الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République algérienne democratique et populaire

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة أكلي محند اولحاج
–البويرة –
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم :التاريخ .
تخصص :علوم الإعلام والاتصال .

Ministére de l'enseignement superieur et de la recherche scientifique
Univérsité Akli Mohand Oulhadj – Bouira –
TasdawitAkliMohandUlhadj –Tubirett –
Faculté des sciences humaines et sociales

تأثير الاتصال غير الرسمي على تحقيق الرضا الوظيفي

دراسة حالة إذاعة البويرة

مشروع تخرج لنيل شهادة ليسانس تخصص اتصال

إعداد الطالبة:
✓ عيسو وئام

إشراف الدكتورة:
اوشن جميلة

السنة الجامعية: 2020/2019

إهداء

بسم الله الرحمان الرحيم

قال تعالى :" ربي أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحا ترضاه و أدخلني برحمتك في عبادك الصالحين "

اهدي ثمرة عملي هذا ...

إلى التي زرعت في روحي الكفاح وعلمتني معنى التفاني والنجاح ومن كانت ولا زالت شمعة تذوب لتضيء لي ظلمة هذه الحياة هدتني وأنا صغيرة ونصحتني وأنا كبيرة ودفعت عمرها وصحتها لترسيني على بر الأمان إلى أهم وأرق امرأة في الوجود هي وحدها دون سواها تتربع على عرش القلب أشهد أن الكلمات تعجز عن السمو إلى مكانها مالكة قلبي أمي الغالية باركها الله وأطال في عمرها.

إلى من تحمل أعباء الحياة ليريحني إلى من شقا ليسعدني إلى مصدر فخري وذخري وقوتي ... هو الذي غرس فيّا حب العلم وعلمني أسمى المبادئ والقيم...إلى من شقا لأجلي حتى أسير في طريق النجاح إلى الذي انحنى من أجل استقامتي وهانت له نفسه لعزتي إلى الذي ابتلع الألم ومنح الأمل وكتم الملامة وأبدى الابتسامة أبي العزيز خفضه الله وأطال في عمره

إلى من قاسموني الحياة أخواتي وأخي رزيقة منيرة سعيدة حمزة

إلى صديقة العمر الهام

إلى رفيقاتي فايزة ورشيدة ورحمة حياة

إلى براعم العائلة *عبد الرحمان *انس *مريم *محمد عبد المعز *أميرة

وئـــــام

شكر وعرفان

قال الله تعالى

بسم الله الرحمان الرحيم

«فاذكروني أذكركم واشكروا لي ولا تكفرون»

فالحمد لله الذي وفقني لإتمام هذا العمل

وعملا بقول الرسول صلى الله عليه وسلم

"من لم يشكر الناس لم يشكر الله"

أتقدم بالشكر الجزيل لأستاذتي المشرفة الفاضلة اوشن جميلة على توجيهاتها و على ما قدمته لي كما أتقدم بالشكر لجميع أساتذة الاعلام والاتصال واخص بالدكر أستاذي بو رحلة سليمان الذي كان نعم الأستاذ ولم يبخل عليا بتوجيهاته، وإلى عائلتي التي كان لها الفضل في إتمام هذا المشروع وعلى رأسهم والدتي

إلى كل من ساهم في إتمام هذا العمل المتواضع من قريب أو من بعيد.

وأرجو أن أكون قد وفقت في هذا العمل وإن كتب لي ذلك فمن الله وإن قصرت فحسبي أنني حاولت بجدية والله من وراء القصد.

مقدمة

مقدمة:

يعتبر مفهوم الاتصال من مفاهيم التي تطورت بشكل مذهل فقد أدرك الإنسان منذ العصور الأولى أهميتها فاستعمل عدة وسائل تقليدية ساعدته في نجاح هذه العملية من خلال قرع الطبول وإحداث الأصوات وإشعال النيران كذلك أملا منه في إيصال ما يريده للآخرين.

ومع تجمع البشر في أماكن تواجد المياه بدء الاستقرار يطبع حياة الأفراد بعيدا عن حياة التجوال التي كانوا يعيشونها و بهذا الاستقرار زادت أهمية الاتصال باعتبار الإنسان اجتماعي بطبعه فهو لا يستطيع أن يعيش بمعزل عن الجماعة فالاتصال إذن ضرورة حتمية لتفاعل الإنسان مع البشر والطبيعة من حوله حتى يستطيع الاستمرار والبقاء و يعيش في سعادة وتفاهم ومع التطور الذي شهده العصر الحديث في شتى المجالات ازدادت أهمية الاتصال وخاصة نحن نعيش عصر التنظيمات حيث أصبح الإنسان يولد في منظمة وترعاه منظمة و بعمل في منظمة والمنظمات تحيط بنا من كل جانب ،و هذا ما جعل الكثير من الباحثين والدارسين يبحثون عن العوامل التي تساعد في نجاح هذه المنظمة فبرزت أهمية الاتصال باعتباره عملية تفاعل اجتماعي وإنساني بساعد على تمتين العلاقات الاجتماعية و التنظيمية وتقوية روح الجماعة مما نعكس بالإيجاب على الكفاءة الإنتاجية للمؤسسة وببعث فيها التجديد و الديناميكية.

وباعتبار الأفراد داخل أي تنظيم الركيزة الأساسية في نجاح العملية الإنتاجية من خلال المجهدات والنشاطات التي يقومون بها ومحاولة مني إيجاد تأثير الاتصال غير الرسمي ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى الأفراد حاولت تسليط الضوء على جانب مهم من الاتصال ألا وهو الاتصال غبر الرسمي الذي يغفل عنه الكثير من المسؤولين وهو تلك الشبكة من الاتصالات التي تحدث بين العاملين داخل وخارج التنظيم تضم كل المعلومات المتعلقة بهم ذات الطابع الشخصي والاجتماعي والمهني لكن وفق خطوط غير محددة.

في حين يعتبر الاتصال غير الرسمي مكمل للعملية الاتصالية داخل أي تنظيم كونه يمتاز بالسرعة والمرونة ويساهم في نقل المعلومات التي يعجز الاتصال الرسمي عن إيصالها، كما أنه يمتاز بالتلقائية والعفوية والانتشار في كل الاتجاهات وهذا ما جعلني اختار هذا الموضوع وذلك نظار لأهمته في تحقيق الرضا الوظيفي حيث يعتبر الاتصال في المؤسسة من أهم أدوات تسيير وتنمية الموارد. وعليه سنركز في داستنا هذه على تأثير الاتصال غير الرسمي ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي مقسمين دراستنا إلى ثلاث فصول ...

الفصل الأول متضمن للإطار المنهجي طرحنا فيه الإشكالية و تساؤلاتها مع أسباب اختيارنا للموضوع وأهمية وأهداف الدراسة بالإضافة إلى المنهج المتبع وأدوات جمع البيانات كذلك تعريف لمفاهيم الدراسة وصولا لنظرية المستخدمة فيها مرورا بالدراسات السابقة و الفصل الثاني كان عبارة مدخل مفاهيمي للاتصال المؤسساتي يتضمن أربع مباحث الأول تطرقت من خلاله إلى مفهوم الاتصال المؤسساتي بالإضافة إلى محددات الاتصال غير الرسمي في المؤسسة من خلال إبراز أهم خصائصه ودوافع وجوده دون إن ننسى أهمية و أهداف هذا الأخير الفصل الثالث فتطرقت فيه إلى الرضا وكيفية حدوثه دون أن نخص بالذكر الإذاعة نشأتها وتطورها بالإضافة إلى أهمية الاتصال غير الرسمي دوره وتأثيره في تحقيق الرضا الوظيفي

الفصل الأول: الإطار المنهجي

تمهيد

1 -الإشكالية

2 -أسباب اختيار الموضوع

3 -أهداف الدراسة

4 -أهمية الدراسة

5 -منهج الدراسة

6 -أدوات جمع البيانات

7 -مجتمع البحث

8 -حدود الدراسة

9 -نوع الدراسة

10 -الدراسات السابقة

11 -تحديد المفاهيم

12 -نظرية الدراسة

خلاصة

تمهيد:

سنتطرق في هذا الفصل للإطار المنهجي ولمفاهيمي من تحديد مشكلة الدراسة وتساؤلاتها إلى أسباب اختيار الموضوع بالإضافة أهمية وأهداف الدراسة وكذا تحديد المفاهيم المتعلقة بالدراسة دون أن ننسى نوع الدراسة والنظرية المستخدمة فيها مرورا بالدراسات السابقة.

1-الإشكالية

تعد المؤسسة بمختلف إشكالها وأهدافها ومهما كانت المداخل المستعملة في دراستها كمجموعة من الإفراد والمنضمين في شكل قانوني وضمن شروط واقعية لهدف القيام بأدوار ومهام تهدف لتحقيق غايات مرجوة حيث إن كفاءة المؤسسة تعتمد في المقام الأول على كفاءة العنصر البشري ونجاحها مرهون بإيجاد أفضل العناصر البشرية حتى يتمكن هؤلاء من أداء دورهم فمن الضروري إيجاد اتصالات التي تكون بدورها علاقات بين إفراد الإدارة بغض النظر عن حجم هذه المؤسسة وطبيعة نشاطها لان الفرد اجتماعي بطبعه مما يفرض عليه التعايش مع غيره و هو يحس بالأمان بانتمائه للجماعة [1]لذا أعطى الباحثون اهتمامهم الواسع للعنصر البشري داخل هذه الأخيرة من خلال دراسته ولعلى ما توصلت إليه هذه الدراسات هو إن لكل فرد في الجماعة سلوكيات و اتجاهات تدعمه لتكوين جماعات لتبادل المعلومات والاتصال فما بينهم إذ تعد هذه الاتصالات غير الرسمية خارجة عن حدود السلطة إذ يتم بين هؤلاء تبادل المعلومات و الأفكار و الآراء بهذا يخلق جو من الترابط غير أن الاتصال الرسمي و غير الرسمي هما وجهان لتنظيم واحد .فالأول هو الذي يتم من خلال نقل المعلومات بين الأفراد داخل التنظيم وفق قواعد وضوابط محددة . وله ثلاث اتجاهات صاعد نازل أفقي وما يلاحظ هو وجود قيود من شانها إن تضعف من فعاليته في

[1]- لوكيا الهاشمي ,السلوك التنظيمي ,الجزء2, مخبر التطبيقات النفسية والتربوية ,جامعة قسنطينة, دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع, الجزائر, 2006 ,ص237

المجالات الإدارية وذلك من تحقيق الأهداف في جو من الإنسانية لهذا يؤكد الخبراء على ضرورة اتساع رقعة الاتصال .ليتدرج نظاما أخر يساند ويدعم الاتصال الرسمي .و هو الاتصال غير الرسمي وهو اتصال دائم الحركة والتجديد والتغير ويتم عبر خطوط تنتشر في اتجاهات متعددة ومختلفة دون إن تحدد الإدارة موضوعه أو تملك القدرة على السيطرة عليه فإذا حاولت منعه في مكان ظهر في مكان أخر نظرا لارتباطه بالطبيعة البشرية وبالبيئة الإنسانية حيث يتعذر كبته تماما .

في حين يعد الرضا الوظيفي من أهم المواضيع إن تبقى محل الاهتمام والدراسة من قبل المهتمين بتطور الإداري وذلك لعدة أسباب. فما يرضى عنه الفرد حاليا احتمال إلا يرضيه مستقبلا وأيضا لتأثير رضا الفرد بالتغير في مراحل حياته فمالا يرضي حاليا قد يرضي مستقبلا. ولا شك إن دراسة هذا الأخير عملية تغطي كل جوانب العمل وتتعرف الإدارة من خلالها على نفسها إذ تظهر لها الايجابيات والسلبيات التي يمكن إن تتطور السياسات المستقبلية للإدارة على ضوئها.

ومن هنا يتم طرح مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي:

هل الاتصال غير الرسمي يحقق الرضا الوظيفي للعاملين في الإذاعة المحلية بالبويرة ?

وقد تفرع هذا التساؤل الرئيسي إلى تساؤلات فرعية جاءت كالتالي ...

- ما هي أهمية الاتصال المؤسساتي في إذاعة البويرة ?
- فيما تتمثل مساهمة الاتصال غي الرسمي في تحقيق الرضا الوظيفي في إذاعة البويرة ?

2-أسباب اختيار الموضوع:

2-1 أسباب شخصية:

- الميل لهذا النوع من المواضيع

- محاولة المساهمة في انجاز دراسة علمية تبقى موضوع إفادة لطلبة في المستقبل
- مواصلة البحث والتعمق حول الاتصال المؤسساتي
- كسر الحاجز النفسي بين المعلومة النظرية والبحث الميداني

2-2 أسباب موضوعية:

- موضوع الاتصال غير الرسمي في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة الإعلامية يعتبر موضوع مهم ومحدد ضمن مجال التخصص
- قلة المواضيع السابقة لموضوع الدراسة
- جدية وحساسية موضوع الدراسة الذي يعتبر أساس استمرار العامل في عمله بالمؤسسة
- توفر المراجع التي عالجت هذا الموضوع
- قابلية الموضوع للدراسة النظرية والتطبيقية

3-أهداف الدراسة:

إن قيمة أي دراسة علمية تكمن في الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها وقد سعت هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية ...

- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بإذاعة البويرة وتحديد أكثر العوامل تأثيرا على الرضا الوظيفي
- التعرف على طبيعة العلاقة بين بعض السمات الشخصية لمجتمع البحث وبين الرضا الوظيفي
- التعرف على المجالات الأكثر إثارة للقلق وعدم الرضا بين العاملين من اجل العمل على علاجها
- معرفة واقع الاتصال غير الرسمي في الإذاعة المحلية.

- تزويد صانعي القرار بالمعلومات المفيدة حول الموظف حتى يمكن إيجاد المواءمة بين الفرد ووظيفته
- محاولتي للمساهمة في التطوير الإداري لإذاعة البويرة من خلال تقديم النتائج والتوصيات
- تدعيم الأبحاث العلمية في ميدان الإعلام والاتصال داخل المؤسسات الإعلامية عامة وإذاعة البويرة خاصة

4-أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة المرتبطة بتأثير الاتصال غير الرسمي ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي في أهمية الدور الذي يمكن أن يقوم به الاتصال المؤسساتي في المؤسسة الإعلامية من خلال ما يقوم به من وظائف أو ما سيوفره من وسائل اتصالية و تجسيده للصورة الذهنية الخاصة بالمؤسسة عند جمهورها الداخلي أو الخارجي و تعزيز مكانتها لدى هؤلاء الجماهير فالاتصال المؤسساتي يعتبر الأداة التي تستعمله الإدارة لتنظيم علاقاتها مع مختلف أفراد المؤسسة بتحقيق التقارب بين الرؤساء والمرؤوسين بهدف تقوية العمل الجماعي وتحقيق نجاح المؤسسة، كما يمكن اعتبار هذه الدراسة ذات أهمية من خلال النتائج التي ستمنحنا بيانات ومعلومات وحقائق عن دور الاتصال غير الرسمي في تحقيق الرضا الوظيفي من خلال ما يتبعه من وسائل و استراتيجيات وذلك في شقه الداخلي، ومن خلال الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها والمتعلقة بالعاملين والمدراء ،وهذه الأهداف ستجعل من المؤسسة الإعلامية تقف ضد كل ما يواجها ومعالجته بكل الأساليب حتى لا يكون عائقا أمام تحقيقها لأهدافها ،كما أن نتائج هذه الدراسة ستكون بمثابة جزء مضاف لمكتبة البحث العلمي وكذا انطلاقة لدراسات أخرى للباحثين من خلال إثراء المعلومات وزيادة المعرفة لديهم كما تكمن أهميتها في تقديم اقتراحات قابلة للتطبيق في الإذاعة المحلية تساهم في زيادة مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين وتنعكس بالإيجاب على المجتمع المحلي ككل.

5-منهج الدراسة

إن أي بحث علمي يحتاج إلى المنهج الذي يسير عليه من أجل الوصول إلى نتائج، فمسألة المنهج أساسية في كل بحث من أجل الوصول إلى نتيجة معلومة، والمنهج قبل كل شيء أسلوب منطقي ملازم لكل عملية التحليل، ترتدي الطابع العلمي، وهو أسلوب لكونه يجمع أكثر من عملية تتلاقى جميعا عند بلوغ هدف واحد، فالعمليات الجزئية تصبح مركبة في إطار المنهج يتسع كل منها بدور جزئي يخدم بلوغ الكل

يعرف هذا الأخير بأنه مجموعة من الخطوات والقواعد التي يتبعها الباحث للوصول إلى الحقيقة [1]

فالمنهج حسب عبد الرحمان بدوي " هو الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة تهيمن على سير العقول وتحدد عملياته حتى يصل إلى نتيجة معلومة[2]

والمنهج هو الذي يحدد مدى اليقين الذي تحمله أية مجموعة من المعارف، فإذا كان المنهج علميا، فالمعارف المتحصل عليها تكون علمية، وبذلك يكون يقينها كبير [3]

في حين يقدم المعجم الفلسفي تعريفا له بأنه وسيلة محددة توصل لغاية معينة ويعرفه بتل المنهج بصفة عامة على انه الترتيب الصائب للعمليات العقلية التي يقوم بها بصدد الكشف عن الحقيقة والبرهنة عليها

[4]وهو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاكتشاف الحقيقة وللإجابة عن الأسئلة والاستفسارات التي يثيرها موضوع البحث. وهو البرنامج الذي يحدد السبيل

---

[1]– إبراهيم خليل أبواش ,المنهج العلمي وتطبيقاته في العلوم الاجتماعية, دار الشروق, عمان 2008 , ,ص 77

[2]– عبد الرحمان بدوي ,مناهج البحث العلمي , دار المعارف الجامعية 1985 القاهرة مصر , ص 208

[3]– محمد زيان عمر, البحث العلمي مناهجه وتقنياته, ديوان المطبوعات الجامعية, الجزائر 1983, ص 49

[4]– عبود عبد الله العسكري, منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية, ط2 ,دار النمير دمشق ,2004, ص1

للوصول إلى تلك الحقائق وطرق اكتشافها [1] أي إن المنهج هو الدليل الإرشادي للباحث في مشكلة دراسته انطلاقا من أسئلتها وصولا إلى نتائجها التي تكون مبنية على حقائق علمية لأنه أساس الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد والإجراءات والخطوات المنظمة [2]

إذا فالمنهج يتعدى مجرد الوصول للحقائق إلى انه يحمل جملة من الإجراءات التنظيمية. مهما تعددت أنواعه من منهج مقارن ومنهج تاريخي ومنهج وصفي وغيرها من المناهج، فقد اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي كونه يعتبر أكثر المناهج استخداما الخاصة بدراسة الواقع الاجتماعي كما انه يتعدى هذه الدراسات إلى التنبؤ فهو يهتم بدراسة حاضر الظواهر والإحداث مع شموله في كثير من الأحيان على عمليات تنبؤ لمستقبل الظواهر والأحداث التي يدرسها [3]

أي أن المنهج الوصفي ينطلق في دراسته من جوهر الظاهرة وحيثياتها التي هي عليه في الوقت الحاضر حتى تكون نتائجها التنبئية قريبة للواقع وذات توافق مع الحيثيات والمؤشرات التي تعرض لدراستها في وقتها الحاضر. والمنهج الوصفي من خلال دراسته للظواهر عموما يسعى إلى تحقيق عدد من الأهداف منها

- جمع المعلومات الوافية والدقيقة عن مجتمع أو مجموعة أو ظاهرة من الظواهر أو نشاط من الأنشطة
- عدد من التعليمات أو النتائج التي يمكن إن تكون أساسا يقوم عليه تصور نظري محدد للإصلاحات الاجتماعية وما يرتبط بها من أنشطة أخرى

---

[1]– محمد شفيق ; البحث العلمي والخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية ,المكتبة الجامعية, مصر , 2001 ص 86

[2]– سمير محمد حسن ;بحوث الإعلام (الأسس والمبادئ) كلية الإعلام القاهرة ,مصر, 1986 ,ص 127

[3]– كامل حسن المغزعي ;أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية ,ط1, دار الثقافة, الأردن ,2001 ,ص112

- الخروج بمجموعة من المقترحات والتوصيات العملية التي يمكن إن تسترشد بها السياسات الاجتماعية وما يرتبط بها من أنشطة [1]

وعليه كلما استطاع المنهج الوصفي تحقيق أهدافه التي يسعى إليها كلما كانت الدراسة دقيقة وعلمية أكثر ونتائجها قريبة للواقع وذات موضوعية ودقيقة في الإجابة على تساؤلات الدراسة ذلك لان اختيار نوع المنهج المناسب لا يكون اعتباطيا بل إن نوع الدراسة والأهداف التي يسعى إلى تحقيقها هي التي تحدد نوع المنهج الواجب الأخذ به

وبما إن دراستنا تتمحور حول موضوع تأثير الاتصال غير الرسمي على تحقيق الرضا الوظيفي فهي تنتمي إلى الدراسات الوصفية التي تخدم دراستنا وذلك للانطباعات التالية ...

- إن هذه الدراسة تتلاءم مع المنهج الوصفي لأنها تقرر علاقة بين متغيرين هما: الاتصال غير الرسمي والرضا الوظيفي
- انه من خلال هذا المنهج الوصفي سيتم وصف الاتصال غير الرسمي وكذا الوقوف عند مكانته في الهيكل التنظيمي للمؤسسة الإعلامية ...إذاعة البويرة المحلية
- يمكننا المنهج الوصفي من استعمال العديد من أدوات جمع البيانات والتي تشكل في الأخير مجموعة متكاملة من خلالها إن نتوصل إلى الإجابة عن مختلف تساؤلات موضوع دراستنا
- إن هذا المنهج سيسمح لنا بالوصول إلى بيانات يمكن تصنيفها والاستفادة منها في الدراسة عند تحويلها من المجال الكمي إلى المجال الكيفي ويظهر ذلك عند تفريغ البيانات وعرضها في الجداول

[1]– المرجع نفسه ص 112

وعليه فقد اعتمدنا على المنهج الوصفي بهدف الوصول إلى وصف كامل ودقيق لموضوع الدراسة وجمع البيانات الضرورية المتعلقة به وتحليلها بأكبر قدر من الدقة حتى تزداد بذلك درجة اعتمادية النتائج المستخلصة منها.

وبما إن دراستنا هذه المسومة بتأثير الاتصال غير الرسمي قد كان مجالها الميداني بإذاعة البويرة فهي تندرج ضمن المنهج المسحي الذي يعتبر من بين المناهج الأساسية بل والأكثر شيوعا في الدراسات الوصفية لان هذه الدراسات المسحية هي الدراسة الشاملة لجمع البيانات وتحليلها وتفسرها بهدف وصف ما يجري والحصول على حقائق ذات علاقات سواء بالمؤسسة أو بالإدارة أو المجتمع وكذلك الإعلان عن تلك الحقائق والمعلومات [1]

ويرى HWITNIبان منهج المسح هو محاولة منظمة لتقرير وتحليل وتفسير الوضع الراهن لنظام اجتماعي أو جماعة أو بيئة معينة، وينصب على الموقف الحاضر وليس على اللحظة الحاضرة، كما أنه يهدف إلى الوصول إلى بيانات يمكن تصنيفها وتفسيرها وذلك للاستفادة منها في المستقبل الحاضر خاصة في الأغراض العلمية [2]

وعليه فالمنهج المسحي سيساهم في هذا بتشخيص الرضا الوظيفي الذي يحدث على مستوى الإذاعة المحلية لولاية البويرة ومحاولة منا إدخال بعض التحسينات والتعديلات على هذه الأخيرة بالنتائج المتوسل إليها. وفي محاولة الوصول إلى نتائج دقيقة وذات مصداقية أكبر قمنا باستخدام المنهج المسحي الشامل لأنه يدرس الظاهرة محل البحث بشكل شامل وعام ومتكامل يحيط بكافة عواملها وأسبابها مهما كان عدد العوامل وعدد الأسباب وهذا

---

[1]– عامر قنديلجي; البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والالكترونية ,اليازوري ,الأردن ,2007 ,ص 113

[2]– محمد شبلي ;المنهجية في التحليل السياسي ,الجزائر ,1997 , ص 99

عندما يكون مجتمع البحث محدود [1]اذن فان المنهج المسحي الشامل يتوافق ودراستنا من حيث.

- إن دراستنا محدودة في حيز جغرافي معين وهو إذاعة البويرة
- انه سيجنبنا أخطاء التعميم التي تنتج عن استخدام بيانات مأخوذة من قطاع معين في المجتمع في الحكم على المجتمع ككل
- إن مجتمع دراستنا محدود ومحدد

6-أدوات جمع البيانات

تعرف الأداة على أنها الوسيلة المستخدمة في جمع البيانات وتصنيفها وجدولتها وهناك كثير من الوسائل والأدوات التي تستخدم في الحصول على البيانات ويمكن استخدام عدد من هذه الوسائل معا في البحث الواحد لتجنب عيوب أحداهما ولدراسة الظاهرة من كافة الجوانب والحصول على بيانات علمية [2]

كما إن دقة أي دراسة علمية تتوقف إلى حد كبير من اختيار الأدوات المناسبة التي تساير وطبيعة الموضوع وإمكانيات الباحث للحصول على البيانات والمعلومات التي تحقق أهداف الدراسة وكلما كانت الأداة المختارة دقيقة تمكن الباحث من تقديم النتائج الدقيقة لظاهرة تمت دراستها [3] أي إن توصل الباحث إلى النتائج الدقيقة مرهون بدقة الأداة المستخدمة لجمع البيانات في دراسته.

ونظرا لطبيعة موضوع هذه الدراسة جعلنا نستعين بالاستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات

---

[1]– محمد عبد الغني بعوض محسن احمد الخضيري ; الأسس العلمية لكتابة الماجستير والدكتوراه, مكتبة الانجلومصرية , القاهرة, 1992, ص 52

[2]محمد شفيق مرجع سابق ص 112

[3]– صالح بن نوار ; مبادئ في منهجية العلوم الاجتماعية والإنسانية, مخبر علم اجتماع الاتصال للبحث والترجمة, الجزائر 2012, ص 17

6-1الاستبيان:

يعتبر الاستبيان من أهم أساليب جمع المعلومات لما تتمتع من خصائص تميزها عن غيرها من الأساليب وتتفق مع طبيعة الظاهرة.

والاستبيان كلمة مشتقة من الفعل استبان من الأمر بمعنى أوضحه وعرفه والاستبيان بذلك هو التوضيح والتعريف لهذا بالأمر .في البحث العلمي فان الاستبيان هو تلك القائمة من الأسئلة التي يحضرها الباحث بعناية في تعبيرها عن الموضوع المبحوث في إطار الخطة الموضوعة لتقدم إلى المبحوث من اجل الحصول على إجابات تتضمن المعلومات والبيانات المطلوبة لتوضيح الظاهرة المدروسة وتعريفها من جوانبها المختلفة .ويعرف في الأوساط البحثية العلمية تحت أسماء عديدة مثل الاستقصاء –الاستفتاء وكلها كلمات تفيد الترجمة الواحدة لكلمة questionner أو sondage في اللغة الفرنسية وتعرف على أنها مجموعة من الأسئلة يجيب عليها المبحوث وهي محضرة ومحددة من طرف الباحث [1]

حيث يعتبر الاستبيان من الأدوات الأكثر استعمالا في جمع البيانات .وهي تقنية اختبار يطرح من خلالها الباحث مجموعة من الأسئلة عن عينة البحث من اجل الحصول على معلومات يتم معالجتها كميا فيما بعد مقارن بها مع ما تم اقتراحه في الفرضيات 15 [2]ومن مميزات الاستبيان سهولة تفريغ البيانات التي تم الحصول عليها خاصة عندما تكون الأسئلة مغلقة حيث يضم الاستبيان الذي اعتمدت عليه 35 سؤال يخص المتغيرين الاتصال غير الرسمي والرضا الوظيفي 6 أسئلة للبيانات الشخصية للمستوجبين تضمنت 3 متغيرات الجنس –السن- طبيعة الوظيفة – الاقدمية في العمل – الحالة الاجتماعية – الوضعية المهنية – مكان السكن – المستوى المعيشي وقد قمت ببنائه وفقا للخطوات التالية ...

---

[1]– رشيد زرواتي ,مناهج البحث العلمي في العلوم الاجتماعية ,ط1 ,دار الهدى ,الجزائر 2007 ص 219 220

[2]– سعيد سبعون ,حفصة جرادي ; الدليل المنهجي في إعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع, دار القصبة للنشر, الجزائر, 2012, ص 155

- صياغة الأسئلة وذلك من خلال ما طرح ضمن إشكالية الدراسة وتساؤلاتها
- اطلاعي على دراسات سابقة ساعدتني في الإحاطة بكل متغيرات الدراسة
- إسقاط التساؤلات على محاور الاستمارة
- بناء الاستمارة في صورتها المبدئية
- وضع لكل محور أسئلة خاصة به
- عرض الاستمارة على الأستاذة المشرفة حيث قامت بمراجعتها وتعديلها
- ضبط الاستمارة في شكلها النهائي بعد صياغة الأسئلة وتعديلها من جديد

وتتضمن الاستمارة من حيث الشكل ثلاثة محاور رئيسية هي...

المحور الأول: خاص بالبيانات الشخصية لموظفي الإذاعة المحلية بالبويرة 6 أسئلة

المحور الثاني: يخص الاتصال غير الرسمي في إذاعة البويرة تضمن 21 سؤال

المحور الثالث: يخص رضا الموظفين بالإذاعة المحلية لولاية البويرة تضمن 9 سؤال

ومن هنا نشير إلى أن معظم أسئلة الاستمارة الخاصة بدراستنا كانت من نوع الأسئلة المغلقة

7-مجتمع البحث

مجتمع الدراسة هو المجتمع الذي يستطيع الباحث أن يختار منه عينة الدراسة، وهو المجتمع الذي يرغب في تعميم النتائج عليه [1] وهو مجموع المفردات التي يستهدف الباحث دراستها لتحقيق نتائج الدراسة. ويمثل هذا المجتمع الكل أو المجتمع الأكبر من المجتمع المستهدف الذي يهدف الباحث دراسته ويتم تعميم نتائج الدراسة على كل مفرداته .إلا انه يصعب الوصول إلى هذا المجتمع المستهدف بضخامته .فيتم التركيز على المجتمع المتاح أو الممكن الوصول إليه والاقتراب منه لجمع البيانات .والذي يعتبر عادة جزء ممثلا للمجتمع

[1]- فرج الكامل ; بحوث الإعلام والرأي العام تصميمها وأجزائها وتحليلها, دار النشر للجامعات القاهرة ,2001, ص 123

المستهدف ويلبي حاجات الدراسة وأهدافها وتختار منه عينة البحث [1]وهو تلك المجموعة من العناصر التي لها خاصة أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجري عليها البحث والتقصي [2]فقد يكون مجموعة من الأشخاص إذا كان موضوع البحث عن الأشخاص مثلما هو الحال في بحثنا هذا، أو قد يكون مجتمع الدراسة هو جميع الأعداد من صحيفة معينة، أو جميع البرامج الإذاعية إذا كان تحليل للمضمون.

وعلى أساس استخدامنا للمنهج المسحي فان مجتمع دراستنا يشمل كل مجتمع الإذاعة المحلية بالبويرة والعاملين بها على اختلاف نشاطهم الممارس ومقسمون على الأقسام التالية...

- قسم الإنتاج
- قسم الأخبار
- القسم التقني
- القسم الإداري
- السائقين
- أعوان الأمن

وجاء اختيارنا لهذا المجتمع دون سواه نظرا ل:

-تواجده الدائم داخل المؤسسة الإعلامية) الإذاعة المحلية بولاية البويرة)، وإمكانية إجراء الدراسة التطبيقية عليه

- سهولة التواصل معه

8-حدود الدراسة

---

[1]- 18محمد عبد الحميد ; البحث العلمي في الدراسات الإعلامية ,ط1 ,عالم الكتب , القاهرة, 2000 ,ص, 130

[2]- موريس أنجرس ;منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ,ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون , ط2 , دار القصبة للنشر الجزائر, 2006, ص 197

8-1 المجال الموضوعي

- دراسة تأثير الاتصال غير الرسمي في إذاعة البويرة ودوره في تحقيق رضا الموظفين بها

8-2 المجال المكاني

- أجريت هذه الدراسة بإذاعة البويرة المحلية
- مقرها بدائرة البويرة
- يتمثل نشاطها في ضمان استمرارية العمل الإذاعي
- تضم الإذاعة عدة أقسام إدارة-إنتاج-أخبار -تقني

وقد قمت باختيار هذه الإذاعة بالذات كمجال لدراسة واقع الموظفين بها كنموذج

7-3 المجال البشري

لم ينحصر على جزء محدد بل شمل العاملين بالإذاعة المحلة بالبويرة على اختلاف أدواره موزعين على الأقسام المذكورة أعلاه

9-نوع الدراسة:

❖ **دراسة استطلاعية:**

هي دراسة يقوم بها الباحث قبل الشروع في إجراءات بحثه الأساسية وهي خطوة مهمة وضرورية خاصة في البحوث الميدانية (تطبيقية) وسميت بالاستطلاعية لأنها تتيح للباحث التعرف والاطلاع على الميدان الذي ستجرى فيه الدراسة كما تكشف لنا هذه الدراسة الأولية عن حجم الصعوبات التي يمكن إن نواجها إثناء الشروع في الدراسة الأساسية .وتمنحنا فرصة التعرف على نوعية الأفراد الذين ستطبق عليهم الأدوات .ومدى استعدادهم ورضاهم عن الإجراءات الخاصة التي ستطبق عليهم الأدوات ومدى استعدادهم ورضاهم عن الإجراءات الخاصة التي ستتبع معهم (إذ كانت العينة للإفراد) حيث تهدف للتأكد من صدق وثبات الأدوات المستخدمة والتحقق من السلامة اللغوية لعبارات وسائل القياس حتى

تسمح لها بالفهم الجيد لهذه العبارات أثناء تمريرها على العينة في حين التعرف على الإجابة الأولية لها مما يسمح برصد أهم الملاحظات كالصعوبات المتوقعة وتقدير الزمن الافتراضي للإجابة عن أدوات الدراسة وبالتالي التعرف على الوقت الإجمالي لها كما تتيح فرصة مراجعة فرضيات البحث ومدى إمكانية تجريبها في الميدان [1]

ولكل دراسة ميدانية مجال ميكانيكي وعينة لابد على الباحث أن يحددها لإجراء الدراسة وهذا لا يتم إلا عبر جولات استطلاعية يقوم بها الباحث بزيارة ميدان الدراسة حيث يجمع من خلالها بعض المعلومات حول الموضوع الذي يريد دراسته والتأكد هل هذا الحقل يصلح للدراسة أولا من خلال الزيارة الاستطلاعية يعرف الباحث مجتمع الدراسة عن قرب عن قيامنا بهذه الخطوات تمت برمجة زيارة للإذاعة المحلية بالبويرة حيث من المؤكد لنا انه توجد اتفاقية بين مؤسسة جامعة البويرة أكلي محند اولحاج وبين مؤسسة الدراسة حول إجراء بعض الدراسات بها

10-الدراسات السابقة

إن البحث العلمي سواء في شقه النظري أو الميداني، يتأثر بعدة عوامل منها ما يتعلق بالإجراءات المنهجية، ومنها ما يعود إلى طبيعة الدراسة والمنهج المستخدم، ومنها ما يرتبط بطبيعة المشكلة، إلى جانب قيمة الدراسات السابقة، ومدى علاقتها بالموضوع، وحسن توظيفها خلال مراحل إعداد وتنفيذ البحث.

لذا يظهر جليا ما للدراسات السابقة من دور هام، في إنجاز البحوث العلمية وهذا بسبب أن البحث العلمي تراكمي [2]

---

[1]- جامعة قاصدي مرباح ورقلة ;معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية ,مقياس طرق ومناهج البحث العلمي ,المحاضرة 6 الدراسة الاستطلاعية ورقلة , الجزائر, 2016

[2]- مراد وهبة وآخرون, المعجم الفلسفي, دار الثقافة الجديدة, لبنان ,1971 ,ص 340

هذا يعني أن الباحث مطالب بأن يبدأ بحثه من حيث انتهى باحثون آخرون، بعبارة أخرى لابد من الاطلاع على ما كتبه غيره، لأن الدراسات التي سبق إجرائها تعتبر أرضية صلبة في تأسيس البحث الجاري من حيث:

*التعرف على حدود المعرفة القصوى التي وصل إليها البحث العلمي.

* تدعيم البحث الحالي بالمقارنة تارة وبتأكيد النتائج أو دحضها تارة أخرى.

* التعرف على الفروق ورسم الحدود الموجودة بين الدراسات والبحث القائم ،لاسيما وأن الظروف المجتمعية في تغير دائم وأحيانا سريع، و بذلك على الباحث أن يتساءل أين يقع بحثه من البحوث التي أجريت حول الموضوع؟،و ما حدود مساهمة هذا البحث مقارنة مع البحوث الأخرى في حل مشكلة مجال الدراسة؟

وهذا يؤدي إلى أن الباحث يصبح مطالبا أن يطلع بكفاية وبدقة على البحوث السابقة في نفس الميدان ولقد بدلت جهود معتبرة للإحاطة بمعظم البحوث والدراسات النظرية والميدانية خاصة الوطنية، على الرغم من قلتها التي أجريت حول موضوع البحث.

ويبدو أن دراسة الاتصال في المؤسسات باختلاف نشاطاتها ومجالاتها متأخرة في الجزائر، والمنجز منها يبدو في تقديرنا غير كافيا من جهة وتنقصها الجدية في التأسيس المنهجي والعمق في التناول والمعالجة ونظرا لندرة وجود دراسات مشابهة لموضوع البحث وحديثة العهد جعل الباحث يلجا إلى ما يلي.

*دراسات محدودة حتى يتجنب الحشو قدر الإمكان

*عرض لدراسات جزائرية محدودة لا تتجاوز ثلاث دراسات تمت على مستوى الماجستير وسوف نحاول استعراض هذه الدراسات ومناقشتها وبيان علاقتها بالدراسة الراهنة وذلك حسب ترتيب معين يقوم على أهمية كل دراسة ومدى قوة علاقتها بموضوع البحث القائم من جهة وترتيبها الزمني أي مدى حداثتها وقدمها

1: الدراسة الأولى لابتسام عقبي 2014-2015

حول أثر الاتصال غير الرسمي على أداء الإدارة المدرسية دراسة مدانة في ابتدائية بريالة بالقاسم ومتوسطة جعفر يوسف بجامعة ولاية الوادي حيث قسمت متغير الأداء إلى ثلاث أبعاد وتناولت كل من روح التعاون وشروط العمل ومستوى القدرات كالأبعاد للأداء طرحت فيها السؤال التالي: هل يؤدي الاتصال غير الرسمي إلى المساهمة في وجود هذه الأبعاد؟

حيث تهدف هذه الدراسة إلى توضيح مفهوم الاتصال غير الرسمي ومميزاته فيما يتعلق بالاتصال الرسمي كذلك الكشف عن أثر الاتصال غير الرسمي على أداء الإدارة المدرسة كذلك التعرف على التكامل الموجود بين

الاتصال غير الرسمي والاتصال الرسمي ودورهما في تحسبن الأداء لدى العاملين داخل الإدارة المدرسة حيث اعتمدت الطالبة على المنهج الوصفي الذي يهدف وصف الظاهرة و تفسيرها كما هي موجودة في الواقع و استعملت الاستبيان في جمع المعلومات والبيانات حول الدراسة حيث بلغت عينة الدراسة 30 معلم و معلمة في ابتدائية بريالة بالقاسم و متوسطة جعفر يوسف وبعد إجراء الدراسة وجمع المعلومات وتحليلها و انطلاقا من الفرضيات التي اعتمدها استنتجت أن الفرضية الفرعية الأولى تحققت و التي تدور حول رفع الروح المعنوية لدى المعلمين حيث اجمع جميع المعلمين أن هناك علاقة احترام وصداقة وأن المدبر يشركهم في اتخاذ القرارات التي تخص المؤسسة و يرفع من معنوياتهم ويتفهم وضعياتهم و هذا دليل على اعتماده على الاتصال غير الرسمي كأسلوب في التعامل مع الطاقم الإداري. كذلك وجدت الطالبة أن الاتصال غير الرسمي يوفر شروط العمل المناسبة للعاملين في الوسط المدرسي، حيث تحققت هذه الفرضية من خلال المعطيات التي تؤكد اهتمام المدبر بانشغالات المعلمين، وأن هناك سهولة في التواصل بينه وبين المعلمين، دون وجود أي مشكلة .كذلك توصلت الدراسة إلى أن الاتصال غير الرسمي يرفع من مستوى القدرات لدى العاملين، من خلال المرونة التي يمتاز بها المدير في حل المشكلات التي

تواجه الإدارة، فهو لا يجد مانع في طلب المساعدة من جميع الأطراف التي لها علاقة بالعملية، في إطار إيجاد حل للمشكلة المطروحة، وبعد النتائج التي تم التوصل إليها تؤكد الطالبة على أن للاتصال غير الرسمي دور في مساعدة إدارة المدرسة في تحقيق أهدافها والرفع من أدائها.

وفي الأخير إذا ألقينا نظرة نقدية تحليلية لهذه الدراسة وحاولنا تحديد مدى أهميتها وطبيعة علاقتها بالدراسة الجارية، يمكن أن نسجل على العموم عدة ملاحظات منها:

1 – أن هذه الدراسة من حيث الموضوع ترتبط مع موضوع دراستنا لأنها تبحث في نفس المشكلة ألا وهي اتصال المؤسسة رغم أن مجال الدراسة مختلف، أي أن المؤسسة السابقة تربوية ،في حين أن مؤسسة الدراسة الجارية إعلامية.

2–**أن** طبيعة كلا الدراستين واحدة أي كلاهما وصفية تهدفان إلى تشخيص وفحص واقع مشكلة الاتصال في المؤسسة الجزائرية بغض النظر عن طابعها ونشاطها [1]

2: الدراسة الثانية: للطالب حسين عربية 2016–2017

في البحث حول علاقة الاتصال التنظيمي بالرضا الوظيفي حيث تم صياغة التساؤل الرئيسي على النحو الاتي:

هل توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين الاتصال التنظيمي والرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي؟

ويندرج تحت هذا التساؤل تساؤلين فرعيين تاليين:

1 – هل توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين الاتصال الرسمي والرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي؟

[1]– ابتسام عقبي , اثر الاتصال غير الرسمي على أداء الإدارة المدرسية , ميدانية في ابتدائية بريالة بالقاسم ومتوسطة جعفري يونس ,جامعة الوادي مذكرة لنيل شهادة الماجستير, قسم العلوم الاجتماعية جامعة الوادي الجزائر 2014 2015

2-هل توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين الاتصال غير الرسمي والرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي؟

حيث انه قدم فرضيات كانت كالتالي ...

الفرضية العامة :توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين الاتصال التنظيمي والرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي.

الفرضية الفرعية

1-هناك علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين الاتصال الرسمي والرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي

2-هناك علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين الاتصال الغير رسمي والرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي.

وقد اعتمد في دراسته هذه على المنهج الوصفي ألارتباطي فضلا عن استخدام الاستبيان في جمع البيانات من الميدان، والذي تضمن 50 بندا وتوزعت على محورين لقد تمت طبق هذه الأداة على عينة عرضية، قواما61 مفردة وهم من أساتذة بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة الوادي، من خلال السنة الجامعية 2016-2017 ولقد أسفرت هذه الدراسة على النتائج الآتية:

1- توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين الاتصال التنظيمي والرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي.

2- توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين الاتصال الرسمي والرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي

3- توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين الاتصال غير الرسمي والرضا الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي.

أما فيما يخص أوجه التشابه والاختلاف فنجد أنها تتشابه ودراستنا من حيث الموضوع لكن الاختلاف في الطرح فهو بحث عن علاقة الاتصال غير الرسمي بالرضا الوظيفي أما في دراستنا تناولنا تأثير الاتصال غير رسمي ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي بالإضافة إلى أداة جمع المعلومات والبيانات والمتمثلة في الاستبيان وتختلف وإياها من حيث المنهج المستخدم وكذا المجال المكاني للدراسة بحيث إن دراسته كانت بالمؤسسة الجامعة وهو ما أختلف عن المؤسسة التي أجرينا بها الدراسة.

ومن خلال هذه الأخيرة تعرفنا على أنه توجد علاقة بين الاتصال غير الرسمي والرضا الوظيفي من خلال تحقق الفرضية وعلى هذا الأساس فإن الاتصال غير الرسمي يقوم بدور ايجابي إذا توفرت له شروط وظروف ايجابية داخل التنظيم فهذا يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة والتأثير بالشكل الإيجابي على المجهدات التي يبذلها العمال من خلال توضيح المعلومات التي تخص العمل [1]

الدراسة الثالثة: من إعداد الطالب صالح مسعودي 2017-2018

كانت بعنوان الاتصال غير الرسمي وعلاقته بالأداء الوظيفي وتندرج تحت التساؤل الرئيسي التالي

*هل توجد علاقة بين الاتصال غير الرسمي والأداء الوظيفي؟

وعليه انطلقت دراسته من التساؤلات الفرعية التالية...

- هل توجد علاقة بين الاتصال غير الرسمي والالتزام الوظيفي؟

-هل توجد علاقة بين الاتصال غير الرسمي والفاعلية في الأداء؟

-هل توجد علاقة بين الاتصال غير الرسمي وجودة الأداء؟

مضيفا إليها الفرضيات على النحو التالي...

[1]- جامعة الوادي الجزائر , 2016 201723الحسن عربية ;علاقة الاتصال التنظيمي بالرضا الوظيفي , دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بالواد ,مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع ,تخصص تنظيم وعمل, قسم العلوم الاجتماعية

الفرضية العامة:

توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين الاتصال غير الرسمي والأداء الوظيفي.

الفرضيات الفرعية:

-توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين الاتصال غير الرسمي و الالتزام الوظيفي.

-توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين الاتصال غير الرسمي والفاعلية في الأداء.

-توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين الاتصال غير الرسمي وجودة الأداء.

وبعد جمع المعلومات النظرية حول الموضوع والنزول إلى الميدان بمؤسسة روائح الورود بالوادي حيث اعتمد على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات حول العلاقة بين المتغيرات حيث احتوت الاستمارة على 49 سؤال وزعت على 60 مفردة من مجتمع الدراسة وبعد تفريغ البيانات وعرضها وتحليلها وتفسيرها ومناقشتها بالاعتماد على المنهج الوصفي توصل إلى النتائج التالية...

-لا توجد علاقة بين الاتصال غير الرسمي والالتزام الوظيفي.

-لا توجد علاقة بين الاتصال غير الرسمي والفاعلية في الأداء.

-لا توجد علاقة بين الاتصال غير الرسمي وجودة الأداء. [1]

وبخصوص ذكر أوجه التشابه والاختلاف فنجدها تتشابه إلى حد كبير من حيث المنهج وأداة جمع البيانات والتي تمثلت في استمارة الاستبيان ونجدها تختلف في طرحها لموضوع

[1]- صالح مسعودي , الاتصال غير الرسمي وعلاقته بالأداء الوظيفي, دراسة ميدانية بمؤسسة روائح الورود, شهادة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع ,تخصص تنظيم وعمل ,قسم العلوم الاجتماعية ,جامعة الوادي الجزائر 2017 2018

الدراسة حيث انه تناول الاتصال غير الرسمي وعلاقته بالأداء الوظيفي بينما دراستنا تناولت تأثير الاتصال غير الرسمي ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي كما تختلف ودراستنا من حيث ميدان الدراسة فكانت دراسته على العمال التنفيذيين بمؤسسة روائح الورود بالواد بينما مجال دراستنا كان بالإذاعة المحلية بالبويرة دون أن ننسى حدود استفادتنا حيث تعددت الدراسات والأبحاث في هذا الجانب، لكن هناك جانب خفي في الاتصال داخل أي تنظيم، يطلق عليه الاتصال غير الرسمي، يهمله الكثير من المسؤولين رغم ما له من تأثيرات على الأفراد و المنظمة معا الذي وجدنا أنه ينشأ نتيجة لتواجد مجموعة من الأفراد لفترة طويلة داخل أي تنظيم و هو خلفية لظروف شخصية و اجتماعية يعيشها العمال ويحدث داخل وخارج المؤسسة، فالمستوى الاجتماعي والتعليمي والتقارب في السن والاتجاهات و المولات و شخصية الفرد وانتشار المعلومات غير الصحيحة و الظروف التي يمر بها العمال كلها عوامل مساعدة على تشكل الاتصال غير الرسمي الذي يمتاز بالسرعة و المرونة في الانتشار ورغم ما له من فوائد من خلال العلاقات التي تنشأ بين العمال ومالها من تأثير على جو العمل كذلك بالمقابل له سلبيات من شأنها أن تؤثر على المنظمة ككل

11-تحديد المفاهيم:

يزخر علوم الإعلام والاتصال بالعديد من المفاهيم والمصطلحات والتي بحاجة مستمرة إلى المزيد من التوضيح الفكري والتحديد العلمي، الذي يكتسي أهمية بالغة حيث يمكن القارئ من الحصول على صورة واضحة عن هذه الدراسة ويزيل عنه أي غموض

11-1 الاتصال غير الرسمي

***اصطلاحا:**

هو الذي يتم خارج قنوات الاتصال الرسمي، وهناك العديد من الطرق التي تسلكها المعلومات عن طريق الاتصال غير الرسمي كأي مناسبة يجمع العاملين وتسمح بتبادل المعلومات فيما بينهم[1]

هو الاتصال الحادث خارج نطاق العمل بمعنى أخر خارج المصلحة الرئيسية للعمل وقد عرفه كتاب العلوم السلوكية في مجال الإدارة بأنه تلك الاتصالات التي تتم خارج نطاق العمل مما يجعلها تقع في نطاق الجماعات غير الرسمية أو جماعات المصلحة وهو أيضا صورة من الاتصالات الاجتماعية الخارجة عن النطاق الرسمي للعمل داخل –المؤسسة. متكونة من عبارات سفريه من أوطان داخل التنظيم غير الرسمي [2]

***إجرائيا:**

هو تلك الشبكة من الاتصالات التي تحدث بين العمال فيما بينهم، وبين المسؤولين عليهم، داخل وخارج المؤسسة عبر خطوط غير محددة.

وهو الاتصال الذي يحدث بطرق غير مضبوطة وغير مقننة وتكون شفوية غير مؤكدة أو مميزة.

وبطريقة أخرى هو تلك الاتصالات والأوامر والتحادث الشفوي والذي يتم بين موظفي وعمال الإذاعة المحلية بالبويرة وبطرق غير مقننة

---

[1]– علي فلاح الزعبي, عبد الوهاب بن بريكة ;مبادئ الإدارة والأصول والأساليب العلمية, دار المناهج للنشر والتوزيع ,الأردن, 2013, ص 262

[2]– حفظ الله فؤاد ; دور الاتصال غير الرسمي في إفشاء أسرار المؤسسة ,دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ,مذكرة لنيل شهادة الماجستير, تخصص اتصال في التنظيمات, قسم الإعلام والاتصال ;تبسه ; الجزائر , 2015 2016

11-2 الاتصال المؤسساتي:

***اصطلاحا:**

يعرفه الباحث Rogers بأنه عبارة عن عملية هادفة تتم من طرفين أو أكثر لتبادل المعلومات والآراء للتأثير في المواقف والاتجاهات[1] نلاحظ من هذا التعريف انه لم يقم بتبيان لنوع الاطراف التي يكون بينها هذا الاتصال الذي قد يكون بين المؤسسة والجمهور الخارجي وبالتالي اعتباره اتصالا خارجيا أو بين عمال المؤسسة فيما بينهم وبالتالي اتصالا داخليا أو جامعا لكليهما وبالتالي اتصالا مؤسساتيا .لان هذا النوع من الاتصال هو من الفروع الجديدة في العلوم الاجتماعية ونظرية التنظيم ونظرية الاتصال [2] وهذا التعريف نلاحظ عليه انه يعكس أهمية الاتصال المؤسساتي ويعتبره فرعا تمتد فروعه إلى عدة علوم ونظريات .ومن خلال هذا الامتداد يمكننا اعتبار الاتصال المؤسساتي بأنه ليس مرتبطا فقط بمؤسسات معينة ضمن مجال معين أو نظرية محددة أي إن كل مؤسسة ذات نشاط معين بإمكانها ممارسة هذا النوع من الاتصال .وهذا الامتداد إلى النظريات المتعددة التي قامت بدراسة الاتصال المؤسساتي تبرز قيمته .هذا وقد تم تعريفه أيضا بأنه عبارة عن عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة بالمنظمة داخلها وخارجها .وهو وسيلة تبادل الأفكار والاتجاهات والرغبات بين أفراد التنظيم .وذلك يساعد على الارتباط والتماسك ومن خلاله يحقق الرئيس الأعلى ومعاونوه التأثير المطلوب في تحريك الجماعة نحو الهدف [3]نلاحظ من خلال هذا التعريف أنها قد بينت وركزت على كل جزئي الاتصال المؤسساتي والمتمثلين في الاتصال

---

[1] – عبد الرحمان عزي وآخرون ;عالم الاتصال, ديوان المطبوعات الجامعية ,الجزائر, 1992 ,ص 151

[2]– مصطفى عشوي; أسس علم النفس الصناعي والتنظيمي ,المؤسسة الوطنية للكتاب 1992ص151

[3]– منال طلحت محمود ;مدخل إلى علم الاتصال, المكتب الجامعي الحديث ,الإسكندرية,2002 ,ص 22

الداخلي والاتصال الخارجي عكس Rogers. وهذا وقد تم تعريفه أيضا بأنه دراسة وتطبيق مجموع مؤشرات ووسائل تسمح للمؤسسة بتنظيم اتصالها مع بيئتها [1]

***إجرائيا:**

هو الاتصال الذي تقوم به إذاعة البويرة على المستوى الداخلي والخارجي سواء لتحقيق التنظيم والتنسيق فيها أو لتحسين صورتها لدى جماهيرها الداخلية والخارجية وكذا زيادة مبيعاتها بشكل اتصالي يعبر عن نشاطها

11-3 الإذاعة المحلية:

***اصطلاحا:**

هي وسيلة اتصالية إعلامية تقوم ببث مجموعة من البرامج المختلفة والهادفة. ويكون هناك تأثير وتأثير بينها وبين المجتمع المحلي وذلك من خلال البرامج التي تبثها والتي تتلقى من طرف المستمعين

وهي الإذاعة التي تخدم مجتمعا محددا متناسقا من الناحية الجغرافية والاجتماعية والاقتصادية. مجتمعا له خصائص البيئة الثقافية والاقتصادية المتميزة على أن تحده حدود جغرافية حتى تشمله رقعة الإرسال المحلي. والتي يمكن من خلالها التعرف على الاحتياجات المحلية والعمل على تعريف الناس بها للمحافظة على الثقافة وتطويرها [2]

***إجرائيا:**

هي إذاعة البويرة الجهوية أو إذا إذاعة الجزائر بالبويرة. والتي نقصد بها الإذاعة العمومية الوحيدة على مستوى إقليم ولاية البويرة والتي تجسد مفهوم الإعلام المحلي من

---

[1] -Aimeri narban : communication d'entreprise conception et pratique Ayrolle, paris, 1993, p 19

[2]- بن قيراط وفاء, قرفي سليمة ;العلاقات العامة في الإذاعة المحلية ,دراسة ميدانية بإذاعة قالمة ,مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة, قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات ,جامعة قالمة قالمة الجزائر ,2016 2017

خلال توجيه برامجها إلى المجتمع المحلي البوصيري وهم الأفراد الذين يسكنون الإقليم الجغرافي لولاية البويرة

12-نظرية الدراسة:

إن أي دراسة علمية تستند إلى خلفية نظرية تكون كإرشاد للباحث لان النظرية تعتبر الإطار التصوري الملائم لتفسير الظواهر والمواضيع لتصبح مفهومة من خلال هذا الإطار والتوجيه النظري [1]

أي إن النظرية هي بمثابة توقعات مرتبطة بدلالات معينة للظواهر يستند عليها تفسير واعتبارها بمثابة مرجعية لذلك. لان النظرية تمثل مجموعة من المفاهيم والتعريفات والافتراضات التي تعطينا نظرة منظمة لظاهرة ما. عن طريق تحديد العلاقات المختلفة بين المتغيرات الخاصة بتلك الظاهرة وهذا بهدف تفسيرها والتنبؤ بها مستقبلا

[2]وعليه فالنظرية تعتبر مرجعية تنظيمية في تحليلنا للظواهر وتحديد متغيراتها في إطار التفسير العلمي والاستشراف بها في حالة ما إذا تكررت الظاهرة مجددا. وتعتمد النظريات حسب المجال الذي تعنى به. ومن بين هذه النظريات نظرية البنائية الوظيفية المركبة من مصطلحي البناء والوظيفة حيث إن كلمة بنيوية Structuralisme مشتقة من كلمة بنية Structure أي بناء وهو يعني بذلك الهيئة أو الكيفية التي يوجد الشيء عليها. أما في اللغة العربية فبنية الشيء تعني ما هو أصيل فيه وجوهري وثابت لا يتبدل بتبديل الوضع والكيفية [3]

أي إن مفهوم البنيوية في بالتعريف والمصطلح اللاتيني تعني شكل الشيء وفي اللغة العربية فالبنية تعني لب الشيء ومضمونه الثابت الذي يبقى على حاله من تغير الأوضاع

---

[1]– خالد حامد ;منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية ,ط1, دار جسور الجزائر ,2008, ص 81

[2]– حسن شحاتة, زينب النجار ;معجم المصطلحات التربوية والنفسية انجليزي– انجليزي – عربي ,ط1, الدار المصرية اللبنانية القاهرة ,2003, ص 287

[3]– عمر مهيبل البنيوية في الفكر الفلسفي المعاصر, ط3 ,ديوان المطبوعات الجامعية ,الجزائر ,2010, ص 15

في حين يذهب André Lalande إلى اعتبار البنيوية تستعمل من اجل تعيين كل مكون من ظواهر متضامنة بحيث يكون كل عنصر فيها متعلق بالعناصر الأخرى ولا يستطيع أن يكون ذا دلالة إلا في نطاق هذا الكل [1] تقوم هذه النظرية من منطلق أنه في المجتمع هناك عوامل أو قوى اجتماعية تتفاعل بطرق محددة ومتميزة لخلق نظام إعلامي قوي يستخدم جراء وظائف متعددة و متنوعة تسهم في إعادة تشكيل هذا المجتمع وفي هذا الصدد يقول هبرت أن النظم الإعلامية تقدم ثلاث وظائف رئيسية في المجتمع [2]حسب لا زويل هي متمثلة في : الوظيفة الأولى مراقبة البيئة، و تقديم إنذارات حول المخاطر و التهديدات الوشيكة على نظام قيم الجماعة أو أقسامها، الوظيفة الثانية هي ربط أقسام المجتمع و فق متطلبات البيئة، و الوظيفة الثالثة تتمثل في نقل التراث الاجتماعي من جيل لأخر، الوظيفة الرابعة هي وظيفة التسلية أضافها عالم الاجتماع بول.ف.لازارسفيلد و روبرت مرتون اعتبر هذان الباحثان الوظائف كعوامل تساهم في تكييف أو ملائمة نظام معين، واعتبر الخلل الوظيفي معوقا لهذه الوظائف [3]

تقوم هذه النظرية على مجموعة من المسلمات تتمثل في النظر إلى المجتمع على انه:

1-نظام يتكون من عناصر مترابطة وتنظيم لنشاط هذه العناصر بشكل متكامل.

2-يتجه المجتمع في حركته نحو التوازن ومجموع عناصره تضمن استمرار هذا التوازن، بحيث لو وجد أي خلل في هذا التوازن في القوى الاجتماعية سوف تنشط لاستعادة هذا التوازن.

3-كل العناصر و الأنشطة المتكررة في المجتمع تقوم بدورها في المحافظة على استقرار النظام، الأنشطة

---

[1]- المرجع نفسه ص 26

[2]- بسام عبد الرحمان المشاقبة, نظريات الأعلام ,ط1 ,أسامة للنشر والتوزيع ,الأردن, 2011, ص 99

[3]- ارماند ماتيلار, مشيلة ماتيلار ; نظريات الاتصال, ترجمة أديب خضور, ط2, المكتبة الإعلامية, دمشق سوريا , , 2008ص 42

المتكررة في المجتمع تعتبر ضرورية لاستمرار وجوده وهذا الاستمرار مرهون بالوظائف التي يحددها المجتمع والأنشطة المتكررة لتلبية حاجاته [1]

في حين ترى عبودي نعمة أن المنظور البنائي إطار للعمل يشمل البنائية وتمتد الأصول النظرية لذلك المنظور في النموذج العلمي والوضعي في كتابات اميل دور كيم – فيبر تالكوتبارسونز–روبرتميرتون وترى تلك النظرية إن الظاهرة الاجتماعية توجد كنتيجة للتفاعل داخل الأبنية الاجتماعية وتكون الوظيفة هي تعزيز ذلك البناء. كما تنظر للتنظيم باعتباره رمزا للتفاعل الأبنية الاجتماعية أو نتاجا للتبادل الاجتماعي بحيث يحدث نوع من التوازن بين العلاقات [2]

ولهذه النظرية أهداف كما لغيرها من النظريات الأخرى حيث أنها برزت كاستجابة منطقية ورد فعل حتمي لشيوع ورواج النظريات الكلاسيكية في الإدارة والتنظيم ونظريات البعد الواحد لأنها عجزت عن معالجة المشكلات التنظيمية وتدعيم مواقفها واستمرارها واستقرارها خاصة وان هذه النظرية تتمتع بأبعاد تحليلية وتصويرية قادرة على توضيح طبيعة التداخل بين التنظيمات [3]وعليه فان هذه النظرية لم تأت بغية فرض الحتمية الاجتماعية لها حتى لو لاحظنا أنها ذات غاية في تنظيم المجتمع وان التنظيمات الشائكة كانت بمثابة بوادر لدراسة الإبعاد التحليلية من طرف البنائية الوظيفية من خلال التحليل والتصور فهذه التحليلات والتصورات جعلت من النظرية تتطور وتزدهر من خلال أعمال باحثيها .

---

[1]– مي عبد الله ;نظريات الاتصال ,ط1 ,دار النهضة العربية ,عمان, 2006, ص 335

[2]– عبودي نعمة الجبوري ; إدارة العلاقات العامة بين الابتكار و التطبيق ,ط1 ,دار الرياحين للنشر والتوزيع ,عمان ,2016, ص 124 125

[3]– كعباش رابح ; علم اجتماع التنظيم ,مخبر علم اجتماع الاتصال ,قسنطينة ,الجزائر,ص 155

البنائية الوظيفية ترى إن المجتمع يمثل بناء معقد، كما لو كان تنظيما معقدا وبهذا فان هذه الظاهرة الاجتماعية تعد أكثر من مجرد تجمع من الأفراد ككيان، وبهذا فانه في حين تنظر التفاعلية الرمزية للجزء حتى تفهم الكل،

فالبنائية الوظيفية تنظر للكل حتى تفهم الجزء، ويرى ويلسون أن المنظور الوظيفي ينظر للبناء الاجتماعي كما لو كان بناء تنظيمي يوجد كنتيجة للوظيفة، ومع منظور للبنائية فان التنظيمات المعقدة ما هي إلا أنساق والبناء التنظيمي ما هو إلا نتاج للوظيفة التي يحددها البناء.

نقد النظرية:

رغم كل ما قدمته هذه النظرية إلا انه قد وجهت لها انتقادات إذ أن تدعيم الوضع القائم والتركيز على الجانب الاستاتسكي وإهمال الصراع مع مبالغة في تأكيد على الانسجام والتوافق في المجتمع والتقليل من أهمية التغيير الاجتماعي الذي يعد جزء من طبيعة أي مجتمع هو ما يعاب على ما نادت به النظرية الوظيفية كما تعرض المنظور الوظيفي للنقد من خلال تركيزه مسالة الاتفاق حول القيم والمعتقدات ولكنهم غالبا ما يتمثلون للقواعد الأساسية في المجتمع حتى يتسنى لهم إشباع حاجاتهم الضرورية اليومية

إن هذه الانتقادات المقدمة أو غيرها لم تثني على الدور المهم الذي لعبته النظرية الوظيفية لوضع النظرية السيكولوجية متميزة تساهم بشكل كبير وفعال في دراسة المشاكل والقضايا الاجتماعية الخاصة بالمجتمع الحديث والتي ظهرت خلال القرن التاسع عشر والعشرين وبذلك فهي أثرت على علوم الإعلام و الاتصال بكل مجالاته وتخصصاته بالكثير من الإسهامات النظرية والأطر التصويرية المساعدة في توجيه البحوث والدراسات التجريبية حتى وقتنا هذا .هذه الخلاصة من الإسهامات الوظيفية أصبحت جزءا مهما في التراث العلمي الأكاديمي الذي هو مرجعية العديد من المتخصصين في فروع علم الاجتماع وغيره

من العلوم الاجتماعية الأخرى مثل علوم الإعلام و الاتصال والأخذ بهذا المنظور كبراد يغم لدراسة دليل على ذلك وغيرها من الدراسات الأكاديمية والعلمية الأخرى .

للنظرية الوظيفية المعاصرة مكانة علمية متميزة نظرا لمحاولتها في وضع نظرية سوسيولوجية عامة موحدة يمكن عن طريقها الاعتماد على دراسة المشكلات وقضايا المجتمع كما يمكن اعتبارها بمثابة الإطار المرجعي لتوجيه الباحثين والمتخصصين بصورة علمية لدراسة الواقع الذي يعيشون فيه اذ لجا الكثير من رواد النظرية الوظيفية التقليدية أمثال ايميل دور كيم إلى العديد من المداخل البيولوجية والطبيعية والرياضية وذلك لإثراء البحث الميداني بمختلف عمليات جمع بيانات واقعية و تحليلها وفق طرق علمية سليمة وتطور هذا الاهتمام فيما بعد من المتزعمين الجدد لهذه النظرية بارسونز في تحليلاته المركزة على المدخل النسقي وغيرها من المداخل التحليلية المعتمدة على تقديم الكثير من النماذج التصويرية والتي يمكن الرجوع إليها كأنساق بنائية فكرية تساهم في تطوير النظرية الوظيفية على المستوى النظري والميداني

ورغم الانتقادات الموجهة لهذه النظرية فهي ستضل واقفة على ارض أمنة طالما إن مثل تلك الانتقادات السابقة قد حملت العلماء المعاصرين للدفاع عن الاتجاه الوظيفي والعمل على تطوير قضاياه وافتراضاته الأساسية وعن الاتجاه الوظيفي ألان يؤدي دور الرائد ومرموق بالنسبة للنظرية السوسيولوجية المعاصرة ككل .لدرجة أصبحنا نلمح فيها معالم هذا الاتجاه في أي بحث سوسيولوجي بصفة عامة أو انثر وبولوجي خاصة سواء في دراسته أو منهجه أو تفسيراته [1]

[1]– ياسين مسياي; العلاقات العامة في المؤسسات الصحية ;دراسة ميدانية بالمستشفى الجامعي ابن باديس ,مذكرة لنيل شهادة الماجستير, جامعة منتوري , كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسنطينة, الجزائر, 2008 2009, ص 76 77

ومن هذا المنطلق يمكن الاستعانة بالمدخل الوظيفي في دراسات الأنظمة الاتصالية داخل المؤسسات على اختلاف أنواعها و أحجامها، إذ يمكن القول أن المؤسسة الإعلامية هي نظام يتكون من مجموعة من انساق الفرعية(عمليات و وظائف إدارية) و الاتصال غير الرسمي يعد أحد أهم هذه الأنساق التي تكمل بعضها البعض عن طريق مجموعة من الأنشطة و الوظائف المتكررة التي يؤديها ويساهم من خلالها في تحقيق مجموعة من الأهداف، من بينها كسب رضا و ولاء و تأييد الجمهور الداخلي وبناء صورة ذهنية جيدة عن المؤسسة الإعلامية في ذهنه، كذلك أي خلل في أحد هذه الأنساق سيؤدي بالضرورة لتهديد استمرار النظام(و المقصود هنا الإذاعة المحلية)و استقراره و تشكيل خطر على تحقيق أهدافها لمسطرة.

وباعتبار أن الاتصال غير الرسمي نسق فقد تتعرض أنشطته المتكررة) وظائفه) لخلل على مستواها هذا بالضرورة حتما سيؤثر على دوره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى موظفي الإذاعة المحلية بالبويرة، ومن هنا يعتبر المدخل الوظيفي هو الملائم لدراستنا هذه

خلاصة:

تم التناول في هذا الفصل تحديد إشكالية الموضوع المدروس والتي أسفرت على صياغة عدد من التساؤلات، وتعرفنا على أهم الدوافع التي أدت بنا إلى دراسة هذه الظاهرة كما تطرقنا إلى الأهمية والأهداف المراد تحقيقها في ضل هذه الدراسة مرورا بالمنهج المستخدم فيها وأدوات جمع البيانات بالإضافة إلى الدراسات السابقة، وفي الأخير تناولنا النظرية المستخدمة في انجاز هذه الدراسة مرورا بتحديد لبعض مفاهيمها.

الفصل الثاني

مدخل إلى الاتصال المؤسساتي

المبحث الأول: مفهوم الاتصال المؤسساتي

المبحث الثاني: أشكال الاتصال المؤسساتي

المبحث الثالث: مفهوم الاتصال غير الرسمي ومحدداته في المؤسسة

المبحث الرابع: أهداف وأهمية الاتصال غير الرسمي

خلاصة

خلاصة:

في ضل الانفتاح الذي شهدته اغلب مجتمعات العالم غدا الاتصال بمؤسساته وقطاعاته محور الدعائم التطورية التي تساهم في رفع درجات التحسين الإنتاجي و الخدماتي,فمما لا شك فيه إن التقدم الهائل الذي عرفه مجال تكنولوجيا المعلومات التقنية جعله في حقيقة الأمر جوهر السلطة في الدول , ولعل البحث في موضوع الاتصال في مجال أنواعه وعلاقته بتحسين الخدمة يقودنا للتعقيب على عمليات الاتصال الواقعة في المؤسسات باعتبار هذا الأخير احد العناصر الأساسية في التفاعل الإنساني ,كما انه احد المقومات لقيام أي مؤسسة ,ولا يكتمل فهم الاتصال بالمؤسسة إلا بفهم أنواعه إذ يعمل الاتصال بأنواعه على إحداث التنسيق والتكامل بين مختلف الوظائف والأنشطة,فهو الوسيلة الأساسية لتنمية العلاقات وبث روح الجماعة بين الأفراد داخل هذه المؤسسات ,ويشكل الاتصال غير الرسمي عامل ذا أهمية باعتباره المساهم الرئيسي في بث جو الانسجام والتوازن وبالتالي تحسين الخدمات ,وبالنظر إلى الواقع المعاش وفي مجتمعنا الحالي نجد آن هذا النوع من الاتصال لا تزال أهميته غير معترف بها في الدراسات البحثية أو في التجسيد الفعلي على أرضيات المؤسسات ,لان هذا الأخير يزيد من فاعلية وتأثير العمل,لذلك وجب على الباحثين إجراء دراسات بحثية حول هذا الجانب الخصب وتطبيق نتائجه

إذ أن الاتصال غير الرسمي هو الاتصال الذي يحدث داخل جماعات تتميز بالتفاعل التلقائي، الذي يحدث لفترة طويلة بين مجموعة صغيرة من الأشخاص، تنشا بصفة تلقائية بكافة المستويات ويقوم أعضائها بأدوار محدودة بغرض تحقيق أهداف معينة وغالبا ما يتخذ مسارات توازي مثيله الرسمي كما يمكن أن تتعارض معه وهو عملية تتميز بتشعب اتجاهاته وسلاسة انسيابه وخضوعه إلى متغيرات الأفراد بصفة تنافسية والاجتماعية

ومن هنا فان الاتصال غير الرسمي يعزز التجانس ويخفي مستوى الصراعات وينمي الشعور بالانتماء إلى المؤسسة

الفصل الثالث

مقاربة معرفية للإذاعة المحلية والرضا الوظيفي

المبحث الأول: –الإذاعة المحلية نشأتها وتطورها

المبحث الثاني: مفهوم الرضا الوظيفي

المبحث الثالث: تأثير أنواع الاتصال الداخلي على الرضا الوظيفي

المبحث الرابع: دور الاتصال غير الرسمي في تحقيق الرضا الوظيفي

المبحث الخامس :الأثر السلبي للاتصال غير الرسمي على سير العمل وتحقيق الرضا الوظيفي

الملخص

ملخص الدراسة

– الرضا الوظيفي لاتصالات غير الرسمية تعتبر من أهم المواضيع المتناولة فالرضا الوظيفي هو مجموع المشاعر التي يشعر بها الفرد نحو العمل الذي يشغله وهذه المشاعر قد تكون ايجابية أو سلبية أما الاتصالات غير الرسمية فهي كل الاتصالات التي تنشا عفويا في ضل التنظيم الرسمي كما انه يعني تلك الشبكات من العلاقات الشخصية والاجتماعية بين أفراد التنظيم تهدف هذه الدراسة إلى توضيح تأثير الاتصال غير الرسمي ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى الموظفين بالإذاعة المحلية بالبويرة ومن اجل هذا قمت باستخدام الاستبيان كأداة لجمع بيانات الدراسة

خاتمة

خاتمة:

إن تناولنا لهذا لموضوع والذي يتعلق بتأثير الاتصال غير الرسمي ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي اتضح إن الاتصال غير الرسمي له دور في تحقيق الرضا الوظيفي حيث يقتضي التقييم والمتابعة والتجديد للطابع الرسمي لهذا الاتصال أو هناك أشخاص مكلفين بإعدادها وتسييرها كما يمكن لنا التأكيد على ضرورة الاتصال غير الرسمي لما له من دور في تحقيق الرضا الوظيفي لدى الموظفين وكذلك يكتسي طابع الأهمية لدوره في توضيح بعض المفاهيم الجديدة حيث يعطي الطابع غير الرسمي تفسير لبعض المعطيات المعقدة لدى فئة معينة وكذلك يفيد في نقل بعض المعلومات التي تصل إلى فئة معينة .

وكخلاصة عامة يمكن اعتبار الإذاعة المحلية بالبويرة تسعى إلى تحسين وتطوير استراتيجيات الاتصال غير الرسمي فيها بمراعاة لكل الاعتبارات والأساسيات التي تسبق الإشارة إليها يمكننا القول بان المؤسسة تسير الطريق الأسلم والأصح لتحقيق أهدافها سواء الإعلامية أو البيداغوجية

المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

بالعربية

الكتب

1. إبراهيم خليل أبواش، المنهج العلمي وتطبيقاته في العلوم الاجتماعية، دار الشروق، عمان ,2008

2. ارماند ماتيلار، مشيلة ماتيلار ; نظريات الاتصال، ترجمة أديب خضور، ط2، المكتبة الإعلامية، دمشق سوريا، 2008

بسام عبد الرحمان المشاقبة، نظريات الأعلام، ط1، أسامة للنشر والتوزيع، الأردن, 2011،

3. جامعة قاصدي مرباح ورقلة ;معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، مقياس طرق ومناهج البحث العلمي، المحاضرة 6 الدراسة الاستطلاعية ورقلة، الجزائر, 2016

4. حسن شحاتة، زينب النجار ;معجم المصطلحات التربوية والنفسية انجليزي–انجليزي – عربي، ط1، الدار المصرية اللبنانية القاهرة ,2003،

5. خالد حامد ;منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية، ط1، دار جسور الجزائر ,2008، رشيد زرواتي ;مناهج البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط1، دار الهدى، الجزائر 2007

6. سعيد سبعون، حفصة جرادي ; الدليل المنهجي في إعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع، دار القصبة للنشر، الجزائر, 2012،

7. سمير محمد حسن ;بحوث الإعلام) الأسس والمبادئ)كلية الإعلام القاهرة، مصر, 1986،

8. صالح بن نوار ; مبادئ في منهجية العلوم الاجتماعية والإنسانية، مخبر علم اجتماع الاتصال للبحث والترجمة، الجزائر ,2012، عامر قنديلجي; البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والالكترونية، اليازوري، الأردن ,2007،

9. عبد الرحمان بدوي ;مناهج البحث العلمي، دار المعارف الجامعية 1985 القاهرة مصر،

10. عبد الرحمان عزي وآخرون ;عالم الاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر, 1992،

11. عبود عبد الله العسكري، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ط2، دار النمير دمشق ,2004،

12. عبودي نعمة الجبوري ; إدارة العلاقات العامة بين الابتكار والتطبيق، ط1، دار الرياحين للنشر والتوزيع، عمان ,2016،

13. علي فلاح الزعبي، عبد الوهاب بن بريكة ;مبادئ الإدارة والأصول والأساليب العلمية، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن, 2013،

14. عمر مهيبل البنيوية في الفكر الفلسفي المعاصر، ط3، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر ,2010،

15. فرج الكامل ; بحوث الإعلام والرأي العام تصميمها وأجزائها وتحليلها، دار النشر للجامعات القاهرة ,2001،

16. كامل حسن المغزعي ;أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، ط1، دار الثقافة، الأردن ,2001،

17. كعباش رابح ; علم اجتماع التنظيم، مخبر علم اجتماع الاتصال، قسنطينة، الجزائر،

18. لوكيا الهاشمي، السلوك التنظيمي، الجزء2، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، جامعة قسنطينة، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر, 2006،

19. محمد زيان عمر، البحث العلمي مناهجه وتقنياته، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر 1983،

20. محمد شبلي ;المنهجية في التحليل السياسي، الجزائر ,1997، ص 99

21. محمد شفيق ; البحث العلمي والخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، المكتبة الجامعية، مصر ,2001

22. محمد عبد الحميد ; البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، ط1، عالم الكتب، القاهرة, 2000،

23. محمد عبد الغني بعوض محسن احمد الخضيري ; الأسس العلمية لكتابة الماجستير والدكتوراه، مكتبة الانجلو مصرية، القاهرة, 1992،

24. مراد وهبة وآخرون، المعجم الفلسفي، دار الثقافة الجديدة، لبنان ,1971،

25. مصطفى عشوي; أسس علم النفس الصناعي والتنظيمي، المؤسسة الوطنية للكتاب 1992

26. منال طلحت محمود ;مدخل إلى علم الاتصال، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية,2002،

27. موريس أنجرس ;منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، ط2، دار القصبة للنشر الجزائر, 2006

28. مي عبد الله ;نظريات الاتصال، ط1، دار النهضة العربية، عمان, 2006.

المذكرات:

1. بتسام عقبي، أثر الاتصال غير الرسمي على أداء الإدارة المدرسية، ميدانية في ابتدائية بريالة بالقاسم ومتوسطة جعفري يونس، جامعة الوادي مذكرة لنيل شهادة الماجستير، قسم العلوم الاجتماعية جامعة الوادي الجزائر 2014-2015.

2. بن قيراط وفاء، قرفي سليمة ;العلاقات العامة في الإذاعة المحلية، دراسة ميدانية بإذاعة قالمة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الاتصال والعلاقات العامة، قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات، جامعة قالمة قالمة الجزائر ,2016 2017

3. جامعة الوادي الجزائر، 2016 201723الحسن عربية ;علاقة الاتصال التنظيمي بالرضا الوظيفي، دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بالواد، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، قسم العلوم الاجتماعية

4. حفظ الله فؤاد ; دور الاتصال غير الرسمي في إفشاء أسرار المؤسسة، دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص اتصال في التنظيمات، قسم الإعلام والاتصال ;تبسه ; الجزائر , 2015 2016

5. صالح مسعودي، الاتصال غير الرسمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية بمؤسسة روائح الورود، شهادة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنظيم وعمل، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة الوادي الجزائر 2017 2018

6. ياسين مسياي; العلاقات العامة في المؤسسات الصحية ;دراسة ميدانية بالمستشفى الجامعي ابن باديس، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة منتوري، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسنطينة، الجزائر, 2008 2009،

7. بالفرنسية

1. Aimeri narban: communication d’entreprise conception et pratique Ayrolle، paris, 1993

الملاحق

استبيان

المحور الأول: خاص بالبيانات الشخصية

1. الجنس

ذكر ☐ انثى ☐

2. السن:

35-25 ☐ 45-35 ☐ 45 فما فوق ☐

3. طبيعة الوظيفة:

إدارة ☐ انتاج ☐ أخبار ☐ شيء آخر ☐

4. الأقدمية في العمر:

أقل من 10 سنوات ☐ 10-15 سنة ☐ 15 فما فوق ☐

5. الحالة الاجتماعية:

أعزب ☐ متزوج ☐ مطلق ☐

6. مكان السكن:

الولاية ☐ بلديات الولاية ☐ خارج الولاية ☐

المحور الثاني: يخص المتغير الأول (الاتصال غير الرسمي)

		نعم	لا
الاتصال غير الرسمي بين العامل والمسؤول	1. يهتم مسؤولي الإذاعة بمشكلاتي الشخصية		
	2. كثيرا ما يزورنا المسؤول أثناء العمل		
	3. أتحاور مع مسؤولي في كثير من الأحيان		
	4. يزورني مسؤولي في الافراح والأقراح		
	5. أجد سهولة في محاورة مسؤولي		
	6. يتصل مسؤولي بي هاتفيا خارج أطر العمل		
الاتصال غير الرسمي مع الزملاء خارج المؤسسة (إذاعة البويرة)	7. التقي بزملاء العمل خارج مكان العمل		
	8. يتصل بي زملائي هاتفيا للسؤال عن أحوالي		
	9. أقوم بتنظيم خرجات مع زملاء العمل		
	10. يساعدني الزملاء في حل مشاكلي العائلية		
	11. اللقاءات المتكررة مع العمال تزيد من صداقتي		
	12. كثيرا ما ألتقي بزملائي خارج نطاق العمل		
الإتصال غير الرسمي في المؤسسة (إذاعة البويرة)	13. تدور بيني وبين زملائي نقاشات		
	14. الحديث الذي يدور بيننا يخص العمل		
	15. الحديث الذي يدور بيننا يخص أمور شخصية		
	16. أجد صعوبة في التواصل مع الزملاء الذين مستواهم أعلى مني		
	17. الحديث الذي يدور بيننا يروح عن النفس		
	18. لتوضيح بعض المعلومات التي تخص العمل آتي إلى زميلي		
	19. لتوضيح بعض المعلومات التي تخص أمور اجتماعية		
	20. أفضل مناقشة الزملاء الأقرب مني سنا		
	21. اختيار زملاء العمل على أساس التفاهم		

	22. هل تسمح إذاعة البويرة للموظفين بها بحرية التعبير عن آرائهم وتوجهاتهم		
	23. عند بدل الموظف لمجهودات أكثر هل يتلقى الثناء من مدير الإذاعة		
	24. هل تشجيع مدير الإذاعة يدفع بك للعمل بكل استحقاق		
	25. هل الاجر الدي تحصل عليه يتناسب مع الدرجة العلمية التي تحملها		
	26. تشعر ان رضاك الوظيفي تحقق حين تحصل على الحوافز		
	27. هناك سياسة محددة للحوافز في إذاعة البويرة		
جهود إذاعة البويرة في تحقيق رضا الموظفين	28. تتوفر للموظفين بالإذاعة المتطلبات المادية والبشرية اللازمة للعمل		
	29. يتحقق بشكل عام مستوى رضاك الوظيفي مستوى رضاك الوظيفي عن المميزات التي تمنحها الإذاعة للموظفين كالتأمينات والمكافئات		
	30. هل تعتقد ان اليات الترقية المعتمدة في إذاعة البويرة ملائمة لك		

الفهرس

الفهرس

إهداء	
شكر وعرفان	
مقدمة	أ
الفصل الأول: الإطار المنهجي	
تمهيد	
1 -الإشكالية	3
2 -أسباب اختيار الموضوع	4
3 -أهداف الدراسة	5
4 -أهمية الدراسة	6
5 -منهج الدراسة	7
6 -أدوات جمع البيانات	11
7 -مجتمع البحث	13
8 -حدود الدراسة	15
9 -نوع الدراسة	15
10 -الدراسات السابقة	16
11 -تحديد المفاهيم	23
12 -نظرية الدراسة	26
الفصل الثاني: مدخل إلى الاتصال المؤسساتي	-
تمهيد	-
المبحث الأول: مفهوم الاتصال المؤسساتي	-
المبحث الثاني: أشكال الاتصال المؤسساتي	-

المبحث الثالث: مفهوم الاتصال غير الرسمي ومحدداته في المؤسسة	–
المبحث الرابع: أهداف وأهمية الاتصال غير الرسمي	–
خلاصة	34
الفصل الثالث: مقاربة معرفية لإذاعة والرضا الوظيفي	–
المبحث الأول: الإذاعة المحلية نشأتها وتطورها	–
المبحث الثاني: مفهوم الرضا الوظيفي	–
المبحث الثالث: تأثير أنواع الاتصال الداخلي على الرضا الوظيفي	–
¤ المبحث الرابع: دور الاتصال غير الرسمي في تحقيق الرضا الوظيفي	–
المبحث الخامس :الأثر السلبي للاتصال غير الرسمي على سير العمل وتحقيق الرضا الوظيفي	–
خلاصة	34
ملخص الدراسة	35
خاتمة	36
قائمة المصادر والمراجع	37
الملاحق	41
الفهرس	45