

## المقدمة:

يعتبر الإتصال ركيزة أساسية في المجتمع، وهو الوسيلة التي يستخدمها الإنسان لتنظيم الاستقرار، وخلال نقل المعلومات وتبادلها من جيل إلى آخر. بحيث لا يمكن أن تنشأ أي مؤسسة وتستمر دون إتصال يجري بين أعضائها، ويكفي أن ننظر إلى المجتمع الحديث بمؤسساته وهيئاته ومنظماته لكي ندرك أن الإتصال هو الجهاز العصبي الذي يعمل على تماسك الأجهزة وتكاملها. ويعد الإتصال من أقدم أوجه النشاط الإنساني، وتؤدي أنواع، الإتصال المختلفة دور كبير في حياة كل فرد مهما كانت الوظيفة التي يشغلها. فالإتصال يؤثر على كل فرد بشكل أو بآخر.

لقد حظي الإتصال باهتمام كبير وواضح من طرف المختصين والباحثين في مجال السلوك الإنساني عموماً والسلوك التنظيمي خصوصاً. فالإتصال نشاط إنساني ارفع الحياة الإنسانية منذ البداية وهذا إنطلاقاً من مسلمة أن الإنسان كائن اجتماعي بطبعه، فهو قديم قدم وجود الإنسان على سطح الأرض، إذن فالإتصال ضرورة إنسانية في مختلف المؤسسات من تبادل المعلومات والأفكار بين الرؤساء والمرؤوسين باستخدام مختلف أنواع الاتصالات ويقوي علاقات إنسانية داخلها. فقد تخطى اتصال من كونه ضرورة اجتماعية لتعامل ليصبح يمس جميع المؤسسات وتنظيماتها المختلفة، ويتنوع الإتصال بتنوع هذه المؤسسات ولهذا نجد أنواعه مختلفة: (إتصال ذاتي، شخصي، جماهيري، إتصال تنظيمي) وهذا الأخير الذي يتم في المؤسسات يلعب دوراً هاماً داخل المنظمات، فلا يمكن دراسة سلوك الأفراد في المنظمات دون التعرض إلى مفهوم الإتصال فهو بمثابة العمود الفقري للتنظيم داخل المؤسسة، وهنا يمكن تشبيه دور الإتصال داخل المؤسسة بالدم الذي يجري في عروق الإنسان. فهو يحافظ على تدفق وإنسياب العمل داخل المنظمات بحيث ترتفع كفاءة وإنتاجية العمل، كلما كان هناك أنظمة جيدة للاتصالات التي تلعب دوراً في تحسين الأداء الوظيفي الذي يعد نتاج جهد سواء كان عضلياً أو فكرياً يقوم ببدله فرد أو مجموعة لإنجاز عمل معين للوصول، أو تحقيق أهداف مسطرة سلفاً مبنية على إستغلال الموارد المتاحة، أو مدخلات المؤسسة بأقل تكلفة. وهذا وما يعطي المؤسسة مكانتها ويضمن لها البقاء والاستمرارية والتميز ضمن المؤسسات الناجحة. فالمورد البشري يعتبر من المحددات الرئيسية لجميع الأنشطة وأعمال المؤسسة. كما يعتبر محور الأساسي في المؤسسات الإدارية، نهيك أنه يعتبر أحد المؤشرات الدالة على مستوى كفاءة العاملين، وبلوغهم مستوى الإنجاز المطلوب وفق إمكانيات المتاحة. فالعنصر البشري هو الذي يخطط وينظم ويتخذ القرارات وينفذ، ويتابع سير العمل من أجل تحقيق أهداف معينة تسعى لها المنظمة. وبالتالي أداء هذا المورد البشري هو الذي يعطي المؤسسة مكانتها في عالم المؤسسات وبالتالي تبرز أهمية الأداء الوظيفي للعاملين من خلال نتائجه، فإذا كان أدائهم جيد فعال أكيد يعطي ميزة

تنافسية في السوق ويضمن لها التميز والإستمرارية في نشاطها ويعطي لها مكانة عالية ضمن أنجح المؤسسات.

ولذلك سنتناول في هذه الدراسة أثر الاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ووفقا لذلك فقد قسمنا الدراسة إلى قسمين أساسيين بعد تحديد الإطار المنهجي للدراسة، قسم إلى جانب نظري وآخر ميداني.

الجانب النظري: فلقد إشتمل على فصلين أردنا من خلالها الكشف على الجوانب النظرية للدراسة، وتحديد المفاهيم المتعلقة بها.

الفصل الأول: يمثل مفاهيم عامة حول الاتصال و عملياته، وتضمن ثلاث مباحث المطلب الأول تعريف الاتصال المطلب الثاني تطوره والمطلب الثالث عناصره. أما المبحث الثاني: جاء تحت عنوان أهمية الإتصال وأهدافه ووظائفه. أما المبحث الثالث: جاء تحت عنوان الاتصال داخل المؤسسة، وتضمن تمهيد، ثم مفهوم الاتصال داخل المؤسسة، وأنواعه، أهدافه، أما الفصل الثاني: جاء تحت عنوان الاتصال وعلاقته بالأداء الوظيفي، حيث تناول المبحث الأول تعريف الأداء الوظيفي، ومكوناته، وأنواعه

أما المبحث الثاني: تناول مظاهر الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه ومحدداته

أما المبحث الثالث: تناول أثر الاتصال على العاملين.

الفصل الثالث: تحت عنوان دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر وكالة الجلفة. فتضمن البطاقة التقنية لمؤسسة اتصالات الجزائر وكالة الجلفة، وعرض الجداول وتفسيرها وأخيرا خلاصة الفصل.

وبعدها استنتاجات عامة، ثم قائمة المراجع وأخيرا الملاحق.

## 1-أهمية وأهداف الدراسة :

### 1-1 أهمية الدراسة :

تتمثل في أهم العناصر المستمدة من هذا البحث، والتي قدمت الدراسة أهمية وقيمة وتتمثل في مايلي:

- تسليط الضوء على أهم عناصر العملية الإدارية، وهي الاتصالات التنظيمية التي تنعكس على الأداء الوظيفي في المنظمة.

-إبراز أهمية الإتصال التنظيمي في المؤسسة.

-الوقوف على أوجه القصور التي تعاني منها العملية الإتصالية في المؤسسة، والتي تؤثر بدورها على أداء العاملين. لذلك يمكن الإستفادة من نتائجها في رفع مستوى الأداء العاملين في المؤسسة.

-توضيح الإتصال بصفة عامة، ومكانة الإتصال التنظيمي بصفة خاصة، وما يمكن أن يقدمه أو يساهم في تحسين الأداء الوظيفي في المنظمة.

## 2-أسباب إختيار موضوع دراسة:

إن إختيار الإتصال التنظيمي لدراستنا هو محاولة معرفة مدى مساهمته ودوره في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين داخل المنظمات، كعنصر أساسي في تطور ورقي المنظمات وإزدهار نشاطها من خلال دورها البشري. وهناك جملة من الأسباب لإختيار هذه الدراسة حيث قسمت إلى أسباب ذاتية، وأخرى موضوعية.

### 2-1الأسباب الذاتية:

الرغبة الذاتية في دراسة هذا الموضوع، ومحاولة معرفة دور الإتصال التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي.

موضوع الإتصال التنظيمي له علاقة مباشرة بتخصصنا (إتصال وعلاقات عامة). ملاحظتنا للأوضاع السائدة في بعض المؤسسات أمثال فضولنا للمحاولة معرفة الأسباب التي تؤدي إلى سوء الفهم بين عمالها، والذي نرى من بين هذه الأسباب هو سوء الإتصال.

### 2-2الأسباب الموضوعية:

وجود الإتصال التنظيمي ضروري وهام جدا لتحسين الأداء الوظيفي، ونجاح في بقاء أي مؤسسة.

تحسين المؤسسات ومساهماتها في رفع مستوى الأداء الوظيفي.

تدعيم المكتبة الجامعية، والكشف عن المعنى الحقيقي للموضوع وإزالة الغموض.

### 3- أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي:

التعرف على الاتصال التنظيمي وأبعاده المختلفة .

التعرف على الأداء الوظيفي مفهومه ومحدداته.

التعرف على مدى تأثير عناصر الاتصال التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين.

معرفة الدور الذي يلعبه الاتصال التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي.

تنبيه العاملين في المؤسسة إلى أهمية الاتصال التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة، وذلك باستغلال النتائج المتوصل إليها ميدانياً.

### 4-الدراسات السابقة:تعتبر الدراسات السابقة أو المتشابهة بمثابة إطار نظري أو

مرجع نظري يعود إليه الباحث ليستطيع الإحاطة بجوانب بحثه والإستفادة مما توصلت إليه البحوث العلمية، ولقد تناولت الكثير من الدراسات والبحوث النفسية الإتصال التنظيمي والأداء الوظيفي، في عدد كبير ويمكن استعراض هذه الدراسات فيمايلي:

### 4-1الدراسة الأولى:

دراسة " الطالب العربي بن داود "تحت عنوان " فعالية الإتصال التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية "دراسة ميدانية بمركب الرافعات والمجارف C.P.G - عين السمارة- قسنطينة، لنيل شهادة الماجستير، حيث سعت هذه الدراسة إلى التطرق لفاعلية الاتصال التنظيمي المؤسساتي، وما إذا كانت المؤسسة محل الدراسة تهتم فعلا في تحقيق العملية الاتصالية، حيث طرحت الإشكالية الدراسة الرئيسية كالتالي:

ما مدى إهتمام المؤسسة الصناعية محل الدراسة بمسألة الإتصال التنظيمي؟ وما مدى فعاليته في إنمائها وتطويرها؟

ولقد إعتد الباحث في هذه الدراسة على الفرضية الرئيسية التالية:

-يمكن تحقيق فعالية الإتصال بين إدارة الموارد البشرية والعمال بتجاوز المعوقات الإنسانية، والتنظيمية، والفنية، وكذا الفزيقية.

حيث إستقت هذه الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع نفسه، فموضوع فعالية الإتصال التنظيمي يعد مسألة ذات أهمية كبيرة لما يشهده من إهتمام الكثير من الباحثين والمفكرين في مجال الإدارة والتنظيم وعدم الإجتماع وغيرها من التخصصات.