

# الفصل السادس

تحليل وعرض نتائج الدراسة

أولاً: تحليل البيانات الشخصية والفرضية الأولى واستنتاجها

1- البيانات الشخصية

الجدول رقم (01) : يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
الذكور	28	70%
الإناث	12	30%
المجموع	40	100%

من خلال قراءتنا للجدول نلاحظ:

أن الاتجاه العام لفئة الجنس يمثل نسبة 70 % من المبحوثين هم من فئة الذكور مقابل نسبة 30 % من المبحوثين هو من فئة الإناث.

وتبين نتائج الديوان الوطني للحائيات ان نسبة عمل المرأة في الجزائر ارتفعت الى 37 % خلال الفترة الممتدة من 2004 إلى 2014 وذلك راجع إلى أن اندماج المرأة ظاهرة أكثر كشاغله لمنصب العمل وأيضا كطالبة للتشغيل .

وتبين النتائج أن عدد الذكور اكبر من عدد الإناث وهو ما يعكسه واقع منطقة الجلفة التي يغلب فيها العنصر الذكوري من حيث العمل الإداري إضافة إلى خاصية وطبيعة المجتمع الجزائري عموما رغم أننا نلاحظ في الآونة الأخيرة استفحال ظاهرة عمل الإناث إضافة إلى أن العمل في الإدارة هو مجال ذو طبيعة حساسة مقارنة بالنشاطات الإدارية الأخرى حيث يتطلب الكثير من الحذر نظرا لأنه يتعلق بالجانب المالي.

الجدول رقم (02) : يبين توزيع أفراد العينة حسب السن

الجنس	التكرار	النسبة
] 25-18]	04	%10
] 35-25]	08	%20
] 45-35]	18	%45
45 فما فوق	10	% 25
<b>المجموع</b>	<b>40</b>	<b>% 100</b>

من قراءتنا للجدول نلاحظ:

أن الاتجاه العام لفئة السن يمثل نسبة 45 % من المبحوثين هم من الفئة العمرية ما بين [34-35] مقابل نسبة 25 % من الفئة العمرية 45 سنة فما فوق ثم نسبة 20% من الفئة العمرية [35-25] سنة وصولاً إلى نسبة 10% من فئة [25-18]

ومن خلال هذه النتائج نصل إلى أن الفئة الغالبة هي فئة السن من [45-35] وربما يرجع هذا إلى أن هذه الفئة العمرية هي التي نجدها عادة في الإدارات غالباً نظراً لأنها تكون قد اكتسبت خبرة مهنية ثم تليها الفئة العمرية 45 فما فوق ويرجع ذلك إلى نفس السبب من حيث اكتسابها الخبرة والاحترافية في العمل أما نفس الفئة العمرية [18-25] فهو راجع إلى كونها غير مطلوبة لابتدائها في العمل كعنصر ليس له خبرة .

الجدول رقم (03) : يبين توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية

الحالة العائلية	التكرار	النسبة
أعزب	12	30%
متزوج	24	60%
أرمل	00	00%
مطلق	04	10%
المجموع	40	100%

من خلال قراءتنا للجدول نلاحظ:

أن الاتجاه العام لفئة الحالة العائلية يمثل نسبة 60 % من المبحوثين هم فئة المتزوجين مقابل نسبة 30 % هم من فئة العزاب وصولاً إلى نسبة 10 % من فئة المطلقين

تدل نتائج الجدول أن أغلب المبحوثين من فئة المتزوجين وذلك نظراً لأن أغلب العاملين من ذوي السن 25 و آخر نسبة هي للمطلقين ويرجع ذلك إلى ربما إلى أن ظاهرة الطلاق مستهجنة في المنطقة وبالتالي نجدها قليلة في هذا المجتمع .

الجدول رقم (04) : يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي و الفئة السوسيو مهنية .

المتغيرات	التكرار	النسبة
المستوى التعليمي	00	%00
ابتدائي	02	%05
متوسط	04	%10
ثانوي	34	% 85
جامعي فما فوق	40	% 100
المجموع		
مستوى المهنة	08	%20
إطار	12	%30
عون تحكم	20	%50
منفذ	40	% 100
المجموع		

من خلال قراءتنا للجدول نلاحظ:

أن الاتجاه العام لفئة المستوى التعليمي يمثل نسبة 85 % من المبحوثين هم من ذوي المستوى الجامعي فما فوق مقابل 10% من المستوى الثانوي ثم 05 % من المستوى المتوسط .

أما القسم الثاني من الجدول فالالاتجاه العام للفئة يمثل 50 % من المبحوثين هم من فئة التنفيذ مقابل نسبة 30 % هم أعوان التحكم وصولاً إلى نسبة 20 % من فئة الإطارات

ترجع النسبة الكبيرة من العاملين إلى فئة مستوى الجامعي فما فوق إلى أن طبيعة العمل في الخزينة العمومية الولائية تقتضي هذا النوع من الدراسات وذلك مطلوب في المسابقات للالتحاق بمسابقة التوظيف في هذا المجال وهم عادة يكونون من كل الفئات المدروسة "إطار , عون , منفذ" , وذلك حسب الشهادة و طبيعة المهام الموكلة للعامل

أي طبيعة المنصب فلربما تحال بعض المهام لذوي الشهادات الأدنى من الجامعي كالثانوي و الذي عادة يكون أصحابه من فئة التنفيذ , كما هو موضح في الجدول والملاحظ أيضا من الجدول , أن النسبة الغالبة هي لفئة التنفيذ وربما يرجع ذلك لأنها تقوم بأغلب الأعمال الخاصة بتسيير المصالح المختلفة للخرينة العمومية الولائية مثل أعوان الحجز أعوان إداريين والنسبة الثانية هي لفئة التحكم الذي هم عادة يشرفون على أعوان التنفيذ أما النسبة الخيرة فهي لفئة التأطير وذلك طبيعي لأن المسؤولين المشرفين على التسيير والتوجيه يكون عددهم قليل في أغلب الإدارات والمؤسسات .

## 2- تحليل الفرضية الأولى :

يعتبر الاتصال رسمي هو النمط السائد داخل المؤسسة :

الجدول رقم 5: يبين نوع الاتصال السائد داخل المؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	الطريقة التي يتم بها الاتصال
65%	26	كتابي
30%	12	شفهي
5%	02	معلوماتي
100%	40	المجموع

من الجدول نلاحظ أن الطريقة الكتابية حصلت أعلى نسبة وهي نسبة 65% و الطريقة الشفهية بنسبة 30%.

من خلال القراءة الإحصائية للجدول يتبين لنا أن الطريقة الأكثر تداولاً و انتشاراً للاتصال بالمؤسسة هي الطريقة الكتابية و يعود انتشار هذه الطريقة كوسيلة للاتصال في المؤسسة إلى أن الاتصال الداخلي بين العمال في المؤسسة يستوجب ذلك ، وبالمقابل توصلت دراسة سليمان الحوش وهي دراسة سابقة تناولناها ضمن دراستنا أظهرت أن الاتصال الكتابي والمعلوماتي هما النوعين الأكثر استخداماً في المؤسسة الإعلامية لان طبيعة وحساسية العمل تستوجب ذلك<sup>(1)</sup>.

(1) - مازن سليمان الحوش : الاتصال وتأثيره على تنظيم المؤسسة الإعلامية ،جامعة العقيد لخضر - باتنة - الجزائر

الجدول رقم 6: يبين طرق سير المعلومات داخل المؤسسة :

النسبة	التكرار	كيفية الاتصال
30%	12	افقي
60%	24	نازل
5%	02	افقي + نازل
5%	02	صاعد نازل
0%	00	الكل
100%	40	المجموع

من الجدول نجد أن الاتصال النازل هو الأكثر استخداما و ذلك بنسبة 60% أما الاتصالات الافقية بنسبة 30% .

ونستنتج أن الاتصالات الأكثر تأثيرا هي الاتصالات النازلة عكس الاتصالات الافقية التي تقل نسبة انتشارها مع الاتصالات الصاعدة والنازلة ، في حين توصلت دراسة عقيلة زطال ان الاتصال النازل هو كذلك أكثر الأنواع شيوعا مقارنة مع الأنواع الأخرى، ويظهر في شكل قرارات وأوامر وتعليمات صادرة من الرؤساء إلى المرؤوسين متفقتة مع دراستنا (1).

(1) - عقيلة زطال: الاتصال الداخلي في المعهد الوطني المتخصص في تكوين الاساتذة التكوين المهني ، جامعة سعد دحلب ، البليدة ، السنة الجامعية 2006/2005 ،ص193



الجدول رقم 7: يبين طبيعة المعلومات المتحصل عليها من حيث الوضوح

النسبة	التكرار	الوسيلة
80%	32	واضحة
20%	08	غير واضحة
100%	40	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول أن نسبة 80% من مجموع المبحوثين صرحوا أن طبيعة المعلومات المتحصل عليها من الإدارة واضحة يليها نسبة 20% من المبحوثين صرحوا عكس ذلك أي انها ليست واضحة.

من خلال قراءتنا للجدول نستخلص أن طبيعة المعلومات المتحصل عليها من الإدارة واضحة و يعود ذلك إلى طبيعة العمل الإداري وطبيعة العمل الدقيق الذي تتسم به المؤسسة.

الجدول رقم 8: يبين لجوء العامل عندما يكون خلل في الحصول على

المعلومة

النسبة	التكرار	اللغة المستعملة
10%	04	زملاء العمل
70%	28	المسؤول المباشر
20%	08	المسؤول الاعلى
100%	40	المجموع

من خلال الجدول نجد ان 70% من مجموع المبحوثين صرحوا أنه خلال وجود خلل في الحصول على المعلومة يلجؤون الى المسؤول المباشر ونسبة 20% يلجؤون الى المسؤول الاعلى ونسبة 10% يلجؤون إلى زملاء العمل .

من خلال قراءة الجدول نستخلص أنه عندما يكون خلل في المعلومة على العامل الاتصال بمسؤوله المباشر نظرا لحساسية العمل ودقته لان طبيعة العمل تتطلب ذلك كما نجد دراسة الطالبة عقيلة زطال وهي دراسة تناولناها كدراسة سابقة انه عند حدوث أي خلل في سير المعلومة يلجأ العامل إلى الاستفسار من المسؤول المباشر وذلك لطلب توضيحات حول العمل وقد توافقت نتائج هذه الدراسة مع دراستنا في هذه الجزئية (1).

الجدول رقم 9: يبين هل هنالك اتصال مباشر بين العامل والمسؤول الأعلى

النسبة	التكرار	القيام باللقاءات
70%	28	نعم
30%	12	لا
100%	40	المجموع

تظهر نتائج الجدول أن نسبة 70% من المبحوثين هم في اتصال مع مسؤولهم الاعلى و نسبة 30% يصرحون انه لا وجود لاتصال بينهم وبين مسؤولهم الاعلى.

(1)-المرجع نفسه ، ص195

من خلال القراءة الإحصائية للجدول نستنتج أن أغلب المبحوثين يقومون بلقاءات مع مسئولهم وهذا من شأنه أن يقلل من التوتر بين العمال و الإدارة كما يعمل هذا الاتصال على تزويد العاملين بالتوضيحات الضرورية التي تفيد في عملهم .كذلك توضيح و تصحيح المعلومات و البيانات وكذلك أكدت النتائج التي توصلنا إليها والنتائج التي توصلت إليها دراسة سليمان الحوش حيث انه اغلب المبحوثين هم في اتصال مباشر مع المسؤول الأعلى وذلك من شأنه تزويد العاملين بالتوضيحات الأزمة بخصوص العمل (1).

### الجدول رقم 10: يبين نمط الاتصال السائد داخل المؤسسة

هل يوجد اتصال رسمي	التكرار	النسبة
لا	10	25%
نعم	30	75%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول يتبين لنا أن نسبة 75% من المبحوثين يصرحون ان نمط الاتصال الغالب داخل المؤسسة هو الاتصال الرسمي ثم نجد نسبة 25% صرحوا بأن الاتصال غير الرسمي هو النمط السائد داخل المؤسسة من خلال القراءة الإحصائية تبين لنا أن نسبة 75% من المبحوثين يرون ان نمط الاتصال الرسمي هو السائد و يعود ذلك إلى طبيعة العمل و المراكز التي يشغلونها و إلى حساسية المراكز التي يشغلونها حيث تتطلب منهم أن يكونوا في اتصال مع الإدارة حيث ان الاتصال الرسمي من بين أكثر أنواع الاتصال انتشارا و تأثيرا داخل المؤسسة ، وبالمقابل توصلت دراسة الطالبة عقيلة زطال وهي دراسة تناولناها سابقا الى ان الاتصال الغير رسمي هو السائد ويظهر ذلك من خلال تبادل المعلومات بين مختلف المستخدمين

(1) - سليمان الحوش : الاتصال وتأثيره على تنظيم المؤسسة الإعلامية ، مرجع سبق ذكره ، ص 183

خارج إطار العمل وتكون بذلك قد اختلفت مع دراستنا في هذه الجزئية حيث انه خلال القراءة الإحصائية تبين لنا أن نسبة 75% من المبحوثين يرون ان نمط الاتصال الرسمي هو النمط السائد داخل المؤسسة . (1)

---

(1) - عقيلة زطال : الاتصال الداخلي في المعهد الوطني المتخصص في تكوين الاساتذة التكوين المهني ، مرجع سبق ذكره.ص206

### 3- استنتاج الفرضية الاولى :

تنص على أن الاتصال الأكثر انتشارا و تأثيرا في المؤسسة هو الاتصال الرسمي الذي يحترم المسارات الرسمية للمؤسسة نلاحظ أن هذه الفرضية قد تحققت وذلك في ظل إجابات أفراد عينة الدراسة حيث ان الاتصال الرسمي من بين أكثر أنواع الاتصال انتشارا و تأثيرا المؤسسة.

وتعد الاتصالات الرسمية من أهم عناصر نجاح الإدارة في أي منشأة ذلك لأنها تتضمن كافة البيانات و المعلومات وحقائق التي ينبغي أن تنتقل إلى كافة أجزاء التنظيم وعادة ما تتضمن عملية الاتصالات البيانات والمعلومات والحقائق والآراء و الأفكار و الاستفسارات و الشكاوي و الاتجاهات و وجهات النظر و الأوامر و التعليمات التي يتعين توصيلها و تنفيذها من قبل الأفراد العاملين بالمؤسسة.

وبذلك تعد الفرضية الاولى قد تحققت يعتبر الاتصال رسمي هو النمط السائد

داخل المؤسسة .

ثانيا: تحليل الفرضية الثانية واستنتاجها

1- تحليل الفرضية الثانية

ساهم نمط الاتصال السائد الرسمي في تسهيل المهام بين وحدات المؤسسة :

الجدول رقم 11 : يبين توزيع أفراد العينة حسب رأيهم في مدى مساهمة الاتصال في رفع أداء العاملين .

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	26	65%
لا	08	20%
نوعا ما	06	15%
المجموع	40	100%

من خلال قراءتنا للجدول نلاحظ:

أن الاتجاه العام يمثل 65 % من المبحوثين يرون أن استخدام أساليب الاتصال يساهم في رفع أداء العاملين مقابل نسبة 20% يرون عكس ذلك, و 15 % يرون أنها تساهم نوعا ما في رفع أداء العامل .

بعد تحليل هذه الأرقام الإحصائية يتضح لنا أن غالبية أفراد العينة محل البحث يؤكدون على نجاعة أساليب الاتصال في رفع أداء العاملين وذلك من خلال اللغة الرمزية والمنطوقة إضافة إلى الإرشادات فاللغة تتخذ مفاهيم متعددة وهي الوسيلة الأكثر أهمية لاتصال العمال كونها تميل إلى الرمزية.

الجدول رقم 12 : يبين توزيع أفراد العينة حسب الدور الذي تلعبه تقنيات الاتصال في المؤسسة .

دور تقنيات الاتصال	التكرار	النسبة
توفير الوقت	04	10%
توفير الجهد	04	10%
كلاهما	32	80%
<b>المجموع</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

من خلال قراءتنا للجدول نلاحظ:

أن الاتجاه العام يمثل نسبة 80 % من المبحوثين يرون أن تقنيات الاتصال تلعب دورا في توفير الوقت والجهد معا مقابل 10 % يرون أنها تلعب دورا في توفير الوقت وبنفس النسبة يرون أنها تلعب دورا في توفير الجهد

من خلال ما سبق نستنتج أن لتقنيات الاتصال دورا كبيرا في توفير الجهد والوقت معا فو استغنى مثلا الخزينة العمومية اللوائية (محل الدراسة) على تقنية واحدة فقط لأصاب الوحدة عجز وشلل كبير وملحوظ ينعكس سلبا على العمال فبدل العمل لدقائق ينتقل العمل لساعات كما أن تقنيات الاتصال تساعد على توفير الجهد وكذا الوقت فعن طريق الانترنت يستطيع شخص في أقصى الغرب بواسطة أجهزة الاتصال وعن طريق الحاسب الآلي يتحدث آليا مع آخر في أقصى الشرق ويستطيع بنفس السهولة ، حيث نجد دراسة مازن الحوش وأكدت على أهمية الاتصال الإداري في المؤسسة وانه يسهل من سيرورة العمل وهذا كفيل بتحقيق توفير في الجهد والوقت . (1)

(1) سليمان الحوش : الاتصال وتأثيره على تنظيم المؤسسة الإعلامية ، مرجع سبق ذكره . ص 189

الجدول رقم 13 : يبين توزيع أفراد العينة حسب مدى توفير أساليب الاتصال لفرص الاعلام لكل العاملين

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	32	80%
لا	06	15%
نوعا ما	02	5%
<b>المجموع</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

من خلال قراءتنا للجدول نلاحظ:

أن الاتجاه العام يمثل نسبة 80% من المبحوثين يرون أن أساليب الاتصال توفر فرص الإعلام لجميع العاملين مقابل 15% يرون عكس ذلك, و5% نوعا ما توفر فرص الإعلام للعاملين .

من خلال تفحص الجدول وتحليل المعطيات تدرج إلى نتيجة مفادها أن جل أفراد العينة المبحوثين أو العمال يتحصلون على المعلومة أو الرسالة من خلال أساليب الاتصال داخل المؤسسة (الخزينة العمومية الولائية) فطرق نقل الرسائل (المعلومات) كثيرة ومتنوعة

الجدول رقم 14 : يبين توزيع أفراد العينة حسب مدى مساهمة تقنيات الاتصال في مواجهة أعباء العمل

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	30	75%
لا	04	10%
نوعا ما	06	15%
<b>المجموع</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>



من خلال قراءتنا للجدول نلاحظ:

أن الاتجاه العام يمثل نسبة 75% من المبحوثين يرون تقنيات الاتصال تساهم في مواجهة أعباء العمل مقابل نسبة 10% يرون أنها لا تساهم في ذلك لأنها غير كافية 15% يرون أنها تساهم نوعا ما .

حيث يتضح لنا من خلال قراءة معطيات الجدول أن المبحوثين (العمال) يؤيدون القول الذي يقر بأن العالم بفضل الاتصال أصبح قرية صغيرة وإن الشركة أو المؤسسة بفضل الاتصال سوف تصبح عملة سهلة التداول فلا يكاد يختلف اثنان على أن تقنيات الاتصال من ضروريات العصر وأنها تخفف الأعباء وتواجه العمل الإنساني البشري البحث فلا نكاد نتخيل إدارة أو مؤسسة بنكية أو مالية أو غيرها دون خدمات أصبحت تحمل صفة (تقليدية) أو روتينية كاستخدام الهاتف التلكس الفاكس الاستنساخ من بعد والتلفزة والطابعة وجهاز الإعلام الآلي والوراقة ... أضف إليها وسائل نقل المعلومات والتجهيزات المتطورة فلا يكاد جيب عامل في الخزينة العمومية اللوائية يخلو من جهاز نقل المعلومات أو ما يعرف بشريحة أو عصا الذاكرة (فلاش - ديسك) .

**الجدول رقم 15 : يبين توزيع أفراد العينة حسب دور الاتصال في تسهيل العمل في المؤسسة**

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	36	90%
لا	00	00%
نوعا ما	04	10%
المجموع	40	100%

من خلال قراءتنا للجدول نلاحظ:

أن كل أفراد العينة بنسبة 90 % يرون أن للاتصال دورا في تسهيل العمل في المؤسسة و 10 % يرون انه نوعا ما يسهل العمل في المؤسسة .

أجمع كل العمال على انه لا يمكن تخيل العمل في المؤسسة دون اتصال وذلك للدور الكبير الذي يلعبه الاتصال داخل المؤسسة فمثلا لا يمكن أن يتم العمل عن أكمل وجه إذا لم يكن هناك اتصال بين القابض والزيون أو بين القابض وأمين الخزينة وكل هاته العمليات الاتصالية وإن كانت بسيطة في شكلها في محتواها كبيرة ولا يمكن أن تتم دونها العمل ولو كانت هاته العمليات في شكل إشارات أو إيماءات باليد مثل العمل في البورصة.

**الجدول رقم 16 : يبين توزيع أفراد العينة حسب رأيهم في الاتصال الداخلي**

الإجابة	التكرار	النسبة
ضروري	40	100%
غير ضروري	00	00%
المجموع	40	100 %

من خلال قراءتنا للجدول نلاحظ:

أن كل أفراد العينة بنسبة 100 % يرون أن الاتصال الداخلي ضروري .

من خلال الاستمارات ودراستها في جدول إحصائي وقراءتها وجدنا أن كل عمال قطاع الخزينة العمومية بالجلفة قد اجمعوا على الاتصال الداخلي ضروري بل وضروري جدا وذلك راجع إلى :

- تكامل النسق (تكامل الأجزاء في الكل)

- أن الاتصال سلسلة مثل الدارة الكهربائية المربوطة على التسلسل التي يؤدي انقطاع أي عنصر فيها إلى عدم اكتمال وصول الرسالة

- نقل المعلومة بين الأفراد ضروري لاكمال العمل مثال على ذلك عون كشف الحسابات البنكية يتواصل لا إراديا مع القابض الذي له اتصال غير مباشر مع أمين الخزينة وهكذا يتم الاتصال بشكل يجعل منه ضرورة حتمية لتكامل الأجزاء في الكل ، ولاحظنا أن كل المبحوثين اقرروا أن الاتصال ضروري في المؤسسة نوعا ما توافقت مع دراسة سليمان الحوش حيث أن نسبة 65% من أفراد العينة التي أجرى عليها الدراسة اقرروا بأهميته وضرورة تدعيمه داخل المؤسسة وان له فعالية وتأثير ايجابي في المؤسسة ويؤدي إلى زيادة مردودية العمل . (1)

- **الجدول رقم 17 : يبين توزيع أفراد العينة حسب مستوى الاتصال في مؤسستهم**

المستوى	التكرار	النسبة
جيد	20	50%
متوسط	12	30%
متدني	08	20%
<b>المجموع</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

من خلال قراءتنا للجدول نلاحظ:

أن الاتجاه العام يمثل نسبة 50% من المبحوثين يرون أن مستوى الاتصال في مؤسستهم هو جيد مقابل نسبة 30% يرون أن مستواه متوسط وصولا إلى نسبة 20% يرون أن مستوى الاتصال مستوى متدني

(1)-سليمان الحوش : الاتصال وتأثيره على تنظيم المؤسسة الإعلامية ، مرجع سبق ذكره . 191.

يرى نصف المبحوثين أن الاتصال الداخلي في الخزينة العمومية الولائية بالجلفة جيد وذلك راجع إلى تفاعل بين العمال داخل الإدارة أضف إلى ذلك التقارب في المستويات المعيشة من سكن ومستوى تعليمي ولغة غير أن من يرون عكس ذلك أو يقولون بتدني الاتصال في المؤسسة فلا يمثلون إلا القليلة وذلك راجع إلى أن خلية الإعلام الآلي وخلية مراقبة التسيير وإدارة المالية يرون أنهم لا يمتون بصلة إلى خلية الموارد البشرية والإدارة العامة والدراسات القضائية أما من قالوا بتوسط الاتصال فقد فندها إلى ضعف الاتصال بين مديرية الاتصال وخلية الأمن داخل الخزينة العمومية الولائية.

**الجدول رقم 18: يبين توزيع أفراد العينة حسب مدى كفاية وسائل الإعلام لتغطية الاتصال الداخلي .**

الإجابة	التكرار	النسبة
كافية	30	75%
غير كافية	10	25%
<b>المجموع</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

من خلال قراءتنا للجدول نلاحظ:

أن الاتجاه العام يمثل نسبة 75% من المبحوثين يرون أن وسائل الإعلام غير كافية لتغطية الاتصال الداخلي في مؤسستهم مقابل 25% يرون أنها غير كافية، وذلك لأنه ينقصها التطور .

أكثر من ثلثي العمال اكتفوا بوسائل الإعلام المتاحة لتغطية الاتصال الداخلي وأكدوا لنا أنها كافية لاتصال الداخلي فالاتصال داخل المؤسسة لا يحتاج إلى أجهزة كبيرة كالراديو النقال ولا إلى شبكات الانترنت فالبنك يحتوي على وسائل إعلامية وتشتمل على الصحف كل يوم قراءة حوالي 24 صحيفة يومية وطنية باللغتين العربية والفرنسية ورقية والكترونية المجالات العامة والدورية الصادرة عن مختلف البنوك تداولات أسواق العالم المؤشرات المالية أسعار الصرف وغيرها من المعلومات ، وبالمقابل نجد أن دراسة سليمان

الحوش توصلت إلى أن نسبة 50% من أفراد عينته صرحوا أن وسائل الإعلام المستخدمة في الاتصال غير كافية لتغطية الاتصال وتوصيل المعلومات من الإدارة إلى عامليها بشكل يضمن السير الحسن للعمل . (1)

**الجدول رقم 19 : يبين توزيع أفراد العينة حسب مدى معرفتهم بالقرارات والتعليمات الداخلية**

الإجابة	التكرار	النسبة
متواصلة	26	65%
غير متواصلة	14	35%
المجموع	40	100%

من خلال قراءتنا للجدول نلاحظ:

أن الاتجاه العام يمثل نسبة 65 % من المبحوثين أكدوا أنهم على علم بالقرارات والتعليمات الداخلية مقابل نسبة 35 % أكدوا على عكس ذلك .

ويرجع سبب علم العمال الموظفين بالقرارات والتعليمات الداخلية إلى كون هذه القرارات تصدر بصفة دورية وتعلق باللوح المخصص للإعلانات والإشهارات الخزينة العمومية الولائية أضف إلى ذلك دور الإشهار والإشاعات والرسائل الإخبارية والملصقات الحائطية كما أن الاجتماعات والمحاضرات دور كبير ولإدارة العلاقات العامة دور فعال من خلال جميع البيانات عن طريق الانترنت والخدمات الإعلامية التي توفرها من كتابة وإعداد التقارير للعمال كما أن تواصل الموظفين في درابتهم بالقرارات والتعليمات يرجع إلى دوافع شخصية كالاستفادة من العلاوات والإتاوات والعطل والامتيازات مما يجعلهم على علم بكل جديد من قرارات وتعليمات وكذا لأجل السير الحسن داخل المؤسسة من

(1) - المرجع نفسه ، ص195

خلال عدم الاعتذار بجهل القرارات كذريعة للعمل ومن خلال الالتزام بالتعليمات المرفقية الجديدة لكي لا يتعرض العامل لفصل أو الإنذار أو التوبيخ أو أي عقوبة إدارية من شأنها أن تحط من مشواره المهني بسبب عدم علمه بها كما أن عدم علم البعض راجع إلى دافع شخصي كعدم الاهتمام واللامبالاة بكل ما هو جديد ما دام لا يخالف عامة العمال ، ونجد أن دراسة عقيلة زطال ان الاتصال يظهر في شكل قرارات وأوامر وتعليمات وأظهرت الدراسة أن مسيري المعهد لهم إدراك نسبي لأهمية الاتصال الداخلي في المعهد (1) .

### الجدول رقم 20 : يبين توزيع أفراد العينة حسب اللغة المستعملة للاتصال

اللغة المستعملة	التكرار	النسبة
العربية	04	10
الفرنسية	36	90
المجموع	40	% 100

من خلال قراءتنا للجدول نلاحظ:

أن الاتجاه العام يمثل نسبة 90 % من المبحوثين صرحوا أن اللغة المستعملة في الاتصال هي اللغة الفرنسية مقابل 10 % صرحوا بأن اللغة المستعملة هي العربية

من خلال ما تقدم يتبين لنا أن أغلبية الأفراد ينتقون المعلومات لإنجاز معلوماتهم باللغة الفرنسية لأنها عي المستمدة أكثر ونلاحظ إهمالا للغة العربية رغم أنها اللغة الرسمية للدولة حسب الدستور وهذا ليس راجع إلى كون العمال أساسا يتقنون الفرنسية أكثر من العربية ولكن السبب يكمن في عدم التعريب داخل الإدارة كما أن تلقي

(1) - عقيلة زطال : الاتصال الداخلي في المعهد الوطني المتخصص في تكوين الاساتذة التكوين المهني ، مرجع

سبق ذكره.ص207

المعلومات بالفرنسية على حساب العربية راجع إلى وسائل الاتصال التي تؤثر بشكل مباشر على اللغة فمثلا عندما يتحصل العمال على معلومات من وثائق رسمية تكون محررة باللغة الفرنسية رغم الاتجاه نحو التعريب في الإدارات.

كما توصلت دراسة عقيلة زطال ان اللغة المستعملة في الاتصال هي اللغة العربية عكس دراستنا التي توصلت الى ان نسبة 90 % من المبحوثين صرحوا أن اللغة المستعملة في الاتصال هي اللغة الفرنسية . (1)

**الجدول رقم 21: يبين توزيع أفراد العينة حسب مدى مناسبة اللغة المستعملة في الاتصال الداخلي**

الإجابة	التكرار	النسبة
مناسبة	08	20%
غير مناسبة	32	80%
المجموع	40	100%

من خلال قراءتنا للجدول نلاحظ:

أن الاتجاه العام يمثل نسبة 80 % من المبحوثين يرون أن اللغة المستعملة في الاتصال الداخلي غير مناسبة مقابل نسبة 20% يرون أنها مناسبة .

لقد صرح أغلب المبحوثين أن اللغة المستعملة غير مناسبة والتي هي اللغة الفرنسية كما يوضح ذلك الجدول رقم 21 وفي الحقيقة فهي مناسبة للمعاملات الداخلية في الخزينة العمومية الولائية خاصة لطبيعة المعاملات فيها ليس لأنه لا يوجد بديل في اللغة العربية للمعاملات المالية فهناك معاجم حديثة تحتوي كل المعاملات من سفتجة إلى شيك وغيرها فبذل الكمبيالة نستعمل كلمة سفتجة وبذل الشيك نستعمل الصك وبذل

(1) - المرجع نفسه، ص 197

compte نستعمل الرصيد والمشكل في ذلك يرجع في الحقيقة إلى أن أغلب القوانين في الجزائر مستمدة من القانون الفرنسي كذلك بالنسبة للمعاملات المالية فهي ميراث وخبرة أجنبية وإن اتجاه مبحثنا اقلبه جاء معارضا لاستعمال اللغة الفرنسية في الاتصال الداخلي في الخزينة هو في الحقيقة اتجاه مؤيد للتعريب في الإدارات في الجزائر، وتوصلت دراسة عقيلة زطال ان اللغة المستعملة حسب عينة البحث في الاتصال الداخلي مناسبة ويرجع ذلك الى استعمال اللغة العربية في الاتصال داخل المنظمة . (1)

---

(1) - المرجع نفسه، ص 197



## 2- استنتاج الفرضية الثانية

من خلال ما تقدم من تحليل الفرضية الأولى توصلنا إلى عدة نتائج حيث أكد بعضهم بغالبية مطلقة أن الاتصال يساهم في رفع الأداء وتحسينه بالنسبة إليهم حسب وذلك بمختلف أساليبه وأشكاله المعمول بها في الخزينة العمومية الولائية كما أكدوا أن الاتصال وتقنياته يساهم في توفير الوقت والجهد مما يساعد على تأدية مهام العمل إضافة إلى أنها توفر فرص الإعلام بالنسبة إليهم وكذلك تخفف من أعباء العمل وتسهله وذلك بواسطة ما يشمل عليه الاتصال من تقنيات وأساليب مختلفة ومتطورة وأضافوا أن كل ذلك له دور في تسهيل العمل داخل منشأتهم لذلك أكدوا من جهة أخرى أن الاتصال الداخلي بشتى أنواعه هو أمر ضروري .

وقد صرح بعضهم أن مستوى الاتصال في إدارتهم هو مستوى جيد وأن وسائل الإعلام المتوفرة لديهم كافية لتغطية الاتصال الداخلي مما ساهم في إمامهم بالقرارات والتعليمات الداخلية التي تخصهم وتخص مجال عملهم كما صرحوا أن اللغة المستعملة في الاتصال هي اللغة الفرنسية مؤكدين أنه غير مناسبة وأنه يجب الاتجاه نحو التوجه الوطني الذي يؤكد على التعريب في الإدارة.

ومنه نصل إلى أن الفرضية الثانية قد تحققت والتي مفادها أن: " ساهم نمط الاتصال السائد الرسمي في تسهيل المهام بين وحدات المؤسسة

ثالثا: تحليل واستنتاج الفرضية الثالثة

### 1- تحليل الفرضية الثالثة

هناك معوقات اتصالية لها علاقة بمستوى اداء العامل

الجدول رقم 22: يبين توزيع أفراد العينة حسب رأيهم في المعوقات التي تحد من الاتصال داخل المؤسسة

الإجابة	التكرار	النسبة
ارتفاع تكلفة الاتصال	10	25 %
عدم وجود أطراف متخصصة للقيام بعملية الاتصال	22	55 %
عدم الاقتناع بعملية الاتصال	08	20 %
معوقات اخرى	00	00 %
<b>المجموع</b>	<b>40</b>	<b>100 %</b>

من خلال قراءتنا للجدول نلاحظ:

أن الاتجاه العام يمثل نسبة 55% من المبحوثين يرون أن المعوقات التي تحد من الاتصال داخل المؤسسة واحد اسبابها (جهوية القرار بحيث يرجعون في كل قراراتهم الى بسكرة ) كذلك لا توجد خلية خاصة بالاتصال حالها حال جميع المؤسسات الجزائرية

سببها عدم وجود أطراف متخصصة للقيام بعملية الاتصال مقابل 25% يرون السبب هو ارتفاع تكلفة الاتصال بينما 4% يرون ان المعوقات سببها عدم الاقتناع بعملية الاتصال

تدل نتائج على أن هناك معوقات تنظيمية للاتصال في المؤسسة حسب ما صرح به اغلب المبحوثين وذلك من خلال عدة جوانب ولعل أهمها أنه كثيرا ما لا يوضع الفرد المناسب في المكان المناسب وبالتالي أن ذلك يمثل عائقا في سير العمل مما يؤدي إلى عدم اتفاق نوعية العمل مع الخبرة العلمية للفرد العامل مدى تقبله وتأقلمه في عمله وتفاعله مع الآخرين فإذا كان سلبيا فإنه يؤثر في العملية الاتصالية داخل المؤسسة.

كما اظهرت نتائج دراسة مازن الحوش الى ان التغلب على عوائق الاتصال يتم عن طريق اهتمام المشرف بالعمل ورضا العامل حيث اتفقت مع دراستنا ان هناك معوقات تحد من عملية الاتصال . (1)

**الجدول رقم 23: يبين توزيع أفراد العينة حسب فاعلية العمال في عملية الاتصال داخل المؤسسة .**

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	20	50%
لا	20	50%
المجموع	40	100%

من خلال قراءتنا للجدول نلاحظ:

أن الاتجاه العام يمثل نسبة 50% من المبحوثين يرون أن الجانب الاتصالي في مؤسستهم لا يراعي فاعلية العمال في حين نسبة 50% يرون أن الاتصال يراعي العنصر الإنساني وقدراته .

تدل النتائج على أن الاتصال لا يراعي أهمية العنصر الإنساني وقدراته في فاعلية الاتصال و النصف يرى أن إهمال العنصر الإنساني وقدراته من معوقات الاتصال أما

(1) - سليمان الحوش : الاتصال وتأثيره على تنظيم المؤسسة الإعلامية ، مرجع سبق ذكره . ص 195

النصف الآخر فيرى أنه عدم الاعتماد على القدرة البشرية من محفزات الاتصال خاصة الاتصال الداخلي ذلك أن العنصر البشرية مشوب بالخطأ المطلق مقارنة بالآلة التي يكون فيها الخطأ تقديري ونسبي .

**الجدول رقم 24 : يبين توزيع أفراد العينة حسب صعوبة اللغة خلال الاتصال مع الإدارة**

الإجابة	التكرار	النسبة
دائماً	10	25%
نادراً	30	75%
أحياناً	00	0%
المجموع	40	100%

من خلال قراءتنا للجدول نلاحظ:

من الجدول نلاحظ أن نسبة 75% من مجموع المبحوثين لا يجدون صعوبة في اللغة أثناء اتصالهم مع مسؤوليهم في حين صرحت فئة نسبتها 25% يجدون صعوبة في اللغة أثناء اتصالاتهم مع الإدارة.

من خلال الجدول نستنتج أن اغلب المبحوثين لا يجدون صعوبة في اللغة أثناء اتصالاتهم مع الإدارة ويعود ذلك إلى السير الحسن لعملية الاتصال داخل المؤسسة نظراً لوجود قنوات خاصة بالاتصال ، وبالمقابل أظهرت النتائج التي توصلت لها دراسة عقيلة زطال ان اغلبية المبحوثين لا يجدون صعوبة في الاتصال مع مسؤوليهم وفي هذه الجزئية نلاحظ ان الدراسات متفتتان . (1)

(1) - عقيلة زطال : الاتصال الداخلي في المعهد الوطني المتخصص في تكوين الاساتذة التكوين المهني ، مرجع سبق ذكره.ص210

الجدول رقم 25: يبين إمكانية منح الفرصة في الاجتماعات للمرؤوسين لإبداء رأيهم.

الإجابة	التكرار	النسبة
دائما	16	40%
أحيانا	14	35%
نادرا	06	15%
لا	04	10%
المجموع	40	100%

من خلال قراءتنا للجدول نلاحظ:

تشير النتائج التي حصلنا عليها أن نسبة 40% دائما تمنح لهم الفرصة في الاجتماعات ونسبة 35% أحيانا تمنح لهم الفرصة بينما نجد نسبة 15% نادرا ما تمنح لهم الفرصة ونسبة 10% لا تمنح لهم الفرصة.

من القراءة الإحصائية للجدول نستنتج أن الاجتماعات ضرورية ومهمة جدا لاتخاذ القرارات حيث تعمل الاجتماعات على تقليص الهوة بين العمال و الإدارة ،ولذلك نجد نسبة 40% من المبحوثين دائما تمنح لهم الفرصة في الاجتماعات نظرا لأهميتها.

الجدول رقم 26: يبين توزيع أفراد العينة حسب مدى تدريب العاملين على استخدام الأساليب الحديثة للاتصال

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	10	25%
لا	30	75%
المجموع	40	100%

من خلال قراءتنا للجدول نلاحظ:

أن الاتجاه العام يمثل نسبة 75 % من المبحوثين يقرون أنه لا يتم تدريبهم على استخدام وسائل الاتصال الحديثة في مؤسستهم بشكل كافٍ مقابل نسبة 25 % الذين يرون أنهم يتلقون تدريبات كافية لاستخدام وسائل الاتصال الحديثة

عدم تدريب العاملين على استخدام أساليب الاتصال الحديثة داخل المؤسسة راجع إلى كون أن الخزينة العمومية لا يحتاج إلى تجديد دوري للبرنامج فهو يعمل منذ تأسيسه بنظام وحيد منيع ضد القرصنة أو التدمير الإلكتروني .

**الجدول رقم 27 : يبين توزيع أفراد العينة حسب رأيهم في وجود معوقات تنظيمية للاتصال داخل المؤسسة .**

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	24	60%
لا	16	40%
المجموع	40	100 %

من خلال قراءتنا للجدول نلاحظ:

أن الاتجاه العام يمثل نسبة 60% من المبحوثين يرون أنه توجد معوقات تنظيمية للاتصال مقابل 40% يرون أنه توجد معوقات تنظيمية للاتصال داخل المؤسسة تدل نتائج الجدول على أن عملية الاتصال تتخللها معوقات تنظيمية حسب ما صرح به أغلب المبحوثين ، في حين توصلت دراسة مازن الحوش توصلت الى انه توجد معوقات كلما تم التغلب على عوائق الاتصال, كلما أدى ذلك إلى تحقيق الأهداف المطلوبة كذلك الاتصال يؤدي إلى الارتياح لدى جماعة العمل والذي بدوره يؤدي الى سهولة العملية الاتصالية . (1)

(1) - مازن الحوش : الاتصال وتأثيره على تنظيم المؤسسة الإعلامية ، مرجع سبق ذكره .ص198

الجدول رقم 28 : يبين توزيع أفراد العينة حسب تأهيل الكفاءات في استخدامها لوسائل الاتصال

الإجابة	التكرار	النسبة
مؤهلة	20	50%
غير مؤهلة	20	50%
المجموع	40	100%

من خلال قراءتنا للجدول نلاحظ:

أن الاتجاه العام يمثل نسبة 50 % من المبحوثين يرون أن مستخدمي وسائل الاتصال في إدارتهم أو مؤسساتهم أو منشآتهم غي مؤهلين وبنفس النسبة يرون أنهم مؤهلين وبنفس النسبة يرون أنهم مؤهلين للتحكم في وسائل الاتصال تراوحت النسبة بين القائلين بتأهيل الكفاءات المتوفرة وعدم كفاءتها وعنا نفسرها ب: كفاءة المستخدمين راجع إلى عدم حدوث أي ثغرة مالية على مستوى القطاع وهذا راجع لفتنة العمال في الخزينة العمومية الولائية.

عدم كفاءة راجع إلى الطوابير الكبيرة وتحضر الزبائن وكذا أصلا إلى عدم تجديد آلات الدفع وآلات الحاسب وكذا نقص التأطير عند دخول الخزينة العمومية الولائية كموظف جديد ويرجع إلى ضعف الاتصال بين مديرية الاتصال الداخلي وبين مديرية المواد البشرية داخل نفس المؤسسة.

الجدول رقم 29 : يبين توزيع أفراد العينة حسب توفير عملية الاتصال لمعلومات المناسبة .

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	14	%35
لا	26	%65
المجموع	40	% 100

من خلال قراءتنا للجدول نلاحظ:

أن الاتجاه العام يمثل نسبة 65 % من المبحوثين يرون أن تقنيات الاتصال المتاحة في مؤسستهم غير كفيلة بتوفير المعلومات المناسبة مقابل نسبة 35% يرون أن التقنيات الاتصالية المتاحة كفيلة بتوفير المعلومات المناسبة

وتبين نتائج الجدول أن المعلومات التي تتوافر في حالة الاتصال الداخلي هي من قبيل الإشاعة غالباً فيكون احتمال عدم صدقها ومن مميزات الإشاعة أنها وسيلة اتصال داخلي سريعة التداول والانتشار ومرنة وشخصية وتؤثر في نشر المعلومة أسرع من أي طريقة أخرى تستخدمها الإدارة غير أنها لا توفر المعلومة المناسبة .



## 2- استنتاج الفرضية الثالثة

من خلال ما تقدم من تحليل الفرضية الثانية نصل إلى عدة نتائج حيث أكد أفراد العينة أن الاتصال الداخلي في مؤسساتهم المالية أو بالأحرى في إدارتهم غير فعال من حيث تنمية العلاقات الاجتماعية مثل عدم تنسيق الجهود بين الأفراد العاملين، إضافة إلى بعض المشكلات المرتبطة بإدراك الإنسان ونظرته للآخرين ومشاعره نحوه من كما أكدوا أن الجانب الاتصالي كثيرا ما لا يراعي العنصر الإنساني وقدراته الفكرية والعلمية، إضافة إلى ان كثيرا من وسائل الاتصال غير كافية، ما يجعل بعض المصالح تعرف نوعا من التأخير في عملها

وأكدوا أن عملية الاتصال المتوفرة في مؤسساتهم كثيرا ما تعيق الحصول على المعلومات بالنسبة للكثير من المصالح والعمال فيها، إضافة إلى وجود مشكل عدم رسكلة العمال في المجال الاتصالي مما يجعلهم لا يجيدون بعض الأساليب الاتصالية الحديثة، كما صرحوا أنه في الكثير من المرات لا يراعى التوقيت المناسب في العملية الاتصالية، وكثيرا ما تتأخر مما يسبب خلا في بعض الأحيان لدى مصالح في المؤسسة، وأكدوا أن كثير من الكفاءات غير مؤهلة للعمل في المجال الاتصالي، وأنه كثير من الأحيان توفر عملية الاتصال المعلومات المناسبة.

ومنه نصل إلى أن الفرضية الثانية قد تحققت، والتي مفادها: " هناك معوقات اتصالية لها علاقة بمستوى أداء العامل .

## الاستنتاج العام :

لقد أكدت النتائج بعد تحليل الفرضيات الأولى والثانية والثالثة على تحققهما وذلك من خلال تصريحات أفراد عيبتنا العاملين في الخزينة العمومية الولائية حيث توصلنا إلى أن الاتصال في هذه المؤسسة يساهم في رفع الداء وتحسين مستوى العمل وأن الاتصال بأساليبه وتقنياته المتعددة والمختلفة يساهم إلى حد كبير في توفير القوت والجهد ويساعد على تحمل أعباء العمل .

ومن جهة أخرى توصلنا من خلال تصريحات المبحوثين إلى أن للاتصال في الخزينة العمومية الولائية له عوائق تخفض من مستوى الأداء لديهم منها ما هو مرتبط بالجانب الاجتماعي فيما يخص الفرد في حد ذاته ومنها ما هو خاص بالجانب الإداري من حيث الاتصال في حد ذاته والجانب التقني من حيث التدريب على العمليات الاتصالية وهي في الحقيقة عوامل تساهم في إعاقة الجانب الاتصالي في مؤسستهم .

وبالتالي نصل إلى تأكيد أن الفرضيات قد تحققت من خلال البحث الميداني ومن خلال تصريحات المبحوثين .