تطرق الباحث إلى الإشكالية التالية: ما واقع استخدام الفعلي لتكنولوجيا الاعلام

والاتصال الحديثة في مؤسسة كوندور الكترونيس؟

وقد تطرق الباحث إلى مجموعة من الفرضيات وهي:

- هناك تباين في استخدام التكنولوجيا الاتصالية الحديثة المتمثلة في (جهاز الحاسوب، شبة الانترنت وشبكة الاكسترانت)
 - توجد فروق ذات دلالة احصائية في استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الحديثة في مؤسسة كوندور اليكترونيس تغزى لمتغير الجنس عند مستوى دلالة 0,05.
- كما اعتمد على التساؤلات التالية:

- هل هناك تباين في استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة من ناحية الترتيب؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية وتحسين انتاجية العمل في مؤسسة كوندور الكترونييس عند مستوى دلالة 0,05؟

أما المنهج المتبع فهو المنهج الوصفي التحليلي.

الاداة المستخدمة هي: استمارة والمقابلة والملاحظة.

أما النتائج التي توصل إليها الباحث فهي:

وفي الاخير يمكن الاشارة إلى أن هذه النتائج المتعلقة بمؤسسة كوندور الالكترونييس برج بوعريريج (condor) وليمكن تعميمها على المؤسسات الاقتصادية الخاصة وكذا الفروق في الاستخدام من ناحية البيانات الشخصية للعمال ،وعلاقة وأثر ذلك الاستخدام على مستوى أداءها وكذا الاتصال المؤسساتي بشقيه الداخلي والخارجي وكذا مستوى انتاجياتها ومختلف أعمالها ونشاطاتها المختلفة.

الفصل الاول :مدخل إلى الاتصال

تمهيد :

١. تعريف الاتصال
٢. عناصر العملية الاتصالية
٣. خصائص الاتصال
٤. أنماط الاتصال.
٧. أهداف وأهمية الاتصال

خلاصة

تمهيد :

الاتصال أداة ضرورية في الحياة الاجتماعية فهو عملية تبادل الافكار والمعلومات من أجل الوصول إلى درجة من التفاهم والتواصل بين الافراد حيث يتجلى دوره في تحقيق الازدهار والانسجام في كافة نواحي الحياة سواءا على مستوى المجتمع أو المؤسسة على وجه الخصوص.

ولذا فإن عملية الاتصال أساسية في مختلف مجالات الحياة ، فهو لم يعد اليوم مجرد هدف يرمى تحقيقه بل أصبح وسيلة وغاية ملحة لتحقيق الأهداف وباعتبار أن الانسان الاجتماعي يولد مدفوعا نحو الاتصال ليفهم البيئة المحيطة به فيؤثر ويؤثر فيها.

1. تعريف الاتصال :

إن عملية الاتصال بين البشر عملية أساسية نحس بها ونفهم من خلالها بيتنا ويأتي تبعاً لذلك أن نكون قادرين على التعامل معها أي تؤثر فينا أو نتأثر بهما، وليس ثمة سبيل إلى هذا التأثير إلى عن طريق هذه العملية الأساسية وهي الاتصال¹.

إن كلمة الاتصال بالرغم من تداولها الواسع، تحمل معاني مختلفة، ومتعددة فقد نستعملها لتتفي بها مجال الدراسة الأكاديمي أو النشاط التطبيقي الملازم له أو بوصفها علماً أو فناً أو علاقات إنسانية أو وسائل اتصال جماهيرية أو حسابات آلية شخصية أو إرشاد النفس، كما أنها قد تعبر عن عملية هادفة مقصودة أو طبيعية تلقائية.... إلخ²

ويذهب "سمير حسين إلى أن الاتصال" هو النشاط الذي يستهدف تحقيق العمومية أو الذبوع أو الانتشار أو الشبوع لفكرة أو موضوع، أو منشأة أو قضية وذلك عن طريق انتقال المعلومات أو الأفكار أو الآراء أو الاتجاهات من شخص أو جماعة إلى أشخاص أو جماعات باستخدام رموز ذات معنى واحد ومفهوم بنفس الدرجة لدى الطرفين³.

ويعرفه البعض بأنه "إرسال واستقبال المعلومات بين الناس". ويعرفه ميلر Miller بأن الاتصال يحدث عندما توجد معلومات في مكان واحد أو لدى شخص آخر كما يعرفه ألبرس Albere الاتصال بأنه نقل المعنى من شخص لآخر من خلال العلامات أو الرموز من نظام لغوي مفهوم ضمناً للطرفين⁴.

وتعرفه جمعية إدارة الأعمال الأمريكية بأنه "أي سلوك ينتج عنه تبادل المعنى" ونستنتج من التعاريف السابقة "أن الاتصال لا يتم عن طريق الكلام الشفهي أو الحوار أو الكلام⁵

¹مكاوي حسن عماد، السيد ليلي حسين، الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط5، دار المصرية اللبنانية للنشر، الجيزة 2004، ص23.

²دليو فضيل، الاتصال مفاهيمه نظرياته وسائله، ط1، دار الفجر للنشر، القاهرة، 2003، ص15.

³مكاوي حسن عماد، السيد ليلي حسين، الاتصال ونظرياته المعاصرة، مرجع نفسه، ص23.

⁴يس عامر سعيد، الاتصالات الإدارية ومدخل السلوكي لها، ط3، مصر 2000، ص26.

⁵يونس عبد الغفور، تنظيم وإدارة الأعمال، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، ص371.

المقروء أو المكتوب فقط بل أيضا عن طريق الأفعال كالاستعراضات العسكرية أو اللقطات الرياضية، وقد يكون عن طريق التعبيرات الصوتية¹

وكلمة اتصال بهذا المعنى تعني التفاعل والمشاركة أما كلمة إعلام كما يرى الدكتور "إبراهيم إمام" فهي إدلاء من جانب واحد لا يعرف التفاعل والمشاركة. أما الدكتور "أحمد بدر" فقد عبر عن الاتصال بالإعلام وعن الإعلام بالاتصال، وأشار إلى أنه يستخدم كلا من المصطلحين للدلالة على نفس المعنى معترفا بتفضيله كلمة اتصال، رغم عدم شيوعها مثل كلمة الإعلام وهو نفس ما ذهب إليه الدكتور "محمد السيد محمد" إذ يرى أن المصطلح يتسع ليشمل مفهوم الاتصال²

وعرفت « BLONDIN » على أنه عملية تبادل بين إثنين أو أكثر باستعمال أحد أشكال التفاهم لنقل المعلومات الرسمية والغير الرسمية من المصدر إلى المستقبل³

¹ يونس عبد الغفور، تنظيم وإدارة الأعمال، مرجع سابق، ص371.

² حجاب محمد منير، الإعلام السياحي، دار الفجر للنشر، القاهرة، 2002، ص69.

³ عوادن فاطمة حسين، الاتصال والإعلام التسويقي، ط1، الأردن، 2010، ص17.

1. عناصر العملية الاتصالية :

مهما تنوعت عملية الاتصال المختلفة فلن تتم إلا إذا توفرت لها العناصر الأساسية الأربعة التالية وهي المرسل المستقبل الرسالة الوسيلة ولا يمكن أن تتم عملية الاتصال إذا غاب أحدهما بل إن كل عنصر منهما يؤثر في الآخر ويتأثر به فهي عملية ديناميكية مستمرة ولننظر إلى هذه العناصر داخل الموقف التعليمي مثل قراءة قصة كتاب المطالعة فالكتاب هنا يقوم بدور المرسل والتلميذ هو المستقبل أما الرسالة فهي استيعاب التلميذ للقصة وذكر وقائعها وشرح أحداثها، واللغة المكتوبة والمقروءة هنا هي الوسيلة اتصال، ولو تغيرت الرسالة وأصبح الهدف منها إيجاد النطق مثلاً فلا بد وأن تتغير الوسيلة فيلجأ المدرس إلى القراءة النموذجية أو استخدام مسجلات الصوتية أو معلم اللغات ولننظر الآن إلى كل من مكونات عملية الاتصال على حدى :

- **المرسل: SENDER** هو مصدر الرسالة أو النقطة التي تبدأ عندها عملية الاتصال عادة وقد يكون هذا المصدر هو الانسان أو الآلة أو المطبوعات وغير ذلك، ويحول هذا المصدر الرسالة التي يريد أن يبعثها إلى رموز تأخذ طريقها من خلال قنوات الاتصال المختلفة فالمدرس مثلاً هو النقطة التي تبدأ عندها عملية الاتصال داخل حجرة الدراسة عادة وقد تقوم الآلة بدور المرسل، كما في حالة العقول الحاسبة الإلكترونية التي تزود سلفاً بالمعلومات التي يحصل عليها التلميذ عن طريق الاتصال الآلي وهناك فرق بين الموقفين ففي الحالة الأولى التي يتم فيها الاتصال بين المدرس والتلميذ يأتي كل منهما إلى مجال الاتصال وهو مزود بالذخيرة من الخبرة السابقة والخصائص الطبيعية والنفسية والاجتماعية التي تؤثر على الرسالة التي تسعى لتحقيقها وبالتالي تؤثر على الموقف التعليمي بأكمله وتتأثر به ونتيجة للتفاعل يتم تعديل السلوك ويحدث النمو، فالنمو هنا عملية حيوية مستمرة متصلة بالخبرات التي يمر من خلالها الكائن الحي¹.

¹ السيد فهمي محمد، تكنولوجيا الاتصال في الخدمة الاجتماعية، مرجع سابق، ص29.

المرسل "المصدر" ويقصد بالمصدر في الاتصال هو الشخص أو مجموعة الأشخاص أو الهيئة أو الجهاز الذي يود أن يؤثر في الآخرين بشكل معين ليشاركوه في الافكار والاتجاهات أو خبرات معينة¹.

- **المستقبل: Recepteur** إن المستقبل أو المتلقي هو أهم حلقة في عملية الاتصال فالقارئ مثلا هو الشخص المهم عندما يكتب والمستمع هو الشخص المهم عندما يتحدث, لذا يجب أن يضع "المصدر" في اعتباره طبيعة المستقبل أو المتلقي ويتفهمها حتى يضمن تحقيق الهدف الرسالة ويتأثر بها مباشرة, وإنما يقوم بعمليات تنقيح وتنقية حسب سيماته النفسية والاجتماعية ومستوى تعليمه واتجاهاته ويقوم المستقبل أو المتلقي باستقبال الرسالة وتفسير الرموز وإدراك المعنى في اطار العمليات العقلية التي تقوم بها من خلال عملية الاتصال²
- **الرسالة: Message** يمكن أن نقول أن الرسالة هي الموضوع أو المحتوى الذي يريد المرسل أن ينقله إلى المستقبل أو الهدف الذي تهدف عملية الاتصال إلى تحقيقه ولكي نعرف ما إذا كانت الرسالة حققت الهدف منها ينبغي أن نبصر ذلك في نوع السلوك الذي يؤديه المستقبل فإذا طابق السلوك الهدف المنشود نقول بأن الرسالة قد حققت الهدف, وفي الواقع لا يمكن أن نبصر الرسالة إلا في ضوء أنماط السلوك التي يعبر بها المستقبل عن مدى تحقيقه الهدف من عملية الاتصال, وعليه يجب أن نرى الرسالة من زاوية المستقبل³.
- **الوسيلة Channel or Medium** : يمكن تشبيه الوسيلة بأنها القناة أو القنوات التي تمر من خلالها الرسالة بين المرسل والمستقبل, فهي باختصار عبارة عن قنوات للاتصال لنقل المعرفة شأنها في ذلك شأن وسائل المواصلات ويجدر أيضا⁴

¹ حدادن زهير, مدخل لعلوم الإعلام والاتصال, ط4, ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر, 2007, ص9.

² مجاهد جمال, شبيبة شنوان, الخلفي طارق, مدخل إلى الاتصال الجماهيري, دار المعرفة الجامعية للنشر, 2009, ص16.

³ سيد فهمي محمد, تكنولوجيا الاتصال في الخدمة الاجتماعية, مرجع سابق, ص30.

⁴ عبد الله مي, نظرية الاتصال, ط1, دار النهضة العربية للنشر, بيروت, 2006, ص28.

- أن تشير إلى ظاهرة مهمة تتعلق بوسائل الاتصال, وهي أن الوسيلة تؤثر تأثيرا كبيرا على الرسالة المنشودة, بل أن الكثيرين يعتقدون أن الوسيلة تعمل على تشكيل الرسالة والهدف حتى أنه لا يمكن الفصل بينهما فيشيرون إلى أن الوسيلة هي الرسالة¹

II. خصائص الاتصال :

- انتشار الاتصال في الزمان والمكان : يعيش الناس في عالم اتصالي وينظرون إلى اتصالهم هذا على أنه منحة مستحقة لهم وشيء ضروري لا غنى عنه, ولذلك فهم يفتقدون الاتصال ولو انتشلوا منه فجأة, وتعتبر الخاصية الإنسانية الشاملة التي تتمثل في استخدام الرموز خاصية متطورة إلى أبعد الحدود في بعض من المجتمعات, بينما لا تكون مجتمعات أخرى, ومع ذلك فإن استخدام الرموز هو ما يربط بين الناس ويربطهم بأنشطتهم وينطوي معظم السلوك الإنساني على استخدام نسق رمزي, فنحن نتحدث برموز شفوية أو منطوقة, ونكتب برموز مدونة أو مكتوبة, فضلا عن أن نستخدم نسقا من الإشارات الغير اللفظية والحركات والأفعال من أجل أن نعبر عما نريد, وأن نعبر عنه أمام شخص آخر أو مجموعة من الأشخاص, والإنسان لا يحتاج إلى الاتصال فحسب ولا يستخدمه فقط, بل أنه يجده من حوله في كل مكان وفي كل لحظة من لحظات حياته اليومية, وإذا فإن الإنسان يقضي يومه متحدثا ومتحدثا إليه, وكاتبا وقارئا ومستحبا للعديد من الرموز, فقد يتصل بأشخاص كثيرون ممن يقولون له أشياء معينة, ويطلبون منه أشياء ويذكرونه بأشياء أخرى, وقد يشعر الإنسان بالرضا عن يومه بقدر ما يتمكن من النجاح في اتصاله, ولهذا يوجد اتصال في كل زمان وفي كل مكان².

¹ عبد الله مي, نظريات الاتصال, مرجع سابق, ص28.

² عطية عبد الحميد السيد, الاتصال : اتجاهات النظرية وأسس تطبيقية للخدمة الاجتماعية, المكتب الجامعي الحديث, الاسكندرية, 2012, ص37.

■ **استمرارية الاتصال :** يمتد الاتصال من الماضي مارا بالحاضر ومتجها نحو المستقبل وليس للاتصال بداية أو نهاية واضحة ,فهو جزء من حياة الإنسان يتدفق ويتغير ,كما تتغير بيئته ,والحاجات الاتصالية للإنسان ليست ثابتة أو مستقرة ,لذلك فهي تحتاج باستمرار إلى التوافق الذي يقوم على الخبرات والتجارب السابقة على التوقعات المستقبلية.

■ **الاشتراكية والمشاركة في المعنى :** على الرغم من أن الباحثين في الاتصال قد اتفقوا على أن الاتصال مرتبط باستخدام الرمز ,إلا أنهم لم يتفقوا على أهداف الاتصال ,حيث ذهب فريق منهم إلى أن الاتصال يستهدف توصيل المعلومات ونقل الأفكار ,بينما يعتقد الآخرون منهم أن الاتصال يستهدف خلق المعنى ,فعندما يتصل الإنسان ببيئته يحاول أن يعثر على معاني تلك المنبهات المختلفة من داخله ومن حوله.

■ **قابلية الاتصال للتنبؤ :** منذ أكثر من عشرين عاما بدأ البحث في مجال الاتصال بالآخرين ,ثم حاول بعض الدارسين فيما بعد القيام بالتحليل وفهم ما يحدث داخل الشخص أثناء قيامه بفعل اتصالي ,ويعتقد أن ما يحدث عندما تأتي رسالة من مصدر محدد وتصل إلى جمهور معين هي مسألة قابلة للتنبؤ بها وهذا ما يتفق مع ما ذكرناه من قبل أن الاتصال ليس عملية عشوائية ,وهنا يمكن اختصار الاتصال بثلاث نقاط التالية :

✓ إن الاتصال عملية ديناميكية وغير إستاتيكية.

✓ إن الاشتراك والمشاركة في المعنى والدلالة.

✓ إنه عملية قابلة للتنبؤ¹.

¹ عطية عبد الحميد السيد , الاتصال : اتجاهات النظرية وأسس تطبيقية للخدمة الاجتماعية ,مرجع سابق ,ص39,40.

III. أنماط الاتصال:

الاتصال الذاتي:

هو الاتصال الذي فيه متلقي بمعنى أن المرسل والمتلقي شخص واحد يظهر هذا النمط الإتصالي حين يكلم الفرد نفسه كان يفكر في مشاريع أو تصورات وآراء، ويحظى هذا النوع من الاتصال باهتمام الباحثين خاصة في علم النفس، حيث يعتبر مدخلا لدراسات العمليات الإدراك واكتساب المهارات.

الاتصال الشخصي:

هو الاتصال الذي يتم بين فردين، بصورة مباشرة ودون قناة ووسيط، ويتشكل هذا النمط الاتصالي عند الفرد من خلال اتصالاته بأقربائه وأصدقائه حيث يتبادل معهم الحديث في أمور الحياة المختلفة ويمكن أن نجد الاتصال الشخصي في طابع رسمي حيث يتولى خلاله أحد الأفراد الرسميين لإقناع جماعة بفكرة أو برنامج، وتشير بعض الأبحاث بأن الاتصال الرسمي لا يؤثر بنفس درجة الاتصال الشخصي الطبيعي الذي يعتمد على التفاعل بين طرفي العملية الاتصالية.

الاتصال الجمعي:

هو الاتصال الذي يتم بين فرد وجماعة تربطهم علاقة واحدة وموضوع واحد يخاطب الفرد في هذا النمط الاتصالي مجموعة من الأفراد في مكان معين، كإلقاء محاضرة أو تقديم ندوة ويحقق هذا النوع من الاتصال عنصر الواجهة بين المرسل والمتلقي دون وسيط تكنولوجي.

الاتصال الجماهيري:

هو الاتصال الذي يحدث بين المصدر مهما كان فردا أو مؤسسة وبين جماهير متباينة وغير متجانسة ويحدث هذا النمط الاتصالي عبر وسائط تكنولوجية ويتسم بالتعقيد ولا يحقق عنصر المواجهة بين المرسل والمتلقي فمثلا الصحف والإذاعة والتلفزيون تقدم أخبارا في رسائلها إلى الجمهور ولكنها لا تتصل به مباشرة وصنف بعض الباحثين الاتصال إلى¹:

¹ مرواني محمد ، مؤسسات الشبانية وآليات الاتصال :دراسة ميدانية في ديوان مؤسسات الشباب ولاية مستغانم نموذجا ، مذكرة ماجستير ، علوم الاجتماع للاتصال ، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم ، 2013 ، ص33 32

إتصال منظم وغير منظم، الأول يقصد به الإتصال الذي تمارسه التنظيمات والهيئات الرسمية تنقل من خلال معلومات والأفكار، أما النوع الثاني في الإنتقال الأفكار والمعلومات بين الناس في تفعلهم اليومي ومن خلال هاته الأنماط الإتصالية يتبين أن هدف العملية الإتصالية مشترك وهو تحقيق التشارك والتفاعل بين أفراد المجتمع.¹

¹ مرواني محمد ، مؤسسات الشبانية وآليات الاتصال :دراسة ميدانية في ديوان مؤسسات الشباب ولاية مستغانم نموذجا، مرجع سابق ،ص 32

III. أهداف وأهمية الاتصال:

• أهداف الاتصال :

إن الاتصال يعتبر عملية اجتماعية لا يمكن أن تعيش بدونها أي جماعة إنسانية , أو منظمة اجتماعية ولذلك فإن الاتصال يعد الوسيلة التي يستخدمها الإنسان للتنظيم والاستقرار , وتغيير حياته الاجتماعية ولا يمكن لجماعة أو منظمة أن تنشأ وتستمر دون اتصال يجري بين أعضائها لأنها تسعى لتحقيق هدف عام وهو التأثير في المستقبل حتى تتحقق المشاركة في الخبرة بين المرسل , وقد يكون هذا التأثير موجها الى أفكار لتعديلها وتغييرها وإلى اتجاهاته ومهاراته , لذلك يمكن تقسيم أهداف الاتصال إلى :

1. **هدف توجيهي :** ويمكن أن يحقق ذلك حينما يتجه الاتصال إلى كسب المستقبل اتجاهات جديدة أو تعديل اتجاهات قديمة أو تثبيت اتجاهات قديمة مرغوب فيها , ولقد وضع من خلال الدراسات العديدة التي أجريت أن الاتصال الشخصي أقدر على تحقيق هذا الهدف من الاتصال.
2. **هدف تثقيفي :** ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو تبصير وتوعية المستقبلين بأمور تهمهم بقصد مساعدتهم وزيادة معارفهم وتوسيع أفاقهم لما يدور حولهم من أحداث.
3. **هدف تعليمي :** حينما يتجه الاتصال نحو كسب المستقبل خبرات جديدة أو مهارات أو مفاهيم جديدة.
4. **هدف ترفيحي أو ترويحي :** ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو إدخال البهجة والسرور والاستماع إلى نفس المستقبل.
5. **هدف إداري :** ويتحقق هذا الهدف حينما يتجه الاتصال نحو تحسين سير العمل وتوزيع المسؤوليات ودعم التفاعل بين العاملين في المؤسسة أو الهيئة.¹

¹ عبد الله مي , نظريات الاتصال , مرجع سابق , ص 29.

6. هدف اجتماعي : حيث يتجه الاتصال لزيادة احتكاك الجماهير مع بعضهم البعض

،ولذلك تقوى الصلات الاجتماعية بين الافراد¹

• أهمية الاتصال : وتتمثل أهمية الاتصال فيما يلي :

✓ يتوقف على هذه المهارة الأخصائي في ممارسة لدوره سواء داخل المؤسسة أو خارجها.

✓ لا يمكن من خلاله زيادة معدلات المشاركة من جانب أفراد المجتمع في المشروعات التنمية وكذلك زيادة انتمائهم لمجتمعهم ،ولذلك أن المعلومات التي سوف يحصلون عليها من خلال عملية الاتصال تتسم بالصدق والصراحة والوضوح والشمول.

✓ يكتسب أفراد المجتمع من خلال هذه المهارة معلومات جديدة ،كما يزيد من فرص التفاعل الاجتماعي فيما بينهم من خلال ما يتم نشره في الصحف والمجلات والاذاعة والتلفزيون.

✓ إنه أداة مهمة لربط المكونات الداخلية للمؤسسة مع بعضها وفي تدعيم المؤسسة بالبيئة المحيطة بها.

✓ إنه أداة فعالة لمواجهة أي شائعات أو معوقات تواجه المؤسسة ،سواء بين أفرادها أو كانت تتصل بالمجتمع المحلي المحيط بها.

✓ إنه وسيلة أساسية في تحسين الأداء والتبادل الفكري بين الرؤساء والمرؤوسين ،وبين الإدارة المختلفة بالمؤسسة والمؤسسات الأخرى ذات علاقة بها²

¹ عبد الله مي ،نظريات الاتصال ،مرجع سابق ،ص29.

² حافظ بدوي هناء ،الاتصال بين النظرية والتطبيق ،مرجع سابق ،ص22,23.

خلاصة :

من خلال ما تطرقنا له في هذا الفصل يتبين لنا أن الاتصال يعد وسيلة رئيسية تستخدمه المؤسسة لتحقيق أهدافها وتسيير كافة الأنشطة في داخلها , فالالاتصال ليس مجرد نقل المعلومات إلى الآخرين لكنه هو تفاعل مع الآخرين لفهم كل منهم موقف الآخر , بطريقة مباشرة وغير مباشرة باستخدام وسيلة أو عدة وسائل اتصالية التي من خلالها يتم نقل أساليب العمل والفكر وغيرها من العادات والتقاليد بهدف الاعلان أو الاقناع أو التأثير.

الاتصال داخل المؤسسة

تمهيد

- I. مفهوم الاتصال داخل الاتصال
- II. أنواع وسائل الاتصال الداخلي في المؤسسة
- III. وسائل الاتصال داخل المؤسسة
- IV. شبكات الاتصال الداخلي في المؤسسة.
- V. عوائق الاتصال داخل المؤسسة

خلاصة

تمهيد:

باعتبار الاتصال وسيلة هادفة من الوسائل الرئيسية التي تستخدمها المؤسسة، فإن كافة العاملين والموظفين داخلها يتعاملون مع بعضهم من خلال الأنواع المختلفة للاتصال من أجل تسيير كافة الأنشطة المراد تحقيقها والتطورات الحديثة في المؤسسات المختلفة أدى بشكل كبير إلى تدعيم أهمية الاتصال وخاصة الداخلي منهم, باعتباره خطوة مهمة في حياة المؤسسة، فالاتصال الداخلي يركز على تدفق المعلومات بين الأطراف داخل المؤسسة وعليه سنحاول في هذا الفصل النظري للتطرق إلى مفهوم الاتصال الداخلي في المؤسسة وأنواعه ووسائله ومعوقاته.

1. مفهوم الاتصال داخل المؤسسة:

إن الاتصال في المؤسسة أحد أهم اهتمامات الباحثين في السوسيولوجيا المنظمات والباحثين في حقول الإعلام و الاتصال وتخصص التنظيمات في العلوم السياسية وغيرها ،فقد أدرك الباحثون في هذه المجالات أهمية وأثر العملية الاتصالية في حركية المؤسسة وفعالية أداء العاملين لذا يتم تخصيص قائمين بالاتصال في كل مؤسسة يهتمون بجمع وتصنيف قائمين بالاتصال في كل مؤسسة يهتمون بجمع وتصنيف ومعالجة المعلومات وتحليلها والرد عليها ،بحيث أن أي تأخر في هذا المجال من حيث الوسائل والكفاءات يعود بالسلب على أداء المؤسسة ،وقد تحولت المؤسسة الحديثة من الاستثمار في الطاقة التي تمد أهميتها الكبيرة إلى الاستثمار في مجال المعلومات والاتصال نظرا لمجالها المفتوح واللامحدود في البحث والاكتشاف ونظرا لأن فعالية لا حدود لها أيضا ونظرا للمناقشة الشديدة من قبل المؤسسات العلمية المختلفة¹

ويشمل الاتصال التنظيمي (المؤسسي) : كل العمليات التي يتم من خلالها إبلاغ الرسالة بين أطراف التنظيم الرسمي أو التنظيم الغير الرسمي وليمكن أن نتصور أي مؤسسة مهما كان نوعها بدون شبكة اتصال رسمية وحتى غير رسمية تستعمل مختلف الوسائل لتحريكها من أجل تحقيق أهداف معينة ،وعملية الاتصال جزء ضروري من عملية التفاعل التي تتم بين الأفراد داخل التنظيم حتى أنه يعتبر ركيزة أساسية داخل التنظيمات الحديثة ذلك لأن نسبة كبيرة من وقت العمل اليومي تستغرق في عملية الاتصال بكل أشكاله ،وبناء عليه فقد اهتمت الكثير من الدراسات بعملية الاتصال وبحثوا في آثارها التي يمكن أن تمس العلاقات الانسانية داخل التنظيم ،أو تمس الفاعلية في الأداء ومختلف العمليات الاجتماعية مثل الصراع والتعاون والمنافسة. و الاتصال داخل المؤسسة هو الأداة الأساسية لكل عمليات التفاعل التي تتم داخله ويتم نقل وتبادل كل الرموز الثقافية وتلك المتعلقة بالتسيير الأطراف المعنية داخل المؤسسة ،أو فيما بين أقسامها.²

¹ناصر قاسي ،الاتصال في المؤسسات: دراسة نظرية وتطبيقية ،ديوان المطبوعات الجامعية للنشر ،الجزائر ،ص03.

²ناصر قاسي ،الاتصال في المؤسسة نظريته وتطبيقه ،مرجع نفسه ،ص10،09.

يعرف نيبيل جامع المنظمة أو (المؤسسة): أنها عبارة عن وحدات اجتماعية أو تجمعات انسانية مكونة لتحقيق أهداف إدارية معينة على نطاق واسع من خلال ترابط واتصال أفراد كثيرين بطريقة تسلسلية انتظامية.¹

أما "محمد فهمي العطروني" فيعرف الاتصال داخل المؤسسة بأنه عملية تتم عن طريقها إيصال المعلومات سواء كانت معلومات عملية أو تعبيرية من أي عضو في الهيكل التنظيمي في المؤسسة إلى عضو آخر ،وقد يكون الاتصال من مستوى أقل والعكس ،أو في المستوى الأفقي يهدف إلى احداث تغيير من أي نوع ،ويكون الاتصال عامة للحصول على المعلومات وبيانات أو لإعطاء تعليمات وتوجيهات بقصد أداء وتسيير العمل وعلى ذلك يصبح الاتصال أداة من أدوات التأثير على الافراد ووسيلة فعالة لإحداث التغيير في سلوكهم²

ويقصد بالاتصال الداخلي عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة بالمؤسسة داخلها وخارجها وهو وسيلة لتبادل الأفكار والاتجاهات والرغبات ،و الآراء بين أعضائها وذلك يساعد على الارتباط والتماسك ،ومن خلاله يحقق المسؤول أو معاونوه التأثير المطلوب في تحريك الجماعة نحو الهدف ،ويعتبر الاتصال أيضا أداة هامة لإحداث التغيير في السلوك البشري.³

في حين يعرفه "فؤاد شريف" على أنه مجموعة من الاجراءات والطرق والوسائل والترتيبات التي تكفل إنتاج وتوصيل واستخدام البيانات الازمة وتوفيرها لإتخاذ قرارات سلمية الاتجاه ،صحيحة التوقيت.⁴

¹ هناء حافظ بدوي ،ادرة وتنظيم المؤسسات الاجتماعية في خدمة الاجتماعية ،دار المعرفة الجامعية ،ص50

² محمد فهمي العطروني ،العلاقات الادارية في المؤسسة والشركات ،ط1 ،عالم الكتب للنشر ،القاهرة ،1960 ،ص341.

³ منال طلعت محمود ،مدخل إلى علم الاتصال ،المكتب الجامعي الحديث للنشر ،مصر ،2001 ،ص22.

⁴ فؤاد شريف ،نظام الاتصال وعملية الادارة ، ط2 ، المعهد القومي للإدارة العليا ،القاهرة، 1967 ،ص07.

الاتصال المؤسسي هو ذلك التوافق بين الطبيعة بين طبيعة الاتصال والصفات التي تميز المؤسسة، ويتم هذا الاتصال بمستويين يمثل المستوى الاول في الاتصال بين الادارة والعاملين من حيث المهام الاعلامية والإقناعية، حيث تصدر الادارة القرارات والتعليمات والاجراءات اللازمة التي يعرف كل فرد دوره بالتحديد لخدمة أهداف المؤسسة أما المستوى الثاني للاتصال فيتم بين الأفراد داخل المؤسسة لتبادل المعلومات والمعاني والافكار حول موضوعات تهم المؤسسة.¹

وهو أيضا تلك الاتصالات القائمة على استخدام الوسائل من طرف المنظمة أو المديرين أو الأفراد العاملين بالمنظمة لتوفير المعلومات لباقي الأطراف الأخرى وذلك لتحقيق أغراض وأهداف معينة لتسهيل عمل المديرين والعاملين بالمؤسسة.²

ومنه فالالاتصال الداخلي هو عملية نقل المعلومات والمهارات والاقتراحات من طرف الافراد داخل المؤسسة سواء كان ذلك الطرف شخص أو جماعة من أجل تحقيق الهدف الذي وجدت من أجله.

1. أنواع وسائل الاتصال الداخلي في المؤسسة:

الاتصال في المؤسسة هو عملية ارسال واستقبال المعلومات بناء على قواعد النظام السلمي أو الهرمي، في شكل تعليمات أو أوامر وشروحات لطرق الأداء والمعلومات ضرورية عن إجراءات العمل والخبرات المختلفة من أجل تنفيذ سياسات المؤسسة وقرارات من المستويات العليا إلى المستويات الدنيا في شكل تقارير بيانات وشكايات، وذلك من خلال استعمال وسائل خاصة ورموز منفق عليها بغرض تحقيق أهداف المؤسسة وينقسم الاتصال إلى اتصال رسمي وغير رسمي:³

¹الخطروني محمد فهمي، العلاقات الادارية في المؤسسة والشركات، مرجع سابق، ص354.

²عبوي يزيد منير، فن الإدارة والاتصالات، ط1، دار دجلة للنشر، عمان، 2008، ص81.

³قاسمي ناصر، الاتصال في المؤسسة: مرجع سابق ص10.

الاتصال الرسمي: Communications officiel هو عبارة عن اتصال الذي يتم بين المستويات الإدارية المختلفة في الهيئة أو المؤسسة بطرق رسمية منفق عليها في نظامها وتقاليدها ويعتمد هذا الاتصال على الخطابات والمذكرات والتقارير.¹ وينقسم هذا الأخير إلى:

- ❖ **اتصال صاعد: Communications emergentes** هو عملية ارسال المعلومات من الجهات الدنيا أي المرؤوسين نحو جهات العليا المتعلقة بأداء المهام ومشكلات التنفيذ، وصعوبات تطبيق الإجراءات وذلك بغرض تحسين فعالية الأداء.²
- ❖ **اتصال النازل: Communications en aval** هو نقل التوجيهات والقرارات والمعلومات من الرؤساء إلى المرؤوسين أي من الأعلى إلى الأسفل وهو الاتصال الأكثر شيوعاً.³
- ❖ **الاتصال الأفقي: Communications horizontale** هو اتصال يقوم بين أفراد المؤسسة ويتم هذا النوع بغية تحقيق التعاون وحل المشكلات وتبادل الأخبار والأفكار ووجهات النظر والمعلومات والخبرات شفهيًا وبطريقة مباشرة دون أي عوائق ومن ما يحققه الاتصال:
- تكامل الجهود لمصالح المؤسسة أو تماسك موظفيها على اختلاف مستوياتهم نحو تحقيق أهداف المؤسسة وخلق روح التعاون.
- الاستفادة من تجارب الآخرين وخبراتهم.
- يسمح بالاتصال المباشر.⁴

¹العبد عاطف عدلي، مدخل للاتصال والرأي العام، ط3، دار الفكر العربي للنشر، 2007، ص16.

²قاسمي ناصر، الاتصال في المؤسسة: دراسة نظرية وتطبيقية، مرجع سابق، ص10.

³عبوي زيد منير، فن الإدارة والاتصالات، مرجع سابق، ص80.

⁴عزي عبد الرحمن، عالم الاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، 1992، ص80.

كما أنه هو تلك العملية التي تتم بين العاملين في نفس المستوى بغرض التشاور وتبادل الخبرات والمعلومات دون الرجوع إلى المستويات العليا، وهو تلك الاتصالات الجانبية التي تتم بين الأفراد أو الجماعات في المستويات المتقابلة وهي اتصالات تزيد من انسجام¹ وتماسك الجماعات المهنية المختلفة التي تبني قواعد وأساليب التعاون الخاصة بها ومناسبة لمستويات إدراكها ومستوياتها المهنية وكثيراً ما نلجأ إلى الاتصالات الأفقية نظراً للارتياح النفسي الذي يتحقق من خلال تبادل أطراف الحديث عكس ما قد يحدث في الاتصالات الصاعدة خاصة في حالة عدم ديمقراطية القائد والإدارة في حالة تعقد الإجراءات التي يفرضها التنظيم الرسمي.

❖ الاتصال اللفظي **Communication verbale**: هو تلك العملية التي تهدف إلى

تعبير المباشر واللفظي عن صعوبات التسيير سواء كانت شخصية أو جماعية أو تتعلق بالرضا أو عدم الرضا عن العمل أو عن اخطاء معينة في تسيير أو عن أحد جوانب الصراع التنظيمي.

❖ الاتصال الغير اللفظي **Communication non verbale**: هو تلك الرسالة

الرمزية الموجهة إلى جهات العليا متضمنة رد فعل لوضع غير مرضي يكون في شكل سلوكيات تنظيمية سلبية مثل الترغيب، والتأخير والجمود ومقاومة التغيير.²

❖ الاتصال الغير رسمي **Communication informelle**: هو وليد الاتصال

الرسمي، بحيث يتم بوسائل غير رسمية لا يقرها التنظيم الرسمي، بل ينشأ نتيجة العلاقات الاجتماعية والشخصية بين العاملين في المؤسسة، كما ينشأ بسبب المصالح المشتركة بين الفئات المختلفة³

¹قاسمي ناصر، الاتصال في المؤسسة:دراسة نظرية وتطبيقية، مرجع سابق، ص10 .

²قاسمي ناصر، الاتصال داخل المؤسسة:دراسة نظرية وتطبيقية، مرجع سابق، ص11.

³قاسمي ناصر، الاتصال داخل المؤسسة:دراسة نظرية وتطبيقية، مرجع نفسه، ص11.

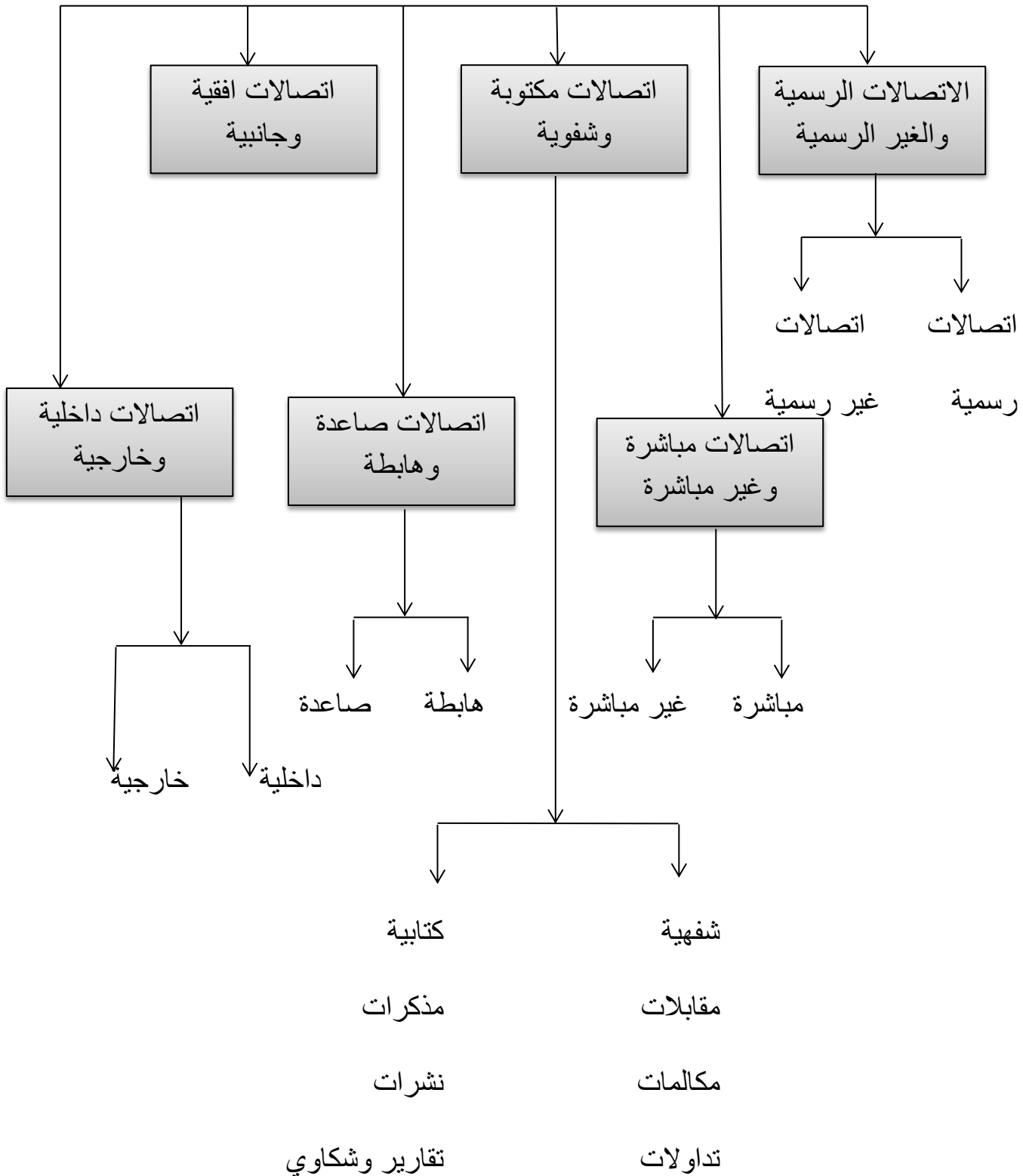
وهو الاتصال غير مباشر يتواجد مع الاتصال الرسمي داخل التنظيم ويتم خاصة بين الفاعلين و الأصدقاء ،حيث تتصف العلاقات فيما بينهم بالاستقلالية عن الوظيفة والسلطة الرسمية.¹

ولهذا نجد في أي مؤسسة نوعان من الاتصال الرسمي والاتصال الغير الرسمي بحيث يمكن أن يكون كلاهما مصرا عنه أو غير مهبر عنه ،فأما الاتصال الرسمي فهو عملية ارسال واستقبال المعلومات بناء على قواعد النظام السلمي أو الهرمي في شكل تعليمات وأوامر وقرارات من مستويات العليا إلى المستويات الدنيا في شكل تقارير وبيانات وشكايات وذلك من خلال استعمال وسائل خاصة ورموز متفق عليها بغرض تحقيق أهداف المؤسسة ،وأما الاتصال الغير الرسمي بحيث يتم بوسائل غير رسمية لا يقرها التنظيم الرسمي بل ينشأ بسبب المصالح المشتركة بين الفئات المهنية المختلفة² ومن الامثلة عن الاتصال الغير الرسمي :

- ✓ ما يدور بين زملاء العمل من أحاديث عن مشاكلهم الخاصة وأمالهم وأمانهم.
- ✓ ما يتم التحدث عنه بين وملاء والرؤساء والمديرين في ندواتهم الخاصة من المعلومات.
- ✓ الأحاديث الخاصة التي تتم بين كبار المديرين والسكرتاريا والتي ترمي في أحيان كثيرة إلى تفرغ بعض الشحنات الانفعالية عند المديرين وإلى ظروفهم النفسية التي تفرض عليهم القيود في وظائفهم فيما يتعلق بالاتصالات.

¹حنفي عبد الغفار ،السلوك التنظيمي وإدارة الفاعلين ،القاهرة ،دار الجامعة للنشر ،ص537.
²قاسمي ناصر ،الاتصال في المؤسسة:دراسة نظرية وتطبيقية .مرجع سابق ،صص13،14.

أنواع الاتصالات



الشكل رقم: (1) التقسيمات المختلفة للاتصال داخل المؤسسة¹

¹ عواد فتحي أحمد دياب، إدارة الأعمال وظائف المدير في المؤسسات المعاصرة، دار الصفاء للنشر، 2012، ص384.

II. وسائل الاتصال داخل المؤسسة:

تستخدم عدة وسائل في الاتصال داخل المؤسسة ويتوقف إختيار هذه الوسائل على طبيعة المعلومات المرغوب نقلها بين الاطراف الفاعلة فيها وكذلك طبيعة مستقبل الرسائل ومن الوسائل المستخدمة في عملية الاتصال داخل المؤسسة فيما يلي:

1. **النشرات الخاصة التي تصدرها المنظمة :** تعتبر هذه النشرات من وسائل الاتصال بالكلمة المقروءة وهي وسائل اتصال الخاصة تستهدف جماهير معينة كما أن موضوعاتها تتطلب تغطية مكثفة، فقد تصدر، المنظمة صحيفة أو مجلة خاصة بها تتضمن عددا من المواضيع والمعلومات التي تهتم جمهور المنظمة بهدف خلق تأثير معين في اتجاهات ومواقف وآراء الجمهور إزاء سياسة المنظمة وإنجاز خططها.
2. **الكتيبات :** وهي وسيلة إتصال مقروءة تهدف إلى إحاطة المرسل إليهم من جماهير المنظمة بأفكار ومعلومات عن المنظمة وسياستها وإنجازاتها بهدف كسب ثقتهم وتأييدهم، ويتضمن الكتيب بيانات تهتم جمهور المنظمة وهناك أنواع من الكتيبات فمنها ما هو خاص بالعملين وأخرى خاصة بزوار المنظمة.
3. **الاجتماعات الدورية:** وهي وسيلة من وسائل الاتصال الشفهي والمباشر كالاجتماعات بين رئيس الجامعة وأعضاء الهيئة التدريسية أو المدير العام مع مديري الاقسام بغرض بحث مواضيع معينة وتتيح هذه الوسيلة للاتصال التعرف على مطالب واحتياجات الجمهور¹
4. **صحف الحائط:** تعد هذه القنوات من قنوات الاتصال الجمعي اللفظية المكتوبة التي تستخدم في الكثير من المنظمات المختلفة والتي توجه إلى العاملين داخل المؤسسة أكثر من إهتمامها بالجمهور تضم معلومات وأخبار وإرشادات وتوجيهات وموضوعات وصورة تهتم العاملين².

¹ جرادات عبد الناصر أحمد، الشامي لبنان هاتف، أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص121.

² سلطان محمد صاحب، العلاقات العامة ووسائل الاتصال، ط1، دار المسيرة للنشر، عمان، 2011، ص180

1. لوحة الاعلانات: لا تخلو منظمة من المنظمات العامة والخاصة من لوحة الإعلانات التي باتت قناة قديمة وحديثة لإيصال المعلومات والأفكار للعاملين في المنظمة¹
2. الندوات: هي مناقشة متكاملة بين مجموعة من المختصين في موضوع معين وجمهور في جوانب مختلفة من هذا الموضوع وهي التي تتيح التفاعل بين المرسل والمستقبل حول موضوع معين.²
3. الهاتف: من وسائل الهامة جدا في الوقت الحاضر كما أنه منخفض التكلفة سريع ويتميز بالفعالية خاصة إذا كان هذا ما تطلبه الرسالة، واستخدام هذه الرسالة بحكمة تحقق قدرا كبيرا من الانتباه. يمكن الحصول عليه بالكلمة المكتوبة فالصوت ونبراته له تأثيرا قويا على المستمع.³
4. التقارير: هو عرض مجموعة من المعلومات التي تتعلق بموضوع معين وتتضمن قدرا من التحليل المفصل لهذه المعلومات وذلك بنتيجة قد تساعد الغدارة على تنظيم العمل أو المراقبة على العمل.⁴

¹سلطان محمد صاحب، العلاقات العامة ووسائل الاتصال، مرجع سابق، ص180

²سيد فهمي محمد، تكنولوجيا الاتصال في الخدمة الاجتماعية، الاسكندرية، 2006، ص 196.

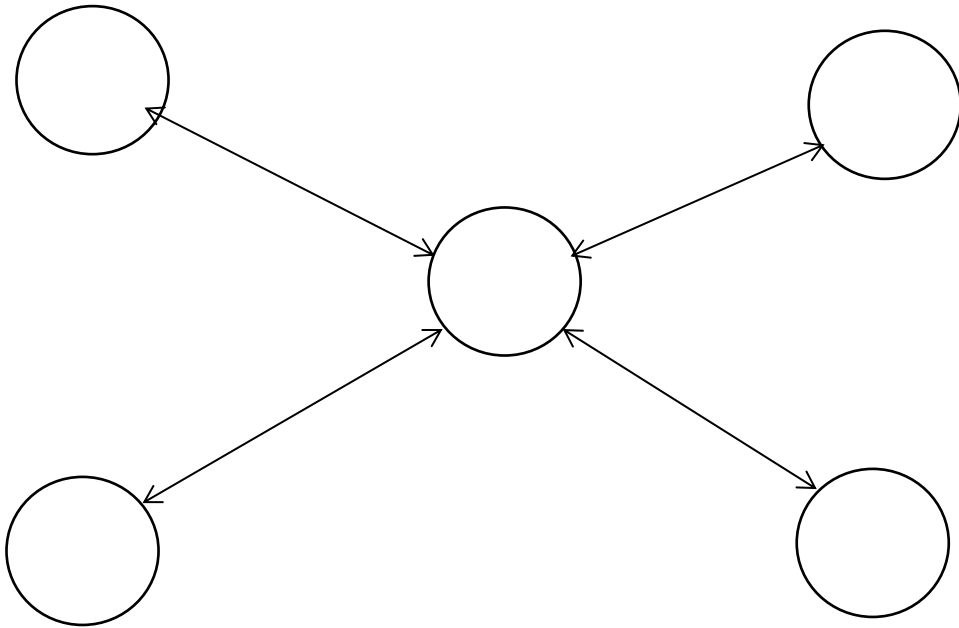
³غانم عمرو، تنظيم وإدارة الأعمال، دار النهضة للنشر، لبنان 1982، ص 88.

⁴ماهر أحمد، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، ط1، دار الجامعية للطباعة والنشر، مصر، 2006، ص69.

III. شبكات الاتصال الداخلي في المؤسسة:

➤ نمط شكل العجلة:

ويسمى هذا النموذج بالعجلة لوجود بوجود الرئيس كمحور اتصالي محرك في المنتصف بين كل أفراد وحدته ، وعليه لا بد من مرور المعلومات عليه ذهابا وايابا ويمكن ايضا النموذج من خلال الشكل رقم (1) ، كما يتصف هذا النموذج بأنه أكبر شبكة الاتصالية المركزية ويمكن التعرف على رئيس مجموعة الواحدة ، ويميل الآخر بهذا النموذج عندما تزداد درجة روتينية العمل وتزداد امكانية التنبؤ بما سيحدث ، وطالما أن تحديد الأهداف ومن ثم التخطيط وتعيين المسارات للعمل يتم عن طريق المستويات العليا للتنظيم¹.

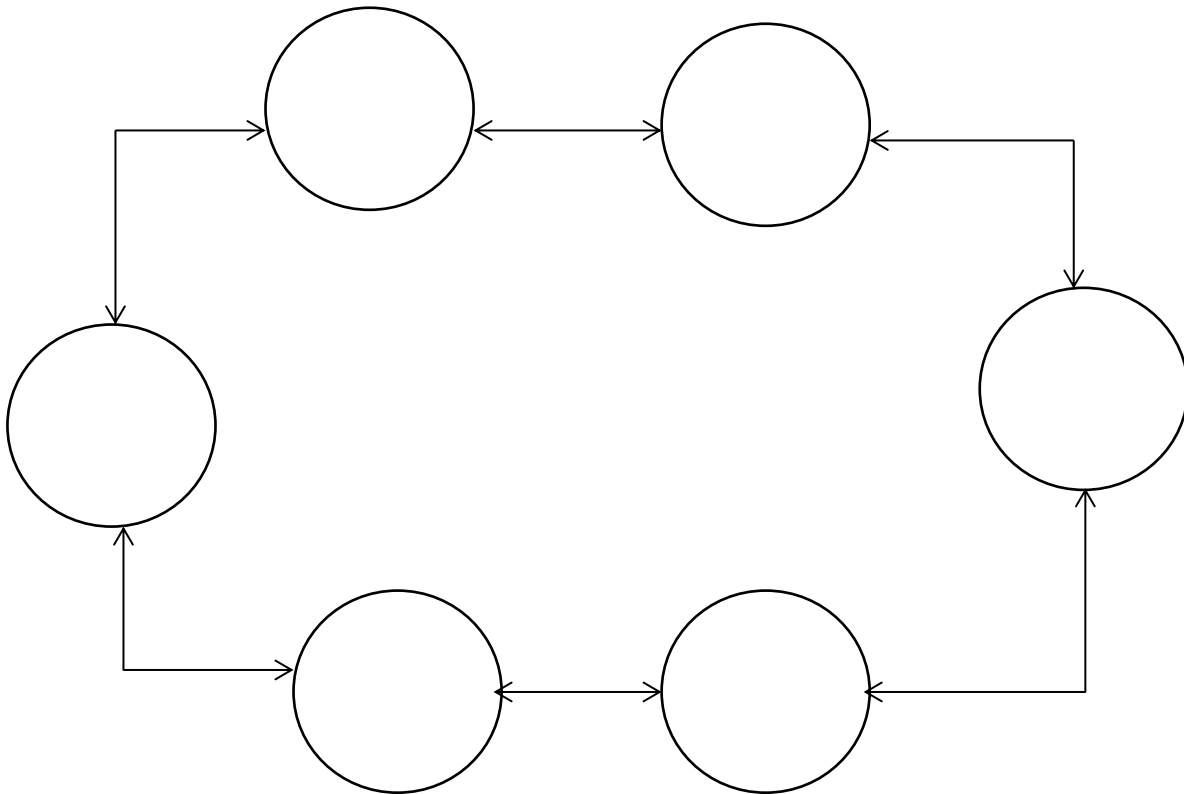


الشكل رقم 01: مخطط نمط شكل العجلة²

¹ كنزة بلقاسم ، صبرينة بوقلوذة ، فعالية الاتصال الداخلي في تحسين المهام الادارية داخل المؤسسة الخدمائية ، مرجع سابق ، ص

➤ نمط شكل الدائرة :

يعرف هذا النموذج بالدائرة نظرا لأن أفراد مجموعة الوحدة ينتظمون حول رئيسهم وتدور بينهم المعلومات بحيث تمر على كل واحد منهم، وهو يمثل اللامركزية الإتصالية ويفرض هذا النموذج نفسه عندما تقل روتينية العمل ويصعب برمجية مهامها ويتطلب الأمر التفاهم والتفاعل المشترك، وعندما تكون الظروف وبيئة الأداء غير مستقرة فإن الأمر يتطلب إتاحة كافة المعلومات، وإذا كانت علاقة الأداء ذات طبيعة تبادلية وطالما كانت وحدة مستقلة بسبب إختلاف أهدافها عن الوحدات الأخرى إذا تحقق كل ذلك فلا مفر من النموذج الدائرة الإتصالية.¹



الشكل رقم 02: مخطط نمط شكل الدائرة.²

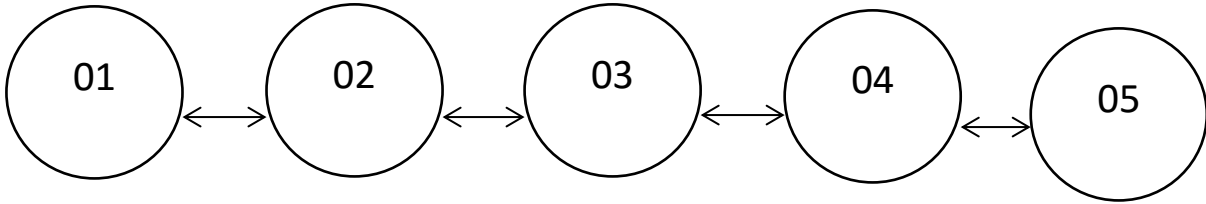
¹ كنزة بلقاسم ، صبرينة بوقلوذة ، فعالية الاتصال الداخلي في لاتحسين المهام الإدارية داخل المؤسسة الخدمائية ، مرجع سابق ، ص31

² كنزة بلقاسم، صبرينة بوقلوذة، مرجع نفسه ، ص31

➤ نمط شكل السلسلة:

يعرف هذا النموذج بالسلسلة لوجود أفراد المجموعة الوحدة ورئيسهم، والمعلومات تسري بينهم في اتجاه أفقي.

يقع هذا النموذج تحت النماذج القريبة من اللامركزية حيث تمر المعلومات وهي في سيرها الأفقي على أكثر من فرد سواء ذهاباً أو إياباً.

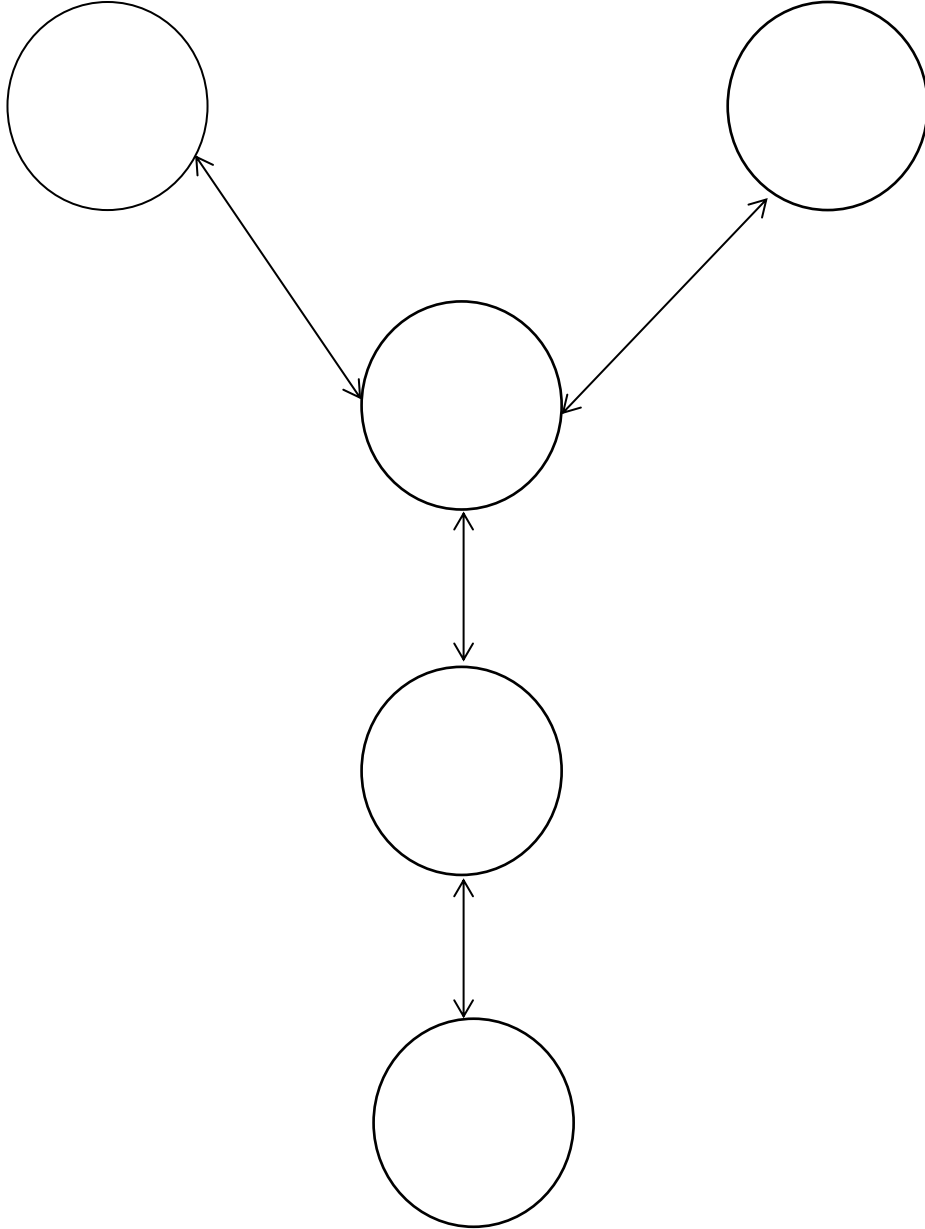


الشكل رقم 03: نمط شكل سلسلة¹

¹ كنزة بلقاسم ، صبرينة بوقلودة ، مرجع نفسه ، ص 33

➤ نمط شكل حرف

لتنظيم الأفراد حول رئيسهم ومن ثم علاقاتهم الاتصالية به مباشرة عدا واحد منهم علاقته بالرئيس غير مباشرة ، يكون هذا النموذج تحت النماذج القريبة من المركزية وهو شبيه بنموذج العجلة ، ذاته عندما تكون ظروف الأداء مستقرة نسبياً¹.

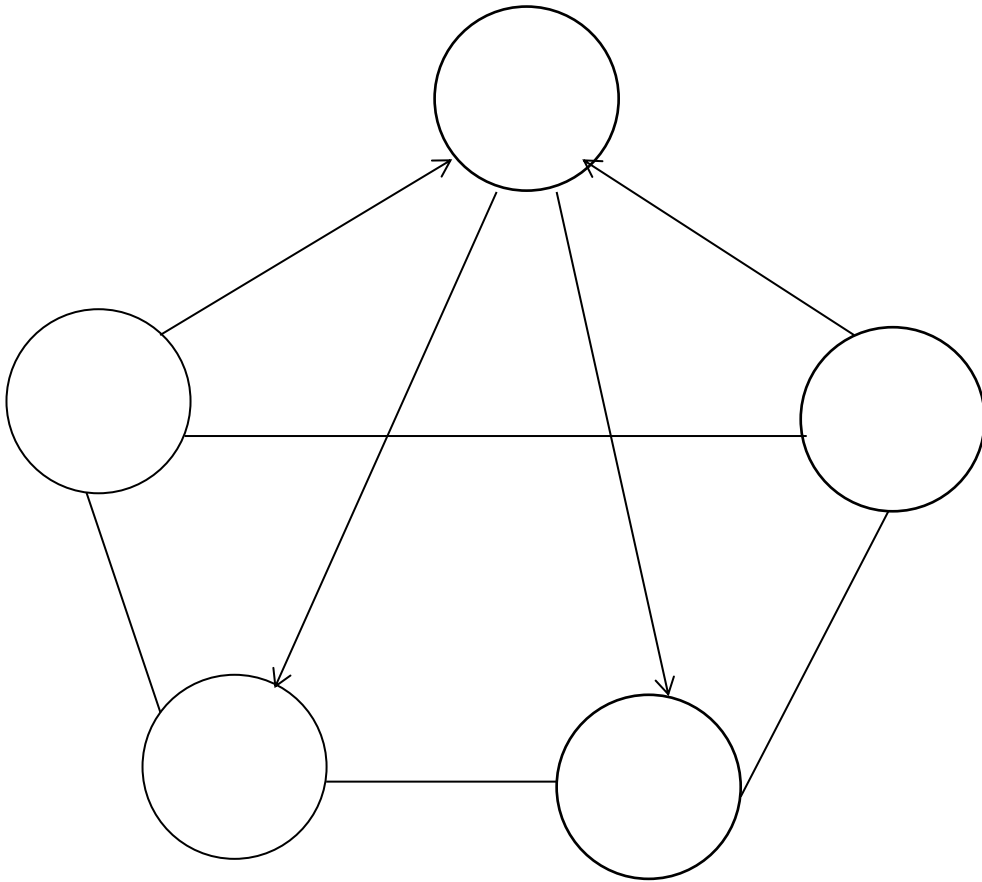


الشكل رقم 04: مخطط الشكل حرف Y الاتصالي.²

¹ كنزة بلقاسم ، صبرينة بوقلودة ، فعالية الإتصال الداخلي في تحسين المهام الإدارية داخل المؤسسة الخدمائية ، مرجع سابق، ص33
² كنزة بلقاسم ، صبرينة بوقلودة ، مرجع نفسه، ص33.

➤ نمط شكل كامل متشابك:

هذا النمط يتيح لكل أفراد التنظيم أو المنظمة الاتصال هنا يتجه في كل الاتجاهات غير أن استخدام هذا النمط يؤدي إلى البطء في عملية توصيل المعلومات وبالتالي تقليل من الوصول إلى قرارات سليمة¹.



الشكل رقم 05 : نمط الشكل كامل متشابك².

¹ شهيرة كواشي ، اسمهان ياحي ، واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الخدمائية الجزائرية :مركز التسليبة والترفيه العلمي أم بواقي

نموذجاً ، مذكرة ماستر ، علوم الاتصال :تخصص إعلام وعلاقات عامة ، جامعة العربي بن مهيدي ، أم بواقي ، 2015 ، ص34
² شهيرة كواشي ، مرجع نفسه ،ص34 .

IV. عوائق الاتصال داخل المؤسسة:

يواجه أي تنظيم مهما كانت طبيعة عوائق الاتصال باستمرار يمكن أن ترجع إلى النسق الخارجي أو كلاهما ويمكن أن ترجع إلى طبيعة النشاط الذي تقوم به المؤسسة¹ وعلى هذا تقسم هذه العوائق إلى:

1. عوائق تنظيمية وهي كالتالي:

- غموض أدوار وعدم تحديد المسؤوليات والسلطات.
- تعدد المستويات الادارية التي تمر بها البيانات مع احتمال تحريفها .
- درجة تعقيد شبكة الاتصالات الادارية.
- مدى تكامل وفهم مختلف مكونات عملية الاتصالات من قبل مختلف المستويات الادارية بالمنظمة²

2. عوائق تتعلق بالرؤساء:

- إهتمام كثير من الرؤساء بدراسة طرق ومسالك وأدوات الاتصال الاكثر من اهتمامهم بمضمون الاتصال.
- النظر إلى عملية الاتصال على أنها مسألة إجراءات ثابتة وعملية ديناميكية متحركة ترتبط بعمل الادارة .
- إخفاف العديد من الرئاسات أهمية العنصر الانساني في الاتصالات³.

3. العوائق تتعلق بحجم الاتصال: فإذا تدفقت التوجهات بكمية كبيرة فإنه لا يتوفر الجهد ولا الوقت الكافي لدى المرؤوسين لتنفيذها.

4. عوائق شفوية ولفظية: وذلك في حالة اختلاف اللغة بين المرسل والمستقبل واختلاف المستوى الفكري بينهما وهذا ما يعيق وصول الرسالة على الوجه الكامل⁴

¹قاسمي ناصر ،الاتصال في المؤسسة: دراسة نظرية وتطبيقية ،مرجع سابق ،ص70.

²الصرفي محمد ،الاتصالات الدولية ونظم المعلومات ،مؤسسة الورد العلمية للشؤون الجامعية ،البحرين ،2006 ،ص96.

³الصرفي محمد عبد الغاني ،الاتصالات الدولية ونظم المعلومات ،مرجع نفسه ،ص90.

⁴قنديل محمد سيد ، عامر سامح عبد المطلب ،التطوير التنظيمي ،ط2 ،دار الفكر للنشر والتوزيع ،2010 ،ص136

1. عوائق بيئية: تتأثر فاعلية الرسالة بالبيئة المحيطة فهناك مؤسسات يكثر بجوارها وحولها ضوضاء المرور في الشارع والقرب من المطارات بما ينتج عنه تشويش الرسالة نتيجة للضوضاء بما يؤثر على فاعلية الاتصال بين الافراد التغلب على ذلك باستخدام الوسائل المكتوبة¹

¹قنديل محمد سيد ، عامر سامح عبد المطلب ، التطوير التنظيمي ، مرجع سابق ، ص137.

خلاصة:

إن ما يمكن استخلاصه من هذا الفصل أن الاتصال الداخلي عنصر ضروري لا بد منه فلا يمكن للمديرين أن يؤديوا أعمالهم مالم تكن هناك أنظمة اتصالات جيدة داخل المؤسسة التي تطمح للرقى والازدهار هي التي تهتم بالاتصال وتحاول تطبيقها على أحسن وجه ,وبالتالي تكون علاقة مباشرة بجمهورها الداخلي وهذه العلاقة مبنية على الثقة والاحساس بالمسؤولية لذا فإن الاهتمام بالاتصال الداخلي في المؤسسة حتما سيؤدي إلى نجاحها وتطورها.

الإطار التطبيقي

الفصل الأول: مدخل إلى مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "بدر" بلدية سيدي لخضر لولاية مستغانم.

المبحث الأول: تعريف بمؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "بدر"

المبحث الثاني: آليات الاتصال في مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

المبحث الثالث: الهيكل التنظيمي ووظائف كل قسم من الأقسام.

المبحث الرابع: الاتصال داخل المؤسسة.

الفصل الثاني: تحليل نتائج الدراسة الميدانية.

المبحث الأول: الإطار الميداني للدراسة.

المبحث الثاني: عرض دليل المقابلة.

المبحث الثالث: تحليل نتائج المقابلة.

الفصل الأول: مدخل عن مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بدر بسيدي لخضر:

أكد الميثاق الوطني على الأهمية الاستراتيجية للفلاحة الجزائرية و نظرا للطاقات الكامنة الموجودة في البلاد فيما يخص المواد الفلاحية و مؤهلاتها من مناخ و تربة و غير ذلك مما يسهم في تنميتها نظرا لضرورة تبني الحاجيات الوطنية للمنتجات الغذائية فإن الفلاحة تكتسب أهمية كبرى و تطورها أحد الأولويات التي تركز عليها الدولة لذا كان بنك الفلاحة و التنمية الريفية البنك الذي تولى هذه المهمة (مهمة تطوير الفلاحة) أكثر دلالة على هذا إضافة الى الخدمات البنكية الأخرى المعتادة.

1- تعريف بمؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بدر:

بنك الفلاحة والتنمية الريفية(بدر) عبارة عن حصيلة اعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري (BNA) بموجب المرسوم الرئاسي رقم 82/206 المؤرخ في 17 جمادى الأولى 1402 الموافق لـ 13/03/1982، الذي عدل بمرسوم 84/ 85 المؤرخ في 30/04/1985، وهو عبارة عن شركة مساهمة ذات رأسمال قدره 33 مليار دج الكائن مقرها الرئيسي بـ 17 شارع العقيد عميروش بالجزائر العاصمة حيث يتمتع بالاستقلال المالي و يعد تاجرا مع الغير.

بدأ بنك Badr بـ 140 وكالة متنازل عنها من طرف (BNA) ليضم في الوقت الراهن 292 وكالة و 41 مديرية جهوية و 7 مديريات عامة وهذه الكثافة في زيادة و تطور مستمر وفق استراتيجية من شأنها جعل البنك الأشمل على المستوى الوطني. ونظراً لأهمية الشبكة وأهمية تشكيلها وهدفها ،صنف بنك Badr من طرف قاموس مجلة البنوك BANKERS Almanach طبعة 2001 المركز الأول في ترتيب البنوك الجزائر والمرتبة 668 في الترتيب العالمي بين 4100 بنك مصنف.

وفي سنة 1982 تحولت من مؤسسة اشتراكية إلى مؤسسة عمومية اقتصادية ومن بين وكالاتها وكالة سيدي لخضر.

حيث تسعى هذه المؤسسة إلى تحقيق عدة مهام نوجز ذكرها كالآتي :

*بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك يقوم بوظائف استلام الودائع و منح القروض .

*تنفيذ سياسة الدولة في مجال الائتمان القصير و المتوسط الأجل وفقاً للقواعد الضابطة للمجال المصرفي وكذا مشاركة المؤسسات المالية في التمويل بمنح القروض طويلة الأجل تمويل احتياجات الاستغلال و الاستثمار لأعوان الاقتصاديين في قطاع الصناعة و التجارة فتح الضمانات لكل الأسواق العمومية عند الاستيراد عن طريق القروض الأجنبية .

منح الائتمان الزراعي للقطاع ذاتيا مع المساهمة في الرقابة على الوحدات الانتاج الزراعي حيث استندت هذه المهمة بهذا البنك من طرف البنك الوطني الجزائري BNA سنة 1982 .

يمنح القروض تسبيقات بضمانات و بدون ضمانات .

يقوم في اطار عمليات تشغيل الشباب بتمويل تعاونيات الشباب و بالتالي المساهمة في الحد من البطالة وكذلك الوكالة لتدعيم وترقية الاستثمارات .

يقوم بكراء الخزائن الحديدية لزبائنه .

الاسم الكامل لهذه المؤسسة : هو بنك الفلاحة والتنمية الريفية. وكالة سيدي لخضر

Bank de l'agriculture et du développement rural .

الاسم المختصر هو ¹Badr ، فهذه المؤسسة هي مؤسسة اقتصادية عمومية، طابع نشاطها هو تجاري تقوم هذه المؤسسة بالعديد من النشاطات بالإضافة إلى بعض القروض التي تمنحها لصالح الافراد الراغبين بالحصول عليها وهذا يتم وفق الدراسات المدققة لملفات القروض التي يقوم بها المكلف بالدراسات وتختص هذه القروض في الصيد و الفلاحة و غيرها .

فهذه المؤسسة هي بمثابة وسيط ما بين المدخر و طالب القرض هدفها الرئيسي هو تطوير الريف و هذا بتطوير الإنتاج الغذائي و الزراعي و الحيواني على الصعيد المحلي.

2- من بين آليات التواصل على مستوى هذه المؤسسة نجد :

العنوان العادي : هو شارع سي عبد الله سيدي لخضر .

العنوان الإلكتروني : www/Badr/Bank/net .

رقم الهاتف: يوضع تحت تصرف المتعاملين و زبائن هذه المؤسسة و

هو 045.24.72.19 /الفاكس :045.24.72.22.

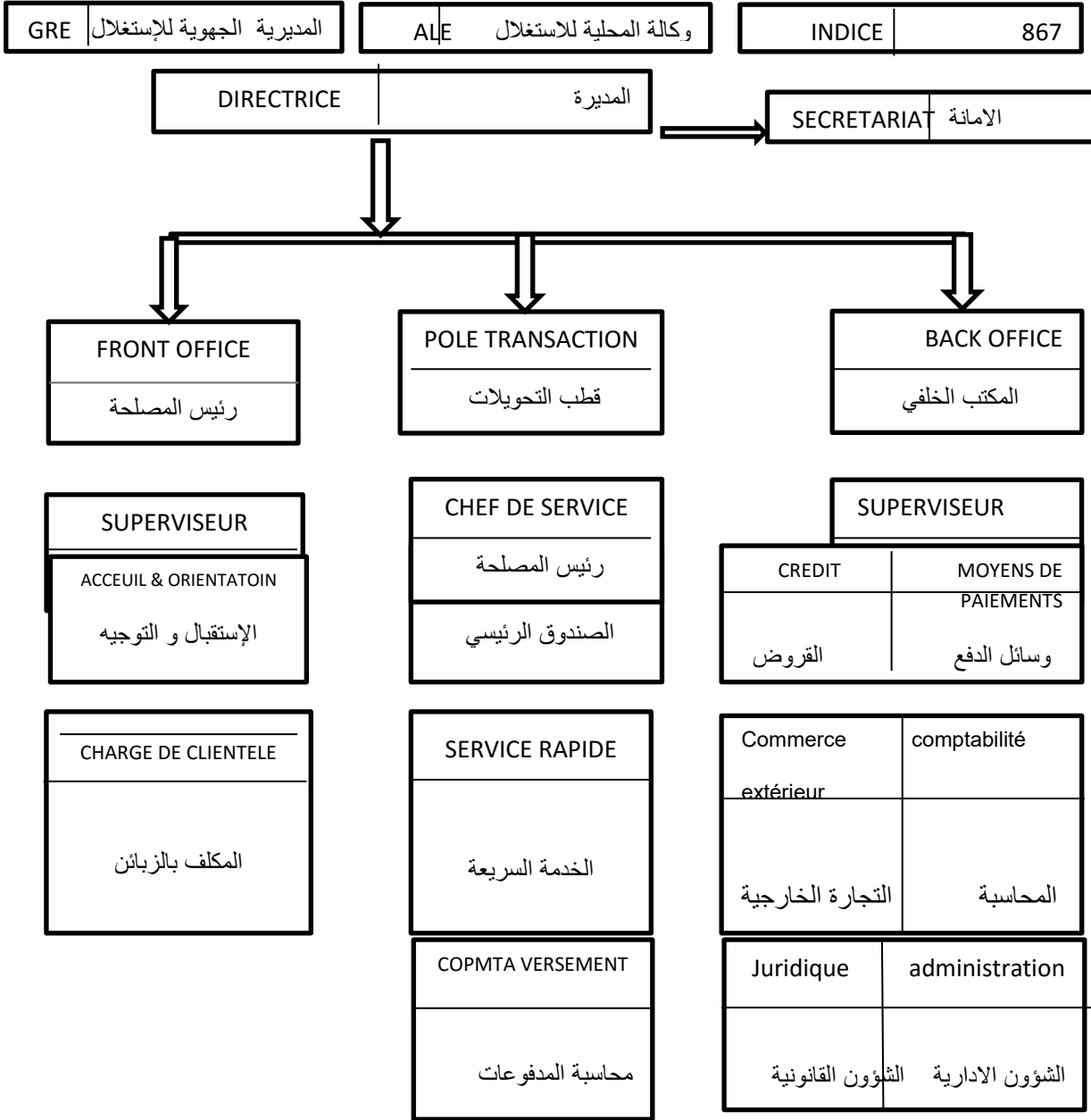
رأس مال هذه المؤسسة :ما يقارب 33 مليار.

دفتر القانون :لا تحتوي المؤسسة على دفتر القانون باعتبارها مساهمة في إعداده علمً أن هذا دفتر يكون بحوزة الحكومة .

¹ بدر هي تجمع للأحرف باللغة الفرنسية:

3- الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية بسيدي لخضر

يوضح الشكل الموالي الهيكل التنظيمي للمؤسسة والذي يعبر عن التركيبة الداخلية للعلاقات السائدة في المؤسسة .



المصدر: الوثائق الداخلية للوكالة .

فيما يخص الهيكل التنظيمي و الموارد البشرية فيبلغ العدد الإجمالي لعمال هذه المؤسسة

إناث	ذكور	العدد الإجمالي
09	12	21

حيث تختص شهادات هؤلاء العمال في شهادات ليسانس، علوم اقتصادية، تسيير، محاسبة، حقوق، مالية أما بالنسبة للعمال الدائمين في هذه المؤسسة هو 16 عاملا أما العامل الباقي هو في إطار العمل كعامل دائم.

*أما بالنسبة للهيكل التنظيمي للمؤسسة فكان هناك مخطط تقليدي وعلى رأس هذا المخطط المدير و كان هناك 4 مصالح و هي مصلحة القروض و كان دورها في المصادقة و منح القروض في مجال الفلاحة و الصيد وغيرها في حالة القبول. والمصلحة الثانية هي مصلحة الائتمان أما المصلحة الثالثة تتمثل في الشباك الذي يقوم بعملية السحب الايداع و التحويلات أما المصلحة الاخيرة هي مصلحة المنازعات القانونية خاصة بالتحصيل للقروض و متابعة الملفات (بمعنى ملفات القروض) و تقوم أيضا بتقديم الانذارات و المتابعة القانونية.

و لكن حاليا تعتمد هذه المؤسسة على هيكل تنظيمي عصري بحيث أعطى هذا المخطط اهمية لكل مصلحة من خلال إظهار كل المكاتب في الواجهة و يعتبر أكثر دقة من المخطط التقليدي و الأكثر إظهارا للمهام.

ينقسم هذا المخطط إلى قسمين بحيث لكل قسم مميزات الخاصة به: فهناك مكاتب الواجهة fronde office و هناك مكاتب الخلفية Back office .

4 - وظائف كل قسم من الأقسام:

فمكاتب الواجهة هي الأخرى تنقسم إلى قطبين:

القطب الأول: هو قطب المعاملات ويكون لهذا القطب مشرف عليه أي ما يسمى ب: chef service يتميز

هذا المشرف بالأقدمية بحيث يشرف على خدمات: قطب المعاملات:

1_ البنك الواقف: شباك خاص بالزبائن يقدم الخدمة السريعة (السحب و الايداع) .

2_ الصندوق الرئيسي : يقوم بتوزيع النقود للصندوق الثاني وهو مسؤول أيضا عن الارادات و النفقات و الدفع للزبائن.

3_ محاسبة المدفوعات: مقارنة قيم النقود الموجودة مع القيم المذكورة في جهاز الكمبيوتر.

القطب الثاني: هو قطب الزبائن هناك أيضا مشرف يتميز بالأقدمية و يوجد به قطب خاص بالاستقبال.

و يوجد به أيضا مكلف بالزبائن خاص بالمؤسسات و مكلف بالزبائن كأفراد و هذا بنقل متطلباتهم و احتياجاتهم.

_التأمين المصرفي: عبارة عن عقد تبرمه مؤسسة التأمين مع الفرد الذي يحتاج إلى التأمين حيث يتم التأمين على الحاجة، على الموثيق، المزروعات و على العتاد الفلاحي.

_الخدمة المصرفية الالكترونية: تكون هذه الخدمة اذ ما كان البنك كبير بحيث يكون موظف خاص بها بينما في هذا البنك هو عبارة عن وكالة قد تكون نادرة يقوم بها المكلف بالزبائن .

مكاتب الخلفية: معظم عمالها لا يلتقون بالزبائن و يكون لهذه المكاتب مشرف على:

_وظيفة الائتمان والقروض: تدرس الملفات ومنحها في حالة القبول.

_وظيفة التحويلات: تحويل الأموال في نفس البنك من حساب إلى حساب آخر.

_وظيفة التجارة الخارجية: بحيث لا توجد هذه الوظيفة في الهيكل التنظيمي نظرا لعدم وجود الزبائن.

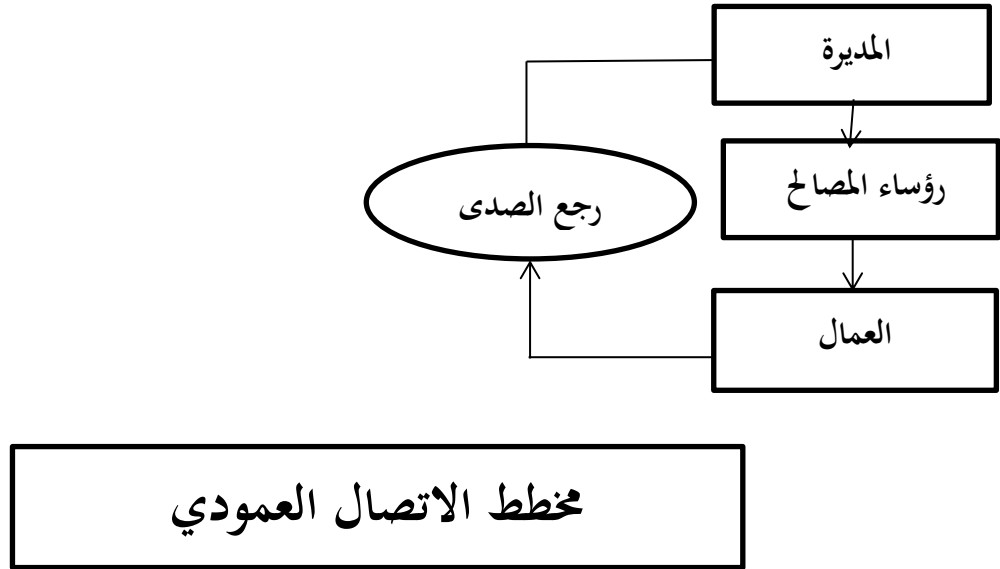
وظيفة القانون والدعوات والتحصيلات: و هي الممثل عن البنك في حالة النزاعات القانونية يتم على مستواها معالجة عملية التبرع و هي مكلفة أيضا بدراسة الشكاوي و اجراء التسوية الودية و التحقق من صيغة العقود التي تقدم من طرف الزبائن من الناحية القانونية و النظامية.

وظيفة المراقبة و المحاسبة: تتم بصيغة يومية مدونة في وثائق و يتم مراقبة هذه الوثائق من حيث تاريخ صلاحيتها بالإضافة إلى تقييم جميع الحسابات.

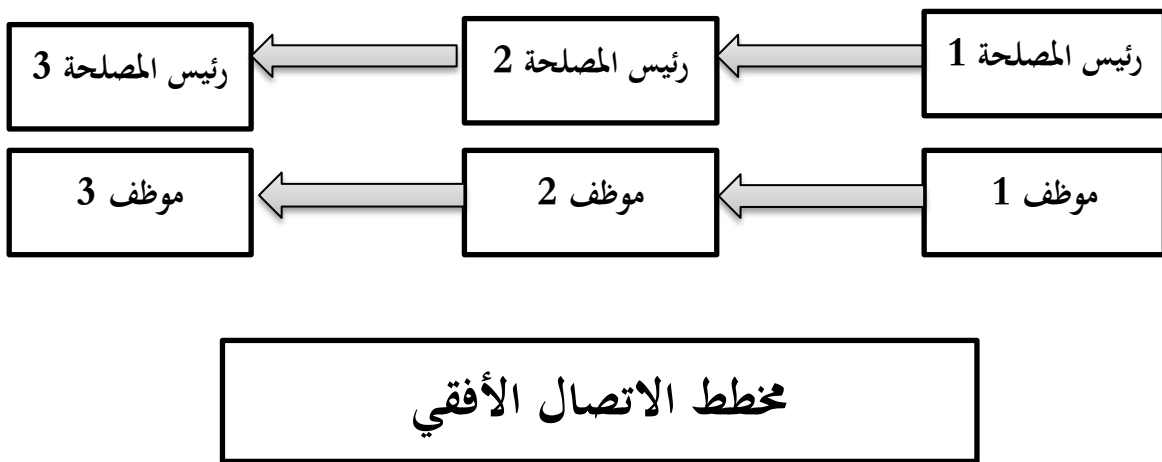
5 - الاتصال الداخلي للمؤسسة:

فيما يتعلق بالاتصال الداخلي للمؤسسة فبنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة سيدي لخضر يتوفر بها هذا الاتصال كباقي المؤسسات الأخرى وهذا من خلال عقد الاجتماعات و التي تكون حسب الموضوع بمعنى أن الموضوع هو الذي يحدد نوع الاجتماع الذي يعقد و من بين أنواع هذه الاجتماعات نجد اجتماعات تكون ما بين المدير ورؤساء المصالح، و لدينا اجتماعات ما بين المدير و العمال كافة ، و اجتماعات أخرى ما بين رؤساء المصالح و عمالهم و تعتبر هذه الأنواع من الاجتماعات في حد ذاتها هي اتصال، إلا أن هذه المؤسسة لا نجدها تعتمد على الاجتماعات فقط بل تعتمد أيضا على أنواع الاتصال الأخرى :

الاتصال العمودي: هو النازل الذي يكون من المدير إلى العمال ورؤساء المصالح يكون على شكل أمر ، قرار أو في حالة دخول أو نزول تعليمة جديدة ، أو أمور خاصة بهذه الوكالة أو اصدار قانون جديد، والصاعد الذي يكون من العمال ورؤساء المصالح إلى المدير و يكون عبارة عن تقديم العمال شكاويهم ، انشغالاتهم ، اهتماماتهم المهنية وحتى الاجتماعية أو بعض المطالب.



*الاتصال الأفقي: فهو الآخر يتوفر بهذه المؤسسة و الذي يتم ما بين الموظفين المنتمين إلى نفس المستوى و نفس المناصب في التنظيم الرسمي في المؤسسة وهذا بتبادل المعارف و المعلومات فيمل بينهم و يحقق هذا النوع من الاتصال للمؤسسة نوعا من الانسجام و التنسيق لعكس صورة ايجابية للمؤسسة و حتى يكون هناك جو من العمل الذي يكون أكثر فعالية و جودة و اتقاناً.

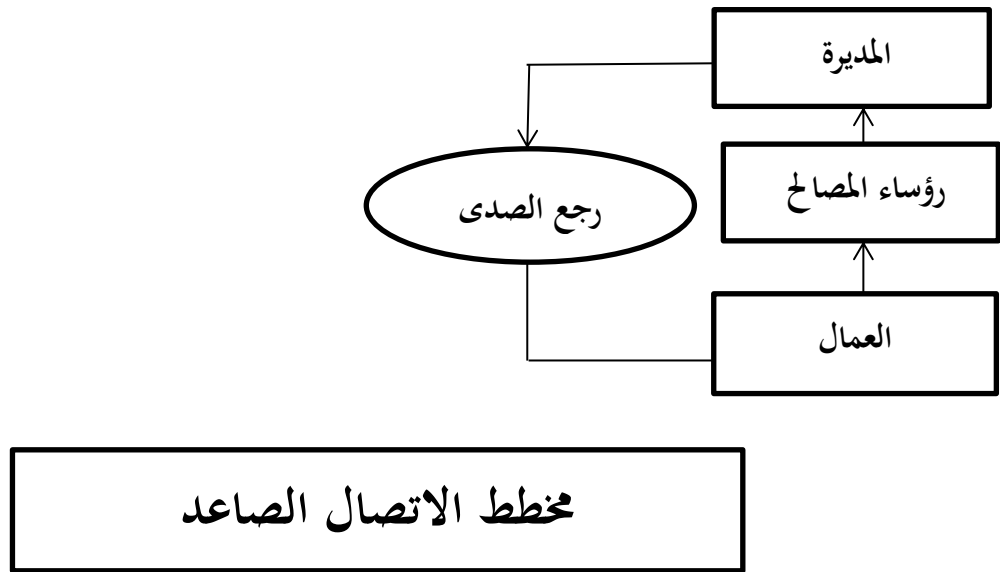


الاطار التطبيقي : دراسة ميدانية في مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "بدر"

وتعتمد هذه المؤسسة على وسائل مختلفة تستخدمها للتواصل بين عمالها ومن بينها الهاتف، الفاكس، الاتصال المباشر بمعنى شفاهيا وهناك وسائل اتصالية أخرى كتابية عبارة عن مذكرات، قصاصات، كذلك هناك البريد وحتى التدوين في السجلات عبارة عن اتصال دوري.

و في ما يخص التمثيل النقابي فهناك تمثيل نقابي يتدخل في حالة وجود ازمات أو اضراب عن العمل بحيث تمثل النقابة وكأنها وسيط مل بين الادارة العليا و العمال و هذا من خلال تمثيلها للعمال و الدفاع عنهم وعن مصالحهم و نقل شكاويهم و مطالبهم و رغباتهم.

الاتصال الصاعد : ويكون من الاسفل إلى الأعلى ، أي من المرؤوسين إلى الرؤساء ويتضمن هذا الاتصال التقارير التي يعدها المرؤوسين ويوجهونها إلى الرؤساء ، وتوضح هذه التقارير مدة تنفيذ المرؤوسين لقرارات الرؤساء ويتضمن أيضا الشكاوي والإلتامسات التي يرفعها المرؤوسين وكذلك الاقتراحات التي تفيد الصالح العام.



مخطط الاتصال الصاعد

الاتصال بين الموظفين والإدارة أثناء الأزمة "التمثيل النقابي"

يكون في حالة وجود ازمات وإضراب عن العمل بحيث تمثل النقابة وكأنها وسيط ما بين الإدارة العليا والعمال وهذا من خلال تمثيلها للعمال والدفاع عنهم وعن مصالحهم وحل شكاويهم ومطالبهم ورغباتهم.

الفصل الثاني: تحليل نتائج الدراسة الميداني :

1 - الإطار الميداني للدراسة:

أجريت هذه الدراسة في مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "بدر" بلدية سيدي لخضر ولاية مستغانم بعد الإنتهاء من الإطار النظري الذي دام ثلاثة أشهر من فيفري إلى غاية أفريل ومن ثم بدأنا العمل في الإطار التطبيقي, حيث إعتدنا في دراستنا على أداة المقابلة مع عينة من الموظفين اللذين يمارسون الاتصال في المؤسسة، وكان ذلك من بداية 2019/04/15 لآى غاية 2019/04/30 .

2 - عرض دليل المقابلة:

من خلال التربص والمقابلة التي أجريناها في مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "بدر" لاحظنا تجاوب الموظفين مع الأسئلة الموجهة لهم كما لاحظنا الاستقبال الجيد ضف إلى ذلك الانسجام الكبير بين الموظفين وتبادل الآراء والأفكار فيما بينهم فبالرغم من إنشغالهم بمهامهم إلا أنهم لم يبخلوا علينا بتزويدنا بالمعلومات الخاصة بالمؤسسة وما لفت انتباهنا أن معظم الموظفين كانت إجاباتهم متشابهة تقريبا وهذا بحكم تخصصهم فمعظمهم يحملون نفس الشهادة المتمثلة في العلوم التجارية والعلوم الاقتصادية والعلوم السياسية، كما لاحظنا أيضا قلة الموظفين وهذا نظرا لضيق مساحة مكان العمل، ولاحظنا أن أغلبية العمال ذكور وهذا راجع إلى طبيعة العمل، وأن معظم الموظفين اللذين تم استجوابهم يمتلكون الخبرة عن العمل في المؤسسة وهذا بحكم الأقدمية في العمل التي كانت تتراوح من 10 إلى 15 سنة.

كما تعتبر مناقشة المحاور خطوة أساسية في كل بحث علمي التي تحصلنا عليها أثناء إجراءنا للمقابلة مع الموظفين في المؤسسة والتي تطرقنا إلى تقسيمها إلى ثلاثة محاور أساسية فإعتدنا فيها على البيانات الشخصية التي من شأنها أن تتيح لنا الفرصة في التعرف على الملامح وخصائص المبحوثين وخلفياتهم.

جدول السمات العامة:

رقم المبحوث	الجنس	السن	مستوى التعليمي	التخصص	المهنة	سنوات الخبرة
1	ذكر	42	جامعي	علوم تجارية	التأمين المصرفي	15
2	ذكر	33	جامعي	علوم تجارية	تأمين مصرفي	10
3	أنثى	32	جامعي	علوم تجارية	الاستقبال والتوجيه	10
4	أنثى	24	ثانوي	إعلام آلي	سكريتاريا	02
5	ذكر	63	جامعي	علوم تجارية	رئيس مصلحة	10
6	ذكر	40	جامعي	محاسبة وتسيير	أمين الصندوق	02
7	أنثى	53	ثانوي	إعلام آلي	أمين صندوق	09
8	ذكر	30	جامعي	علوم اقتصادية	مكلف بالزبائن	07
9	ذكر	35	جامعي	علوم تجارية	مكلف بالزبائن	09
10	ذكر	31	جامعي	إعلام آلي	أمين مالي	07

2 - تحليل نتائج المقابلة:

المحور الأول: دور الاتصال في المؤسسة:

س1- هل يوجد قسم خاص بالاتصال في المؤسسة؟

صرح معظم المبحوثين أنه لا يوجد قسم خاص بالاتصال لكن نجده ضمنيا وذلك من خلال الممارسة أي المعاملة، وهذا ما نجده بكثرة عند مكتب الاستقبال والتوجيه.

س2- ماهي الوسائل الأكثر استخداما؟

صرح المبحوثين رقم (1-4-6-7) بأن الهاتف الثابت الخاص بكل مكتب هو أكثر استعمالا في عملية التواصل بين الموظفين في حين يرى المبحوثين (2-5-8) أن الوسيلة الأكثر استعمالا هي الاتصال الشخصي وذلك لسهولة وجود مصداقية في وصول الرسالة في حين صرح المبحوثين رقم (3-9-10) أنه توجد وسائل أخرى المتمثلة في المراسلات والوثائق المكتوبة والملصقات والإعلانات التي تساهم هذه الأخيرة في تسهيل عملية التواصل بين الموظفين.

س3 - ماهي أنواع الاتصال المعتمدة في المؤسسة؟

صرح معظم المبحوثين رقم (3-9-10) بأن الاتصال داخل المؤسسة قائم على الاتصال الرسمي بصفة كبيرة بحكم طبيعة نشاطه، في حين صرح المبحوثين رقم (1-6) بأن الاتصال المعتمد داخل المؤسسة هو الاتصال النازل والصاعد، حيث يساهم في إتخاذ الأوامر والقرارات المناسبة وتعليمات حول المؤسسة، كما صرح المبحوثين رقم (4-5-7-8) بأن الاتصال الأفقي هو الأكثر استخداما في العمل داخل المؤسسة حيث يعمل على تدفق المعلومات وتبادل وجهات النظر حول العمل، ويسهل طريقة سيره وفتح مجال للحوار والنقاش فيما بينهم.

س4 - ماهي أساليب الاتصال المستخدمة مع جمهور الخارجي؟

صرح المبحوثين رقم (10 - 6 - 1 - 5) بأن أسلوب الاتصال يكون من خلال المعاملة وذلك حسب طبيعة كل شخص، في حين صرح المبحوثين الآخرين بأن طريقة التعامل مع الجمهور الخارجي تختلف حسب المستوى الثقافي لكل زبون.

س5 - متى يتم الاتصال بالمدير؟

صرح المبحوث (5) أنه يكون الاتصال مع المدير أثناء تقديم شكوى في إطار العمل في حين صرح رقم (2-3-4-8) بأنه يمكن الاتصال بالمدير في حالة وجود غموض في العمل بينما صرح المبحوثين رقم (6-7-9-10) أنه يمكن الاتصال مع المدير من أجل طلب عطل مرضية أو تقديم اقتراحات مناسبة حول العمل داخل المؤسسة وأثناء عقد اجتماعات.

استنتاج المحور الاول:

بعد تحليل أسئلة المحور الأول نستنتج أن أغلبية المبحوثين صرحوا بأن الاتصال يلعب دور كبير في سير عمل المؤسسة، وذلك من خلال الانسجام والتفاهم بين الموظفين، فوجوده ضروري في أي مؤسسة، وبالتالي الاتصال داخل المؤسسة يكون مبني على الاتصال الرسمي بصفة كبيرة بحكم طبيعة نشاطه وذلك بمختلف اتجاهاته حيث يتضمن الاتصال النازل التعليمات والأوامر وقرارات في حين يعمل الاتصال الافقي على تدفق المعلومات وتبادل وجهات النظر حول العمل، وذلك نجد الاتصال الصاعد الذي يكون كرد فعل على التعليمات والأوامر، وقد يتمثل أحيانا في تقديم الشكاوي والانشغالات كما لا ننسى وسائل الاتصال التي تساهم بدورها في سير عمل المؤسسة وسهر على نجاحها والتي تشمل هذه الأخيرة على الهاتف، البريد الندوات والملصقات وغيرها.

وبالتالي فالاتصال يعد عملية أساسية في أي مؤسسة فهو يساهم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية والمهنية بين الموظفين.

المحور الثاني: طبيعة الاتصال داخل المؤسسة:

س1- كيف يتم العمل داخل المؤسسة؟

صرح أغلب المبحوثين أن العمل داخل المؤسسة يكون بطريقة تعاونية بين الموظفين من خلال تبادل الآراء والأفكار فيما بينهم مع إعطاء وجهة نظرهم حول العمل وسعي إلى تحقيق الأهداف المسطرة.

س2- ما طبيعة علاقة الاتصال بينك وبين زملائك في المؤسسة؟

صرح المبحوث رقم (01) أن طبيعة الاتصال بين زملائه تكون مبنية على أساس الإحترام

المتبادل في إطار القانون في قوله "أن مكان العمل هو بيتي الثاني". في حين صرح المبحوثين رقم(2-5-7-10) أن طبيعة علاقة الاتصال الزملاء تكون على أساس الثقة المتبادلة بين الموظفين في جو ملائم للعمل لا يخلوا من الاتصال فوجوده ضروري في أي مؤسسة مهما كانت طبيعة نشاطها. في حين صرح المبحوثين رقم(3-4-6-8-9) أن طبيعة الاتصال داخل المؤسسة وعلاقتها مع الموظفين تسير بطريقة روتينية وجيدة فكل موظف مسؤول عن عمله مع وجود نوع من النشاط وبذل الجهد الكبير، والعمل على تحسين مهام المؤسسة باستخدام مختلف الوسائل للتواصل فيما بينهم.

س3- هل تعتمدون على التكنولوجيا الحديثة في العمل؟

صرح معظم المبحوثين من(1 إلى 10) أن المؤسسة مازالت تفتقد هذه الوسائل الحديثة في قولهم نحن بحاجة ماسة إليها وهذا من أجل تسهيل العمل داخل المؤسسة كونها تسهل عملية التواصل مع العمال والمؤسسات الأخرى بأقل جهد وتكلفة.

س4- هل يساهم الاتصال الداخلي في عملية التسيير داخل المؤسسة؟

صرح المبحوث رقم (3) في قوله أن الاتصال عامل مهم وضروري في نجاح المؤسسة، وعنصر أساسي في الإدارة فهو يساهم في توجيهه وتغيير سلوك الأفراد والجماعات العاملين

في المؤسسة نحو الأفضل. في حين صرح أغلب المبحوثين (1 إلى 10) أن الاتصال يساهم بدرجة كبيرة في عمل تسيير مهام المؤسسة فوجوده فعال يؤدي إلى تعزيز وتقوية العلاقات بين الموظفين من خلال تبادل وجهات النظر والآراء فيما بينهم فهو يساعد في اتخاذ القرارات المناسبة من خلال التشاور بين الموظفين في العمل داخل المؤسسة.

س5- من هو المسؤول في اتخاذ القرارات العمل داخل المؤسسة؟

صرح المبحوثين رقم (6-8-10) أن المدير هو المسؤول الأول في اتخاذ أي قرار عن العمل داخل المؤسسة، باعتباره أن القانون يمنحه ذلك. فيحين صرح المبحوثين رقم (1-2-3-4-5-8-9) أن اتخاذ القرارات داخل المؤسسة يتم بالتشاور مع العمال وذلك بعد الإطلاع على آرائهم وأفكارهم ولكن في نهاية المطاف المدير هو الذي يقوم بتنظيم وتسيير واتخاذ القرار فعملية التشاور لها أهمية كبيرة لتسيير عمل المؤسسة.

استنتاج المحور الثاني: طبيعة الاتصال:

نستنتج من خلال تحليلنا أسئلة للمحور الثاني أن طبيعة الاتصال داخل المؤسسة الخدماتية يساهم في تحسين المهام الإدارية في المؤسسة باعتبار هذا الأخير عنصر ضروريا تعتمد عليه المؤسسة في تحقيق أهدافها وهذا باعتماد على الوسائل المختلفة التي من شأنها يتم تبادل الآراء والأفكار بين الموظفين والمسؤولين عن العمل.

أما عملية اتخاذ القرارات تعود بالدرجة الأولى إلى المدير لوحده ومنها ما يتم اتخاذها بالتشاور مع الموظفين وهذا ما يؤدي إلى تعزيز وتقوية العلاقات بين المدير والعمال وبين العمال فيما بينهم.

ومن هنا يتبين أن طبيعة الاتصال الداخلي في المؤسسة يحظى بأهمية كبيرة وبطريقة جد فعالة تزيد من نشاط المؤسسة، وتساعد على تحقيق أهدافها حيث يهدف إلى تنسيق الأعمال

والنشاطات ويساهم في تزويد العمال بالمعلومات الصادقة والصحيحة وبالتالي تحسين صورة المؤسسة والحصول على نتائج أفضل.

المحور الثالث: معوقات وصعوبات الاتصال داخل المؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "بدر":

س1- هل تجد معوقات في الاتصال مع الإدارة؟

صرح بعض المبحوثين رقم (10-5-4) بأنه توجد صعوبات اتصالية أثناء العمل والتي من شأنها تخفض من المستوى الأداء الوظيفي وهذا راجع إلى غياب عدم توفر الوسائل التكنولوجية الحديثة التي تركز عليها العملية الاتصالية. في حين صرح بعض المبحوثين رقم (7-3-1) أن لا توجد صعوبة بين الموظفين، كما أن هناك علاقة وطيدة بين المدير والموظفين. بينما صرح المبحوثين رقم (9-8-6-2) أنه لا توجد صعوبة في الاتصال مع الإدارة كون المؤسسة ذات طابع خدماتي، فهي تمارس الاتصال مع الجمهور الداخلي والخارجي بشكل كبير هي تسعى إلى تقديم صورة جيدة وتحسين مردودية المؤسسة.

س2- ماهي المشاكل التي تواجهك في العمل داخل المؤسسة؟

صرح أغلب المبحوثين (10-9-7-4-1) أن من بين المشاكل التي تواجه الإدارة راجع إلى إنقطاع شبكة الأنترنت أثناء العمل، وتوتر الزبائن. في حين صرح بعض المبحوثين (8-6-3-2) أن سبب المشاكل في المؤسسة راجع إلى كثرة الموظفين وقلة مساحة المقر التي لا تسمح بإضافة مكاتب جديدة.

س3- هل الجمهور الخارجي مسؤول عن هذه المشاكل؟

صرح أغلب المبحوثين أن معظم المشاكل تكون ناجمة من قبل الزبائن وهذا راجع إلى سوء الفهم وعدم التوعية ونقص الثقافة في التعامل مع المؤسسة، بالإضافة إلى وجود بعض المشاكل الإدارية التي تتمثل في عدم توفر شبكة الأنترنت أثناء العمل مما يخلق نوع من الفوضى وسوء التفاهم بين الزبون والموظف.

س4- ماهي الحلول المقترحة لتحسين العمل داخل المؤسسة؟

صرح أغلب المبحوثين(1-28-10) أنه يجب إنشاء مكتب خاص بالاتصال فهو الذي يسهل عملية التواصل بين الموظفين فيما بينهم وبين الزبائن مما يساهم في تحسين اداء العمل في المؤسسة وممارسة العملية الاتصالية بشكل مستمر ودائم والعمل على الالتزام بالوقت المحدد لإنجاز ما هو مطلوب من الأعمال، ضف إلى ذلك تدعيم وتطوير شبكة الأنترنت باعتبارها من أهم وسائل التكنولوجيا الحديثة. في حين صرح بعض المبحوثين (6-3-4-5-9) يجب تطوير ثقافة الزبون من خلال دورات تكوينية وحملات توعوية، عقد اجتماعات، و إنجاز مطويات وملصقات خاصة بالعمل حول المؤسسة، مما يؤدي إلى تطوير مهاراتهم الفكرية والمهنية.

استنتاج المحور الثالث:

نستنتج من خلال تحليل أسئلة المحور الثالث بأن معظم الموظفين لا يجدون صعوبة في الاتصال مع بعضهم البعض في المؤسسة سواء كان ذلك داخليا أو خارجيا وهذا لا يعني بأن المؤسسة لا تخلوا من بعض العوائق المتمثلة في نقص وسائل التكنولوجيا الحديثة من بينها انقطاع شبكة الأنترنت في بعض الأحيان وقلة الكوادر المؤهلة والمختصة في مجال الاتصال مما يخلق نوع من المشاكل لسير العمل داخل المؤسسة وهذا ما يؤثر سلبيا على صورتها لدى الجمهور الداخلي والخارجي ولتفادي هذه المشاكل لابد من وجود العملية الاتصالية بإمكانيات مادية متطورة واعطائها أهمية مع تدعيم الخلية بالخبرة البشرية المتخصصة في مجال الاتصال والاعتماد على أسس عملية في تخطيط وتنظيم لتحقيق اتصال منظم وفعال داخل المؤسسة.

استنتاج عام:

بعد تحليل نتائج الدراسة الميدانية التي سعيينا من خلالها إلى معرفة واقع لاتصال الداخلي في المؤسسات الخدماتية وكانت دراستنا بمؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "بدر" لولاية مستغانم ببلدية سيدي لخضر والتي اتخذناها كنموذج في ذلك، فمن النتائج التي توصلنا إليها تمحورت في ما يلي: فمن خلال الملاحظة وجدنا أن معظم الموظفين في هذه المؤسسة يمارسون الاتصال بصفة جيدة بالإضافة الى الاستقبال الجيد وحسن المعاملة، ومما لاحظناه أيضا أن المستوى التعليمي للموظفين كان في مستوى جامعي ومعظمهم يحملون نفس التخصص في علوم تجارية ومالية ومحاسبة وتسيير.

الاتصال داخل المؤسسة الخدماتية يلعب دور كبير في تنظيم العمل وتسيير العلاقات بين الموظفين ونشر المعلومات والأفكار.

يسعى الاتصال الداخلي في زيادة كفاءة الموظفين من خلال تبادل الخبرات المهنية مما يؤدي إلى خلق جو من الثقة المتبادلة بينهم.

الاتصال الداخلي للمؤسسة بنوعيه الصاعد والنازل يساهم في اتخاذ قرارات الصادرة من المستويات العليا إلى الدنيا.

بالنسبة للعلاقات بين الموظفين فالالاتصال الداخلي يساعد الأفراد على تبادل والمشاركة الوجدانية والتعبير عن سعادتهم وأحزانهم وثقتهم بالآخرين.

يساهم الاتصال الداخلي في تحسين صورة المؤسسة داخليا وخارجيا.

من خلال نتائج السابقة يتبين لنا صحة الفرضية الأولى على أنه يوجد اتصال بين الموظفين داخل المؤسسة باعتباره العنصر الاساسي لها.

وجود اتصال داخلي وفعال يؤدي إلى ضمان السير الحسن للمؤسسة.

يزيد الاتصال الداخلي للمدير بالمعلومات الكافية خلال القرار، وهنا يكون المدير هو المسؤول في اتخاذ قرارات خاصة بمؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وتكون أيضا بالتشاور مع العمال.

إن أكثر الوسائل الاتصالية استخداما بالمؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية هي الوسائل السمعية البصرية والوسائل الكتابية. بالإضافة إلى الوسائل الأخرى كالهاتف والإعلانات التي من شأنها أن تدفع بالمؤسسة إلى الوصول إلى النتائج التي تسعى إلى تحقيقها وهذا ما وقفنا عليه من خلال استجوابنا معهم.

فمن خلال هذه النتائج الخاصة بمكانة واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة يتبين لنا صحة الفرضية الثانية أن وسائل الاتصال داخل المؤسسة لها أهمية بالغة في تحسين لأداء الوظيفي للمؤسسة فهي تسعى إلى إعطاء صورة حسنة لها وتقوية العلاقات المهنية بين الموظفين باعتبار هذه الوسائل عنصر مهم وضروري في أي مؤسسة وهذا راجع لدورها الفعال في ذلك.

ولكن هذا لا يعني أن المؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بدر لا تخلوا من المشاكل والعراقيل في أدائها الوظيفي وفي اطارها المهني، وتتمثل هذه الأخيرة في غياب الوسائل التكنولوجية وضعف الشبكة أثناء العمل وهذا ما يعيق عملية الاتصال داخل المؤسسة، صف إلى ذلك سوء التفاهم الذي يحدث بين الموظفين والزبائن وهذا عائد إلى ضعف مستواهم التعليمي والثقافي بالإضافة إلى صراعات أخرى داخل المؤسسة وهو ما يؤثر سلبيا على سير عمل المؤسسة وهذا ما يدل على صحة الفرضية الثالثة التي تشير بأنه يوجد بعض المشاكل والعراقيل في المؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، لكن معظم هذه المشاكل يتم معالجتها بطريقة ودية وسلمية بين الموظفين والعمل على تفاديها.

فَلَمَّا

خاتمة:

يعتبر الاتصال الداخلي من بين الوظائف الأساسية في المؤسسة وخطوة مهمة في حياتنا فهو يسمح بتسهيل الوظيفة وفهم أحسن النشاطات والأهداف المسطرة في الاتصال داخل المؤسسة، يعمل على تسيير وتنظيم العلاقات وتحسين أداء الموظفين وجودة أصبح ضروري لنجاح أي مؤسسة والتي يتم فيها تبادل للآراء والأفكار بين الموظفين داخل المؤسسة والعمل على إعطائها الصورة الحسنة، مع ضمان بقائها واستمرارها ومن خلال دراستنا النظرية والميدانية لواقع الاتصال داخل المؤسسة الخدمائية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية مستغانم ببلدية سيدي لخضر على أن العلاقات الجيدة هي التي من شأنها أن تحسن الاتصال الداخلي وبطريقة جد فعالة فهي تزيد من نشاط المؤسسة وتساعد على تحقيق أهدافها، ولا يمكن النفي أن الاتصال الداخلي يكتسي أهمية كبيرة في مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، حيث يهدف إلى تنسيق الأعمال ونشاطات وعمل على تحديد وسائل وأساليب الاتصال المناسبة لضمان تدفق المعلومات ووصولها بشكل واضح وصحي، وبالرغم من العراقيل التي تتعرض لها المؤسسة إلا أنها تهدف إلى تحقيق فعالية الاتصال الداخلي وترفع من إنتاجية العمل وتحسن مردودية المؤسسة وتحقق الرضى الوظيفي وتحافظ على نظامها الداخلي، ومواجهة المشاكل بطريقة عقلانية وعمل على إظهار الود والاحترام بين الموظفين مع تدعيم وتطوير وسائل تكنولوجيا حديثة متاحة للعمال والعمل على التنسيق بين الأقسام المختلفة والمصالح والوكالات وإنشاء مكتب خاص بالاتصال داخل المؤسسة للربط بين جمهورها الداخلي والخارجي وكسب ثقة المتبادلة بين الموظفين وترسيخ صورتها الإيجابية في ذهن الزبون، لذا فإن أي نجاح أي مؤسسة يعود أساسا إلى فعالية وممارسة الاتصال الداخلي فهو أداة ضرورية وأساسية في تنظيم وتسيير العلاقات الانسانية ومنه يتم تحقيق التفاهم والتعاون بين الموظفين في المؤسسة وعلى هذا الأساس أصبح وجوده ضروري في أي مؤسسة وهذا من أجل تحقيق أهدافها بكفاءة عالية وضمان السير الحسن في أداءها.

قائمة المراجع:

- 1) حسين عمر، الموسوعة الاقتصادية، ط1، دار الفكر العربي، القاهرة، 1996.
- 2) سعد عمر سيف الاسلام، الموجز في منهج البحث العلمي في التربية والعلوم الانسانية، ط1، دار الفكر للنشر والتوزيع، دمشق، 2009.
- 3) عليان ربحي مصطفى، البحث العلمي: اسسه مناهجه واساليبه واجراءاته، بيت الافكار الدولية، الاردن.
- 4) إبراهيم عبد المجيد مروان، اسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الاردن، 2000.
- 5) الضامن منذر، أساسيات البحث العلمي، ط1، دار المسيرة للنشر، عمان، 2007.
- 6) مكاوي حسن عماد، السيد ليلي حسين، الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط5، دار المصرية اللبنانية للنشر، الجيزة، 2004.
- 7) دليو فضيل، الاتصال مفاهيمه نظرياته وسائله، ط1، دار الفجر للنشر، القاهرة، 2003.
- 8) يس عامر سعيد، الاتصالات الإدارية ومدخل السلوكي لها، ط3، مصر 2000.
- 9) يونس عبد الغفور، تنظيم وإدارة الأعمال، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت.
- 10) عوادن فاطمة حسين، الاتصال والاعلام التسويقي، ط1، الأردن، 2010.
- 11) حدادن زهير، مدخل لعلوم الإعلام والاتصال، ط4، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 2007.
- 12) مجاهد جمال، شيبية شدوان، الخلفي طارق، مدخل إلى الاتصال الجماهيري، دار المعرفة الجامعية للنشر، 2009.
- 13) عبد الله مي، نظرية الاتصال، ط1، دار النهضة العربية للنشر، بيروت، 2006، عبد الله مي، نظرية الاتصال، ط1، دار النهضة العربية للنشر، بيروت، 2006.
- 14) عطية عبد الحميد السيد، الاتصال: اتجاهات النظرية وأسس تطبيقية للخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 2012.
- 15) ناصر قاسي، الاتصال في المؤسسات: دراسة نظرية وتطبيقية، ديوان المطبوعات الجامعية للنشر، الجزائر.
- 16) هناء حافظ بدوي، ادره وتنظيم المؤسسات الاجتماعية في خدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية.
- 17) محمد فهمي العطرني، العلاقات الادارية في المؤسسة والشركات، ط1، عالم الكتب للنشر، القاهرة، 1960.
- 18) منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الاتصال، المكتب الجامعي الحديث للنشر، مصر، 2001.
- 19) فؤاد شريف، نظام الاتصال وعملية الادارة، ط2، المعهد القومي للإدارة العليا، القاهرة، 1967.
- 20) عبوي يزيد منير، فن الإدارة والاتصالات، ط1، دار دجلة للنشر، عمان، 2008.

- (21) العبد عاطف عدلي، مدخل للاتصال والرأي العام، ط3، دار الفكر العربي للنشر، 2007.
- (22) عزي عبد الرحمن، عالم الاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، 1992.
- (23) حنفي عبد الغفار، السلوك التنظيمي وإدارة الفاعلين، القاهرة، دار الجامعة للنشر.
- (24) عواد فتحي أحمد دياب، إدارة الأعمال وظائف المدير في المؤسسات المعاصرة، دار الصفاء للنشر، 2012.
- (25) جرادات عبد الناصر أحمد، الشامي لبنان هاتف، أسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2012.
- (26) سلطان محمد صاحب، العلاقات العامة ووسائل الاتصال، ط1، دار المسيرة للنشر، عمان، 2011.
- (27) سيد فهمي محمد، تكنولوجيا الاتصال في الخدمة الاجتماعية، الاسكندرية، 2006.
- (28) غانم عمرو، تنظيم وإدارة الأعمال، دار النهضة للنشر، لبنان، 1982.
- (29) ماهر أحمد، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، ط1، دار الجامعة للطباعة والنشر، مصر، 2006.
- (30) الصرفي محمد، الاتصالات الدولية ونظم المعلومات، مؤسسة الورد العلمية للشؤون الجامعية، البحرين، 2006.
- (31) قنديل محمد سيد، عامر سامح عبد المطلب، التطوير التنظيمي، ط2، دار الفكر للنشر والتوزيع، 2010.
- (32) مرواني محمد، مؤسسات الشبانية وآليات الاتصال: دراسة ميدانية في ديوان مؤسسات الشباب ولاية مستغانم نموذجاً، مذكرة ماجستير: علوم الاجتماع والاتصال، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2013
- (33) كنزة بلقاسم، صبرينة بوقلوذة، فعالية الاتصال الداخلي في تحسين المهام الداخلية داخل المؤسسة الخدمائية: دراسة ميدانية بديوان الولائي بمؤسسات الشباب وملحقته بمدينة أم بواقي، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والاتصال: تخصص علاقات عامة جامعة العربي بن مهيدي أم بواقي، 2016.
- (34) شهيرة كواشي إسمهان يحي، واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الخدمائية الجزائرية: مركز التسلية والترفيه العلمي، أم بواقي نموذجاً، مذكرة ماستر: علوم الاعلام والاتصال: تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة العربي بن مهيدي، أم بواقي، 2015.

ملائق



بدر بنك، يوفر لكم ائمان
في كل مكان و في كل زمان



ائتمان
مستلزمات
الزراعة و السكن
الزراعي والتسليم



2017

- الدفع عبر الانترنت و TPE
- التسحب عبر GAB

توفر مستلزمات تمويلكم

بدر بنك: 021 989 321
www.bdr-bank.dz

بنك الزراعة و التنمية الريفية
BANQUE DE L'AGRICULTURE ET
DU DEVELOPPEMENT RURAL



بنك الزراعة و التنمية الريفية
BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL

الزراعتون

LA BADR EN PARTENARIAT AVEC LE MINISTRE DE L'AGRICULTURE
ET DU DEVELOPPEMENT RURAL



LE CREDIT «RFIG»

UN CREDIT
DE CAMPAGNE
SANS INTERETS

Le taux
d'intérêt
est bonifié
par l'Etat

BADR & Rfig
du développement
rural

Plusieurs
de nos clients ont
eu accès au financement
nécessaire pour la culture
de l'été 2017

www.badr-bank.dz



الوزارة العامة للامور المالية والاقتصادية
Ministry of Finance and Economic Affairs of the State of Palestine

EPARGNANTS TITULAIRES DE LEB

*Parce que
notre temps
est précieux*



Demandez votre carte **BAQR**

Tawfir



Tawfir

القرنة الإلكترونية



البرنامج
الذي يمكنكم
توفير وقتكم
والتعامل
مع الخدمات
التي تقدمها
بنك

الخدمات
التي تقدمها
بنك
التي تقدمها
بنك



بنك الفلاحة و التنمية الريفية
BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL

- Concessionnaires de nouvelles exploitations agricoles ou d'élevage
- Agriculteurs et Eleveurs ● Propriétaires de terres privées
- Coopératives ou groupements agricoles ● Fermes pilotes
- Entreprises économiques de produits agricoles et agroalimentaires

Vous voulez

- ▶ Créer, équiper et moderniser vos exploitations agricoles ou d'élevage
- ▶ Renforcer vos capacités de production de vos exploitations existantes
- ▶ Intensifier, transformer, valoriser vos produits agricoles et d'élevage
- ▶ Valoriser vos terres

La BADR VOUS ACCOMPAGNE

Avec Ettahadi

Un crédit d'investissement

BONIFIÉ PAR L'ÉTAT

0% d'intérêt durant les cinq premières années

1% d'intérêt les sixième et septième années

3% d'intérêt les huitième et neuvième années

à partir de la dixième année, l'intégralité du taux est supportée par le bénéficiaire

Durée du crédit de 3 à 15 ans
(de 1 à 5 ans de différé)

1 MILLION DE DINARS PAR HECTARE
Pour les exploitations ne dépassant pas 10 hectares

100 MILLIONS DE DINARS
Pour les exploitations de plus de 10 hectares

Pour plus d'informations
298 agences
à votre service

www.badr-bank.dz

ملخص:

نظرا للدور الفعال الذي يلعبه الإتصال الداخلي في تسيير المؤسسات وخاصة الخدماتية منها لقد أنصب إهتمام الكثير من الباحثين على الأثر الذي يتركه على أداء هذه المؤسسات. محاولين بذلك الكشف على أنواع الاتصال الداخلي وأهدافه وأهم المعوقات التي تعرقل تدفق المعلومات داخل مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بدر، ومن خلال هذه الدراسة حاولنا التعرف على مدى مساهمة الاتصال الداخلي في الرفع من أداء هذه المؤسسات، وتوصلنا على أن الاتصال داخل المؤسسة أحد أهم عناصر التي لا غنى عنها فنجاح وحسن تسيير المؤسسة يتوقف على مدى فعالية الاتصال.

الكلمات المفتاحية:

الاتصال - الاتصال الداخلي - المؤسسة الخدماتية - بنك.

Résumé:

Ve le role chynamique que joue la communication interne dans la gestion des entreprises et surtout de part la prestation de services plusieurs chercheure et questionnaires se sent interressés se sent interressés aux traces laisseés sur la question de ces entreprises tout en essaya ant de decouvrir les different models de ces entreprises tout en essaya nt de decouvrir les different models de communication interne ses objectives et les plus impotents entorses qui entravant le debit des information a l'entreprise, et a traverse cette etades noue avons essayer de qui la participatios de la communication interne dans le rehaussement du niveau d'excutio de services de l'entreprise nous avons abouti a ce que la communication a l'interieur de l'entreprise est. L'un des elements important don't on ne pex sen passer la récissitr et la bonne gestion de l'entreprise reposit sur léfficacité da la communication.

Le mots cles

La communication / la prestation de services de l'entreprise / la societe de prestation de services / Bank