

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم: علم الاجتماع  
الرقم التسلسلي: .....  
رقم التسجيل: .....



مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع  
تخصص: علم اجتماع اتصال  
بعنوان:

العلاقات السوسيو مهنية في المؤسسة  
الجزائرية في ضوء مواقع التواصل الاجتماعي  
دراسة ميدانية في المؤسسة الاستشفائية الهادي بن جديد - الطارف -

إشراف الأستاذة:  
د. بن وهيبة نورة

إعداد الطالبتان:  
مروى مرداسي  
سارة زواغي

لجنة المناقشة:

الصفة	مؤسسة الانتساب	الرتبة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	جامعة الطارف	أستاذ محاضر أ	د.منية غريب
مشرفا ومقررا	جامعة الطارف	أستاذ محاضر أ	د. بن وهيبة نورة
عضوا ممتحنا	جامعة الطارف	أستاذ محاضر أ	د.معاوية سامية

السنة الجامعية : 2022-2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# شكر و عرفان

من لم يشكر الناس لم يشكر الله

و من أسدى إليكم معروفا فكافئوه ، فئن لم تستطيعوا فادعوا له  
نشكر الله وحده و نحمده حمدا كثيرا مباركا على هذه النعمة الطيبة  
و النافعة نعمة العلم و البصيرة الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم  
و المعرفة و أعاننا على أداء هذا الواجب

ووفقنا إلى إنجاز هذا العمل نتوجه بجزيل الشكر و الامتنان  
إلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد على إنجاز هذا العمل  
و نخص بالذكر الأستاذة المشرفة

**" الدكتورة بن وهيبة نورة "**

التي لم يخل علينا بتوجيهاتها و نصائحها القيمة  
التي كانت عوننا لنا في إتمام هذه المذكرة و لا يفوتنا أن

نشكر كل أساتذتنا قسم علم الاجتماع

بكلية جامعة الشاذلي بن جديد

**و كل طلبة دفعة 2023**

# إهداء

أهدي تخرجي إلى

روح أمي الطاهرة الطيبة الزكية " رحمها الله و جعلها في جنة

الفردوس الأعلى

أمي الحنونة التي سهرت الليالي طويلة من أجل راحتي و سعادتي

و تستيقظ من أجل الدعاء لي أمي الحبيبة جعلتها الله في جنة

النعيم مع الأنبياء و الصديقين في العالمين

أهدي تخرجي إلى :

أعز الناس على قلبي أبي الغالي دوما و أبدا حفظه الله لي من

كل سوء يارب

لا أستطيع أن أقول لك شكرا لا تقال

إلا في نهاية الأحداث

إلى أخير العزيز و الذي ساندي و لو يجبر الطاهر طيلة الفترة

التي قضيتها في إعداد البحث و الخير الذي قدمه لي بلا حدود

إلى أساتذتي الكرام و أهل الفضل على الذين غمروني بالحب و

التقدير و النصيحة و التوجيه

# سارة

# إهداء

الحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا و نشكره  
على فضله علينا و الحمد لله  
حتى يرضى ، و الحمد لله بعد الرضا و بعد توفيقنا  
أهدي هذا العمل المتواضع لمن كان سببا في وجودي أُمي الحبيبة  
و أبي الغالي حفظهما الرحمان  
و إلى سندي و من شجعني على إكمال دراستي جدي و جدتي رحمهما الله  
و إلى أخير الخضر و أختي راضية  
و إلى خالتي و زوجة أخي زهرة و إلى

**الجميلة جنى**

و إلى كل عائلتي

**نادية ، سناء معتر ، مريم ، إسلام ، ضياء ، مبروك ، وجدان**

**فاطمة الزهراء**

و إلى كل من سندي من بعيد أو من قريب

ماديا أو معنويا

**مروى**

# ملخص الدراسة

## ملخص الدراسة :

هدفت هذه الدراسة المعنوية بـ : " العلاقات السوسيو مهنية في المؤسسة الجزائرية

### في ضوء مواقع التواصل الاجتماعي ((.

دراسة ميدانية بمستشفى الهادي بن جديد الطارف إلى معرفة دور مواقع التواصل

الاجتماعي في تقوية العلاقات الاجتماعية و المهنية وذلك من خلال الإجابة عن الإشكالية

المتتمثلة في :

دور مواقع التواصل الاجتماعي و تحديد الفاتيسبوك في تقوية العلاقات الاجتماعية و

المعنية داخل المؤسسة الاستشفائية ؟

إلى جانب نظري فيه 03 فصول و جانب ميداني تم التطرق في الأول إلى الجانب المفهمي و

الجانب المنهجي .

أما الفصل الثاني : قمنا التطرق فيه إلى نظريات التي عالجت موضوع العلاقات الاجتماعية

داخل المؤسسة

أما الفصل الثالث :فقد تم التطرق فيه إلى أهمية العلاقات الاجتماعية و المهنية و كذلك دور

مواقع التواصل الاجتماعي .

و فيما يخص الفصل الرابع يندرج ضمن الجانب الميداني فقد تناولنا فيه الإجراءات المنهجية

في جمع البيانات من ميدان الدراسة إضافة إلى استخدام جداول لبسيطة و مركبة و ذلك بعد

تحليل و مناقشة البيانات و في الأخير نتأج الدراسة على الشكل التالي :

- هناك علاقات اجتماعية ومهنية قوية بالمؤسسة ميدان الدراسة ساهمت في تجاوز الصعوبات التنظيمية .
- تساهم الثقة التنظيمية بدرجة كبيرة في تقوية العلاقات الاجتماعية بين العاملين داخل المؤسسة ميدان الدراسة .
- تساهم مواقع التواصل الاجتماعي في تقوية العلاقات الاجتماعية .
- نظام الاتصال له دور كبير في تقوية العلاقات الاجتماعية .

summary:

This moral study aimed at: “Socio-professional relations in the Algerian institution in the light of social networking sites”.

A field study at Al-Hadi Bin Jadid Al-Tarif Hospital sought to know the role of social networking sites in strengthening social and professional relationships, by answering the problem represented in: The role of social networking sites and identifying Facebook in strengthening social and concerned relations within the hospital institution?

In addition to a theoretical side, it contains 03 chapters and a field side. The conceptual side and the methodological side were addressed in the first place.

As for the second chapter, we discussed the theories that dealt with the issue of social relations within the institution

As for the third chapter, the importance of social and professional relationships was discussed, as well as the role of social networking sites.

And with regard to the fourth chapter, it falls within the field side, in which we dealt with the methodological procedures in collecting data from the field of study, in addition to the use of simple and compound tables, after analyzing and discussing the data, and finally the results of the study are as follows:

- There are strong social and professional relationships in the institution in the field of study that contributed to overcoming organizational difficulties.
- Organizational trust contributes significantly to strengthening social relations between workers within the institution, the field of study.
- Social networking sites contribute to strengthening social relations.
- The communication system has a major role in strengthening social relations.

# فهرس الموضوعات

الموضوعات

## ❖ فهرس الموضوعات

الصفحة	العنوان
	إهداء
	شكر و تقدير
	ملخص
	فهرس المحتويات
أ - ج	مقدمة
<b>الفصل الأول : الإطار المفهمي و المنهجي للدراسة</b>	
07	- تمهيد
08	<b>المبحث الأول :الإطار النظري</b>
08	- المطلب الأول : إشكالية الدراسة
11	- المطلب الثاني : أسباب اختيار الموضوع
12	- المطلب الثالث : أهداف اختيار الموضوع
12	- المطلب الرابع : أهمية الدراسة
13	<b>المبحث الثاني : الإطار المفهمي</b>
13	- المطلب الأول: المفاهيم الرئيسية ( الأساسية)
15	- المطلب الثاني : المفاهيم المقارنة ( المؤشرات )
22	<b>المبحث الثالث : الإطار المنهجي</b>
22	- المطلب الأول : المنهج المختار .
24	- المطلب الثاني : أدوات جمع البيانات
26	- المطلب الثالث : عينة الدراسة
27	- المطلب الرابع :المجال الجغرافي للدراسة

28	- خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني: النظريات المفسرة للعلاقات السوسيو مهنية داخل المؤسسة</b>	
31	المبحث الأول: النظريات المفسرة للعلاقات السوسيو مهنية داخل المؤسسة
31	- المطلب الأول: النظرية الوظيفية :
33	- المطلب الثاني : نظرية التفاعلية الرمزية :
35	- المطلب الثالث :نظرية الأنساق
36	- المطلب الرابع :نظرية العلاقات الإنسانية
39	- المبحث الثاني : الدراسات السابقة
39	- المطلب الأول :الدراسات المحلية
44	- المطلب الثاني : دراسات عربية
46	- المطلب الثالث الدراسة الأجنبية
48	- المطلب الرابع: التعقيب على الدراسات السابقة
50	- خلاصة الفصل
<b>الفصل الثالث :</b>	
<b>العلاقات السوسيو مهنية وتجليات العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة الجزائرية</b>	
53	تمهيد
54	المبحث الأول : ماهية العلاقات الاجتماعية
54	المطلب الأول : أهمية العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة
57	المطلب الثاني : مظاهر الاهتمام بالعلاقات الاجتماعية

58	المطلب الثالث : خصائص العلاقات الاجتماعية
62	المطلب الرابع : أشكال العلاقات الاجتماعية
65	المطلب الخامس : أهمية العلاقات المهنية داخل المؤسسة
66	المطلب السادس : أهداف العلاقات المهنية داخل المؤسسة
67	المطلب السابع : تصنيفات العلاقات المهنية
70	المطلب الثامن : عوامل تفكك العلاقات المهنية
75	- المبحث الثاني : عموميات حول مواقع التواصل الاجتماعي في المؤسسة الجزائرية ( الفاييسوك نموذجا )
75	المطلب الأول:نشأة مواقع التواصل الاجتماعي
76	المطلب الثاني :تقسيمات مواقع التواصل الإجماعي
78	المطلب الثالث :خصائص مواقع التواصل الإجماعي
80	المطلب الرابع :أغراض مواقع التواصل الاجتماعي
80	المطلب الخامس: أنواع شبكات التواصل الاجتماعي
82	المطلب السادس : أهم مواقع التواصل الاجتماعي
86	المطلب السابع : إيجابيات مواقع التواصل الاجتماعي
87	المطلب الثامن : سلبيات مواقع التواصل الاجتماعي
89	خلاصة الفصل
<b>الجانب الميداني للدراسة</b>	
<b>الفصل الرابع : الإطار الميداني و التطبيقي للدراسة</b>	
92	تمهيد
93	➤ أولا : مجالات الدراسة
97	➤ ثانيا : تفريغ و تحليل البيانات الميدانية

132	➤ ثانياً: نتائج عامة للبحث
135	خاتمة
137	قائمة المراجع
	الملاحق

❖ ثانيا : فهرس الجداول :

الجدول الميدانية		
الرقم	العنوان	الصفحة
01	يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	97
02	توزيع أفراد العينة حسب النسب	98
03	بين توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	99
04	بين توزيع العينة حسب الأقدمية في العمل	100
05	طبيعة العلاقة بين العمال في المؤسسة	101
06	يوضح الثقة بين الموظفين	102
07	مدى مساهمة الثقة في تقوية العلاقة بين العمال و زملائهم	103
08	مدى وجود الدعم و المساندة في حالة ما إذا ارتكب عامل خطأ في عمله	104
09	الثقة في القرارات التي تتخذها المؤسسة:	105
10	بين طريقة تفضيل العمال في القيام بعملهم	107
11	يوضح نسبة إرتباط العلاقات الغير رسمية بين المبحوثين و رؤسائهم في العمل	108
12	وجهة نظر العاملين حول انعكاس العلاقات الاجتماعية و المهنية على أداء العمال	109

110	يبين مدى رغبة العمال في تكوين علاقات طيبة مع العمال الجدد	13
112	وصف العلاقات الاجتماعية و المهنية داخل المؤسسة	14
113	يبين توزيع العينة حسب استخدام مواقع التواصل الاجتماعي	15
114	يبين أهم مواقع التواصل الإجتماعي استخداما	16
115	يبين توزيع العينة حسب الأصدقاء في مجال العمل على مواقع التواصل الاجتماعي	17
115	يوضح مدى الفايسبوك في العمل	18
116	يوضح مجالات استخدام الفايسبوك	19
117	يوضح الموافقة على استعمال الرقمنة في المؤسسة	20
118	يوضح لنا أن الرقمنة سهلة الإجراءات مع فوائد استخدامها	21
120	بين ايجابيات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي داخل المؤسسة	22
121	يوضح سلبيات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على المؤسسة و العلاقات الاجتماعية و المهنية	23
123	يوضح الهدف من استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في المؤسسة	24
124	العلاقة بين التواصل الاجتماعي و العلاقات	25

	السوسيومهنية	
125	يوضح التواصل بين الإدارة و الموظفين و دوره في تقوية العلاقات	26
126	يبين طبيعة الاتصالات التي يستخدمها في عملك	27
127	طريقة الاتصال بين الموظفين	28
128	تبادل المعلومات بين الموظفين يساهم في تقوية العلاقات	29
129	يوضح وصول المعلومة للعامل رغم تغيبه	30
130	مناقشة قضايا العمل خارج دوام العمل	31
131	دور العلاقات غير الرسمية في فهم الأمور و التعليقات و تأثيره على المعلومات	32

# مقدمة

- مقدمة :

تعد مواقع التواصل الاجتماعي من أهم المواقع الإلكترونية التي تعرف تطورا كبيرا في عدد مستخدميها و إنتشار واسع عبر العالم ،حيث إستطاع الأفراد من خلالها إنشاء صفحات شخصية لهم و ربطها مع أصدقائهم و أهلهم من أجل دعم التواصل و تبادل الأفكار و التعبير عن وجهات النظر حول مختلف المواضيع ،و أصبحت هذه المواقع تستغل أيضا من طرف المؤسسات الاجتماعية و الثقافية و الخدماتية و هذا باعتبارها أداة تسويقية غير مكلفة و فعالة و جذابة و سريعة الوصول .

وبما أنّ المؤسسات تتكبد ميزانيات ضخمة ،فلما زاد لا نقوم باستغلال هذه المواقع كإستراتيجية للعلاقات السوسيو مهنية والذي تهدف إلى خدمات المؤسسة و عرض المعلومات و البيانات اللازمة ،بالإضافة إلى إدارة علاقات العاملين و توطيد العلاقة معهم عن طريق الرد على استفساراتهم التي يطرحونها عبر صفحات المؤسسات و تزويدهم بالمعلومات و التفاعل معهم لكسبهم على المدى الطويل و تعزيز ثقة الجمهور بالمؤسسة ،كما تعد مواقع التواصل الاجتماعي تقنية تناول الأفكار و المعلومات من خلال التواصل بين المجتمعات الافتراضية .

لقد أصبحت مواقع التواصل الاجتماعي أحد الدعائم الهامة التي تساهم في زيادة إنسجام العلاقات و التماسك بين العاملين ضمن مجموعات العمل ،كما أصبحت تلعب دورا حيويا في توجيه جهود العاملين من أجل حلّ المشاكل الداخلية و الخارجية التي تواجههم عندما يحاولون تحقيق أهدافهم المشتركة .

و لا يقتصر تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على العمل بل أصبح يمثل أحد مفاتيح النجاح لمختلف المؤسسات إذ يؤدي إلى رفع الروح المعنوية و تحسين العلاقات الاجتماعية و زيادة الرضا الوظيفي ما ينعكس إيجابا على أدائهم و بالتالي أداء المؤسسة .

## مقدمة

مواقع التواصل الاجتماعي تعلمنا منها مهارات التعامل مع الأشخاص و التي يمكن استخدامها في مختلف مجالات العمل ،كما تمكننا مواقع التواصل الاجتماعي خلق صورة مركبة للمرفق الذي نواجهه أو الشعور الذي يجتاحنا عندما نعبر عنه لمن حولنا ،حيث تساهم مواقع التواصل الاجتماعي في تنظيم المجتمع من خلال استخدامها لإطلاق طاقات الأفراد و المجموعات المختلفة في المجتمع و حتى تتم العلاقات المهنية بفاعلية و نجاح و من أجل تجنب أي إحتمال لسوء الفهم أو الخلاف بين العاملين ،فعلى المديرين و العاملين التعاون لإيجاد نمط معين من مواقع التواصل الاجتماعي لاختصار الوصول إلى أهداف التنظيم .

وبما أن المؤسسة جزء لا يتجزأ من البناء الاجتماعي لأي مجتمع ،و بما أنها نسق مصغر مفتوح على النسق الأكبر ،هذا ما يعكس وجود علاقة وطيدة بين المؤسسة و المجتمع ،و خاصة و إن عملنا هذه المؤسسة هي مؤسسة صحية و تتمثل في المستشفى ،حيث تعتبر هذه الأخيرة مكون أساسي له طبيعة البنائية و الوظيفية التي تنعكس على منظومة العلاقات التي تنشأ داخلها و على علاقتها بالمجتمع ككل .

و ينظر إلى التنظيمات الاستشفائية على أساس أنها تمثل بناء اجتماعيا تعبر عنها مجموعة من العلاقات المهنية بين المهنيين الطبيين من أطباء و ممرضين و غيرهم من أعضاء الهيئة الطبية و بين المرضى في مختلف فئاتهم و أعمارهم و جنسهم و مستوياتهم العلمية و الاقتصادية و ظروفهم النفسية و الاجتماعية و الصحية و غيرهم .

فالبناء الاجتماعي للمؤسسة الاستشفائية يمثل نسقا من العلاقات التي تربطها أخلاقيات مهنة الطب و التمريض و غيرها و كذلك التخصص المهني العلمي الدقيق في شكل تراتيني محدد و معبر و مرتبط و بالتالي أدوار يلتزم بها كل المتعاملين داخل المرفق الصحي و ترتب عليهم تبعات و مسؤوليات و تعطيمهم مزايا و صلاحيات حيث تمثل العلاقات الاجتماعية في

المؤسسة الاستشفائية البعد الحركي الديناميكي الاجتماعي، كما تنمو و تتغير و تتجدد نمنا خلال علاقات التفاعل الاجتماعي، و هي بهذا تمثل سيرورة العلاقات الاجتماعية إلهة نوع نمنا النمطية الذي تتميز به التنظيمات الاستشفائية، قمنا بدراسة وصفية على المؤسسة العمومية الهادي بن جديد الطارف، حيث من خلالها سببن نوع وطبيعة نظام العلاقات المهنية الذي تبعد هذه المؤسسة الاستشفائية ضمن كل هذه الفئات المهنية المتنوعة و كذا العلاقات الاجتماعية المتداخلة لتحقيق هدفها الإنساني و الحفاظ على الصحة المحلية و المعالجة و من ذلك قسمنا البحث إلى جانبين الجانب النظري و الجانب الميداني تناولنا فيهم ما يلي :

تناولنا في الفصل الأول تمهيدا لموضوع الدراسة و تحديد الإشكالية و صياغة فرضيات الدراسة مع تحديد الأهمية و الأهداف الموجودة منها، و تحديد المفاهيم الأساسية لدراسة مع ضبط المفاهيم الإجرائية، و في الأخير تم تحديد المنهج و تحديد أدوات جمع البيانات .

أما الفصل الثاني فلقد توجهنا إلى تحديد النظريات المفسرة للعلاقات السوسيو مهنية داخل المؤسسة الجزائرية و الدراسات السابقة التي تناولت نفس الموضوع .

أما الفصل الثالث فأهتم بدراسة العلاقات السوسيو مهنية داخل المؤسسة الجزائرية و دور مواقع التواصل الاجتماعي الفايسبوك أنموذجا

أما الفصل الرابع فقد تناولنا فيه الإجراءات المنهجية للعمل الميداني من خلال التطرق إلى مجالات الدراسة و تحديد منهج الدراسة و جمع البحث و عينته و أدوات جمع البيانات و تحديد أساليب التحليل و أخيرا قمنا بعرض و تحليل المعطيات، ثم مناقشة نتائج الدراسة في ظل فرضيات الدراسة، والاستنتاج العام، وكانت خاتمة الدراسة عبارة عن موجزة حول ما توصلنا إليه .

## الفصل الأول:

# الإطار المفهومي و المنهجي للدراسة

## الفصل الأول :

### الإطار المفهيمي و المنهجي للدراسة

- تمهيد

#### المبحث الأول :الإطار النظري

- المطلب الأول : إشكالية الدراسة
- المطلب الثاني : أسباب اختيار الموضوع
- المطلب الثالث : أهداف اختيار الموضوع
- المطلب الرابع : أهمية الدراسة

#### المبحث الثاني : الإطار المفهيمي

- المطلب الأول: المفاهيم الرئيسية ( الأساسية )
- المطلب الثاني : المفاهيم المقارنة ( المؤشرات )

#### المبحث الثالث : الإطار المنهجي

- المطلب الأول : المنهج المختار .
- المطلب الثاني : أدوات جمع البيانات
- المطلب الثالث : عينة الدراسة
- المطلب الرابع :المجال الجغرافي للدراسة
- خلاصة الفصل

## - تمهيد :

يعتبر الإطار العام للدراسة الإستراتيجية الشاملة لتقنيات وأدوات البحث و طريقة استعمالها بحيث أن البحث بحاجة إلى هندسة وأدوات وخطط أولية من أجل كفاءة البحث لتسهيل جمع البيانات الكمية و الكيفية ،كما أنه يعطي البحث موضوعية و تنسيق ومراحل تساهم في كسب بحثنا طابعه العلمي ،ويتضمن هذا الفصل وصف كاملا لمشكلة البحث وطرح تساؤلات الدراسة ووصف المنهج الذي تم استخدامه وأسباب وكيفية اختيار عينة الدراسة والأداة التي تم الاعتماد عليها في جمع بيانات البحث و أهمية وأهداف اختيار الموضوع موضوع الدراسة و الصعوبات التي واجهناها.

- المبحث الأول : الإطار النظري :

- المطب الأول : إشكالية الدراسة :

يعتبر الإنسان كائنا اجتماعيا بطبعه ،فقد حاول منذ القدم الانضمام إلى عدة جماعات وتكتلات مختلفة ،أصبحت تعرف اليوم بالمؤسسات ،سعيًا منه إلى إشباع حاجاته و رغباته الاجتماعية و النفسية،وبالتالي فإنه لا وجود لأي تكتل أو تنظيم دون أفراد و جماعات تتفاعل فيما بينها ،لتحقيق مصالح مشتركة و يكونون من خلالها علاقات اجتماعية ومهنية متبادلة ويؤدي على ضوءها جملة من الأدوار والمهام والأنشطة المختلفة التي تسمح لهم بتحقيق أهدافهم الفردية و الجماعية و إشباع رغباتهم المتنوعة .<sup>(1)</sup>

ولاشك أن الاهتمام ببناء نسق أو بناء اجتماعي متماسك ومتوازن يتطلب الاهتمام لبناء علاقات متينة و متماسكة بين أفراد هذا البناء على اختلاف أشكالها،هذه الأشكال المختلفة من العلاقات الاجتماعية والمهنية في بيئة العمل ،تعتبر لب وجوهر البناء الاجتماعي فيها . حيث تتميز شبكة العلاقات الاجتماعية والمهنية داخل المؤسسة على اختلاف أشكالها وأنواعها بالتعقيد تارة و بالمرونة تارة أخرى ،فهي امتداد لشبكة العلاقات الاجتماعية خارج المؤسسة .

كما أن التطور التكنولوجي و العلمي الهائل الذي يشهده العالم اليوم حقق مستويات متميزة من التقدم في مختلف لو من الحياة ،حيث أفرزت هذه التكنولوجيات ما يعرف بالإعلام الجديد الذي أضاف نمطا حديث في العلاقات الاجتماعية والمهنية بين الأفراد والجماعات خلقت من خلالها فضاءات للتعبير والتفاعل بالصوت و الصورة .

<sup>1</sup> - فينش وسيم : " واقع العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية " ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ل . م . د في علم الاجتماع جامعة محمد الضيق بن يحي ،جيجل ، 2015 ، 2016 .

وتبادل المعلومات والأخبار والرسائل النصية بين الأفراد و ذلك عبر تطبيقات متعددة و منها المواقع الإلكترونية ،المدونات الإلكترونية ومواقع التواصل الاجتماعي وتشكل هذه الأخيرة مساحة افتراضية يلتقي فيها مجموعة من الأفراد لهم نفس الاهتمامات والميول من أجل التعبير عن آرائهم وأفكارهم عبر شاشات الكمبيوتر .

إذا لفت مواقع التواصل الاجتماعي إقبالا كبيرا و متزايدا بالأخص من ناحية التصفح الاطلاع والبحث عن الأخبار وأخر مستجدات العالم من طرف الأفراد والمؤسسات بالنظر للأهمية والرواج الذي تكتسبه مواقع التواصل الاجتماعي .

فقد لجأت العديد من المؤسسات على اختلاف أنواعها إلى الاعتماد على هذه التقنية الجديدة و إدراجها في عملها فالمؤسسة باعتبارها كيان اجتماعي و مجال اجتماعي مؤسس على شبكة علاقات تضامنية أو عدوانية تؤثر على سير العمل و استخدام العمال من هذا المنطلق تصبح المؤسسة لا تنتج حصريا الخبرات المادية والسلع و لكنها تتيح و تعيد إنتاج في أن واحد علاقات اجتماعية ومهنية .<sup>(1)</sup>

لذلك تسعى المؤسسات إلى تحقيق الرسالة التي أسست من أجلها عن طريق مواكبة التغيرات البيئية المتسارعة لدى فإنها تعمل على إتباع استراتيجيات وأساليب مختلفة في سبيل تحقيق ذلك الهدف وهذا يتطلب توافر مجموعة من الموارد تتمثل في الموارد المادية و التكنولوجية .

ومن بين تلك المؤسسات نذكر مؤسسة الاستشفائية لولاية الطارف الهادي بن جديد التي تعتمد على مواقع التواصل الاجتماعي والذي يخدم المؤسسة و يساهم في تطوير العلاقات

<sup>1</sup> - شاشرة نورة : " نظام الاتصال و العلاقات الاجتماعية المهنية في التنظيمات الاستشفائية " ، مذكرة ماستر علم اجتماع ، تنظيم و عمل ، 2012 .

الاجتماعية و المهنية وإن ضمان و بقاء واستمرار المؤسسة الجزائرية في ظل المتغيرات والتطورات البيئية السريعة يستوجب أن تكون المؤسسة كتلة واحدة متكاملة في أجزائها وفروعها المختلفة الأفراد و المؤسسات من بينهما المؤسسة الاستشفائية الهادي بن جديد و كيفية استعمال مواقع التواصل الاجتماعي " و إدراجها في الميدان المهني و دورها في العلاقات السوسيو مهنية داخل المؤسسة و من هذا المنطلق فإن إشكالية دراستنا تتمحور حول التساؤل الرئيسي التالي :

- ما الدور الذي تلعبه مواقع التواصل الاجتماعي وتحديد الفيسبوك في بناء العلاقات السوسيو مهنية داخل المؤسسة الجزائرية وتحديد المؤسسة الاستشفائية الهادي بن جديد ؟

- التساؤلات الفرعية التالية :

- (1) كيف تساهم الثقة التنظيمية في تقوية العلاقات الاجتماعية و المهنية بالمؤسسة ؟
- (2) ما هي أهمية استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في المؤسسة ؟
- (3) كيف لنظام الاتصال أن يساهم في نمو العلاقات الاجتماعية المهنية في المؤسسة ؟

## - المطب الثاني : أسباب اختيار الموضوع :

هناك عدة أسباب دفعتنا لاختيار هذا الموضوع :

### ➤ الأسباب الذاتية :

- الميل الشخصي و رغبتنا في دراسة الاتصال ووسائل التواصل الاجتماعي .
- استطلاعنا حول هذا الموضوع دفعتنا إلى التفكير في إعادة صياغة و العمق حول العلاقات الاجتماعية و المهنية داخل المؤسسة .
- القرب المكاني ووجود مساعدة من داخل الميدان الحصول على المعلومات اللازمة .
- الاهتمام بوسائل التواصل الحديثة لما لها من أثر حول الأداء المهني و سيرورة بشكل معترف .

### ➤ الأسباب الموضوعية :

- نظرا للتعقد الذي تتميز به المؤسسة الاستشفائية فالموضوع يطرح نفسه حيث تساؤل حول نمط الاتصال الذي يميز هذه المؤسسة .
- لقلة الدراسات الميدانية فيما يخص المؤسسات الاستشفائية .
- من أجل أن يظهر أهمية العلاقات المهنية داخل المؤسسة الجزائرية و كذلك دور وسائل التواصل الاجتماعي الايجابي على العمال و المؤسسة و كذلك الأهداف المرجوة من المؤسسة في تدفء المرضى و الوقوف في الخدمة الصحية.

- **المطلب الثالث : أهداف اختيار الموضوع :**

و من أهمها ما يلي:

- محاولة تسليط الضوء على المواقع الأكثر استعمالا من طرف المؤسسة .
- الكشف عن أهمية العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة على اختلاف أشكالها و دورها في إدارة العملية السلوكية للأفراد و علاج المشكلات التنظيمية و تجاوز الصعوبات التي تعاني منها المؤسسة الجزائرية .
- الكشف عن نوع العلاقات التي تربط أعضاء المؤسسة و أثرها تأثير سلوك الأفراد داخل المؤسسة ، و كيف يمكن تنميتها بما يخدم أهداف المؤسسة .
- توضيح دور للمواقع التواصل الاجتماعي في تقوية العلاقات الاجتماعية و المهنية داخل المؤسسة.

- **المطلب الرابع : أهمية اختيار الموضوع :**

- الأهمية التي تمثلها العلاقات الاجتماعية و المهنية داخل المؤسسة على اختلاف أشكالها الدور الكبير الذي تلعبه في تحقيق التوازن و التماسك داخل البناءات الاجتماعية .
- أهمية التواصل و الاتصال في المؤسسة في نجاح العلاقات الاجتماعية و المهنية .
- أهمية بناء علاقات اجتماعية و مهنية داخل المؤسسة .
- إضافة إلى الدور الذي تلعبه في التخلص من العديد من العراقيل و الصعوبات التي تواجهها المؤسسات الجزائرية .

- المبحث الثاني : المفاهيم و المصطلحات :

- المطلب الأول : المفاهيم الرئيسية:

يعتبر ضبط المفاهيم في الدراسات و البحوث الاجتماعية عنصرا أساسا لا يمكن الاستغناء عنها و هذا راجع إلى اختلاف المداخل و التيارات التي تتناول المفهوم حسب أهدافها و حتى يكون الباحث على تحكم أكثر بالمفهوم الذي يتناه في دراسته يجب أن يضبطه من كل النواحي و الزوايا حتى لا يكون هناك ، أي ليس باعتبار أن الباحث بوجه دراسته حسب المفاهيم المستعملة و التي يقصدها في دراسته الميدانية مما يتوافق و اتجاهات أفراد العينة و يتعلق الأمر هذا الموضوع العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ، و بالتالي يستوجب تحديد المفاهيم الأساسية و المفاهيم المرتبطة لفهم موضوع الدراسة .

- العلاقة لغة :

هي رابطة صداقة أو عمل أو رحم و بذلك فإن العلاقة هي الروابط و الصلات التي

تنشأ بين شخصين أو ظاهرتين . (1)

- العلاقات الاجتماعية :

يقصد بالعلاقات الاجتماعية تفاعل فرد معين مع أفراد آخرين متأثرا بهم و مؤثرا فيهم و هذه العلاقات قد تكون واضحة أو خفية أولية أو ثانوية مباشرة أو غير مباشرة يعرفها 'زفافشكي' " أنها نسق معين ثابت يشمل طرفين سواء كانا فردين أو جماعتين ، تربطهم حادة معينة و ملحمة أو اهتمام معين أو قيمة معينة شكل قاعدة لتفاعلهم إلى جانب أنها نسق معين

<sup>1</sup> - بطرس البستاني ، قطر المحيط ، مطبوعات ، بيروت ، لبنان ، 1969 ، 1426

من الواجبات و المسؤوليات أو وظيفة مقننة للطرفين بحيث يكون كل طرف ملزم بأدائها نحو الطرف الآخر. (1)

- اصطلاحاً :

تعرف العلاقة بأنها : " رابطة بين شيئين أو ظاهرتين بحيث يستلزم تغير إحداهما بتغيير الأخرى ، و قد تكون علاقة إتقان أو شبه تبعية .

يعرف من هذا التعريف أن العلاقة هي رابطة بين شيئين أو ظاهرتين يؤثر كل طرف في الآخر و قد تكون العلاقة من علاقة إنسجام أو تكامل . (2)

- العلاقات المهنية :

هي تلك القوى العاطفية و الوجدانية التي تنمو وتتطور بين الإحصائي والعميل وهي نمط من العلاقات الإنسانية هادف و مركز ومحدود بوقت ، وأن العلاقة في خدمة الفرد توصف بأنها ( التفاعلات الديناميكية الاتجاهات والعواطف بين أخصائي خدمة الفرد والعميل ) بهدف مساعدة العملاء على تحقيق توافق أفضل بين أنفسهم و بيئاتهم .

كما تعرف أيضا على أنها : " حالة من الارتباط العاطفي والعقلي تتفاعل فيها مشاعر وأفكار كلا من الأخصائي والعميل لتحقيق التعاون الايجابي المرتبط بعملية المساعدة .

تعرف كذلك بأنها صلة أو رابطة بين موضوعين أو أكثر ( علاقة مدرس و تلاميذ ،الرئيس بمرؤوس )

1 - أحمد زكي بدوي : " معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية " ، مكتبة لبنان ، لبنان ، 1993 ، ص 352 .  
2 - ديمة الشاكر ، التأثير بالآخرين و العلاقات العامة ، بحيث لنيل درجة الديبلوم في العلاقات العامة ، الأكاديمية السورية الدولية ، 2009 ، ص 07 .

يعتبر هذا التعريف أن مفهوم العلاقة هو مفهوم مجرد و غير مادي ، و هي تعين تلك

الروابط بين موضوعين أو أكثر ، أو بين شخصين تجمعهم جوانب مشتركة . (1)

### - إجرائيا :

هي علاقة الفرد بوظيفته و زملائه والمسؤول يكفي علاقة الأطباء بالوظيفة التي يقومون

بها و كذلك علاقة الإداريين والأطباء ، مع بعضها البعض داخل المؤسسة الاستشفائية.

### - المؤسسة :

- لغة : حسب القاموس العربي الشامل فالمؤسسة ( جمع مؤسسات ) وتعني جمعية أو معهد

أو شركة أسس لغاية إجتماعية أو حيزية أو اقتصادية . (2)

- اصطلاحا : تعرف المؤسسة على أنها " مجموعة من الطاقات البشرية والموارد المادية (

طبيعية كانت أو مالية أو غيرها ...) والتي تشغل فيما بينها وفق تركيب معين و توليف محدد

قصد إنجاز وأداء المهام المنوط بها من طرف المجتمع . (3)

ما يمكن أن نستخلصه من هذا التعريف أن المؤسسة تركيبة من الطاقات البشرية من أجل

القيام مهام و الوصول لنتائج معينة .

وتعرف أيضا هي الوحدة الاقتصادية التي تتجمع فيها الموارد البشرية و المادية الأزمة

للإنتاج الاقتصادي. (4)

1 - ديما الشاعر ، المرجع السابق .

2 - عبد الله البياني : "القاموس العربي الشامل " ، دار المراقب الجامعية ، بيروت ، 1937 ، ص 517 .

3- غريب عبد السميع :الاتصال و العلاقات العامة في المجتمع المعاصر ،مؤسسة شباب الجامعة ، الاسكندرية ، 1996 ، ص 46 .

4 - عمر صخري : " إقتضاء المؤسسة ،ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1995 ، ص 24 .

## - إجرائيا :

المؤسسة هي وحدة محددة جغرافيا تتضمن مجموعة من الأفراد تربطهم علاقات تنظيمية محددة، بحيث تتوفر فيهم بعض الصفات الجسمية والنفسية ولديهم خبرات وقدرات واتجاهات وميول تؤهلهم لشغل مناصب معينة في المؤسسة. يعملون وفق نظام محدد تقسم فيه الأعمال وتوصف فيه الوظائف، ويختلف تقسيم العمل باختلاف المؤسسات وطبيعة نشاطها(خدمية، اقتصادية) كما تراعى فيه الفروقات الفردية بين العمال وتحفظ لهم المؤسسة حقوقهم. والمؤسسة محصلة تنظيم وتنسيق بشري يجمع بين مجموعة من الموارد، تسير عقلايا وفق خطة محددة مسبقا من اجل تحقيق أهدافها وتأدية رسالتها.

## - تعريف المؤسسة الخدماتية :

## - اصطلاحا :

هي تنظيم إنتاجي خدماتي يعمل به عدد من العمال تحت سقف واحد أو تحت عدة سقوف ذات طبيعة إنتاجية خدماتية.

كما توفر خدمات للعملاء و المستفيدين أو المستخدمين ،و تشمل هذه الخدمات عددا من المجالات مثل الرعاية الصحية،و التعليم و الترفيه و النقل و الاتصالات و الخدمات المالية و الخدمات الإلكترونية و غيرها و تتميز المؤسسات الخدماتية بأنها تعتمد بشكل أساسي على العملاء أو المستفيدين في تحقيق أهدافها و تسعى إلى تلبية احتياجاتهم و رغباتهم .

و تتميز المؤسسة الخدمية على غرار المؤسسات الصناعية و التجارية ببعض الخصائص التي تجعل منها أكثر أهمية عن هذه الأخيرة فالزبون عندما يتوجه إلى هذه المؤسسة فإنه سيتطلع على أحسن ما يمكن أن توفر له المؤسسة من نوعية و جودة الخدمة . (1)

#### - تعريف المؤسسة الخدمية إجرائيا :

المؤسسة الخدمية هي عبارة عن هيكل منظم القرارات ووسائل خاصة،حيث يستفيد الزبون ،حيث يستفيد بخدماتها بمختلف الأشكال و الأنواع فهي تقوم ببيع مباشرة و هذا ما يجعلها تضطر لتوسيع مجال علاقاتها مع الزبائن ،تضم أكبر عدد منهم ، إن هذا التوسيع يسمح المؤسسة الخدمية بالاطلاع السريع و المباشر على رغبات الزبائن و أذواقهم من أجل تحسين نوعية الخدمة المقدمة .

#### - مواقع التواصل الاجتماعي :

يعرف لنا هارن و مادين " أن مواقع التواصل الاجتماعي " بأنها مساحات افتراضية في شبكة الأنترنت تستطيع بواسطتها المستخدمين أثناء صفحات الشخصية و استخدام الأدوات المتنوعة للتفاعل والتواصل مع من يعرفونهم من ذوي الاهتمامات المشتركة و طرح الموضوعات و الأفكار ومناقشته. (2)

تهدف مواقع التواصل الاجتماعي لجميع مستخدمين و الأصدقاء و مشاركة الأنشطة والاهتمامات و تكوين أصدقاء مع أشخاص آخرين لهم نفس التوجهات .

<sup>1</sup> -علاي بن هادية و خرون : القاموس الجديد للطلابي ،معجم عربي ،الشركة التونسية للتوزيع ، ط 01 ،الجزائر، 1984 ، ص 196

<sup>2</sup> -محسن بن جابر بن عراض الزهراني : "دور مواقع التواصل الاجتماعي في حل المشكلات التي تواجه الطلاب التربوية العلمية " ،السعودية ،2013 ، ص 54 .

وتعرف أيضا على أن الشبكات الاجتماعية هو استخدام تطبيقات الأنترنت للتواصل والاتصال بالغير أو هي المواقع الإلكترونية التي توفر فيها تطبيقات الأنترنت لمستخدميها تتيح لهم إنشاء صفحة معروضة العامة ضمن موقع أو نظام معين و توفر وسيلة اتصال مع معارف منشيء الصفحة أو مع غيره من مستخدمي النظام و توفر خدمات لتبادل المعلومات بين مستخدمي ذلك الموقع أو نظام غير الأنترنت. (1)

تستخلص من هذا التعريف بأن الباحث يعتبر مواقع التواصل هي عبارة عن مساحة تتيح للفرد التعبير عن أفكاره و آرائه ،والتواصل مع الآخرين مع من يعرفهم تكون لديهم نفس الاهتمامات .

#### - المطلب الثاني : المفاهيم الثانوية :

#### - مفهوم الثقة التنظيمية:

تعرف الثقة بأنها : مجموعة من التوقعات المشتركة بين طرفين ،أي أنها عبارة عن عقد مكتوب بينهما مع الالتزام به سلوكيا و علائقيا ،بحيث يولد ثقة متبادلة تحكم العلاقة بين الطرفين . (2)

1 - حسين شفيق : " التقليل الإعلامي و الغيبوية المهنية ، دار الفكر و الفن ، القاهرة ، 2014 ، ص 57 .  
2 - زكريا مالك الدوري : أحمد علي صالح ، إدارة التمكين ، و اقتصاديات الثقة في تنظيمات أعمال الألفية الثالثة ، دار البارودي ، للنشر و التوزيع ، ط 01 ، الأردن ، 2009 ، ص 323 .

و تعرف أيضا بأنها: إيمان الفرد بأهداف و قرارات و سياسات المنظمة و رؤسائها و بجميع الأفراد العاملين معه ،و ذلك بما يعكس رضا و إلتزام الفرد اتجاه المنظمة .<sup>(1)</sup>

يلاحظ من هذا التعريف أنه أكثر شمولاً ،حيث شمل ثقة الفرد العامل بزملائه و رؤسائه و سياسات و أهداف المنظمة ،و أنها تزيد في مستوى رضا في العمل و مستوى التزايد اتجاه منظمته و التي تعود على المنظمة بالنفع .

و تعرف الثقة التنظيمية أيضا توقعات و معتقدات و مشاعر إيجابية يحملها الأفراد اتجاه المنطقة التي ينتمون إليها و المرتبطة بالممارسات و السلوكات التنظيمية المطبقة .

و يفهم نم من هذا التعريف السيكولوجي في أنه أعتبر الثقة شعور و توقع نفسي إيجابي يحمله الفرد اتجاه العاملين معه إلى اختلاف مستوياتهم التنظيمية وهي تؤثر تأثيراً قوياً على ممارساتهم و سلوكياتهم داخل المؤسسة.

كما يعرفها "أبرخت " على أنها : التوقع الذي يحمله الفرد أو الجماعة من الأقوال اللفظية و اكتسابه و الأفعال المختلفة التي تصدر عن فرد أو مجموعة أخرى يمكن الاعتماد عليها .<sup>(2)</sup>

<sup>1</sup> - محمد جودة محمد فارس :العلاقة بين الثقة و الإلتزام التنظيمي ،دراسة ميدانية بجامعة الأزهر ، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية و الإدارية ،المجلد 22 ، ع 02 ، 2014 ، ص 168 .

<sup>2</sup> - رامي جمال أندرواس ،عادل سالم معاينة : الإدارة بالثقة و التمكين ،عالم الكتب الحديث للنشر ، ط 01 ، الأردن ، 2008 ، ص 27 .

**- التعريف الإجرائي للثقة التنظيمية :**

يقصد بالثقة التنظيمية في هذه الدراسة شعور و توقعه إيجابي متبادل بين عامل و عامل آخر ،أو بين عامل و رئيسه ،ما ينعكس إيجابيا على سلوكات و ممارستهم داخل المؤسسة .

**- مفهوم الفيس بوك :**

ترجع فكرة إنشاء الفيس بوك إلى صاحب هذه الفكرة و هو مارك زوكربيرج الذي أطلق الموقع عام 2004 ،حيث قام بتصميم موقع على شبكة الأنترنت لجميع أصدقائه في جامعة هارفارد الأمريكية ويمكنهم من تبادل الآراء والأخبار والصور و يساعد على التواصل بينهم و لقد أطلق موقع الفيس بوك النسخة العربية في مارس 2009 ،وأحتل هذا المركز الثاني عالميا من حيث معدلات الدخول عليه و ذلك في فبراير 2010 .

يعرف على أنه موقع إلكتروني المتواصل الاجتماعي أي أنه يتيح للأشخاص العاديين والاعتباريين ( كالشركات ) و يبرز نفسه وأن يعزز مكانته عبر أدوات الموقع للتواصل مع أشخاص آخرين ضمن نطاق ذلك الموقع أو عبر التواصل مع مواقع التواصل أخرى ،وإنشاء روابط تواصل مع الآخرين .<sup>(1)</sup>

ويعرف أيضا هو موقع تواصل مجاني وسيلة اجتماعية للتواصل الاجتماعي بين مختلف أفراد المجتمع .

<sup>1</sup>- محمد منتصر : " واقع استخدام المنظمات الأصلية في قطاع غزة لشبكات التواصل الاجتماعي في تعزيز علاقتها بالجمهور " إشهاد ماجستير ،الجامعة الاسلامية ،غزة ،فلسطين ، 2013 ، 2014 .

فهو شبكة تربط مجموعات من البشر للتعاون و النقاش و تبادل الآراء حول قضايا مشتركة

،فهو الشبكة الأكثر انتشارا بين مختلف الشبكات الأخرى.(1)

### - المفهوم الإجرائي للقيسبوك :

موقع من مواقع الشبكات الاجتماعية التي تهدف إلى تكوين العلاقات بين الأفراد عبر

مختلف أنحاء العالم من خلال تبادل المعلومات.

### - مفهوم الاتصال :

#### - لغة :

يرجع أصل كلمة " إتصال " إلى الكلمة اللاتينية communisa و معناها

Common، أي مشترك أو عام و بالتالي فإن الاتصال كعملية يتضمن المشاركة أو التفاهم

حول شيء أو فكرة أو إحساس أو اتجاه أو سلوك أو فعل ما . (2)

### - اصطلاحا :

إشارة رد فعل أو تحريك السلوك لدى الطرف الأخر و هو في اللغة الصلة و العلاقة و

بلوغ غاية مهنية من وراء تلك الصلة يعتبر الاتصال مقوما أساسيا لوجود الإنسان و ينشأ من

خلال عملية خلق وتبادل وسائل معينة في شبكة من العلاقات التي تعتمد على بعضها البعض

بغرض تحقيق أمر في ظل البيئة المحيطة . (3)

<sup>1</sup>- أطلع على الموقع يوم 2023/03/10 ، على الساعة 18.05 سا

[www.mawdou3.com](http://www.mawdou3.com)

<sup>2</sup> - عدنان أبو مصلح معجم علم الاجتماع، أسامة ، ط 01 ، الأردن ، عمان ، 2006 ، ص 477 .

<sup>3</sup>- بوحنيقة قوي ،الاتصالات داخل المنظمة المعاصرة ، ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر ، 2010 ، ص 54

## - الاتصال ( التعريف الإجرائي ) :

هو عملية اجتماعية يتم من خلالها تبادل المعلومات و الآراء و الأفكار والاتجاهات بين الأفراد بأساليب ووسائل متنوعة قصد إحداث الفهم المشترك و تحقيق هدف معين ..

## - المبحث الثالث : الإطار المنهجي :

## - منهج الدراسة :

في الواقع لا توجد طريقة علمية واحدة يمكن الاعتماد بمفردها للكشف عن الحقيقة لأن طرق العلم تختلف باختلاف المواضيع التي يدرسها كل باحث و لهذا فقد استعمل كبار المفكرين عدة مناهج حيث تختلف في ميدان تخصصه .

## - تعريف المنهج :

المنهج الوصفي هو أحد المناهج البحثية في العلوم الاجتماعية و الإنسانية ، و يهدف إلى وصف الظواهر و الأحداث الاجتماعية و الإنسانية بشكل مفصل و دقيق ، دون التدخل فيها أو تفسيرها ، يستخدم هذا المنهج في تحليل الظواهر الاجتماعية و الثقافية و السلوكية و غيرها ، و يتميز بأنه يعتمد على الوصف المفصل و الدقيق للظاهرة المدروسة ، و لا يتدخل فيها بتفسيرات أو تفسيرات نظرية يستخدم المنهج الوصفي في جميع المجالات التي تهتم بدراسة الأشياء و الظواهر ، مثل اللغويات و العلوم الاجتماعية و علم النفس و التربية و الجغرافيا و التاريخ و الأدب و علم الإعلام و الفنون و العلوم السياسية و الاقتصادية و التسويق و مجالات أخرى و يتضمن المنهج الوصفي عادة عدة خطوات بما في ذلك تحديد الموضوع المدروس ، و جمع المعلومات المتعلقة بالموضوع و تحليل هذه المعلومات و تصنيفها

و تفسيرها، و تقديمها بطريقة واضحة و مفصلة في التقرير النهائي ، كما يعم استخدام العديد من الأساليب و التقنيات في المنهج الوصفي .

من بين هذه الأساليب الملاحظة المباشرة و تعني ملاحظة الظاهرة أو الحدث المدروس مباشرة دون التدخل فيه أو التأثير عليه ،ويمكن استخدام الملحمة المباشرة في العديد من المجالات مثل العلوم الاجتماعية و التربية و الطب والبيئية . (1)

### - المنهج الوصفي :

هو أحد المناهج الرئيسية الذي يعتمد عليه كثيرا و بشكل رئيسي في الدراسات العلمية على مستويين أو مرحلتين :

➤ المستوى الأول : هو مرحلة البحوث إلى التعرف على أهم الفروض التي ينبغي أن توضع موضع البحث و التجربة .

➤ المستوى الثاني : إذ تهدف البحوث الكشفية بوجه عام إلى التعرف على ظاهرة معينة باكتشاف معارف و أفكار جديدة تساعد على تحديد المشكلة البحثية مسبقا . (2)

➤ المستوى الثاني : من البحوث التي تعتمد على المنهج الوصفي موضوعاتها هي البحوث الوصفية أو كما يطلق عليها الدراسات الوصفية الشخصية المعمقة يعتمد المنهج الوصفي السائد في الدراسات الوصفية على ثلاث خطوات رئيسية هي :

1. إختيار الوحدة الأساسية أو العينة لموضوع الدراسة العلمية.

2. إكتشاف الطريقة الملائمة للقياس الكمي لمختلف عناصر ومكونات وحدة الدراسة.

<sup>1</sup> - عمار بوحوش : مناهج العلمي و طرق إعداد البحوث ،ديوان المطبوعات الجامعية ، ط 05 ، ابن عكنون ،الجزائر ، 2009 ، ص 99 .

<sup>2</sup> - جمال محمد أبو شب ،البحث العلمي و المناهج و الطرق و الأدوات ،دار المعرفة الجامعية ، 2007 ، ص 165 .

3. فحص العوامل المختلفة المؤثرة في تنظيم الظاهرة.(1)

- **المطلب الثاني : أدوات جمع البيانات :**

### (1) الملاحظة:

هي عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظواهر والمشكلات والأحداث ومكوناتها المادية والبيئية ومتابعة سيرتها واتجاهاتها وعلاقاتها بأسلوب علم منظم ومخطط وهادف بقصد التفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات والتنبؤ بسلوك الظاهرة وتوجيهها لخدمة أغراض الإنسان و تلبية احتياجاته.(2)

لقد قمنا بملاحظة مجموعة من السلوكيات و التصرفات الدالة على مدى وجود علاقات سوسيو مهنية في المؤسسة في إطار مواقع التواصل الاجتماعي و تحديدا الفايسبوك .

### (2) الإستمارة :

وهي الأداة الأساسية التي تعتبر من أهم الوسائل في جمع المعلومات وترتكز عليها البحوث الميدانية من خلال جمع المعطيات حول الموضوع المدروس و تعرف بأنها أسلوب جمع البيانات الذي يستهدف استشارة الأفراد المبحوثين بطريقة منهجية لتقديم الحقائق والآراء و لأفكار مرة عملية إعداد و توزيع الاستمارة بعدة خطوات :

- **المرحلة الأولى:**تمثلت في محاولة بناء أسئلة تخدم عرض الدراسة ثم عرضناها وزيادة الأستاذ المشرف و بعد أسبوع أقترح علينا حذف الكثير من الأسئلة وزيادة وتعويضها

<sup>1</sup> - المرجع السابق ، ص 165 .

<sup>2</sup> - مورييس أنجرس : "منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ،تدريبات علمية،صحراوي بوزيد ،بوشرف كمال ،دار القصبه ،ط 02 ،الجزائر، 2006، ص 298 .

بأخرى، لأننا في هذه المرحلة كنا بعدين نوعا ما عن هدف الدراسة، فكلب منا الاجتهاد أكثر.

- **المرحلة الثانية:** بعد تعديلها مرة ثانية قمنا بعرضها للأستاذ المشرف وطلب منا القيام بتجريب بعض الاستثمارات و ذلك بتوزيع ما بين 10-15 إستمارة للتأكد من أفراد العينة فهموا جميعا المقصود من الأسئلة فهما موحدا.

- **المرحلة الثالثة:** لقد واجهتنا صعوبة في توزيع الاستثمارات ذلك لأن مدير المستشفى لم يكن لديه الوقت للإطلاع على الاستثمارة وإعطاء الموافقة بتوزيعها و ذلك لمدة 10 أيام، وبعدها تم تجريبها وظهرت بعض النقائص الخفيفة و تم تعديلها، ثم قمنا بالتوزيع مرة أخرى و ذلك على أفراد العينة ككل، فقط تم توزيع الاستثمارات على كل من فئة: الأطباء، شبه الطبي والإداريين .

- **هدف الإستمارة:** بعد الصدق من الخصائص المهمة التي يجب الاهتمام بها عند إجراء بحث وصدق الاستثمارة يعني أنه تصميم الإستمارة لابد أن تقيس الظاهرة إلى عبارات يتألف منها الاختبار وعندها يتأكد الباحث أن الطريقة كلية وتقيس الظاهرة، حينها يقوم باستقلالها.

- تصنف الاستثمارة على سؤال تتراوح بسن الأسئلة المفتوحة و المغلقة موزعة على كل الأطباء والمرضين، و الإداريين.

وقد تضمنت استمارة بحثنا على أسئلة مغلقة و أخرى مفتوحة و أخرى مغلقة، و قد تم

تقسيم هذه الإستمارة إلى أربعة محاور رئيسية وهي كالتالي :

➤ **المحور الأول:** و قد تضمن البيانات الشخصية لمجتمع البحث ،حيث تعرفنا من خلاله على السن و المستوى التعليمي و المهنة الذي ميز أفراد العينة .

➤ **المحور الثاني:** يتكون من عشرة أسئلة حوا الثقة التنظيمية و دورها في تقوية العلاقات الاجتماعية و المهنية،و كيفية انعكاس الثقة التنظيمية إيجابا على سلوكيات و ممارسات العمال داخل المؤسسة .

➤ **المحور الثالث:** و هو مدى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في المؤسسة و قد تكون من (12) سؤال و كيفية التعامل و استخدام مواقع التواصل الاجتماعي و دورها في تسيير المؤسسة الجزائرية و الاستشفائية "الهادي بن جديد الطارف"

➤ **المحور الرابع:**وقد تكون من سبعة (07) أسئلة تحت عنوان نظام الاتصال ودوره في تنمية العلاقات السوسيو مهنية في المؤسسة الجزائرية.

و قبل تطبيق الإستمارة في صورتها النهائية قمنا بالإستشارة حيث تم و منها على أستاذتي المشرفة بالجامعة ،و بعد ذلك تم اختيارها على وحدات من مجتمع بغرض معرفة مدى ملائمة الأسئلة .

### - (3) عينة الدراسة:

تتطلب دراسة ظاهرة أو مشكلة ما توفر بيانات و معلومات ضرورية عنها ،و هذا لتساعد الباحث في اتخاذ قرار أو حكم مناسب حيالها ،و كما تتطلب أيضا ضرورة وضع تعريف محدد وواضح و دقيق لمجتمع و عينة الدراسة،لأن ذلك يساعد على تحديد الأسلوب العلمي الأمثل لدراسة موضوع الظاهرة.

- (4) مجتمع الدراسة:

إن مجتمع البحث في العلوم الإنسانية هو مجموعة منتهية أو غير منتهية من العناصر

المحددة مسبقا و التي تتركز عليها الملاحظات (1).

وحسب القوانين الإحصائية في حساب العينة فإن مجتمعنا الكلي بقدر 350 فردا و هو

صغير الحجم و عليه تأخذ من 10 % - 20 % من الحجم الكلي و عليه :

$\begin{array}{cc} 350 & \\ \% 100 & \\ \hline \% 10 & \longrightarrow & \times \end{array}$
--

$\frac{350 \times 10}{100} = 35$
----------------------------------

<sup>1</sup> - موريس أنجريس ، المرجع السابق

**- المطب الثاني : مجالات الدراسة :**

من الضروري على الباحث قبل النزول إلى الميدان أن يقوم بتحديد مجالات بحثه تحديدا دقيقا، لكي تسهل عليه بقية الإجراءات المتعلقة بجمع البيانات وتحليلها وتفسيرها واستخلاص النتائج من خلالها، لذلك تم تحديد مجالات الدراسة المكانية والزمنية والبشرية فيما يلي:

**➤ (أ) المجال المكاني :**

أجريت هذه الدراسة بمستشفى الهادي بن جديد بالطارف و قد تم إنشاء هذه المؤسسة بتاريخ 14 أوت 2015 .

و قد جاء اختيارنا كمجال للدراسة للاعتبارات التالية :

- اعتبار المؤسسة ذات لنشاط خدماتي بحث .
- التسهيلات المقدمة من طرف المؤسسة لإجراء الدراسة
- وجود خلية اتصال بالمؤسسة

**➤ (2) المجال الزمني :**

إن مجال الدراسة من اختيار موضوع الدراسة و القراءات الاستطلاعية أمتد من شهر فيفري إلى شهر ماي و في الفترة قمنا بعدة محاولات لبناء الإشكالية و قد كان الأستاذ المشرف في كل مرة يوجه و ينوه إلى النقائص و بالطبع كانت تأخذ بعين الاعتبار أما بالنسبة لبناء الاستمارة و توزعت و استرجعت في نفس اليوم من طرف العمال و من 09 ماي إلى 09 جوان 023 قمنا بتفريغ و بناء الجداول .

## ➤ (3) المجال البشري :

ويقصد بالمجال البشري مجتمع الدراسة والذي يعرف على أنه " المجتمع الذي ستتطبق عليه الدراسة من خلال أدوات البحث ومحاولة من الباحث للإيجاد حل للإشكال الدراسة والتساؤلات التي تطرحها. .

من إلى ذلك هو المجتمع الأكبر أو مجموعة المفردات التي تستهدف الباحث دراستها لتحقيق نتائج الدراسة، ويمثل هذا المجتمع الكلي أو المجتمع الأكبر الذي يهدف الباحث إليه من دراسته وتتم تعميم نتائج الدراسة على كل مفرداته.

وفي دراستنا هذه يتمثل مجتمع الدراسة من مجموع من عمال مستشفى الهادي بن جديد بالطارف والبالغ عددهم 350 عامل .

**- خلاصة الفصل :**

بناء على المعطيات التي تم عرضها فيما سبق ، فقد تم فيه التطرق للتطور العام للموضوع ، فالإشكالية والتي من خلالها حاولنا توضيح مسار الموضوع من خلال السؤال الرئيسي و الأسئلة الفرعية للدراسة و ذلك لضبط مجال الدراسة إضافة لأسباب اختيار الموضوع ،أهميته و أهدافه ،و من ثم عرض بعض الدراسات السابقة المشابهة لبحثنا قصد الاستفادة من نتائجها و تدعيم بحثنا .

**الفصل الثاني :**  
**النظريات المفسرة للعلاقات**  
**السوسيومهنية داخل المؤسسة**

## الفصل الثاني

### النظريات المفسرة للعلاقات السوسيومهنية داخل المؤسسة

- المبحث الأول: النظريات المفسرة للعلاقات السوسيومهنية داخل المؤسسة
- المطلب الأول: النظرية الوظيفية :
- المطلب الثاني : نظرية التفاعلية الرمزية :
- المطلب الثالث :نظرية الأنساق
- المطلب الرابع :نظرية العلاقات الإنسانية
- المبحث الثاني : الدراسات السابقة
- المطلب الأول :الدراسات المحلية
- المطلب الثاني : دراسات عربية
- المطلب الثالث الدراسة الأجنبية
- المطلب الرابع: التعقيب على الدراسات السابقة
- خلاصة الفصل

- المبحث الأول: النظريات المفسرة للعلاقات السوسيو مهنية داخل المؤسسة

- المطب الأول: النظرية الوظيفية :

بداية نقصد بالنظرية مجموعة القوانين العلمية والمبادئ والقضايا المرتبطة ارتباطاً منهجياً

ومنطقياً والتي تتناول بالتفسير والتحليل ظواهر وحقائق مترابطة ومتصلة بموضوع ما . (1)

أما النظرية الوظيفية فهي من النظريات المهمة في علم الاجتماع تستمد أصولها من

آراء مجموعة كبيرة من علماء الاجتماع التقليديين و المعاصرين اللذين ظهروا على وجه

الخصوص في المجتمعات الغربية الرأسمالية يرسو في أساس هذا المجال الاتجاه تحليل

مبنية ووظائف التكوينات الاجتماعية و المؤسسات الاجتماعية بالدرجة الأولى . (2)

تركز هذه النظرية على أهمية تحليل البناءات والنظم الاجتماعية ومعرفة دورها الوظيفي و

توجهها من أجل الحفاظ على النظام العام واستمرارية تطوره وحديثه في نفس الوقت وهو ما

يتجسد في أفكار رواد علم الاجتماع الغربيين من أمثال أوجست كونت ، إيميل دوركايم ، هوبرت

بسنسر ، وأيضاً آراء العديد من علماء الاجتماع الأمريكيين المعاصرين مثل: بارسوتز ، روبرت

ميرتون وغيرهم . (3)

بحيث مفهوم النظرية الوظيفية في عدة نواحي مثلاً من ناحية المعنى المهني ، وهو مرتبط

بالمهنة و المهام التي يتولاها الفرد بعد توليه منصب معين في أي منظمة ، و بناءاً على

وظيفته تحدد مهامه كما يشير هذا المعنى أن المهنة من حيث أنها تهيئ للقائم بها فرصة

<sup>1</sup> - نخبة من الأساتذة المصريين المتخصصين ، معجم العلوم الاجتماعية ،مراجعة إبراهيم منكور ، الهيئة المصرية العامة للكتاب ، 1975 ، ص 608 .

<sup>2</sup> - معن خليل عمر :معجم علم الاجتماع المعاصر ، ط1 ، دار الشروق ، عمان ، 2006 ، ص 256 .

<sup>3</sup> - عبد الله محمد عبد الرحمان : " سوسولوجيا الاتصال و الإعلام ،النشأة التطورية و الاتجاهات الحديثة و الدراسات الميدانية " ، دار المعرفة الجامعية ، 2005 ، ص 146 .

الارتزاق و الكسب و هذا التعريف قد ساقه الباحث الألماني ماكسرفير في النظرية الاجتماعية للتنظيم وعليه فالوظيفة هنا تفهم على أنها حصيلة المهام الموكلة للفرد .

إن مفهوم الوظيفة وفقا لتحليل الوظيفي يهتم بتفسير الاتجاهات و الأنشطة المؤسسات في ضوء حاجات المجتمع و يفترض مسبقا أن الحاجات أساسا هي عملية مستمرة و منظمة و منه صلة تتطلب دوافع و توجيه و تكيف ، و ينظر إلى المجتمع باعتباره مجموعة من الأجزاء المرتبطة أو الأنساق الفرعية.

أما فيما يتعلق بدراستنا فالعلاقات العامة في المؤسسة الصحية تقوم بوظائف هامة و حيوية في المستشفى، فهي كبناء إداري تعتمد في أداء وظائفها على كل الإدارات الموجودة في المستشفى و على كل الطاقات و الموارد ، و المستشفى بالنسبة لإدارة العلاقات العامة هو مجموعة من الأجزاء المترابطة أو الاتساق الفرعية تكمل بعضها بعضا والكل تستخدمه العلاقات العامة من أجل أداء مهامها .<sup>(1)</sup>

و هي من بين ركائز النظرية الوظيفية ، ركيزتين : الأولى ترى ضرورة دراسة الوحدات الكبرى في المجتمع مع الارتكاز على البعد العضوي في علم الاجتماع .

أما الثانية :تركز اهتمامها على وظيفة الوحدات الصغرى في المجتمع و اعتبارها محل التحليل السوسولوجي .<sup>(2)</sup>

ومن خلال هذه النظرية نستطيع القول أن المؤسسة عبارة عن اجتماع مصغر مرتبط بمجموعة من الأدوار و الوظائف الخاصة بالأفراد العاملين على اختلاف فئاتهم السوسيو مهنية

<sup>1</sup> - صالح مصطفى الفوال : "منهجية العلوم الاجتماعية " ، عالم الكتب ، القاهرة ، ص 204 .

<sup>2</sup> - حسن عماد سكاوي حسين السيد :الاتصال و نظريات المعاصرة، ط01 ،الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة، 1998 ، ص

،حيث تتحدد هذه الأدوار و الوظائف حسب طبيعة العلاقات السوسيو مهنة المتواجدة داخل المؤسسة.

### - المطلب الثاني : نظرية التفاعلية الرمزية :

ظهرت النظرية التفاعلية الرمزية في بداية الثلاثينيات من القرن العشرين على يد العالم جورج هبرتر ميد تعبر التفاعلية الرمزية واحدة من المحاور الأساسية التي تعتمد عليها النظرية الاجتماعية في تحليل الأنساق الاجتماعية ،وهي تبدأ بمستوى تحليل الوحدات الصغرى منها الوحدات الكبرى لمعنى تبدأ بالأفراد و سلوكهم كمدخل النسق الاجتماعي ففعال الأفراد تصبح ثابتة لتشكل بنية من الأدوار ،و يمكن النظر إلى هذه الأدوار من حيث توقعات البشر بعضهم تجاه بعض من حيث المعاني و الرموز ،و هنا يصبح التركيز إما على تبني الأدوار و الأنساق الاجتماعية أو على سلوك الدور و الفعل الاجتماعي و مع أنها ترى التبني الاجتماعية ضمناً ، باعتبارها بني الأدوار بنفس طريقة باوسونز إلا أنها لا تشتغل نفسها بالتحليل على مستوى الأنساق ،بقدر اهتمامها بالتفاعل الرمزي المتشكل عبر اللغة و المعاني ،و الصور الذهنية إستنادا إلى حقيقة مهمة ،هي أن الفرد يستوعب أدوار الآخرين .

من أبرز روادها :نجد ورج هربوت ميد :وهو من أشهر علماء الاجتماع الأمريكيان ومن أشهر الرواد المؤسسين في الاتجاه التفاعلي الرمزي ركز على فهم التفاعل المتبادل و الذات الاجتماعية في داخل المجتمع ،في داخل محتوى مجتمع يعايش أعلى مستويات التصنيع و التحضر و نزعات الإصلاح والنزعة العلمية والمثالية ومن ثم كان وعدي الإنساني بذاتها

يتزايد تبعاً لذلك من أهم أعماله :العقل والذات والمجتمع و فلسفة الفعل أضافه إلى أبحاثه في علم النفس الاجتماعي و الفلسفة.(1)

وقد ساهم هربت في وضع المبادئ و الأفكار الأساسية للنظرية التفاعلية الرمزية من خلال دراسته لذات في المجتمع ،و يعتقد جورج أن الذات في المجتمع هي حصيلة تفاعل عاملين : العامل النفسي الذي يعبر عن خصوصية الفرد و شخصيته و العامل الاجتماعي الذي يسجد مؤثرات البناء الاجتماعي المحيطة بالفرد .  
ومن بين المفاهيم عند جورج هربت هيد نجد :

### 1) العقل :

2) الذات (النفس) :وحدة اجتماعية مميزة عن الكائن الفيزيقي ،رغم طبعاً أنه لا يمكن أن تظهر إلا على أساس هذا الكائن ،تظهر النفس في سياق خاص للخبرة و التفاعل الاجتماعي ،و تظل تطور في علاقة بالعملية الاجتماعية و الأفراد الموجودين فيها .

### 3) مكونات النفس:قسمها إلى جزأين :

➤ الأنا (I) :وهو جزء عفوي مندفع .

➤ الذات الاجتماعية (Me) :و هو جزء اجتماعي ضميري عن القيم و المعايير و

التوقعات الاجتماعية.

4) الذات البيولوجية:الذات عند ميد هي بيولوجية وهي الميل المندفع للتصرف أو رد الفعل

لمؤثر معين " تحت ظروف عضوية معينة كالجوع أو الغضب و غيرها من الاندفاعات.

<sup>1</sup> - معن خليل عمر : " نقد الفكر الاجتماعي المعاصر " ،دار الآفاق الجديدة ،ط 02 ، بيروت ، 1991 ، ص 173 .

(5) المجتمع: مفهوم المجتمع الإنساني عند ميد يصر على تقدم و أولوية الخبرات و

السلوك الاجتماعي الآتي و الموجود :

(6) فلسفة الحاضر .

(7) الإنبثاق .

(8) النسبية .

(9) فلسفة العمل.(1)

ومن خلال النظرية نستطيع القول أن التفاعل السوسيو مهني الموجود في المؤسسة هو مرتبط ارتباطا وثيقا بطبيعة العلاقات السوسيو مهنية الموجودة في المؤسسة و بين مختلف الطبقات و المهنية حسب طبيعة المستويات الثقافية و التعليمية للأفراد العاملين حيث أن التفاعل يتم تدعيمه من خلال استخدام مواقع التواصل الاجتماعي و تحديدا الفيسبوك أنموذجا.

### - المطب الثالث :نظرية الأنساق :

انطلقنا لتحديد المقاربة النظرية من ميدان الدراسة المؤسسة العمومية الاستشفائية بالطارف واعتمدنا في ذلك على نظرية الأنساق التي كانت سائدة في علم الاجتماع في العقد الخامس و السادس من القرن العشرين التي اقترنت مع مجموعة من المنظرين اللذين التقوا حول " تالكوت بارسونز " في جامعة هارفرد ،ومعظم الطموحات الأولى لنظرية الأنساق الاجتماعية كحل للمشاكل القائمة بين النظرية الاجتماعية والسيولوجية والنفسية والاقتصادية والسياسية إذ حاول بارسونز ربط الانقسامات و جعلها كلا متكاملًا.

<sup>1</sup> - معن خليل عمر ،المرجع السابق ، ص 174

اعتبرنا أن المؤسسة الاستشفائية عبارة عن نسق مفتوح يتكون من عدة أنساق فرعية لكل منها وظيفة مستقلة لنؤدي في الأخير وظيفة جوهرية وهي خدمة و شفاء المرضى ، أعطى بارسونز محاولة رائدة في تعريف المؤسسة " المؤسسة نسق اجتماعي المنظم أنشئ من أجل تحقيق أهداف محددة" حيث يمكن تفكيك النسق كما يلي : (1) النسق الاجتماعي = أفراد + تفاعل +

قواعد + حيز + هدف

على اعتبار أن المؤسسة الحديثة اليوم تعتبر نسقا مفتوحا تؤثر ويتأثر بالنسق الاجتماعي العام وبالتالي تستطيع أن تقول أن طبيعة العلاقات السوسيو مهنية هي التي تؤثر على النمو المهني للمؤسسة وتعطي لها القدرة على التفاعل والتواصل في ظل هذا البناء الاجتماعي بمساعدة مجموعة من الآليات والميكانيزمات الداعمة لهذا التواصل أهمها مواقع التواصل الاجتماعي وتحديد الفيسبوك أنموذجا.

#### - المطب الرابع: نظرية العلاقات الإنسانية :

جاءت نظرية العلاقات الإنسانية كرد فعل على النظريات الكلاسيكية للتنظيم والتي أهملت الجوانب المادية و اهتمت بالجوانب المادية فقط ، ويعتبر "التون مايو ( 1880 - 1949) زعيم مدرسة العلاقات الإنسانية من خلال التجارب التي قام بها رفقة زملائه ، في مصانع وستون الكتريك بمدينة هاوتون ، بالولايات المتحدة الأمريكية في الفترة الممتدة م ( 1924 - 1933) و قد هدفت هذه الدراسات إلى إكتشاف العلاقة بين ظروف العمل الفيزيائية و بين الإنجابي لتتسع هذه الدراسات لتشمل جماعات العمل من حيث البناء و الروح المعنوية و

<sup>1</sup> - معن خليل عمر ، المرجع السابق ، ص 404 .

الاتجاهات ،و قد كشفت هذه الدراسات على أهمية التنظيم غير الرسمي و عن إثر جماعات العمل غير الرسمية في التأثير على سلوك العمال ،واتجاهاتهم و إنتاجياتهم (1)

ويمكن تلخيص أهم مبادئ نظرية العلاقات الإنسانية كالآتي :

- يتأثر الناس في سلوكهم داخل العمل باحتياجاتهم الاجتماعية .
- يشعر الناس بأهميتهم و ذواتهم من خلال العلاقات الاجتماعية التي يكونونها مع الآخرين .
- إن التخصص و تنسيق العمل و الاتجاه إلى الأدلية والروتينية في العمل بتفقد هذا العمل جوانبه الاجتماعية و تجعل غير مرض المعاملين و يؤدي الملل و الشأم .
- يتأثر الناس بعلاقاتهم و زملائهم في العمل أكثر من تأثرهم بنظم الرقابة الإدارية و الحوافز المادية . (2)
- لقد توصلت هذه الدراسات التي قام بها "التون هايو " و زملائه إلنا مجموعة من النتائج مؤداها :
- أن تكوين الاتجاهات لدى العاملين عملت على زيادة الروابط و العلاقات الاجتماعية غير الرسمية بينهم ،و كيف تساهم بدرجة كبيرة في زيادة الإنتاجية بصورة كبيرة .
- تؤدي العلاقات الإنسانية بين العاملين إلى تنمية روح التعاون بين مجموعات العمل و دورها في زيادة الكفاءة الإنتاجية لدى العاملين .
- إنعكاس العلاقات الإنسانية على زيادة درجات الثقة و الصداقة بين العاملين فيما بينهم

1 - زاهد محمد ديري : " السلوك التنظيمي " ،دار السيرة للنشر و التوزيع ، ط 01 ،الأردن ،2011 ، صر ص 37 ،38

2 - علي السلمي : " تطور الفكر التنظيمي " ،دار غريب للطباعة و النشر ، ط 01 ، مصر ، ص ص 120 ، 121

- مساهمة العلاقات الإنسانية بين العاملين في زيادة روح انتماء العاملين للمؤسسة . (1)
- لقد اهتمت نظرية العلاقات الإنسانية بالتنظيم غير الرسمي و بالجماعات غير الرسمية و دورها الكبير في زيادة الإنتاجية لكنها في المقابل أهملت الجانب الرسمي للتنظيم و أهملت علاقات السلطة بين الإدارة و العمال و دورها تنظيم عملية العمل و إنتاجية العاملين . (2)

<sup>1</sup> - علمي السلمي ،المرجع السابق .

<sup>2</sup> - ماجد عبد الهادي مساعدة :إدارة المنظمات ،دار البصيرة للنشر و التوزيع ، ط 01 ، الأردن ، 2013 ، ص 67 .

- المبحث الثاني : الدراسات السابقة :

- المطب الأول :الدراسات المحلية :

رسالة مكملة لنيل شهادة أطروحة دكتوراه فيعلم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل جامعة

أدرار تحت عنوان " الظروف السوسيو مهنية للمرأة بالمحلات التجارية وتأثيرها على استقرار

المهني " دراسة ميدانية بهيئة أدرار من طرف : بركان حليلة السعدية. (1)

- إشكالية الدراسة : في هذه الدراسة قد وضع التساؤل التالي :

- ما هي الظروف الظروف السوسيو مهنية التي تتعرض لها المرأة ؟ و ما تأثيرها على

استقرارها المهني ؟

و التي نحاول الإجابة عنها من خلال التساؤلات الفرعية التالية :

✓ ما هي الظروف الاجتماعية التي تتعرض لها المرأة العاملة بالمحلات التجارية و ما

تأثير ذلك على استقرارها المهني ؟

✓ ما هي الظروف المهنية التي تتعرض لها المرأة العاملة بالمحلات التجارية ؟

- منهج الدراسة :

أما بالنسبة إلى منهج الدراسة فقد اعتمدت على المنهج الوصفي إذ يعتبر المنهج الوصفي

من أهم المناهج الرئيسية الذي يعتمد عليه كثيرا وبشكل رئيسي في الدراسات العلمية واعتمدت

أنها على الملاحظة والاستمارة كأداة لجمع البيانات .

<sup>1</sup> - بركان حليلة السعدية : الظروف السوسيو مهنية للمرأة العاملة بالمحلات التجارية و تأثيرها على استقرار المهني ،دراسة ميدانية بمدينة أدرار ،رسالة مكملة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم اجتماع تخصص تنظيم ، أدرار

- نتائج الدراسة :

حيث توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية :

✓ هناك علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الوضعية الاجتماعية و الاقتصادية للعاملة و بين استقرارها المهني .

✓ هناك علاقة طردية بين القبول الاجتماعي و مدى استقرار العامة بمهنتها .

✓ فترة العمل العطل الإجازات مشاكل العمل وعدم الاستقرار المهني للمرأة العامة بالمحلات التجارية .

✓ هناك علاقة ذات تأثير ضعيف بين كل الظروف الأمنية والتأمين الاجتماعي واستقرار المرأة .

الدراسة الثانية: عبارة عن مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع الاتصال في المنظمات تحت عنوان : "فعالية الاتصال التنظيمي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي للأستاذ في المدرسة الجزائرية وهي دراسة ميدانية بمتوسطات دائرة غرداية من إعداد الطالب بوخاري محمد لسنة 2010 - 2011 " (1).

- إشكالية الدراسة : حيث انطلقت إشكالية الدراسة من :

- إلى أي مدى تؤثر فاعلية الاتصال التنظيمي في الأداء الوظيفي للأستاذ داخل المدرسة الجزائرية ؟

حيث اعتمدت على الفرضيات التالية كحلول مؤقتة وهي :

✓ يرتبط الأداء بأسلوب الاتصال بين عناصر العملية التربوية .

<sup>1</sup> - محمد بوخاري : " فعالية الاتصال و دوره في تحسين الأداء الوظيفي للإشارة في المدرسة الجزائرية " ماجستير في علم الاجتماع الاتصال المنظمات ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، 2011 .

- ✓ يتفق الأداء بأسلوب الاتصال بين عناصر العملية التربوية .
- ✓ يتأثر الأداء بأسلوب الاتصال بين عناصر العملية التربوية .

- منهج الدراسة :

حيث أعتمد في هذه الدراسة على المنهج الكمي وأعتمد أيضا على الملاحظة والمقابلة كأداة لجمع البيانات والإستمارة .

- نتائج الدراسة :

حيث توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- ✓ إن أسلوب الاتصال الذي يعتمده المدير داخل المؤسسة يؤثر بشكل كبير و مباشر على علاقات العمل مع الأساتذة و التي تظهر من خلال أدائهم الوظيفي.
- ✓ اهتمام المدير يتوفر مناخ عمل مناسب و تلبية انشغالات الأساتذة تزيد من الأداء الوظيفي .
- ✓ كلما زادت العلاقات الاتصالية بين عناصر العاملين التربوية زاد أدائهم الوظيفي .
- ✓ زيارات الأولياء للمدرسة يمثل دعم معنوي من شأنه زيادة الأداء الوظيفي .
- ✓ تفاعل جمعية أولياء التلاميذ مع إدارة المؤسسة من خلال مساهمتها سواء بتفعيل الدور في مستوى أدائهم .

الدراسة الثالثة : وهي مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل ، تحت عنوان " نظام الاتصال والعلاقات الاجتماعية المهنية في التنظيمات الاستشفائية " بمعهد الإنسانية والاجتماعية بين الفئات المهنية.(1)

حيث كانت أهداف الدراسة هو التعرف على مختلف مميزات نظام الاتصال لميدان الدراسة والوقوف على قنوات الاتصال السائدة في المؤسسة، وكيف تؤثر قنوات الاتصال في العلاقات الاجتماعية بين الفئات المهنية.

حيث كانت أهداف هذه الدراسة هو التعرف على مختلف مميزات نظام الاتصال لميدان الدراسة والوقوف على قراءة الاتصال السائدة في المؤسسة ، وكيف تؤثر قنوات الاتصال في العلاقات الاجتماعية بين الفئات المهنية.

#### - إشكالية الدراسة :

حيث تمحورت إشكالية الدراسة في التساؤلات التالية :

- التساؤل الرئيسي : كيف يؤثر نظام الاتصال على العلاقات الاجتماعية المهنية في المؤسسة؟

#### - التساؤلات الفرعية:

✓ كيف يتم الاتصال في هذه المؤسسة الاستشفائية؟

✓ هل لكل فئة مهنية نظام اتصال خاص بها؟

✓ هل تتنوع قنوات الاتصال بتنوع الفئات المهنية ؟

<sup>1</sup> - شاشوة لوزة : " نظام الاتصال و العلاقات الاجتماعية و المهنية في المؤسسة الاستشفائية ، ماستر في علم الاجتماع ، تنظيم و عمل ، جامعة غرداية ، 2010 .

- منهج الدراسة :

اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي باعتباره الأنسب للإجابة على التساؤلات

و الإشكالية :

- نتائج الدراسة :

- ✓ تعتمد المؤسسة على نظام الاتصال النازل إضافة إلى نظام الاتصال الصاعد .
- ✓ سمح نظام الاتصال السائد بالمؤسسة في بناء علاقات زمالة و صداقة في مكان العمل.
- ✓ ساهم نظام الاتصال في تعدد وتنوع العلاقات الاجتماعية بين مختلف الفئات المهنية التي تربط مختلف أفرادها .
- ✓ تلعب العلاقات الاجتماعية في تعدد وتنوع العلاقات الاجتماعية و تأثيرها على نظام الاتصال.

- المطب الثاني : دراسات عربية :

الدراسة الأولى: تكنولوجيا الاتصال وعلاقتها بأداء المؤسسات الإعلامية الإذاعة و التلفزيون الأردنية " من إعداد عبد الله العلاوني، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا سنة 2009" (1)

تدور إشكالية الموضوع حول : " استخدام تكنولوجيا الاتصال يعتبر من المتطلبات الحديثة التي ينبغي للمؤسسات استخدامها و خاصة الإذاعة والتلفزيون الأردني".  
فأطلقت الباحثة مجموعة من التساؤلات الفرعية وهي :

- ✓ ما مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة الإذاعية و التلفزيونية بالأردن؟
- ✓ ما مستوى تقييم أفراد العينة لدراسة أداء مؤسسة الإذاعة و التلفزيون الأردنية باستخدام تكنولوجيا الاتصال ؟
- ✓ هل توجد فروق ذات دلالات احصائية بين قدرات أفراد العينة حول مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال و أداء الإذاعة و التلفزيون الأردنية وفقا للخصائص الديمغرافية؟
- ✓ هل يوجد أثر و دلالة إحصائية لاستخدام تكنولوجيا الاتصال على أنشطة مؤسسة الإذاعة و التلفزيون الأردنية؟

و لهذه الدراسة أهمية حيث سلطت الضوء على تطبيق التكنولوجيات الحديثة في المؤسسات الإعلامية من خلال دراسة ميدانية على جميع العاملين في إدارات و أقسام المؤسسة .

حيث اعتمدت على المنهج الوصفي و اعتمدت أيضا على الاستبيان من أجل جمع بيانات

مقسمة إلى 03 محاور كالتالي :

<sup>1</sup>- لبنى عبد الله العلاوني : تكنولوجيا الاتصال و علاقتها بأداء المؤسسات الإعلامية ،مؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردنية ، دراسات عليا ،جامعة الشرق الأوسط ،2009 .

- 
- المحور الأول : 01-05 معلومات عامة .
  - المحور الثاني : 5-13 مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال .
  - المحور الثالث : 13-17 مجالات و أنشطة و أداء مؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردنية
- ولقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :
- ✓ استخدام تكنولوجيا الاتصال في مؤسسة الإذاعة و التلفزيون الأردنية جاءت بدرجة كبيرة بنسبة 53 %.
  - ✓ أداء مؤسسة الإذاعة و التلفزيون الأردنية مجال المتابعة 35 % ،التنظيم 26 %، اتخاذ القرار 15 %،الإنتاجية 10 % ،الموارد البشرية 09 % كفاءات الأداء .
  - ✓ وجود أثر استخدام تكنولوجيا الاتصال في أداء مؤسسة الإذاعة و التلفزيون الأردنية .
  - ✓ استخدام تكنولوجيا الاتصال و المعلومات وقد ساهم في تطور مجالات أداء مؤسسة الإذاعة و التلفزيون الأردنية بنسبة 35 %.

- المطب الثالث الدراسة الأجنبية :

مذكرة ميشال قاد بعنوان " استعمال مواقع التواصل الاجتماعي كإستراتيجية اتصالية للشركات الكبرى" دراسة ميدانية على مؤسسة تليكوم البريطانية، مذكرة لنسيل أطروحة الدكتوراه المدرسة العليا لتجارة و التسويق بفرنسا سنة 2011 " تدور الإشكالية حول : (1)

- التطور التكنولوجي الهائل الذي جلب ما يسمى بمواقع التواصل الاجتماعي التي أصبحت ضرورة لا غنى عنها خاصة لدى كبار المؤسسات .

حيث صاحب الإشكالية مجموعة من التساؤلات :

✓ هل مواقع التواصل الاجتماعي وسيلة للتواصل لا يمكن الاستغناء عنها لدى المؤسسات الكبرى ؟

✓ هل استعمال مواقع التواصل الاجتماعي مع الاتفاق ضروري وحتمي لدى المؤسسات ؟

✓ ما مدى تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على العلاقة بين المؤسسة و المستهلك ؟

ومن خلال دراسة ميدانية على مؤسسة تليكوم البريطانية،أعتمد الباحث على المنهج الوصفي من أجل وصف خصائص العينة،والحصول على المعلومات لمعرفة العلاقة بين المؤسسة والمستهلكين .

- منهج الدراسة :

ولقد أعتمد الباحث على الاستبيان من أجل جمع البيانات وهي مقسمة على أربعة محاور

وهي :

<sup>1</sup> - ميشال قاد :مواقع التواصل الاجتماعي كإستراتيجية اتصالية للشركات الكبرى"، مذكرة لنيل أطروحة الدكتوراه ،فرنسا ، 2011 .

- 
- المحور الأول : 1-03 ماذا تمثل مواقع التواصل الاجتماعي لد المؤسسة.
  - المحور الثاني : 4-8 كيف يجب استعمال هذه المواقع في الاتصال مع الزبائن.
  - المحور الثالث: 8-12 علاقة المستهلك و المؤسسة.
  - المحور الرابع : معلومات العامة .
  - و لقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :
  - ✓ إن معظم الزائرين لهذه المؤسسة هم أصدقاء علي مواقع التواصل الاجتماعي بنسبة 58 %.
  - ✓ أراد الأصدقاء في مواقع التواصل الاجتماعي هي أراد موحدة حول المنهج بنسبة 70 %.
  - ✓ العلاقة بين المؤسسة و الجمهور تتميز بالشفافية والفاعلية بنسبة 45 %.

- **المطلب الرابع: التعقيب على الدراسات السابقة :**

بعد عرفنا للدراسات السابقة سواء المحلية أو الأجنبية أو العربية تمكنا من تسجيل

ما يلي :

إن مدفوعات الدراسات السابقة ذات أهمية كبيرة ، نجد بعضها تشترك مع المتغير الثاني ( موقع التواصل الاجتماعي ) وذلك بنسبة للدراسة " ميشال قاد إلى تحدث عن موقع التواصل الاجتماعي كإستراتيجية اتصالية الشركات الكبرى ، حيث اشتركت مع دراستنا في دراسة مواقع التواصل الاجتماعي .

في حين أن هناك بعض الدراسات كان الهدف منها ، معرفة الظروف السوسيو مهنية للمرأة العاملة و تأثيرها على الأداء الوظيفي الذي جاءت به بيه دراسة ( بركات ، حليلة السعدية ) أما دراسة ( محمد بوخاري و لبنى عبد الله ) فقد ركزت على فعالية الاتصال و دوره في تحسين الأداء الوظيفي في المدرسة الجزائرية ، و كذلك تكنولوجيا الاتصال و علاقتها بأداء المؤسسة .

أما دراسة شاشرة نورة فقد ركزت علي نظام الاتصال و العلاقات المهنية في المؤسسة الاستشفائية حيث تعتبر الدراسة القريبة من دراستنا حيث أشتركت في التساؤل الثالث حول " نظام الاتصال و دوره في تنمية العلاقات الاجتماعية المهنية في المؤسسة الاستشفائية ؟

- **من حيث أداة الدراسة :**

اتفقت الدراسة الحالية معظم الدراسات السابقة في استخدامها للملاحظة و الاستمارة كأداة

للدراسة و اعتمادها على المنهج الوصفي لجميع الدراسات .

- من حيث عينة الدراسة:

انتقلت الدراسة الحالية و الدراسات السابقة في عينة الدراسة حيث أن دراسة ( شاشوة نورة) و دراسة ( محمد بوخاري) كانت عينة دراستهم الموظفين و الإداريين سواء في المؤسسة الاستشفائية أو في المتوسطات .

و اختلفت مع دراسة بركات حليلة السعدية حيث أختارت المرأة الموظفة في المحلات .

- الاستفادة من الدراسات السابقة :

- ✓ لبناء الإطارين النظري و العلمي للدراسة .
- ✓ اختيار المنهج المناسب للدراسة و هو المنهج الوصفي .
- ✓ تحديد المتغيرات المناسبة .
- ✓ تحديد أداة الدراسة المناسبة وهي الإستمارة و الملاحظة وتحديد أبعادها .

- خلاصة الفصل :

من خلال ما سبق ذكره في هذا الفصل حاولنا تسليط الضوء على مختلف النظريات التي تناولت موضوع الدراسة ذلك أن كل نظرية عالجت موضوع الدراسة من زاوية مختلفة، حيث نجد أن النظريات الاجتماعية الكبرى و النظريات التنظيم اهتمت بالعلاقات الرسمية على العلاقة بين الوظائف المختلفة، و التعاون فيما بينها، لتحقيق توازن المؤسسة واستقرارها و بالتالي تحقيق أهدافها و بينت تأثيرها الكبير على سلوك العاملين وتصرفاتها وتعزيز شعورهم بالانتماء إذ ما تميزت هذه العلاقات بالثقة والتعاون متبادلين ما ينعكس إيجابا على أداء العمال و إنتاجياتهم .

**الفصل الثالث**  
**العلاقات السوسيو مهنية**  
**وتجليات العلاقات الاجتماعية**  
**داخل المؤسسة الجزائرية**

### الفصل الثالث :

#### العلاقات السوسيو مهنية وتجليات العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة الجزائرية

- المبحث الأول : ماهية العلاقات الاجتماعية
- المطلب الأول : أهمية العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة
- المطلب الثاني : مظاهر الاهتمام بالعلاقات الاجتماعية
- المطلب الثالث : خصائص العلاقات الاجتماعية
- المطلب الرابع : أشكال العلاقات الاجتماعية
- المطلب الخامس : أهمية العلاقات المهنية داخل المؤسسة
- المطلب السادس : أهداف العلاقات المهنية داخل المؤسسة
- المطلب السابع : تصنيفات العلاقات المهنية
- المطلب الثامن : عوامل تفكك العلاقات المهنية
- المبحث الثاني : عموميات حول مواقع التواصل الاجتماعي في المؤسسة الجزائرية ( الفاييسوك نموذجا )
- المطلب الأول:نشأة مواقع التواصل الاجتماعي
- المطلب الثاني :تقسيمات مواقع التواصل الاجتماعي
- المطلب الثالث :خصائص مواقع التواصل الاجتماعي :
- المطلب الرابع :أغراض مواقع التواصل الاجتماعي
- المطلب الخامس : أنواع شبكات التواصل الاجتماعي
- المطلب السادس : أهم مواقع التواصل الاجتماعي
- المطلب السابع : إيجابيات مواقع التواصل الاجتماعي
- المطلب الثامن : سلبيات مواقع التواصل الاجتماعي
- خلاصة الفصل :

## تمهيد :

تعتبر مواقع التواصل الاجتماعي مهمة ولها دور كبير في العلاقات المهنية داخل المؤسسة الجزائرية .

كما تعتبر كأنها خطوط تربط الهيكل التنظيمي ربطا ديناميكيا ،و أي قصور في نظام موقع من المواقع من شأنه أن يعطل أو يؤخر سير الأقسام المكونة للهيكل التنظيمي المعمول به ،حيث أن جميع القرارات التي تربط بالمؤسسة و أهدافها و توجيهاتها و خطوطها تتعلق بمواقع التواصل الاجتماعي أو بأحدها ،كيف و هي الموصل لبينها و بين العاملين فيها و بين العالم الخارجي ،فالمعلومات و البيانات هي ضرورة قصوى و جوهر العمل فغي أي مؤسسة ،و بقدر ما تكون هذه المعلومات دقيقة و صحيحة،بقدرها تحقق المؤسسة أهدافها أكثر ،و نظرا لأهمية للمواقع التواصل الاجتماعي في تعريف شؤون المؤسسة و العاملين فيها فهناك ضرورة قصوى لتنظيمها و تحقيق فعاليتها بحيث تتساقب المعلومات و البيانات في حركة مستمرة بين مستوياتهم .التنظيم ،حيث في هذا الفصل و لمعرفة طبيعة مواقع التواصل الاجتماعي في المؤسسة سنتطرق إلى عمليات حول مواقع التواصل الاجتماعي و الخصائص و كذا سنتطرق إلى أهم المواقع التواصل الاجتماعي .

### - المبحث الأول : ماهية العلاقات الاجتماعية :

تعتبر العلاقات الاجتماعية التي تنشأ بين الأفراد داخل المؤسسة بأنها تلك الصلات و الروابط المتبادلة بين العاملين فيما بينهم ، أو بين رؤسائهم ، هذه العلاقات تتكون عن طريق طبيعة الأدوار الوظيفية التي تجمع بينهم و تفاعلهم و اتصالهم المستمر مع بعضهم البعض ، و لا يمكن لأي مؤسسة أن تسير في طريقها لتحقيق النجاح التنظيمي ما لم تسعى جاهدة في تكوين علاقات اجتماعية قوية و متماسكة و تنظيمها في سبيل تحقيق أهداف المؤسسة ، و بالتالي فإن للعلاقات الاجتماعية أهمية كبيرة داخل المؤسسات ، لذلك سعت المؤسسات الحديثة و المتطورة إلى الاهتمام بها ، و يتجلى هذا الاهتمام في عدة مظاهر مختلفة ، و ما يميز هذه العلاقات الاجتماعية من غيرها هو تميزها بعدة خصائص ، تبرز في الصلات و الروابط المتبادلة بين الأفراد على إختلاف أشكال هذه العلاقات داخل المؤسسة .

### - المطلب الأول : أهمية العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة :

للعلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة أهمية كبيرة في تجاوز الصعوبات و المشاكل التنظيمية التي تواجهها أغلب المؤسسات داخل بيئة عملها ، و توجزها فيما يلي :

تتوقف فعالية المؤسسة و استمرارها على نوع العلاقات التي تربط بين أعضائها ، و على هذا الأساس هناك درجات من التغير و التقلب في أداء المؤسسة و سلوك أفرادها تبعاً لاستقرار تلك العلاقات أو عدم استقرارها ، إذ أن العلاقات داخل المؤسسة تساهم بدرجة أولى في التنسيق بين مختلف الوظائف و الأقسام و تجعل من عملية العمل عملية منسجمة و متكاملة و غير معقدة .

إن الاحتكاك و التفاعل بين العاملين مع بعضهم البعض يمكنهم من تطوير مهاراتهم و قدراتهم في العمل ، كما يكسبهم مختلف المعارف و الخبرات التي تسمح بقيامهم بالأعمال بكفاءة و فاعلية عالية.

إن العلاقات التي تنشأ بين أفراد المؤسسة الواحدة يمكن أن تؤسس نماذج التفاعل الإيجابي مثل التعاون و الانسجام و الثقة و الاحترام المتبادل بين أطراف العلاقة نتيجة وحدة الاتجاهات ، ووحدة المصالح ، ووحدة الأهداف ، كما تسمح بتقوية خطوط الاتصال بينهم و زيادة مستوى دافعيتهم و رغبتهم في العمل و التزامهم به .<sup>(1)</sup>

تنمية روح الفريق و روح التعاون بين الجماعات الرسمية و غير الرسمية بالشكل الذي يضمن تماسك هذه الجماعات و بالتالي تماسك البناء الاجتماعي للمؤسسة و توازنه .<sup>(2)</sup>

تساهم العلاقات الاجتماعية سواء الرسمية أو غير الرسمية في تحديد سلوكيات الأفراد العاملين و التحكم فيها بما يخدم سياسات و أهداف المؤسسة عن طريق تنمية أنماط سلوكية معينة تقوم على قيم و معايير جماعية تكون ما يعرف بثقافة المؤسسة .

كما تساهم العلاقات الاجتماعية بالدرجة الأولى في إشباع حاجات الأفراد الاقتصادية و الاجتماعية و النفسية و المهنية ، و تحقيق رغباتهم و فتح المجال أمامهم للتعبير عن آرائهم و مشاعرهم ، كما تساهم في إبراز قدرات العاملين و مهاراتهم المختلفة داخل المؤسسة ، و بالتالي تعزيز شعورهم بالانتماء إلى المؤسسة و الولاء لها و الشعور بالحرية و الاستقلالية في القيام بالأعمال و الأنشطة المختلفة .

<sup>1</sup> - فهمي سليم الغزوي و آخرون : المدخل إلى علم الاجتماع ، دار الشروق للنشر و التوزيع ، ط 01 ، الأردن ، 2006 ، ص ص 158 ، 159 .

<sup>2</sup> - محمود سليمان العميان ، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، دار وائل للنشر ، ط 03 ، الأردن ، 2006 ، ص ص 194 ، 195 .

إعطاء مكانة أو منزلة اجتماعية متميزة للعمال بغض النظر عن موقعهم في السلم التنظيمي للمؤسسة ، و هذه المكانة الممنوحة للعمال داخل محيط المؤسسة و خارجه تنعكس إيجابا على رضا العمل و مستوى أدائهم في العملية الإنتاجية .

للعلاقات الاجتماعية دور كبير في بناء مناخ تنظيمي ملائم يساهم في الحد أو التقليل من الصراعات و النزاعات الموجودة بين العمال فيما بينهم ، و بين العمل و الإدارة نتيجة اختلاف و تناقض المصالح الفردية ، مع المصالح الجماعية من خلال بناء جو من الثقة المتبادلة و تنمية روح الجماعة و توحيد الأهداف ، و بالتالي ضمان استقرار المؤسسة و تماسكها في وجه الصعوبات و العراقيل التي تعترضها ، و ضمان تحقيق الأهداف التي تسعى إليها و إعطاء صورة إيجابية عنها في البيئة الخارجية التي تنشط فيها . (1)

عمل الأفراد في مهنة واحدة جوهرها التعاون و التبادل الفني و المعرفي يؤدي إلى خلق اتجاهات مشتركة فيما بينهم ، يمكن أن تحقق الانسجام أو لا تحققه مع التنظيم الرسمي .  
لجوء أغلب المدراء و المسرفين إلى تطبيق الأساليب الديكتاتورية و البيروقراطية في التعامل مع العمال و ذلك يؤدي إلى تكوين علاقات غير رسمية بين العاملين تساهم في رفع روحهم المعنوية و زيادة مستوى رضاهم عن العمل ، و تخفيف مستوى الضغط و التوتر الذي يتعرض له العمال الذي تسببه هذه الأساليب و البحث عن الاحترام و التقدير .

عدم قدرة العاملين على التكيف مع بيئة العمل الناجم عن ضعف التنظيمي السائد داخل المؤسسة و شعور العاملين بالاغتراب الوظيفي يؤدي بهم إل تكوين علاقات مختلفة مع

<sup>1</sup> - محمود سليمان العميان ، المرجع نفسه ، ص 196 .

زملائهم في العمل .و يتضامنون من خلالها بهدف تجاوز مختلف الصعوبات و العراقيل التي تواجههم . (1)

نفهم من خلال ما سبق أن العلاقات غير الرسمية تتكون بسبب ضعف العلاقات الرسمية و طغيان القوانين و الإجراءات الرسمية عليها ،ما يضطر العمال إلى إقامة علاقات مختلفة بينهم تتصف بالمرونة قصد تحقيق أهدافهم الخاصة و تحقيق أهداف المؤسسة بصفة عامة .

### - المطلب الثاني : مظاهر الاهتمام بالعلاقات الاجتماعية :

أصبحت المؤسسات الحديثة تهتم بالفرد كونه المورد الأساسي في عملية الإنتاج ،و قد أسهمت هذه النظرة الحديثة في زيادة الاهتمام بالعلاقات غير الرسمية التي يكونها الفرد في بيئة العمل ،إضافة إلى العلاقات الرسمية التي تربطه بزملائه و رؤسائه في العمل ،و من أهم مظاهر هذا الاهتمام نذكر ما يلي :

البرامج التدريبية الخاصة بتنمية مهارات العاملين السلوكية داخل المؤسسة ،إذ تعقد هذه البرامج للعاملين العاديين ،كما تعقد للمشرفين أو القادة الإداريين و الملاحظ أن البرامج التي تعقد لهذه الفئة الأخيرة تتضمن قدرا أكبر من المهارات و الخبرات السلوكية ،و فن التعامل و بناء علاقات قوية مع الآخرين على اعتبار أنها تزيد في الروح المعنوية للعاملين و بالتالي فهي تؤثر على مستوى إنتاجيتهم بشكل إيجابي ،و لا يكاد يوجد برنامج تدريبي يعقد لأي مستوى من مستويات العاملين إلا و يسعى إلى تحقيق التكيف و التوافق مع العمل و حسن التعامل مع الزملاء و الرؤساء و المرؤوسين و تحقيق قدر من التوازن بين حاجات العاملين و أهداف المؤسسة و تحقيق النجاح التنظيمي و الحفاظ عليه .

<sup>1</sup>- سعاد نايف البرنوطي :إدارة الموارد البشرية ،دار وائل للنشر و التوزيع ،ط 03 ،الأردن ،2007 ،ص ص 125 ،

اهتمام المؤسسات الحديثة بتطبيق ما توصلت إليه النظريات و الأبحاث الحديثة في العلوم السلوكية ( السلوك التنظيمي ) و العلوم الإدارية الاجتماعية من خلال تطبيق جملة من المبادئ التي جاءت بها الأبحاث و الاهتمام بالأفراد باعتبارهم المورد الأساسي و الجوهرى داخل المؤسسة عن طريق تلبية حاجاتهم و رغباتهم المختلفة و الاهتمام بمشاكلهم داخل بيئة العمل و خارجها . (1)

تنشيط قنوات الاتصال الرسمية و غير الرسمية بين العاملين في مختلف المستويات التنظيمية و الاهتمام بالاتصالات الصاعدة بين العاملين و الإدارة العليا ، بعدما كان سابقا اتصالا ذو اتجاه واحد و هو الاتصال النازل ، حيث يسعى الرؤساء إلى التقليل من الهوة الموجودة بينهم و بين العمال و معالجة مشاكلهم الخاصة بظروف العمل و بناء مناخ تنظيمي ملائم .

مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات و تفويض السلطة المرتكزة على نمط القيادة الديمقراطية كأسلوب تتبناه أغلب المؤسسات الحديثة التي تهدف إلى بناء علاقات قوية مع العاملين قائمة على التعاون و الثقة المتبادلة و تقليل الصراعات بين العمال و الإدارة . (2)

### - المطلب الثالث : خصائص العلاقات الاجتماعية :

ترسم الحدود الإنسانية الاجتماعية في شكل شبكة من العلاقات الاجتماعية القائمة على أساس تفاعل الأفراد و اتصالهم مع بعضهم بغرض تلبية حاجاتهم المختلفة ، فالإنسان منذ القدم كان يعتمد على الجماعة من أجل تحقيق أهدافه و إشباع رغباته و تطورات هذه

1- فاروق عبد فليح و محمد عبد المجيد : السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية ، دار المسيرة للنشر و التوزيع ، ط 01 ، الأردن ، 2005 ، ص ص 117 ، 118 .

2- سعيد السيد علي : العملية الإدارية ، دار الكتاب الحديث ، ط 01 ، مصر ، 2007 ، ص 154 .

الاعتمادية لتمس العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة و عند الحديث عن هذه العلاقات الاجتماعية لابد من ذكر أهم الخصائص التي تميزها من أجل توضيح زاوية الرؤية و تتمثل هذه الخصائص فيما يلي :

#### ➤ التفاعل :

يعرف التفاعل الاجتماعي بأنه التأثير المتبادل بين فردين أو جماعتين فأكثر ، بحيث يؤثر كل منهما في الآخر و يتأثر به ، و تصبح بذلك استجابة أحدهما مثيرا للآخر ، فإذا قلنا بأن العلاقات الاجتماعية هي الصلة بين شخصين أو أكثر ، أما التفاعل فهو التأثير المتبادل بينهما و ما ينشأ عنه من تغير في السلوك ، لذلك يعتبر التفاعل أهم خاصية في العلاقات الاجتماعية التي تنشأ بين الأفراد ، فعندما تقرر أن هناك علاقة اجتماعية نشأت بين فردين أو أكثر ، فإننا نقرر هذا بعد أن نكون قد شاهدنا مرارا و تكرار ما يقوم بينهما من تفاعل أي ما يصدر عن كل منهما من سلوك عند مواجهة للطرف الآخر . (1)

و يعتمد التفاعل على تحليل السلوك الذي يصدر عن الفرد في الموقف الاجتماعي ، ذلك لاعتباره استجابة لمثير صدر عن شخص آخر و بالتالي تظهر تغيرات تطأ على مظاهر سلوك الأفراد ، و يحدث التفاعل داخل المؤسسة بصورة مستمرة بين العاملين الذي تجمعهم وظائف مشابهة بحيث يؤثر على سلوكهم داخل بيئة العمل ، و ينشأ عن التفاعل ثلاثة أنماط من العلاقات الاجتماعية علاقة إيجابية متبادلة أو علاقة سلبية أو علاقة مختلفة تجمع بين

<sup>1</sup> - طارق كمال ، مرجع سابق ، ص ص 133 ، 134 .

السلب و الايجاب و هذا معناه أن التفاعل و درجته هم من يحدد شكل العلاقة الاجتماعية بين الأفراد . (1)

#### ➤ الاتصال :

يمثل البناء الاجتماعي للمؤسسة نسقا من العلاقات الاجتماعية التي تجمع بين أفراد و جماعات هذا البناء ،حيث يقوم هؤلاء الأفراد بتبادل الأوار الوظيفية و الاجتماعية بينهم حسب المراكز و المكانة الاجتماعية و الوظيفية التي يحتلونها داخل المؤسسة ، و لا يمكن أن تكون هناك علاقة بين فردين أو جماعتين فأكثر دون وجود اتصالات رسمية و غير رسمية بين أطراف هذه العلاقة،و يعتبر الاتصال بأنه عملية هادفة و مقصودة تهدف إلى خلق و تبادل المعلومات و المعارف و الخبرات داخل شبكة من العلاقات المتبادلة بين أطراف العملية الاتصالية و الاتصالات داخل المؤسسة عدة أنواع منها الاتصال النازل و هو مرتبط بأنسياب المعلومات مع الخطوط الرسمية للسلطة أين تأتي المعلومات من قمة الهرم موجهة نحو قاعدته ، أما الاتصال الصاعد فهو الاتصال الذي ينتقل من قاعدة الهرم إلى قمته حيث يكون صلة أو علاقة بين العامل و رئيسه في العمل .

كما قد يكون الاتصال رسميا عن طريق القنوات الرسمية كالاتصال بين الرؤساء و المرؤوسين ،حسب ما يحدده التنظيم الرسمي ،و قد يكون الاتصال غير رسمي بين مجموعة من العاملين و يساهم بالدرجة الأولى في تقوية العلاقات المتبادلة بينهم بغض النظر عن مركزهم داخل السلم التنظيمي ،و يعتبر الاتصال بنوعية الرسمي و غير الرسمي أحد مفاتيح النجاح داخل المؤسسات الحديثة،ذ يؤدي إلى تحسين العلاقات الاجتماعية بينهم ،و رفع الروح

<sup>1</sup>- جمال أبو شنب : العلاقات الإنسانية دراسة في مهارات و التعامل ،دار المعرفة الجامعية ،ط 01 ،مصر ،2006 ، ص ص 284 ، 285 .

المعنوية للعاملين و زيادة مستوى رضاهم عن العمل ،ما ينعكس إيجابا على سلوكهم و توجيههم ،و بالتالي فهو يؤثر إيجابا على أداء العمل و أداء المؤسسة . (1)

### ➤ القيم و المعايير :

تنشأ العلاقة الرسمية و غير الرسمية داخل المؤسسة وفق قيم و معايير معينة يضعها أطراف العلاقة تساهم في تنظيم سلوكياتهم و تحديد أدوارهم الوظيفية و الاجتماعية و التنسيق بينها ،حيث تظهر مجموعة من القواعد الموجهة للسلوك تبين الثواب و العقاب للامتثال أو الخروج عن هذه القواعد و القيم المشتركة بين الأفراد و الجماعات الرسمية و غير الرسمية ،حيث أن احترام القيم و المعايير المشتركة يؤدي إلى بناء علاقات اجتماعية متماسكة و متكاملة تساهم في تقوية هذه العلاقة و استمرارها ،و تحقيق الأهداف التي وجدت من أجلها ،فلا يمكن أن تكون علاقة بين فردين أو أكثر دون وجود معايير و قيم مشتركة تنظم العلاقة بين أطرافها و تحدد سلوكيات أفرادها وفق الأهداف المسطرة. (2)

### ➤ الأهداف :

تنشأ العلاقات المتبادلة بين الأفراد لتحقيق أهداف معينة و إشباع حاجات و رغبات أطراف هذه العلاقة ،و بالتالي و لا يمكن التطرق إلى العلاقات الاجتماعية دون ذكر الأهداف المرجوة سنة وراء هذه العلاقة من خلال تبادل الأدوار و المهام بين الأفراد و التنسيق بينها،و كلما كانت هذه الأهداف مشتركة كلما كانت العلاقة تتميز بالتماسك و التكامل.(3)

1- محمد قاسم القربوني :السلوك الإنساني الفردي و الجماعي في منظمات الأعمال ،دار وائل للنشر و التوزيع ، ط 05 ،الأردن ، 2009 ، ص 219 .

2- محمد عبد المولي الدفس ، مرجع سابق ، ص ص 144 ، 145 .

3- عامر عوض :السلوك التنظيمي و الإداري ،دار أسامة للنشر و التوزيع ،ط 01 ،الأردن ،2009 ،ص ص 191 ، 192 .

#### - المطلب الرابع : أشكال العلاقات الاجتماعية :

تتكون المؤسسة من تنظيم اجتماعي مقسم إلى قسمين رئيسيين : هما التنظيم الرسمي و التنظيم غير الرسمي ، و يتكون التنظيم الرسمي بدوره من العلاقات الاجتماعية العمومية و هي علاقات السلطة ، و علاقات اجتماعية أفقية في نفس المستوى ، أما التنظيم غير الرسمي فهو شبكة العلاقات الاجتماعية التي تربط بين مجموعة من الأفراد داخل المؤسسة و لا تخضع للتنظيم الرسمي ، لكنها ترتبط بأداء العمل تؤثر فيه (1)

#### ➤ العلاقات الاجتماعية العمودية :

العلاقات الاجتماعية بصورة عامة هي أي اتصال أو تفاعل بين شخصين أو أكثر يحتلون مراكز اجتماعية متساوية أو مختلفة من حيث الواجبات و الحقوق . و العلاقة الاجتماعية قد تكون مؤقتة كعلاقة البائع بالمشتري أو دائمة كعلاقة الأب بابنه، أما العلاقة الاجتماعية العمومية داخل المؤسسة فهي ذلك الاتصال و التفاعل الذي بين شخصين أو أكثر يحتلون مراكز اجتماعية وظيفية مختلفة كالعلاقة الاجتماعية بين المهندس و العمال أو العلاقة بين مدير المؤسسة و مدير قسم أو مصلحة ما ، فالمهندس يحتل مركزا وظيفيا أعلى من مركز العمال ، و مدير المؤسسة يحتل مركزا وظيفيا أعلى من مركز رئيس القسم .

و العلاقة العمودية تقسم إلى قسمين : العلاقات العمودية الرسمية و العلاقات العمودية غير الرسمية ، فالعلاقات العمودية الرسمية تقع بين شخصين يحتلان مراكز مختلفة ، و تدور حول الأعمال و الواجبات الرسمية الخاصة بالمؤسسة ، و هي تسمى أيضا بعلاقات السلطة ، كعلاقة المهندس بالعامل حول ضرورة تنفيذ التعليمات و التوجيهات لزيادة الطاقة و الكفاءة الإنتاجية

<sup>1</sup> - فاروق عبده قليه و محمد عبد المجيد ، مرجع سابق ، ص 301 .

،أما العلاقات الاجتماعية العمودية غير الرسمية فهي الاتصال و التفاعل الذي يقع بين شخصين أو أكثر يحتلون مراكز اجتماعية مختلفة ،و يتعلق هذا الاتصال و التفاعل عادة بالشؤون الاجتماعية و الخاصة للأفراد و الذين يسعون لإشباع حاجاتهم الاجتماعية و النفسية و قد تمتد هذه العلاقات إلى خارج أسوار المؤسسة .

نفهم من هذا أن العلاقات الاجتماعية العمودية بالمؤسسة قد تأخذ منحى ذو طابع رسمي خاضع للقوانين و الإجراءات الرسمية و منحى خارج عن الإطار الرسمي حسب ميولات و اهتمامات الأفراد .

#### ➤ العلاقات الاجتماعية الأفقية :

وهي ذلك الاتصال و التفاعل الذي يقع بين شخصين أو أكثر يحتلون مراكز اجتماعية وظيفية متساوية كالعلاقة بين مدير الإنتاج بمدير التسويق أو مدير البحوث و الدراسات حول ضرورة القيام بدراسة تهدف إلى معرفة أسباب انخفاض إنتاجية العمال ،أو العلاقة الموجودة بين عاملين أو أكثر حول القيام بالأعمال و المهام الوظيفية المنوطة بهم .

والعلاقة الاجتماعية الاجتماعية الأفقية تقع بين الذين يشغلون مراكز متساوية سواء من الذين يعملون في مصلحة أو قسم بعينه ،أو أقسام مختلفة كاتصال المهندي(أ) بالمهندس(ب)،أو اتصال رئيس قسم الإنتاج برئيس قسم المبيعات أو اتصال العامل (أ) بالعامل (ب). (1)

و تقسم العلاقات الاجتماعية الأفقية إلى علاقات اجتماعية رسمية و علاقات اجتماعية غير رسمية ،و تعتبر العلاقة الاجتماعية الأفقية الرسمية هي الاتصال و التفاعل الذي يقع بين

<sup>1</sup> - إحسان محمد الحسن :علم الاجتماع الصناعي ،دار وائل للنشر و التوزيع ، ط 01 ، الأردن ، 2005 ، ص ص 88 ، 90 .

شخصين أو أكثر يحتلون مراكزًا متساوية، و تدور الرابطة حول واجبات المؤسسة الصناعية و طرق تنفيذ المهام و الأعمال التي تضمن السير الحسن للمؤسسة و تحقيق الأهداف المرجوة ، كالعلاقة بين مهندسين أو عاملين فيما بينهم . (1)

ونستخلص من هذا أن العلاقات الاجتماعية الأفقية سواء الرسمية أو غير الرسمية لها أهميتها ودورها الفعال داخل المؤسسة في القيام بمختلف النشاطات و المهام و الأدوار الوظيفية الرسمية داخل المؤسسة حسب ما يحدده النظام الداخلي ، أما العلاقات غير الرسمية تساهم في إشباع حاجات العاملين على اختلاف مستوياتهم لهم روح الانتماء إلى المؤسسة .

#### ➤ العلاقات الاجتماعية الرسمية :

وهي العلاقات التي تحدد أسسها و مفاهيمها القوانين و الإجراءات الرسمية ( النظام الداخلي ) الخاصة بالمؤسسة و غالبا ما تخدم هذه القوانين و الإجراءات أصحاب العمل و الإدارة و يهدف إلى ضمان قيام المؤسسة بأعمالها في سبيل تحقيق الأهداف التي تسعى إليها عن طريق زيادة الكفاءة الإنتاجية و تحسين نوعية الإنتاج و بالتالي استمرارية المؤسسة و القانون الرسمي للمؤسسة يحدد الأدوار الوظيفية للأقسام و وحدات المؤسسة . و يثبت واجباتها و ينسق بين موظفيها حسب الهيكل التنظيمي للمؤسسة .

لكن العلاقات الاجتماعية الرسمية في المؤسسة تتأثر بثلاثة عوامل أساسية وهي :

✓ طبيعة الأدوار الوظيفية للعاملين داخل المؤسسة . (2)

✓ القنوات الرسمية للاتصالات بين مراكز و أقسام المؤسسة .

1- خليل محمد حسن الشماع : مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال ، دار المسيرة للنشر و التوزيع ، ط 03 ، الأردن ، 2002 ، ص ص 195 ، 196 .

2- إحسان محمد الإحسان ، المرجع السابق ، ص ص 90 ، 91 .

✓ ميول و اتجاهات و مصالح و ظروف الإدارة و العمال .

- **المطلب الخامس : أهمية العلاقات المهنية داخل المؤسسة:**

تتمثل أهمية العلاقات المهنية داخل المؤسسة فيما يلي:

➤ **بالنسبة للموظفين:**

- نقل اتجاهاتهم و انشغالاتهم إلى رؤسائهم
- مساهماتهم في عملية اتخاذ القرارات داخل المؤسسة
- إبداء ملاحظاتهم دون الإحساس بالخوف
- تسمح لهم بتغيير سلوكيات مستوليهم و التقرب أكثر منهم

➤ **بالنسبة للإدارة:**

- معرفة الواقع و وضعية الموظفين و كذلك أهم المشاكل و الانشغالات المطروحة من قبلهم
- التعرف على آراء الموظفين حول مستوليهم و محاولة التقرب منهم
- تسمح استطلاعات الرأي لما يعيشه و يحيه الموظفين و لهذا السبب فإنه على الإدارة أن لا تظهر أي تهديد أو خطر على إجابات الموظفين التي تحملها استطلاعات الرأي لذلك فهي مطالبة بإظهار روح الثقة و المرونة في التعامل<sup>(1)</sup>

1-صحيح غانية: أثر تسيير العلاقات المهنية على تحسين العمل الجماعي في المؤسسة الاستشفائية، مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة ماستر، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2018، 2019ص16.

- **المطلب السادس : أهداف العلاقات المهنية داخل المؤسسة:**

يمكن تحديد أهداف العلاقات المهنية في النقاط التالية:

- أنها تركز على الأفراد أكثر من التركيز على الجوانب المادية في الأداء
- إثارة دوافع الأفراد هو العامل الأساسي في تحسين أداء العاملين مما يؤدي إلى تحسين مستوى الجودة

- تهدف العلاقات المهنية إلى الإنتاج و التنظيم في جو سيادة التفاهم
- تسعى العلاقات الإنسانية من خلال التعاون و التفاهم إلى إشباع الحاجات و تحقيق الأهداف التنظيمية

- بواسطة العلاقات الإنسانية تتوافق أهداف المنظمة مع أهداف العاملين بها
- تشكيل مناخ اجتماعي منسجم من حيث النشاط و الأهداف
- كما أدى ارتفاع مستوى المعيشة إلى ضرورة التركيز على العلاقات بين العاملين داخل المؤسسة إذا لا يكفي الأفراد في هذه الحالة مقابلة مطالب الحياة الضرورية و إشباع الحاجات الفسيولوجية و إنما يتطلعون باهتمام أكبر إلى إشباع الحاجات النفسية و الاجتماعية

- و تجدر الإشارة هنا إلى أن العلاقات المهنية وجدها لا تكفي لنجاح الإدارة فهناك جوانب أخرى في الإدارة يجب الاهتمام لها مثل، النظرة التحليلية و القيم العلمية للإدارة، كما أن توافر العلاقات الإنسانية لا ينفى وجود النظم و اللائح المنظمة للعمل، فالإدارة الناجحة هي التي تتوافق أو تتقارب التنظيمات الرسمية فيها مع التنظيمات غير الرسمية مما تحقق أهداف المنظمة

- كما أن الاتجاهات الحديثة الآن للعلاقات المهنية الفعالة لكي تحقق أهدافها هي زيادة مشاركة الأفراد في اتخاذ القرارات و هو ما يدعى في الإدارة الحديثة بإستراتيجية دمج العاملين و ذلك بتفعيل أوسع و أعمق لمفهوم مشاركة العاملين في إدارة العمل حيث عموده الفقري يعني أن العاملين يساهمون بدرجة عالية في اتخاذ القرارات الإستراتيجية و التنفيذية في الإدارة العليا، و رسم السياسات و حل المشكلات الخاصة بالعمل من اجل تطويره، و تقييم المقترحات من اجل تحسسه و تفرغهم القدر الكافي من السلطة و الحرية و المرونة و الاستقلالية لتصريف الأمور المتعلقة بأعمالهم و إشراكهم في تقرير مستقبلهم الوظيفي في المنظمة و توفيرهم بشكل جيد و التوجه إلى الإنتاجية و التحصيل بدلا من التركيز على سعادة الأفراد كما أن التوجه السيئ للقائد يمكن أن يساهم في تدمير المؤسسة .

#### - المطلب السابع : تصنيفات العلاقات المهنية:

هناك عدة أسس تصنف من خلالها العلاقات المهنية و نذكر منها:

**التصنيف حسب المركز الاجتماعي الوظيفي:** يمكن أن نصنف العلاقات المهنية إلى

**العلاقات المهنية العمودية:** هي الاتصال أو التفاعل الذي يقع بين شخصين أو أكثر يحتلون مراكز اجتماعية وظيفية مختلفة من حيث المنزلة و المركز و الدور و طبيعة المهام أو الخدمة كالعلاقة بين مدير المؤسسة و رئيس القسم فمدير المؤسسة يحتل مركزا وظيفيا أعلى من رئيس القسم

**العلاقات المهنية الأفقية:** و هي الاتصال أو التفاعل الذي يقع بين شخصين أو أكثر يحتلون مراكز اجتماعية وظيفية متساوية كاتصال مدير الإنتاج بمدير الأبحاث حول ضرورة بدراسة حول معرفة إنتاجية العمال

**التصنيف حسب رسمية أو عدم رسمية العلاقة المهنية:**

- **العلاقة المهنية الرسمية:** و هي العلاقة التي يحدد أسسها و مفاهيمها القانون و النظام الداخلي للمؤسسة، و يهدف إلى ضمان المؤسسة بأعمالها، كما ينص على تحقيق أهدافها التي تصب أداء العمل و تحقيق أهداف الأفراد و استمرارية المؤسسة في أنشطتها و القانون الرسمي للمؤسسة يحدد الأدوار الوظيفية لأفرادها

- **العلاقات المهنية غير الرسمية:** و هي الاتصالات و التفاعلات التي تقع بين أعضاء المؤسسة مهما تكن أدوارهم الوظيفية، و التي لا تحددها القوانين و الإجراءات الرسمية، بل تحددها مواقف و ميول و اتجاهات اجتماعية و ثقافية و مصالح الأفراد، الذين يكونونها و يدخلون في إطارها و يمثلون لقيمها و معاييرها، و غالبا ما تظهر هذه العلاقات بين العمال، و تنشأ إما لأسباب دينية أو إيديولوجية أو ثقافية..

**التصنيف حسب المدة (طويلة الأجل و قصيرة الأجل):**

- **العلاقات المهنية طويلة الأجل:** هي نموذج التفاعل المتبادل الذي يستمر لفترة معينة من الزمن، تؤدي إلى ظهور مجموعة توقعات اجتماعية ثابتة

- **العلاقات المهنية قصيرة الأجل:** هي نموذج التفاعل المتبادل الذي يستمر إلى فترة قصيرة الزمن

- التصنيف حسب الشكل ( المباشرة و الغير مباشرة):

إن تواجد العلاقات الاجتماعية بين الناس لا يعني بالضرورة دخولهم في مواجهة مباشرة سوية، وإنما يمكن أن تتم هذه العلاقات بطريقة غير مباشرة بشكل المؤسسات التنظيمية العامة التي تشمل المجتمع ككل، و بالتالي فإن الواجبات المتبادلة تتم بدون اللجوء إلى الإحساس الذاتي بالواجب نحو الطرف الآخر و أيضا بدون أن يكون الهدف هو الحفاظ على استمرار هذه العلاقة و إنما يتم في إطار المؤسسات التنظيمات العامة

- التصنيف حسب المحيط (الداخلية و الخارجية):

- و تتمثل العلاقات الداخلية في علاقات الأعضاء داخل الجماعة و العواطف بينهم  
- و تتمثل العلاقات الخارجية مع البيئة المحيطة بها، و لقد تناول هذين النوعين من العلاقات بالتفصيل العالم الأمريكي " جورج هومانز " عند تحليله للتفاعل في الجماعات الصغيرة، و هو من الرواد المؤسسين لنظرية التفاعل  
التصنيف حسب الفاعلية ( الايجابية و السلبية):

العلاقات المهنية الايجابية تؤدي إلى الاتفاق أو التناسق، و هذا النوع من العلاقات يساهم في تماسك وحدة و تكامل المؤسسة، بينما العلاقات المهنية السلبية هي التي تؤدي إلى عدم الاتفاق، و عدم التناسق و هذا النوع من العلاقات يساهم في عدم التماسك و التفكك داخل المؤسسة.

التصنيف حسب اتجاه العلاقة المهنية:

- العلاقات المهنية اللاتبادلية: في هذا النوع من العلاقات اللاتبادلية لا يتزامن وجود الأطراف المتفاعلة و لا يؤثر أي طرف على الآخر و معنى هذا أنه يوجد كل منهم و لا يوجد

بينهم تفاعل حقيقي، مثل: ما يحدث في عملية التوظيف، العامل المكلف بالتشغيل يملك

بيانات عن المترشحين و لكن لا يوجد بينهم تفاعل حقيقي ولا يؤثر كل منهم على الآخر

- **العلاقات المهنية ذات الاتجاه الواحد:** في هذا المستوى لا يتزامن وجود الأطراف و

يكون التأثير في اتجاه واحد فقط لا يحدث بينهم تفاعل حقيقي

مثل : مدير المؤسسة ← رؤساء الأقسام ← الموظفين، فهناك تأثير

المؤسسة على الموظفين و لا يوجد تفاعل حقيقي بينهم

- **العلاقات شبه التبادلية:** تتم العلاقة في هذا المستوى بين شخصين أو مجموعة

أشخاص وفق خطة مرسومة أو حوار مكتوب، فيها يبدو أن هناك تفاعل بينهم و لكن

في الحقيقة ما هو إلا قيام الأفراد بأدوارهم الموكلة إليهم لتوجيهات الإدارة أو المسئول

عنهم

- **العلاقات التبادلية:** يعتبر هذا المستوى أصح صور العلاقات المهنية حيث أن هذا

المستوى من العلاقات يتزامن مع وجود الفردين أو الأفراد أثناء عملية التفاعل و يعني

التبادل تحول اتجاه التأثير من فرد لآخر، فكما يؤثر فرد ما في غيره فإنه أيضاً يتأثر

بهم، فيصبح بذلك مؤثراً و مستجيباً معاً، و يوجد ثلاث أنواع: العلاقات المتبادلة بين

فردين، العلاقات المتبادلة بين فرد و جماعة و العلاقات المتبادلة بين جماعتين

- **المطلب الثامن : عوامل تفكك العلاقات المهنية**

استمرار العلاقات المهنية مهم جدا بالنسبة للمؤسسة و لكن توجد بعض الظروف التي تتسبب

في تفكك هذه العلاقات، و منها:

- خلافاً على مستوى الجماعة:

تتعرض أي مجموعة مهما كان عدد أعضائها إلى سوء تفاهم بسبب الحساسيات التي قد تؤثر على طبيعة الاتصالات التي تحدث فيما بينهم، و التي يمكن رصدها فيما يلي:

أ- جمود المجموعة بسبب الحالة النفسية الاجتماعية و هذا بسبب:

✓ الرفض الجماعي لأي نوع من السيطرة و الهيمنة التي قد يمارسها رئيس المجموعة على الموظفين، و ذلك لعدم إعطائهم الفرصة للحوار، مما يجعل الاتصال يتم وفق اتجاه واحد.

✓ قد يتعرض أعضاء المجموعة إلى بعض الضغوطات التي قد يمارسها رئيسهم، الذي من المفروض واجبا أن ينظم تدخلاتهم و يوفر لهم المناخ المناسب للاحتكاك و تبادل الآراء و يوجههم نحو هدف المجموعة و المؤسسة.

✓ هناك من الرؤساء الذين يمارسون الاحتكار على باقي أعضاء المجموعة بمجرد وصولهم إلى القمة هذه الوضعية تولد لدى أفراد المجموعة نوعا من الكآبة و الخمول في ظل مناخ يسوده الضغط و الكبت لحريات التعبير

✓ الاختلافات الفكرية الإيديولوجية العميقة لكل فرد في المجموعة حيث لا يتقاسم كل أعضاء المجموعة نفس الأفكار و هذا ما يحدث اصطدام في الرؤى و حتى أهداف المجموعة، قد تؤدي إلى انشاقات على مستوى هذه المجموعة، أضف إلى ذلك، فقد يرفض بعض أعضاء المجموعة الإيديولوجية المفروضة عليهم لأنها لا تتناسب مع توجهاتهم الفكرية.

✓ الضغوطات الداخلية و الخارجية و محاولة أحد أعضاء المجموعة التأثير و الضغط على باقي الأعضاء من أجل تحقيق هدف معين، و كذا فقد تتعرض المجموعة نفسها

إلى ضغوطات خارجية يكون لها تأثير على توجهات أعضائها و عليه، تعد الاختلافات الإيديولوجية العميقة التي قد يقع فيها أفراد المجموعة من أهم العوامل التي يمكن أن تؤثر بصفة سلبية على مستوى احتكاكهم و قد تحدث اضطرابات و اصطدام في أهداف المجموعة و هذا لا يخدم المجموعة ولا نشاط المؤسسة.

ب- **الجمود الفردي:** و يظهر ذلك من خلال رفض بعض الموظفين المشاركة في أية مجموعة عمل، بسبب:

✓ طبيعة الموظف التي تتميز بعدم الميول للعمل الجماعي و بالتالي يفضل بعض الموظفين العمل بصفة فردية

✓ الخصوصية الفكرية لكل موظف، فقد لا تتوافق مع وجهات النظر الأخرى و بالتالي يجد صعوبة في التعامل مع الموظفين الآخرين.

✓ تفضيل بعض الموظفين البقاء كملاحظين دون التدخل أو المشاركة مع باقي الموظفين.

✓ إشباع بعض الموظفين لحاجاتهم الشخصية و خدمتها على حساب حاجات المجموعة.

و عليه قد يكون مصدر المشاكل داخل المجموعة سببه فردي متعلق بطبيعة الشخصية و ما تتميز به من خصائص قد لا تتناسب مع العمل الجماعي القائم على الاحتكاك ولا مع الصالح العام للمجموعة مثل أنانية بعض الموظفين و تفضيلهم لقضاء حاجاتهم الشخصية على حساب حاجات المجموعة

#### خلافات بين مجموعات العمل:

✓ الاختلاف في أهداف كل مجموعة قد يؤدي إلى حدوث اصطدام في العمل

✓ كلما تعددت مصادر المعلومات خاصة المصادر غير الرسمية كلما ارتفعت درجة الاختلاف في وجهات النظر لدى الموظفين، هذه النقطة مهمة تبين لنا الدور الذي يمكن أن تلعبه الإشاعات و المعلومات المجهولة المصدر في خلق تقسيمات فيما بين الموظفين و فيما بين مجموعات العمل بحيث تتحرك كل مجموعة عمل انطلاقا من مصادرها الخاصة، هذه الوضعية تؤدي إلى حدوث فوضى في العمل و اضطرابات على مستوى الاتصالات التي تحدث بين المجموعات.

✓ ارتفاع درجة الكراهية بين المجموعات، الأمر الذي من شأنه تأزيم العلاقات فيما بينهم و هذا ما يؤثر على مستوى اتصالاتهم فالأحكام المسبقة التي تؤمن بها كل مجموعة من المجموعة الأخرى سيكون لها تأثيراً كبيراً على مستوى تفاعلاتها.

إن من مهمات تعددت أسباب الخلافات التي قد تؤثر على العلاقات المهنية، فإنه يمكن تلخيصها في أهم عاملين و هما:

✓ طبيعة الموظف و مدى قابليته للعمل الجماعي القائم على الحماس و الاحتكاك من أجل تحقيق أهداف المجموعة و ليس الهدف الشخصي

✓ الاختلافات الإيديولوجية و الفكرية العميقة التي تؤثر كبير على مستوى الاتصالات التي تحدث بين الموظفين، خاصة تلك المتعلقة بما تؤمن به كل مجموعة من أفكار تجعلها لا تقبل آراء و أفكار مناقضة لتوجهاتها لهذا تتجه إلى تبني سياسة اتصالية معادة للأطراف الأخرى و لتجاوز هذه الحساسيات لا بد من أن تكون الاتصالات قائمة

على احتكاك الحوار و التعاون الجماعي مع احتفاظ كل فرد بخصوصياته الشخصية و

الفكرية مع توجيه كل طاقته نحو خدمة المصلحة العامة. (1)

- المبحث الثاني : عموميات حول مواقع التواصل الاجتماعي في المؤسسة

### الجزائرية ( الفايسوك نموذجا )

- المطلب الأول:نشأة مواقع التواصل الاجتماعي

" ظهرت مع الجيل الأول للويب web1 و تشهد هذه المرحلة على البداية التأسيسية للشبكات و من أبرز الشبكات التي تكونت في هذه المرحلة هي شبكة موقع sixdejrees.com و هو الموقع الذي يمنح فرصة للأفراد المتفاعلين في إطاره فرصة طرح حياتهم و لمحاتهم العامة و إدراج أصدقائهم و بدأت فكرة قوائم الأصدقاء عام 1998 ، و أخفق هذا الموقع عام 2000 ، ومن المواقع التأسيسية للشبكات الاجتماعية أيضا موقع classmotes .com ذلك المواقع الذي ظهر في منتصف التسعينات و كان الغرض منه الربط بين زملاء الدراسة ، شهدت هذه المرحلة مواقع متعددة من أشهرها live journal و موقع cyworld ، الذي أنشئ في كوريا و موقع ryje الذي تبلور الهدف منه في تكوين شبكات إجتماعية لرجال الأعمال لتسهيل التعاملات التجارية ، و تجدر الإشارة في الطرح التالي أن أبرز ما ركزت عليه مواقع الشبكات الإجتماعية في بدايتها هي خدمة الرسائل القصيرة و الخاصة بالأصدقاء ، و على الرغم من أنها وفرت بعض خدمات الشبكات الإجتماعية الحالية إلا أنها لم تستطع أن تدر ربح على مؤسسيها و لم يكتب لكثير منها البقاء ، و حصلت نقلة كبيرة جدا في شبكات و مواقع التواصل الإجتماعي عام 2005 حيث ظهر الموقع صماي سبيس الأمريكي في نفس الوقت ظهر موقع الفيس بوك و الذي تفوق على المواقع الأخرى حيث بلغ مستخدميه 400 مليون شخصا في العالم ، و قد هدف مارك

جزكربيرج<sup>1</sup> صاحب فكرة القسبوك من تصميم هذا الواقع أن يكون المتلقي يجمع كافة زملائه هارفارد الأمريكية بحيث يستطيعون من خلال تبادل الآراء و الأفكار و الصور.<sup>(1)</sup>

وبعد الزواج الذي لقيه هذا الموقع في جامعة هارفارد" تم تطويره استخدامه حيث يسمح لكل من يريد استخدامه أيا كان موقعه مما مكن ملايين البشر في البلدان من إستخدام هذا الموقع ، و الشبكات الإجتماعية مواقع إنتشرت في السنوات الأخيرة بشكل كبير جدا و لا زال مستمرا ، و هي تقدم خدمة التواصل بين الأعضاء المنتسبين لها سمي المستخدمون لها بالمجتمع الافتراضي الذي يجمع بين كافة مستخدمي هذه المواقع رغم إختلاف، الجنس، اللغة، الدين و الثقافة .

نستنتج مما سبق بأن مواقع التواصل الاجتماعي ظهرت في البداية من أجل تكوين صداقات بين الأفراد و الزملاء لكنها تطورت مع الجيل الثاني الأنترنت و أصبحت تستخدم لأغراض أخرى و هذا ما جعلها تكتسب شهرة كبيرة لدى مستخدميها .<sup>(2)</sup>

### - المطب الثاني :تقسيمات مواقع التواصل الإجتماعي :

و يمكن تقسيم مواقع التواصل الإجتماعي بالإعتماد على التعريفات السابقة إلى الأقسام الآتية :

➤ الفرع الأول شبكة الأنترنت :online و تطبيقاتها ، مثل الفيس بوك، تويتر اليوتوب

، والمدونات، ومواقع الدردشة ، والبريد الإلكتروني فهي بالنسبة للأعلام تمثل المنظومة

الرابعة تضاف للمنظومات الكلاسيكية الثلاث .

1 -عباس مصطفى صادق ، الأعلام الجديد والمفاهيم و الوسائل و التطبيقات ، دار الشروق للنشر و التوزيع -عمان -

2008-ص 40

2 -عباس مصطفى صادق .نفس المرجع .

➤ الفرع الثاني :تطبيقات قائمة على الأدوات المحمولة المختلفة و منها أجهزة الهاتف

الذكية و المساعدات الرقمية الشخصية و غيرها ، و تعد الأجهزة المحمولة منظومة خامسة في طور التشكل .

➤ الفرع الثالث :أنواع قائمة على منصة الوسائل التقليدية مثل الراديو و التلفزيون مواقع

التواصل الإجتماعي للقنوات والإذاعات و البرامج التي أضيفت إليها ميزات مثل التفاعلية و الإستجابة للطلب .

ويمكن أن نلخص إلى شبه إتفاق، أن مواقع التواصل الاجتماعي تشير إلى حالة من التنوع في الأشكال و التكنولوجيا و الخصائص التي حملتها الوسائل المستحدثة عن التقليدية ، لاسيما فيها يتعلق بأعلاء حالات الفردية *inviduqlity* والتخصيص *customisotiom* ، وتأتيان نتيجة لميزة رئيسية هي التفاعلية ، فإذا ما كان الإعلام الجماهيري و الإعلام واسع النطاق و هو بهذه الصفة وسمي إعلام القرن العشرين ، فإن الإعلام الشخصي و الفردي هو إعلام القرن الجديد ، و ما ينتج عن ذلك من تغيير إنقلابي للنموذج الاتصال الموروث بما يسمح للفرد العادي إيصال رسالته إلى من يريد في الوقت الذي يريد ، و بطريقة واسعة الإتجاهات. (1)

<sup>1</sup> -سليمان باكر بن ذكوان ، الإتصال الجماهيري و الخدمة الإجتماعية ، ووسائل التواصل الاجتماعي - دار الرؤية للنشر و التوزيع ، ط 1 ، عمان الأردن ، 2015 ، ص 164

وليس من أعلى إلى أسفل وفق النموذج الإتصال التقليدي فضلا عن تبني هذه المواقع تطبيقات الواقع الافتراضي و تحقيقه لميزات الفردية و تجاوزه لمفهوم الدولة الوطنية و الحدود الدولية (1).

### - المطب الثالث : خصائص مواقع التواصل الإجتماعي :

#### - مواقع التواصل الإجتماعي: تتمتع بخصائص التالية :

**المشاركة participatiom** : وسائل مواقع التواصل الإجتماعي تشجع المساهمات وردود الفعل من الأشخاص المهتمين ، حيث أنها تطمس الخط الفاصل بين وسائل الإعلام و الجمهور .

**الإنفتاح openness** : معظم وسائل الإعلام عبر مواقع التواصل الإجتماعي تقدم خدمات مفتوحة لردود الفعل والمشاركة أو الإنشاء وعلى الصفحات التعديل حيث أنها تشجع التصويت و التعليقات و تبادل المعلومات بل نادرا ما توجد أية حواجز أمام الوصول والاستفادة من المحتوى .

**المحادثة conversation** : حيث تتميز مواقع التواصل الإجتماعي ووسائل الإعلام الإجتماعية عن التقليدية من خلال إتاحتها للمحادثة في اتجاهين، أي المشاركة والتفاعل مع الحدث أو حبر أو معلومة المعروضة.

**المجتمع ommunity** : وسائل الإعلام الاجتماعية تسمح للمجتمعات المحلية لتشكيل مواقعها الخاصة بسرعة والتواصل بشكل فعال، وإن ثم ترتبط تلك المجتمعات في العالم أجمع

<sup>1</sup> سليمان باكر بن ذكران - نفس المرجع

حول مصالح وإهتمامات مشتركة مثل حب التصوير الفوتوغرافي، أو قضية سياسية، أو تعليم

أو برامج تلفزيونية مفضل ويصبح العالم بفعل قرية صغيرة تحتوي مجتمعا إلكترونيا ومتقربا .<sup>(1)</sup>

الترباط **connectedness**: تتميز مواقع التواصل الاجتماعي بأنها عبارة عن شبكة

إجتماعية مترابطة بعضها مع البعض، وذلك عبر الوصلات و الروابط التي توفرها صفحات

تلك المواقع و التي تربطك مواقع التواصل الأخرى للتواصل أيضا ،مثلا خير ما على مدونة

يعجبك فترسله إلى معارفك على الفيس بوك ،وهكذا مما يسهل ويسرع عملية إنتقال المعلومات.

تكتسب لمواقع التواصل الاجتماعي العديد من مميزات حيث خلقت جو من التفاعل و

الحركية، جعلت من خلالها المجتمع في ترباط مستمر من خلال المواضيع المطروحة ومشاركة

بإعطاء آرائهم حولها .<sup>(2)</sup>

#### - المطلب الرابع :أغراض مواقع التواصل الاجتماعي :

تستخدم مواقع التواصل الاجتماعي لعدة أغراض منها :

• أداة للتواصل بين الأفراد و الجماعات المختلفة.

• أداة للتواصل بين جميع أصدقاء الدراسة .

كذا شبكات أخرى تجمع بين أصدقاء العمل ،حيث أن هناك شبكات تجمع صناع العمل

،أصحاب الشركات و العاملين فيها .

أصبحت الشبكات الاجتماعية إحدى أهم الضروريات في حياتنا اليومية كما تقدسه من

خدمات تسمح بإبداء الرأي الآخر ،ناهيك عن كونها تجمع بين الآراء المتعارض.

<sup>1</sup> سليمان باكر بن زكران - نفس المرجع .

<sup>2</sup> - عبد الرحمان بن إبراهيم الشاعر ،المرجع السابق ، ص 67 .

كذلك فقد برز دورها بشكل كبير في الآونة الأخيرة من خلال استخدامها كوسيلة لتواصل بين المعارضين والثوار من أفراد الشعب في بعض الدول والبلدان العربية حيث أنها تجمع الملايين من المستخدمين في وقت واحد. (1)

#### - المطب الخامس: أنواع شبكات التواصل الاجتماعي :

هناك عدة أنواع لشبكات التواصل الاجتماعي وهي :

##### ➤ الفرع الأول: شبكات شخصية :

للشخصيات والأفراد ومجموعات الأصدقاء تمكنهم من التعارف و إنشاء الصداقات بينهم مثلا facebook وهذا النوع يتكون من ملفات شخصية للمستخدمين وخدمات عامة مثل: المراسلات الشخصية ومشاركة الصورة و اللافتات الضوئية والمرئية والروابط والنصوص و المعلومات بناء على تصنيفات محددة مرتبطة بالدراسة أو العمل أو النطاق الجغرافي هنا يتواجد مع شخص يتبادل معلوماته الشخصية و مثال على ذلك موقع mearbie الذي ينتج لك و لأصدقائك لطرح و نشر الأحداث و المناسبات الاجتماعية و ربطها بزمان و ذلك لحفظا في ذكرياتهم الجميلة.

##### ➤ الفرع الثاني : الشبكات الثقافية :

تعد الشبكات الاجتماعية الثقافية ثورة معلوماتية حيث ،تستقطب المستخدمين المثقفين من كل أنحاء العالم.

<sup>1</sup>- عبد الرحمان بن إبراهيم الشاعر ،المرجع السابق ، ص 90 .

➤ الفرع الثالث : الشبكات المهنية :

وهذه الشبكات الأكثر أهمية فهي تربط أصدقاء العمل وأصحاب الأعمال والشركات كذلك تتضمن أصحاب الملفات الشخصية للمستخدمين تحتوي على سيرتهم الذاتية وما قاموا في السنوات الأخيرة في دراستهم عملهم ومن قام بالعمل معهم ،وأشهرها الموقع الذي يعد مقر العديد من شركات التوظيف الذي يديرها ويقوم بطرح الأسئلة وفي مجال إحتراقي معين ثم الوصول على إجابة وصاحب الإجابة الأفضل الذي يصبح صاحب الوصفية.(1)

وفي بداية ظهور مواقع التواصل الاجتماعي كانت من أجل تكوين صداقات و معارف لكن مع تطور الأنترنت و الجيل الثاني أصبحت تستعمل من أجل البحث عن عمل أو من أجل نشر إبداعات فكرية و إشهار لإحدى المؤسسات على أحد الصفحات .(2)

- **المطلب السادس : أهم مواقع التواصل الاجتماعي :**

منذ ظهور مواقع التواصل الاجتماعي وهي في تزايد مستمر بين الحين و الآخر و هذا ما أدى إلى ظهور الكثير من مواقع و من أبرزها و أكثرها استعمال هي :

- **الفيس بوك ( facebook ) :**

وهو شبكة اجتماعية أستأثرت بقبول و تجارب كبير من الناس ،خصوصا من الشباب في جميع أنحاء العالم ،و هي لا تتعدى حدود مدونة شخصية في بداية نشأتها في عالم ( 2004 ) في جامعة ( هارفارد ) في الولايات المتحدة الأمريكية من قبل طالب يدعى ( مارك زوكربيرج ) ،فتخطت شهرتها حدود الجامعة وانتشرت في مدارس الولايات المتحدة الأمريكية المختلفة ،وظلت مقتصرة على أعداد من الزوار حتى عام (2007م) ،حيث حقق القائمون على الموقع

1 - عبد الرحمان بن إبراهيم الشاعر ،المرجع السابق ، ص 97.

2 المرجع نفسه ، ص 97 .

إمكانات جديدة لهذه الشبكة و منها ،إتاحة فرصة للمطورين مما زادت هذه الخاصية من شهرة موقع الفيس بوك ،بحيث تجاوز حدود الولايات المتحدة إلى كافة دول العالم ،و تجاوز عدد المسجلين في هذه الشبكة في الأول من تموز (2010) النصف مليار شخص ،يزورنها باستمرار و يتداولون فيها بينهم الملفات والصور ومقاطع الفيديو ،و يعلقون على ما ينشر في صفحاتهم من آراء و أفكار و موضوعات متنوعة و جديدة ،يضاف إلى ذلك المشاركة الفعالة و غالبا ما تكون في المحادثات والدرشات .<sup>(1)</sup>

و تحتل شبكة الفيسبوك حاليا حيث الشهرة و الإقبال المركز الثالث بعد موقعي ( قوقل و مايكروسوفت) ،و لبلغ عدد المشتركين فيها أكثر من 800 مليون شخص .<sup>(2)</sup>

#### ➤ تويتر ( Twitter ) :

تويتر إحدى شبكات التواصل الاجتماعي ،التي أنتشرت في السنوات الأخيرة ،و لعبت دورا كبيرا في الأحداث السياسية في العديد من البلدان و أخذ ( تويتر) اسمه من مصطلح ( تويب) الذي يعني ( التغريد) ،و اتخذ من العصفورة رمزا له ،و هو خدمة مصغرة تسمح للمغردين إرسال رسائل قصيرة لا تتعدى 140 حرفا للرسالة الواحدة،و يجوز للمرء أن يسميها نصا موجزا مكثفا لتفاصيل كثيرة ،و يمكن لمن لديه حساب في موقع تويتر أن يتبادل مع أصدقائه تلك التغريدات ( التوتيات) من خلال ظهورها على صفحاتهم الشخصية أو في حالة دخولهم على صفحة المستخدم صاحب الرسالة و يتنافس مستخدموا تويتر بعدد المتابعين لهم كما تتيح شبكة تويتر خدمة التدوين المصغرة هذه ،إمكانية الردود و التحديثات عبر البريد

<sup>1</sup> عبد الرحمان بن إبراهيم الشاعر ،المرجع السابق ، ص 63 .

<sup>2</sup> - المرجع نفسه ، ص 63 .

الإلكتروني كذلك أهم الأحداث من خلال ( RSS ) عبر الرسائل النصية ( SMS ) و الذي يسمح للمستخدمين بإرسال و استقبال الجمهور .

تعود بدايات ميلاد هذه الخدمة المصغرة ( تويتر ) أوائل عام ( 2006 ) عندما أقدمت شركة ( obvrouis ) الأمريكية على إجراء بحث تطويري لخدمة التدوين المصغرة ، ثم أتاحت الشركة المعنية ذاتها استخدام هذه الخدمة لعامة الناس في أكتوبر من نفس العام و من ثم أخذ هذا الموقع .<sup>(1)</sup>

بالانتشار باعتباره خدمة حديثة في مجال التدوينات المصغرة ، بعد ذلك أقدمت الشركة ذاتها بفصل هذه الخدمة المصغرة عن الشركة الأم ، و استخدمت لها اسما خاصا يطلق عليه ( تويتر ) وذلك في أفريل عام 2007 ، و يعد موقع تويتر من بين التكنولوجيات الجديدة للإعلام الاجتماعي التي تسمح بنشر العديد من المعلومات على الأنترنت من مصادر رسمية و غير رسمية و يعتبر تويتر موقع تدوين مصغر برز في نشر و تقديم معلومات حول الأمان الكبرى في كاليفورنيا و الانتخابات الرئاسية الأمريكية في نفس العام و احتجاجات الانتخابات الإيرانية عام 2009 .

ولقد أصبح تويتر جزء من نظم وسائل الإعلام المختلفة حيث تمكن لمستخدمين من استقبال و تدفق المعلومات الواردة من كل وسائل الإعلام .

إن موقع "تويتر " من أهمل المواقع التي اكتسحت المساحة الافتراضية في الآونة الأخيرة و ذلك لما تحمله من شهرة و خاصة بنسبة لكبار النجوم و المشاهير حيث جعله متابع بدرجة كبيرة من أجل معرفة آخر الأخبار و نشاطات هؤلاء .<sup>(2)</sup>

<sup>1</sup> - عبد الرحمان بن إبراهيم الشاعر ، المرجع السابق ، ص 64 .

<sup>2</sup> - - عبد الرحمان بن إبراهيم الشاعر ، المرجع السابق ، ص 64 .

➤ يوتيوب (YOTUBE) :

هو موقع لمقاطع الفيديو متفرع من ( قوقل) و يتيح إمكانية التحميل عليه أو منه لعدد هائل من مقاطع الفيديو ،وهناك أعداد كبيرة يمتلكون حساب فيه ويزورون الملايين من البشر يوميا ،وتستفيد منه وسائل الإعلام المختلفة بعرض مقاطع الفيديو التي لم يتمكن مراسلها من الحصول عليها ،تأسس موقع يوتيوب عام (2005) في ولاية كاليفورنيا في الولايات المتحدة الأمريكية عن طريق ( تشاد هولبي ،وتسيف تشن ،وجاود كريم) و هم موظفون سابقون في شركة (لا payad) ،ويشمل الموقع على مقاطع متنوعة من أفلام السينما والتلفزيون و الفيديو و الموسيقى ،وقامت ( قوقل) بشراء الموقع مقابل (1.65 ) مليار دولار أمريكي ،و يعتبر اليوتيوب من الجيل الثاني أي من مواقع الويب (2.0) و أصبح اليوتيوب عام (2006) شبكة التواصل الأولى حسب اختيار مجلة تايم الأمريكية ،و يعتبر موقع اليوتيوب موقعا غير ربحي لخلوه تقريبا من الإعلانات ،إلا أن الشهرة التي وصل إليها الموقع تعد مكسبا كبيرا لهؤلاء الثلاثة الذين قاموا بإنشائه و تأسيسه ،حيث أصبح اليوتيوب أكبر مستضيف الأفلام الفيديو ،إن كانت على الصعيد الشخصي أو شركات الإنتاج و أصبح يتردد اسم اليوتيوب تذكر أسماء الشركات التكنولوجية الكبرى الفاعلة على الصعيد العالمي التي تحتل موقعا مهما على شبكة الأنترنت .(1)

➤ الواتسايب آب WHOTSQPP :

انتشر استخدام الواتسايب بين الشباب لسهولة التعامل مع هذه التقنية من خلال الهاتف المحمول و إمكانية تشكيل مجموعات التواصل و تحويل الرسائل النصية و الصور و إمكانية

<sup>1</sup> - عبد الرحمان بن إبراهيم الشاعر ،المرجع السابق ، ص 65 .

الحفظ ، بل أصبحت الوسيلة الشعبية للتواصل الاجتماعي و المؤتمر الفاعل على السلوك الفردي و الجماعي .

كما يساهم الواتساب كذلك في تداول الأخبار و في التعليم و الاجتماعات و التوعية و الدعوة و الإرشاد .<sup>(1)</sup>

### ➤ الانستغرام INESTAGRAM :

يعزز الاتصالات السريعة عبر الصور و التعليقات أو تسجيل الإعجاب ، وهو من المواقع التي اكتسبت شعبية على المستوى الفردي و المؤسسي ، و الانستغرام تطبيق متاح لتبادل الصور إضافة إلى أنها شبكة إجتماعية .

كانت بداية الانستغرام عام 2010 حينما توصل إلى تطبيق يعمل على إلتقاط الصور و إضافة فلتر رقمي إليها وإرسالها عبر خدمات الشبكات الاجتماعي . كما أن هناك استخدامات شائعة للجيل kik و التانغو tango و سنا بشات snapchat وغيرها .<sup>(2)</sup>

### - المطلب السابع : إيجابيات مواقع التواصل الاجتماعي :

#### - الاستخدامات الاتصالية الشخصية :

وهو الاستخدام الأكثر شيوعا ، و لعل الفكرة الأولى للشبكات الاجتماعية اليوم كانت بهدف التوصل الشخصي بين الأصدقاء في منطقة معينة أو مجتمع معين ، و هذا الهدف موجود من الآن برغم تطور الشبكات الاجتماعية على مستوى الخدمات و على مستوى التقنيات و البرمجيات ، و يمكن من خلال الشبكات الاجتماعية الخاصة تبادل المعلومات و الملفات الخاصة و الصور و مقاطع الفيديو ، كما أنها مجال رحب للتعارف و الصداقة و خلق

<sup>1</sup>- المرجع السابق، ص 65 .

<sup>2</sup>--عبد الرحمان بن إبراهيم الشاعر ، المرجع السابق ، ص 66 .

جو مطيع يتغير بوحدة الأفكار و الرغبات غالبا ،و أن اختلفت أعمارهم و أماكنهم و مستوياتهم العلمية.

#### - الاستخدامات التعليمية:

تلعب الشبكات الاجتماعية دورا في تعزيز التعليمية من خلال تطوير التعليم الإلكتروني حيث تعمل على إضافة الجانب الاجتماعي له و المشاركة من كل الأطراف في منظومة التعليم لمدير المدرسة و المعلم و أولياء الأمور و الطلاب و عدم الافتقار على التركيز على تقديم المقرر .

و استخدام الشبكات الاجتماعية يزيد فرص التواصل والاتصال التعليمي فيمكن التواصل خارج وقت الدراسة ،ويمكن التواصل الفردي أو الجماعي مع المعلم ،ما يوفر جوا من مراعاة الفروق الفردية ،كما أن التواصل يكتسب الطالب الخجول فرصة التواصل مهارات أخرى كالتواصل و الاتصال والمناقشة و إبداء الرأي .<sup>(1)</sup>

#### - الاستخدامات الإخبارية :

أتاحت الشبكات الإلكترونية نقل الأخبار حال حدوثها و من مصادرها الرئيسية و بصياغة المرس نفسه بعيدا عن الرقابة ما يجعلها أحيانا ضعيفة المصدقية لما قد يضاف إليها من مبالغات مقصودة أو غير مقصودة لتمويل الخبر أو تدوينه بغرض التأثير على الرأي العام .

#### - الاستخدامات الدعوية :

أتاحت الشبكات الاجتماعية الفرصة للتواصل و الدعوة مع الآخرين مسلمين أو غير مسلمين وأنشأ الكثير من الدعاة صفحاتهم الخاصة و مواقعهم الثرية ، وهو انتقال إيجابي

<sup>1</sup> - - عبد الرحمان بن إبراهيم الشاعر ،المرجع السابق ، ص 68 .

للتواصل الاجتماعي في ظل أنظمة تعوق التواصل المباشر و تتميز الدعوة عن طريق الشبكات الاجتماعية بالسهولة في الاستخدام والتواصل والتوفير في الجهد و التكاليف (1).

### - المطب الثامن : سلبيات مواقع التواصل الاجتماعي :

من أهم سلبيات التواصل الاجتماعي غياب المسؤولية الاجتماعية و الضبط الاجتماعي

الليدان يعدان من أهم معوقات السلوك الاجتماعي و التي تؤدي إلى :

- ✓ نشر الإشاعات و المبالغة في نقل الأحداث .
- ✓ النقاشات التي تبتعد عن الاحترام المتبادل و عدم تقبل الرأي الآخر .
- ✓ إضاعة الوقت في التنقل بين الصفحات و الملفات دون فائدة .
- ✓ عزل الشباب و المراهقين عن واقعهم الأسري و عن مشاركتهم في الفعاليات التي يقيمها المجتمع .
- ✓ ظهور لغة جديدة بين الشباب من شأنها أن تضعف لغتنا و إضاعة هويتها .
- ✓ إنعدام الخصوصية الذي يؤدي إلى أضرار معنوية و نفسية و مادية (2).

---

1 - المرجع السابق ، ص 68 .

2 - عبد الرحمان بن إبراهيم الشاعر ، المرجع السابق ، ص 70 .

- خلاصة الفصل :

من خلال كل العناصر الواردة في فصل مواقع التواصل الاجتماعي تستخلص بأنها مترابطة ومعقدة ومتشابهة، و ذلك لتحكم عدة عناصر و مؤشرات فيها، إبتداءا من الفيسبوك و كيفية التعامل مع العاملين فمثلا يتحكم فيها الوقت و المكان مهارة و القدرة على التبليغ و الإقناع و كذلك بشخصية المستقبل و ثقافته تلعب في نجاح كل المؤسسة و غيرها من العوامل المؤثرة فيه .

الفيسبوك من أحد المواقع البالغة الأهمية و يجب العمل على تحسينها في مختلف مؤسساتنا و حتى تقوم بتحسينها يجب علينا أن نقف على كل من خصائص و مميزات البترول و مواقع التواصل الاجتماعي بصفة عامة في المؤسسة الجزائرية .

# الفصل الرابع

## الإطار الميداني و التطبيق للدراسة

الفصل الرابع :

الإطار الميداني و التطبيقي للدراسة

تمهيد

➤ أولاً : تفريغ و تحليل البيانات الميدانية

1-البيانات الشخصية

2- الثقة التنظيمية و تقوية العلاقات الاجتماعية و المهنية

بالمؤسسة الجزائرية

3-مدى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في المؤسسة

الجزائرية

4- نظام الاتصال و دوره في تنمية العلاقات الاجتماعية و

المهنية في المؤسسة

➤ ثانياً: نتائج عامة للبحث

➤ خلاصة الفصل

**تمهيد:**

تكملة لخطوات الدراسة في نسقها الميداني، و على ضوء ما طرح و نوقش في الفصول السابقة، سيتم التطرق في هذا الفصل إلى عرض بيانات الدراسة الميدانية في جداول إحصائية عرف كميا، و التعليق عليها إحصائيا، و تحليلها سوسولوجيا بما يتناسب مع طبيعة موضوع الدراسة، وصول إلى النتائج العامة للدراسة.

أولاً : تفريغ و تحليل البيانات الميدانية:

### البيانات الشخصية

الجدول رقم (1): يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس:

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
28,57%	10	ذكر
71,42%	25	أنثى
100%	35	المجموع

يبين لنا الجدول الآتي توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس حيث بلغت نسبة **71,42%** بينما قدرت نسبة الذكور بـ **28,57%** و بذلك تبدو نسبة الإناث مرتفعة مقارنة بنسبة الذكور، و يعد ذلك السبب إلى كون المرأة في الجزائر اكتسحت ميدان الشغل في السنوات الأخيرة خاصة في المجال الصحي و التعليمي و هذا يرجع إلى عادات و تقاليد المجتمع المتحفظ بالإضافة إلى أنه لا يقطب جهد عضلي عكس الوظائف الأخرى يتعذر للمرأة العمل فيها و كذا لأن المرأة على عكس زميلها الرجل فهي تسعى دائماً إلى إكمال الدراسات العليا، و نيل شهادات عليا.

- الجدول رقم (2): توزيع أفراد العينة حسب النسب:

النسبة المئوية	التكرار	السن
%42,85	15	30-25 سنة
%28,57	10	40-31 سنة
%14,28	05	50-41 سنة
%14,28	05	51 إلى ما فوق
%100	35	المجموع

يعد تحديد السن من أهم محددات و خصائص العينة المدروسة و ذلك راجع إلى أن كل مرحلة عمرية لها اهتمامات و حاجات محددة و انطلاقا من هذا الجدول نلاحظ أن الأفراد الذين يتراوح أعمارهم ما بين [ 2-30 ] و [31-40] و يحتلون أكبر نسبة المقدر ب %42,85 أما آخر ب %28,57 و تفسر ذلك أن هذه المرحلتين هي مرحلة العطاء و بذل الجهودات بينما تأتي المرتبة الثانية الفئة التي تتراوح أعمارهم ما بين 41 إلى 50 نسبة و ذلك بنسبة %14,28 و هي الفئة التي تتحمل المسؤولية و لتي لديها الأقدمية و الخبرة في العمل.

- الجدول رقم (03): بين توزيع أفراد العينة حسب المستوى

التعليمي:

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
00	00	ابتدائي
%02,85	01	متوسط
%42,85	15	ثانوي
%54,28	19	جامعي
%100	35	المجموع

يؤثر المستوى التعليمي بصفة كبيرة على درجة الوعي بأهمية الأفكار المستهدفة كما أن له تأثير مباشر على تبين المبتكرات و بتوزيع أفراد العينة بحسب المستوى التعليمي إلى فئات رئيسية يحتل فيها الجامعيون المرتبة الأولى بنسبة %54,28 و هذه السنة ترجع إلى طبيعة العمل، بينما قدرت نسبة ذوي المستوى الثانوي ب %42,85 و هي نسبة كبيرة نوعا ما خاصة حسب القانون الأخير لشبه الطبي و هو عدم تحصلهم على شهادة البكالوريا و في المرتبة الثالثة قدرت بنسبة متوسط ب %02,85 و نسبة المستوى ابتدائي منعدمة.

## - الجدول رقم (04): بين توزيع العينة حسب الأقدمية في العمل

النسبة المئوية	التكرار	المدة
54,28%	19	أقل من 6 سنوات
28,57%	10	من 6-10 سنوات
08,57%	03	من 11-15 سنة
05,71%	02	من 16-20 سنة
02,85%	01	أكثر من 21 سنة
100%	35	المجموع

بمجرد معرفة أن الفرد له أدمية في المؤسسة هذا يعني في الغالب أنه على علم بنظام المؤسسة و قواعدها و كيف أن المؤسسة تسعى لتحقيق أهدافها.

حيث تمثل 54,28% أكبر لسنة تظهر من خلال الجدول و التي تعتبر من الفئة التي تقل أدميتهم عن 6 سنوات، و هذا يترجم أن معظم أفراد العينة هم ذو خبرة بسيطة حيث معظم أفراد العينة كانت إجاباتهم حوالي سنة إلى 3 سنوات، هذا ما يعني أنهم أفراد جدد في المستشفى و يستطيع أن نقول من خلال الجدول أيضا أن كل الفئات الممتدة من [10-6] تعتبر فئة شبابية و ذات خبرة

أما الفئات [11-15] فهي تتساوى مع الفئات [16-20] في الأدمية

تعتبر الأقدمية عنصر هام و فعال جدا في المؤسسة فهي غالبا ما تخلق لدى الفرد الحساس الانتماء و الولاء، و كأنه فرد من أفراد المؤسسة ذلك للوقت الطويل الذي عمل فيه في المؤسسة ما يجعل الفرد مدرك لكل قوانين و قواعد و شروط التنظيم.

- الجدول رقم (05): طبيعة العلاقة بين العمال في المؤسسة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
مقبولة	09	%25,71
حسنة	20	%57,14
سيئة	06	%17,14
المجموع	35	%100

يبين الجدول الخاص بطبيعة العلاقة بين العمال، أن أغلب العمال أجابوا بأن نوعية العلاقات بينهم هي علاقات حسنة و يقدر عددهم ب 20 عاملا أي بنسبة %57,14 تليها فئة العمال الذين يرون أن علاقاتهم مع بعضهم لبعض هي علاقات مقبولة و يقدر عددهم ب 9 أفراد أي نسبة %25,71 فمن أن هناك من يرى العلاقات بين زملاء العمل طيبة و ذلك بنسبة %17,14 و هي نسبة مرتفعة نوعا ما خاصة و أن مكان العمل يتطلب أن تكون العلاقات جيدة خاصة كونه مكان حساس

و بالتالي فإن وجود علاقات حسنة بين معظم العمال يرجع إلى الإحتكاك المباشر بينهم و تفاعلهم المستمر مع بعضهم البعض من خلال تقاربهم المكاني أثناء العمل و

سهولة التواصل بينهم في جو اجتماعي متميز نشأ على ضوءه علاقات طيبة بين العمال يتبادلون من خلالها مختلف الأدوار و الأنشطة و إنجاز المهام المشتركة من أجل تحقيق أهداف تنظيمية.

الجدول رقم (06): يوضح الثقة بين الموظفين

الثقة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	30	%85,71
لا	05	%14,28
المجموع	35	%100

يبين الجدول الخاص بدرجة الثقة بين العاملين أن أغلب العاملين يرون أن هناك ثقة متبادلة بينهم و يقدر عددهم 30 عاملا أي بنسبة 85,71% في حين أجابت مجموعة من العمال بأنهم لا يتقون في زملائهم و يقدر ب 5 عمال أي بنسبة 14,28% من خلال عرض النتائج المذكورة سابقا تبين أن أغلب العمال يتقون في زملائهم و هذا راجع إلى أن معظم العاملين لديهم قيم و معايير مشتركة بينهم نابعة من معرفتهم العميقة لبعضهم البعض، حيث سمحت التفاعلات اليومية الموجودة بينهم في تكوين اتجاهات ايجابية يستطيعون من خلالها الإفصاح عن أفكارهم و مشاعرهم دون خوف فوجود ثقة متبادلة بين العاملين يعني وجود قبول جماعي للقيم الجوهرية المشتركة بينهم و التي تعكس إجابا على نفسياتهم و مدى التقارب الاجتماعي بينهم، و هذا لا يعني أن كل

العمال يتقون في بعضهم البعض بل هناك فئة من العاملين لا يتقون في بعض زملائهم نظرا لطبيعة شخصيتهم الانفرادية أو بسبب وجود صراعات فيما بينهم أثرت سلبا على درجة ثقتهم بزملائهم الآخرين.

- الجدول رقم (07): مدى مساهمة الثقة في تقوية العلاقة بين

العمال و زملائهم

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
71,42%	25	نعم
28,57%	10	لا
100%	35	المجموع

يبين الجدول الخاص بوجهة نظر العاملين حول دور الثقة في تقوية العلاقات الاجتماعية بين العاملين، بأن أغلب العاملين عبروا بأن الثقة تساهم بشكل كبير في تقوية العلاقات فيما بينهم و يقدر عددهم ب 71,42% و هي نسبة مرتفعة مقارنة بنسبة العمال الذين عبروا بأن الثقة تساهم في تقوية العلاقات الاجتماعية فيما بينهم و يقدر بنسبة 28,57%

إن النسبة المرتفعة في إجابة العاملين حول مساهمة الثقة بشكل كبير في تقوية علاقاتهم البيئية ترجع إلى الثقة المتبادلة بين العاملين هي عامل أساسي و جوهري و بناء علاقات قوية بين الأفراد إذ تساهم في تكوين إتجاهات الجانب تؤثر على ممارساتهم و

سلوكياتهم داخل المؤسسة بالشكل الذي يقوي الروابط الوظيفية و الاجتماعية بين العاملين و تحقيق التعاون الجماعي و الاعتماد المتبادل و حل المشكلات و الحد من الصراعات العمالية، و هو الشيء الذي دعا إليه بعض المفكرين إذ قال: ربما ليس هناك متغير بمفرده له تأثير شامل على العلاقات بين الأشخاص و سلوك المجموعات مثل الثقة غير أن هناك شريحة من العمال وحدها لا تقوي العلاقات بين العمال.

- الجدول رقم (08): مدى وجود الدعم و المساندة في حالة ما إذا

ارتكب عامل خطأ في عمله

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	27	77,14%
لا	08	22,85%
المجموع	35	100%

جدول يبين مدى وجود الدعم و المساندة بين العمال في حالة ما إذا ارتكب عامل خطأ في عمله بأن غالبية العاملين يرون بأنهم يلقون الدعم و المساندة في حالة ما إذا ارتكبوا خطأ في العمل و يقدر عددهم ب 27 أي نسبة 77,14% غير أن هناك من العاملين ما يرون عكس ذلك حيث يقدر عددهم 8 أن نسبة 22,85%

و منه نستنتج أن هناك تكافلا وظيفيا بين العاملين نابع من جوهر علاقاتهم الطيبة مع بعضهم البعض، حيث يسعى كل عامل داخل المؤسسة ميدان الدراسة إلى مساعدة

الآخرين و دعمهم معنويا أو حتى ماديا ذلك أنه يعلم كل العلم أنه قد يرتكب خطأ يوما ما و يجب أن يجد الجماعة التي تدعمه و تسانده و بالتالي فكل عامل يسعى إلى إشباع حاجة الأمن كي يستطيع التكيف و التأقلم مع بيئة عمله.

حيث إذ وقع شخص في مشكلة أو يحتاج إلى مساعدة فإن العمال يقدمون له الدعم إما عن طريق نشر علي مواقع التواصل الاجتماعي فإنهم يتفاعلون مع بعضهما البعض.

الجدول رقم (09) الثقة في القرارات التي تتخذها المؤسسة:

			النسبة المئوية	تكرار	الإجابة
النسبة المئوية	تكرار	الإجابة	28,57	10	لا
%28,56	10	في مصلحة المؤسسة			
%14,28	05	في معالجة العمل	71,42	25	نعم
%28,56	10	في مصلحتها			
		معا	100	35	المجموع
%71,42	25	المجموع			

نستخلص من معطيات الجدول أن نسبة نعم أكبر من لا وقد قدرت ب **71,42%** من العمال الذين يتقون في قرارات التي تتخذها المؤسسة في حين هناك من لا يتقون في القرارات و ذلك بنسبة **28,56%** حيث تبين الشواهد الكمية في الجدول أن القرارات التي تتخذها المؤسسة هي في مصلحة المؤسسة و ذلك بنسبة **28,56%** في حين هناك من يعتبر أن هذه القرارات تكون في مصلحة المؤسسة و العمال و ذلك بنسبة **14,28%** إن

عدم ثقة أغلب العمال في القرارات التي تتخذها إدارة المؤسسة ربما يعود إلى عدم المشاركة العمال من خلال ممثلهم في اتخاذ القرارات في كون أن أغلب القرارات تكون تعسفية في بعض الأحيان و في أحيان أخرى تخدم مصالح مسؤولي المؤسسة فقط و هذا لا يعني أن كل العمال لا يثقون في هذه القرارات حيث أجابوا أنهم يثقون في القرارات المتخذة من طرف المؤسسة ذلك أنها غالباً ما تكون في مصلحة المؤسسة و أنها تحقق الأهداف التنظيمية .

- الجدول رقم (10): بين طريقة تفضيل العمال في القيام بعملهم

النسبة المئوية	التكرار	النمط
20%	07	القيام بالعمل وحدك
48,57%	18	القيام مع زملائك
28,57%	10	حسب نوع العمل
100%	35	المجموع

يبين الجدول الخاص بطريقة تفضيل العمال في القيام بعملهم أن أغلبية العمال يفضلون أن يتعاملوا مع زملائهم في القيام بالعمل، و يقدر عددهم ب 18 عاملا أي نسبة 48,57% تليها نسبة العمال الذين أجابوا حسب نوع العمل يفضلون العمل وحدهم و يقدر بنسبة 20%

و بالتالي فإن تفضيل العمال العمل مع زملائهم يرجع إلى أن الإنسان كائن اجتماعي بطبعه فهو يسعى إلى إشباع حاجاته الاجتماعية من خلال التعاون و العمل الجماعي و منه فكل عامل يرغب في التعاون مع زملائه على إختلاف مستوياتهم التنظيمية حيث يقلل الجو الاجتماعي الموجود بينهم من درجة شعورهم بالاغتراب داخل المؤسسة.

إضافة إلى أن طبيعة نشاط المؤسسة غالب ما يفرض شكل العمل إما بطريقة فردية أو بطريقة جماعية و هو ما أجابت عنه فئة من العمال أن تفصلهم لطريقة العمل تكون حسب نوع العمل.

- الجدول رقم (11): يوضح نسبة إرتباط العلاقات الغير رسمية بين

### المبحوثين و رؤسائهم في العمل

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
74,28%	26	نعم
25,71%	09	لا
100%	35	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 74,28% تربطهم علاقة مع رئيسهم في العمل في حين أن نسبة 25,71% من العمال لا تربطهم أي علاقة مع رئيسهم في العمل.

من خلال ذكر سابق يتبين أن معظم العمال يرون أن علاقاتهم مع رؤسائهم المباشرين هي علاقات تنحصر في أنها علاقات مقبولة و حسّة و هذا راجع إلى طريقة تعامل الرؤساء مع العمال حيث يحاول هؤلاء الرؤساء إعطاء التوجيهات و الإرشادات المتعلقة بالعمال و العمل في إطار ما تحدده القوانين و اللوائح التنظيمية أما من الجانب الإنساني فطريقة تعامل الرؤساء مع عمالهم فهي تتفق بالمرونة أكثر و بسهولة الاتصال الرسمي و غير رسمي.

- الجدول رقم (12): وجهة نظر العاملين حول انعكاس العلاقات الاجتماعية

و المهنية على أداء العمال

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
60%	21	ينعكس إيجابا على أدائهم
40%	14	ينعكس سلبا على أدائهم
100%	35	المجموع

يبين الجدول انعكاس العلاقات الاجتماعية و المهنية بين العاملين على أدائهم في العمل من وجهة نظرهم أن معظم العمال أجابوا بأن العلاقات الاجتماعية الايجابية بينهم تزيد من مستوى أدائهم للعمل، و تقدر بنسبة 60% في حين هناك من يرى أن العلاقات الاجتماعية الموجودة بينهم لا تزيد في مستوى أدائهم و تقدر بنسبة 40% إن إجابات العمال بنسبة كبيرة في أن العلاقات الاجتماعية و المهنية القائمة بين العاملين تنعكس إيجابا على أدائهم يمكن إرجاعها إلى أهمية البعد الإنساني داخل المؤسسة حتى إن بناء علاقات اجتماعية قوية بين العاملين تساهم في رفع الروح المعنوية و تنمية روح الجماعة و روح التعاون بين مختلف الفئات المهنية.

- الجدول رقم (13): يبين مدى رغبة العمال في تكوين علاقات

### طيبة مع العمال الجدد

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	29	%82,85
لا	06	%17,14
المجموع	35	%100

تشير الشواهد الكمية في الجدول أن أغلب العمال أجابوا بأن علاقة العمال القدامى بالجدد هي علاقة مقبولة و يرغبون في تكوين علاقات طيبة مع العمال الذين تم تشغيلهم حدّين و يقدر عددهم ب **29** أي نسبة **%82,85** بينما أجابت مجموعة من العاملين بأنهم لا يرغبون في تكوين هذا النوع من العلاقات حيث يقدر عددهم ب **6** عمال أي نسبة **%17,14**

و منه فإن هناك نسبة اتفاق تام أن معظم العمال القدامى يسعون إلى مميزات و خصائص مشتركة أكثر من غيرهم فالأشخاص المتساويين في المؤهل العلمي يسعون إلى بناء علاقات اجتماعية معهم إضافة إلى الأشخاص المتقاربين في المستوى الاجتماعي أو الفئة المهنية، إلى جانب أغلب العمال ينتمون إلى نفس المدينة و يقطنون في أحياء سكنية متجاورة و منه فكلما زادت الصفات المشتركة بين الأفراد كلما زادت فرص عقدتهم لعلاقات فيما بينهم، و بالتالي تكوين علاقات صداقة أو جماعات غير رسمية داخل المؤسسة.

- الجدول رقم (14): وصف العلاقات الاجتماعية و المهنية داخل

المؤسسة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
حسنة	20	57,14%
متوسطة	10	28,57%
مقبولة	05	14,28%
المجموع	35	100%

تبين الشواهد الكمية في الجدول أعلاه الخاص بوصف العلاقات الاجتماعية و المهنية السائدة داخل المؤسسة من وجهة نظر الموظفين بأن معظم الموظفين أجابوا بأن العلاقات الاجتماعية و المهنية السائدة داخل المؤسسة هي علاقات حسنة و ذلك بنسبة **57,14%** تليها فئة الموظفين الذين وضعوا العلاقات الاجتماعية السائدة في المؤسسة بأنها علاقات متوسطة بنسبة **28,57%** تليها أضعف لسنة هي تمثال عدد العمال الذين وصفوا العلاقات السائدة في المؤسسة بأنها علاقات متوترة و يقدر بنسبة **14,28%**.

و بالتالي يمكن أن معظم المبحوثين يعتقدون أن العلاقات الاجتماعية السائدة في المؤسسة بصفة عامة هي علاقات حسنة خاصة أن معظم العمال المتقاربين في المستوى العلمي و المهني و الاجتماعي أما علاقاتهم مع رؤسائهم فهي بصفة عامة علاقات مقبولة إلى متوترة في بعض الأحيان و في إطار القيام بالأنشطة المتعلقة بالعمل قد تحدث توترات بين العمال أو بين رؤسائهم ناجمة على سوء تفاهم بين الطرفين.

الجدول رقم (15): يبين توزيع العينة حسب استخدام مواقع التواصل

الاجتماعي:

النسبة المئوية	التكرار	الخيارات
85,71%	30	نعم
14,28%	05	لا
100%	35	المجموع

فإن معدل استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لدى أفراد العينة بنعم هو 85,71%

ما يعادل 30 فردا أما أفراد العينة الذين قالوا بمعدل 14,28% ما يعادل 5 أفراد من مجموع العينة.

حيث تأتي نتائج الجدول لتؤكد أن أفراد العينة يستخدمون مواقع التواصل الاجتماعي

دائما و ذلك لمعرفةهم بأهميتها و سرعتها في التداول المعلومة سواء صوت أو صورة مما جعلها تفرض نفسها على العمل في جميع المجالات.

كما أن مواقع التواصل الاجتماعي لها دور كبير لتأثير محلي العلاقات الاجتماعية و

المهنية في المؤسسة الاستشفائية فاستخدامها بطريقة صحيحة تساهم في توطيد و تطوير

العلاقات بين الموظفين و هذا ما نلاحظه في نسبة استخدام هذه المواقع بنسبة كبيرة سواء على

المستوى الشخصي أو المستوى المهني.

## الجدول رقم (16): يبين أهم مواقع التواصل الإجتماعي استخداما

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
فايسبوك	25	71,42%
تويتر	02	05,71%
انستغرام	08	22,85%
أخرى	00	00
المجموع	35	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن أعلى نسبة هي **71,42%** و هي الفئة التي تعتمد على الفاييسبوك للتواصل مع الآخرين سواء داخل المؤسسة أو خارج المؤسسة و ذلك لسهولة استخدامه و كذلك لكون المؤسسة لديها صفحة على الفاييسبوك للتواصل مع العاملين في المستشفى

و بعد ذلك يليها الانستغرام بنسبة **22,85%** حيث تعتمد عليه الفئة الشبابية في

المستشفى أما تويتر بنسبة صغيرة جدا

حيث يعتبر الفاييسبوك الموقع الأكثر استخداما كما أنه محرك فعال لتطوير العلاقات سواء

في المستشفى داخل مجال العمل أو خارج مكان العمل فهو وسيلة للتواصل و الاتصال بين

الموظفين أو بين الإدارة و الموظفين.

الجدول رقم (17): يبين توزيع العينة حسب الأصدقاء في مجال العمل

### على مواقع التواصل الاجتماعي

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	32	%91,42
لا	03	%08,57
المجموع	35	%100

يبين الجدول أن نسبة **91,42%** لديهم أصدقاء من مكان العمل على مواقع التواصل

الاجتماعي يعني أن هناك من يعتمد على مواقع التواصل الاجتماعي في العمل

خاصة أن مواقع التواصل الاجتماعي (فايسبوك) لديها أهمية كبيرة بين الموظفين أو تقديم

التعازي يعني أنه وسيلة تواصل الموظفين.

حيث لا توجد مؤسسة لا تملك صفحة رسمية لها على مواقع التواصل الاجتماعي

(فايسبوك) كما أنه يساهم في تنمية العلاقات بين الموظفين فعند تقاعد بعض الأشخاص يمكن

أن يبقوا على تواصل على هذه المواقع.

## الجدول رقم (18): يوضح مدى الفاييسبوك في العمل

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
60%	21	دائما
22,85%	08	نادرا
17,14%	06	أحيانا
100%	35	المجموع

يعتبر استخدام الفاييسبوك في مكان للعمل أمر ضروري و حتمي خاصة في ظل التطورات الحاملة في مجال التكنولوجيا حيث يمكن للفايسبوك أن يؤثر على صورة المؤسسة كما يعتبر الفاييسبوك الركيزة الأساسية لعصر الرقمنة حيث يوضح الجدول أعلاه أن نسبة 60% هم من يستخدمون الفاييسبوك بصفة دائما في حين هناك من لا يستخدم هذه إلى نادرا و ذلك بنسبة 22,85% فحين هناك من يستخدمه أحيانا و ذلك بنسبة 17,14% فإن استخدام الفاييسبوك في مكان العمل يساعد على سرعة تبادل المعلومات و الحصول على الحافز الاجتماعى و تشجيع الآخر في و كذلك تبادل التهاني و التوصيات و المذكرات المشتركة بين الأشخاص و كذلك الاهتمام بالأحداث ذات الميول المشتركة في المستشفى كل هذه الخدمات للفايسبوك تساهم في تسهيل العمل و اندماج العمال داخل المؤسسة و كذلك تنمية العلاقات الاجتماعية بين الأفراد

## الجدول رقم (19): يوضح مجالات استخدام الفايسبوك

النسبة المئوية	تكرار	مجالات استخدام الفايسبوك
%28,57	10	الحصول على المعلومات
%20	07	المحادثة
%28,57	10	نقل الملفات
%22,85	08	الترقية و تقديم التهاني
%100	35	المجموع

يوضح الجدول المبين أعلاه أن نسبة إستعمال الموظفين للفايسبوك في مكان العمل الهدف منه هو الحصول على المعلومات و نقل الملفات بين الإدارة و الموظفين سواء في مكان العمل أو خارج مكان العمل أو خارج مكان العمل في مؤسسة أخرى يعني تبادل المعلومات بين مستشفى الهادي بن جديد الطارف أو مستشفى في ولاية أخرى (عنابة) سواء بين الأطباء أو جهات إدارية و ذلك نسبة **28,57%** فحين أجابوا آخرين أنهم يستخدمون موقع الفايسبوك فقط للمحادثة و الترقية يعني هذا من أجل استمرار العلاقات بين الموظفين كتقديم التهاني أو التعازي للموظفين هذه المؤسسة.

و تفسر فكرة استخدام الفايسبوك في مكان العمل هو كون المؤسسة شبكة تسير ضمن العديد من المقاطعات و هذا ما يحتم عليها التشجيع على تطوير نظام الاتصال داخل المؤسسة و بين العمال.

الجدول رقم (20): يوضح الموافقة على استعمال الرقمنة في المؤسسة

مع الرقمنة	التكرار	النسبة المئوية
موافق	20	57,14%
محايد	10	28,57%
غير موافق	05	14,28%
المجموع	35	100%

نلاحظ من خلال الجدول الموافقة على استعمال الرقمنة في المؤسسة الصحية حيث نسبة 57,14% أجابت ب موافق في حين هناك من كان محايد و ذلك نسبة 28,57% في حين أن بعض الموظفين غير موافقين و ذلك نسبة 14,28% و سوف نذكر أسباب المرافقة أو عدم الموافقة على رقمنة المؤسسات في الجدول الموالي.

الجدول رقم (21): يوضح لنا أن الرقمنة سهلة الإجراءات مع فوائد

استخدامها

			النسبة المئوية	تكرار	الإجابة
النسبة المئوية	تكرار	الإجابة	%65,71	23	نعم
%11,42	04	الترقيات			
%34,28	12	التوظيف	%34,28	12	لا
%08,57	03	رابطة مؤسسة	%100	35	المجموع
		الصحة لمديرية السكان و الإدارة			
%11,42	04	العمل على الرقابة من الأخطاء			
%65,71	23	المجموع			

يوضح لنا الجدول الموآل أن نسبة 65,71% تعتقد أن الرقمنة سهلة الإجراءات بينما نسبة 34,28% ترى العكس لأن بعض الموظفين يفضلون الطريقة العادية أو التقليدية لأنهم غير متمكنون من رسائل الرقمنة فحين من يرى أنها سهلة الإجراءات ذلك كون الرقمنة تمكن من تزويد الأشخاص بمعلومات دقيقة و تسهل الأعمال

كما نلاحظ أيضا من خلال الجدول أن فوائد الرقمنة في المؤسسة الصحية أمر ايجابي حيث أن وزارة الصحة أولة أهمية بموضوع رقمنة القطاع الصحي و تطويره

حيث يرى بعض الموظفين أن فوائد الرقمنة تكمن في التوظيف و ذلك نسبة 34,28% يعني عند الإعلان عن توظيف يتم عن طريق وسائل الرقمنة مثلا الفايسبوك و الصفحة الخاصة بالمؤسسة في حين يرى بعض الموظفين أنها ساهمت في عملية الترقية و الوقاية من الأخطاء التي تقع على الموظفين و ذلك نسبة 11,42% كما يرى البعض أنها تساعد على ربط مؤسسة الصحة بمديرية السكان و الإدارة المركزية و من خلال ذلك يمكن تطوير هذا القطاع و رقمنة حيث يصبح أكثر شفافية و ذلك نسبة 08,57% كما يمكن تخفيف الضغط على الموظفين ليصبح الموظفين أكثر شعور بالراحة في العمل.

الجدول رقم (22): بين ايجابيات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي داخل

المؤسسة

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
توسيع دائرة العلاقات الاجتماعية	11	31,42%
تقليل الحواجز التي عتق الاتصال	07	20%
وسيلة لشكل رأي عام فعال حول قضية داخل مؤسسة	19	54,28%
المجموع	37	100%

يوضح الجدول ايجابيات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي داخل المؤسسة حيث هناك من يرى أنها وسيلة تشكيل الرأي العام فعال داخل المؤسسة بنسبة 54,28% حيث في حالة طرد شخص من المؤسسة أو وقوع مشكلة داخل القطاع فإن الجميع يتضامن مع هذا الشخص عن طريق نشر صور و منشورات عبر مواقع التواصل الاجتماعي يمكنها أن تغير من قرارات المؤسسة في حين هناك من يرى أنه توسيع لدائرة العلاقات الاجتماعية نسبة 31,42% حيث تعتبر أداة مفيدة و فعالة في تشكيل أصدقاء جدد و تسهيل التواصل بين الأصدقاء الذين انقطع الاتصال بينهم في حالة تقاعد شخص أو ترك العمل.

كما هناك من يرى أنه يقلل من الحواجز التي تعيق الاتصال و ذلك نسبة 20% و ذلك لأنها وسيلة لنقل الأفكار و الآراء بين الموظفين حول موضوع معين لتفاهم و تشاور و أخذ آراء بعضهم البعض.

الجدول رقم (23): يوضح سلبيات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على

المؤسسة و العلاقات الاجتماعية و المهنية

الإجابة	تكرار	النسبة المئوية	الإجابة	تكرار	نسبة
نعم	23	%65,71	الإجابة	تكرار	نسبة
لا	12	%34,28	التأثير على طبيعة المعلومات	05	%14,28
المجموع	35	%100	التأثير على صورة المؤسسة	10	%28,56
			التأثير على العلاقات الشخصية و المهنية	08	%22,85
			المجموع	23	%65,71

نلاحظ من خلال آراء بعض الموظفين حول سلبيات مواقع التواصل الاجتماعي حيث البعض أن لها سلبيات و ذلك نسبة %65,71 في حين يرى آخرون العكس و ذلك بنسبة %28,56 في حين هناك من يرى أنها تؤثر على العلاقات الشخصية و المهنية يعني عند

نشر شخص يعمل في مؤسسة صحية حساسة أشياء غير لائقة فهذا قد يؤثر على أدائه لواجبه في العمل و يؤكد على علاقاته بالموظفين أو نشر أشياء خاصة للبعض الموظفين كل هذه أسباب تؤدي إلى فساد العلاقات و هناك ممن يرى أنها تؤثر على طبيعة المعلومات بنسبة 14,28% فعند نشر معلومات غير صحيحة أو عند دخول إلى موقع قوقل و التصفح و البحث عن تعريف للمؤسسة الهادي بن جديد قد تظهر معلومات غير دقيقة.

الجدول رقم (24): يوضح الهدف من استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في

المؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
40%	14	تلبية الاحتياجات المهنية
31,42%	11	تقديم صورة حسنة على المؤسسة
28,57%	10	تسهيل العمل بين العمال
100%	35	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن الهدف من استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في المؤسسة ليتمثل في تلبية الاحتياجات المهنية و ذلك بنسبة 40% في حين يرى البعض أنه يقدم صورة حسنة على المؤسسة و ذلك بنسبة 31,42% فالمؤسسة تعتمد على الفيسبوك حيث أن لكل مؤسسة صفحة نشر عليها مواضيع و تقارير تهم المؤسسة في حين أن هناك من يرى أن مواقع التواصل الاجتماعي تسهل العمل بين العمال و ذلك بنسبة 28,57% حيث هناك من يرسل ملفات عن طريق هذه المواقع يعني أن الهدف من استعمالها ايجابي يعود بالنفع على المؤسسة.

## الجدول رقم (25): العلاقة بين التواصل الاجتماعي و العلاقات السوسيو مهنية

النسبة	التكرار	الإجابة
80%	28	حسنة
20%	07	سيئة
100%	35	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول علاقة مواقع التواصل الاجتماعي و تحديد الفايسبوك بالعلاقات السوسيو مهنية حيث يعتبر الفايسبوك كفعل تواصل اجتماعي يتواصل الأفراد من خلاله حيث نرى نسبة 80% تصف العلاقة كونها حسنة و جيدة فمواقع التواصل الاجتماعي أصبحت لها أهمية كبيرة في حياتنا اليومية و باعتبار المؤسسة الصحية كيان اجتماعي يضم العديد من الأفراد تجمع بينهما علاقات اجتماعية أو مهنية يصبح الفايسبوك أحد العوامل التي تساعد على تقوية هذه العلاقات كما أن الفايسبوك أصبح وسيلة وسيلة اتصال سهلة و سريعة يتم من خلالها مناقشة قضاياهم الأفراد داخل المؤسسة و كذلك رقمنة القطاع لسهولة القيام بالأعمال و الحصول على المعلومات في حين يرى البعض عكس ذلك بنسبة 20% من يرون أنها تؤثر و تفسد العلاقات بين الأفراد.

الجدول رقم (26): يوضح التواصل بين الإدارة و الموظفين و دوره في

### تقوية العلاقات

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	18	%51,42
لا	17	%48,57
المجموع	35	%100

من خلال الجدول نلاحظ نسبة تواصل الإدارة مع الموظفين حيث هناك من يرى أن الاتصال بينهم يساهم في تقوية العلاقات الاجتماعية و المهنية حيث عند إشراك الموظفين في جميع القرارات و التشاور و إيصال لهم المعلومة كل هذه عوامل تؤدي إلى تنمية العلاقات حيث أجابوا على أن التواصل يقوي العلاقات بنسبة %51,42 و هذه الفئة تؤمن بفكرة التواصل و الاشتراك و الثقة بين الموظفين و الإدارة في حين هناك من يرى العكس و ذلك بنسبة %48,57 و هي الفئة التي تجعل لكل شيء حدود يعني تقوم بتأدية عملها فقط و لا تهتم إلى أهمية العلاقات الاجتماعية أو المهنية داخل المؤسسة.

الجدول رقم (27): يبين طبيعة الاتصالات التي يستخدمها في عملك

النسبة المئوية	التكرار	احتمالات
28,57%	10	داخلية
17,14%	06	خارجية
54,28%	19	معا
100%	35	مجموع

المعطيات الواردة في الجدول أعلاه تظهر أن نسبة 54,28% من الموظفين يقومون باتصالات داخلية و خارجية معا نظرا لأهمية الاتصال بينما 28,57% من الموظفين يقومون باتصالات داخلية فقط و قد يعود ذلك إلى طبيعة أعمالهم المحصورة في بعض شؤون الإدارة التي لا تخرج عن إطار المؤسسة بينما نسبة ضئيلة جدا تقدر ب 17,14% تقوم باتصالات خارجية فقط.

كل هذه الاتصالات بين الموظفين تساهم في تقوية العلاقات بينهما خاصة و أن معظم العاملين في المؤسسة من نفس المكان و تربطهم صلة قرابة ما يساهم في نجاح و استمرار العلاقات.

## الجدول رقم (28): طريقة الاتصال بين الموظفين

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
51,42%	18	الكلام المباشر
20%	07	الزيارات
28,57%	10	مواقع التواصل الاجتماعي
100%	35	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ طريقة الاتصال بين الموظفين حيث أجابوا أن الكلام المباشر داخل المؤسسة و ذلك بنسبة **51,42%** فهذا الاتصال بين الموظفين يقوي من العلاقات و يساهم في تنميتها فحين أجاب البعض أن الاتصال بينهما يتم عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي بنسبة **28,57%** حيث تعتبر وسيلة سهلة و يمتلكها الجميع للتواصل و توطيد العلاقات و استمرارها كما أجاب البعض أن الزيارات بنسبة **20%** يعني يتم التواصل بينهم عن طريق الزيارات و ذلك كون الموظفين تجمعهم قرابة و صلة و كذلك قرب المكان ما يجعلهم يكتسبون علاقات اجتماعية و مهنية قوية.

الجدول رقم (29): تبادل المعلومات بين الموظفين يساهم في تقوية

## العلاقات

النسبة المئوية	تكرار	الإجابة
71,42%	25	نعم
28,57%	10	لا
100%	35	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 71,42% ترى أن تبادل المعلومات بين الموظفين كل هذا يؤدي إلى تقوية العلاقات ولا يؤدي إخفاء المعلومة إلى النزاع الوظيفي بينهما فهم يرجعون إلى أساليب حضرية و مؤدبة للسؤال عن المعلومة دون الدخول في صراع كون معظم أفراد العتبة من بيئة مجلة واحدة فتربطهم بذلك علاقات قرابة و زمالة و صداقة و حتى المعاهدة أحيانا حتى العلاقات بين العمال كما يساهم في انتشار المعلومة بين الموظفين.

كما هناك من يرى العكس بأن تبادل المعلومات لا يساهم في تقوية العلاقات الاجتماعية و المهنية و ذلك بنسبة 28,57%.

## الجدول رقم (30): يوضح وصول المعلومة للعامل رغم تغيبه

النسبة المئوية	التكرار	الإجابة
%85,71	30	نعم
%14,28	05	لا
%100	35	المجموع

أجابت **85,71%** من العينة أنها تبحث عن المعلومة في المقابل **14,28%** لا تبحث عنها صرحت معظم أفراد العينة أدها عند التعيب لظرف من الظروف تقوم بالاتصال بزملائها في العمل من أجل التعرف على أي جديد قد يكون في المؤسسة، حيث يقوم أصحابهم من داخل التنظيم بأعمالهم لكل المستندات فور السماع بها أو عند الحضور للعمل يستفسر زملائه و أصدقائه في العمل أو عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي (فايسبوك) يتم نشر المعلومات و المستندات عن طريقة لمعرفة كل كبيرة و صغيرة في المستشفى رغم تعيينهم، و يعتمدون بشكل كبير لمعرفة المستندات على شبكتهم من العلاقات الاجتماعية و منه فإن العلاقات بين العمال تجعل العامل حاضرا رغم تغيبه.

الجدول رقم (31): مناقشة قضايا العمل خارج دوام العمل

			النسبة المئوية	تكرار	الإجابة
نسبة	تكرار	الإجابة	71,42	25	نعم
%28,56	10	زيارات في السبت	28,57	10	لا
%28,56	10	المقهى	%100	35	المجموع
%14,28	05	السوق			
%71,42	25	المجموع			

نلاحظ من خلال الجدول أن **71,42%** من أفراد العينة تنافس قضايا العمل خارجا دواما و مكان العمل الشيء الذي يساهم في مناقشة قضايا العمل خارجا دواما العمل هو كونهم من نفس البيئة المحلية حيث أنه مكان العمل قريب أماكن عامة يمكن أن يلتقي فيها الأفراد.

و من بين هذه الأماكن نجد زيارات في البيت نسبة **28,56%** و كذلك المقهى كل هذا راجع إلى قرب المكان من المستشفى و هناك من يعتبر السوق مكان للاتصال و مناقشة قضايا العمل و ذلك نسبة **14,28%**

الجدول رقم (32): دور العلاقات غير الرسمية في فهم الأمور و التعليقات و تأثيره على المعلومات

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
دائما	21	60%
أحيانا	08	22,85%
نادرا	06	17,14%
المجموع	35	100%

أكدت أفراد العينة أن الاتصالات الغير رسمية تساهم في فهم الأمور و التعليمات بنسبة 60% هذا ما يعكس لنا واقع الفاعل و انتشار التشاور و روح الحوار أثناء أداء العمل ما يعمل على توضيح مختلف التعليمات و المعلومات الخاصة بانجاز العمل و يوضح الأدوار المهنة فكل عضو يستجيب لما تطلبه منه وظيفته، و هذا ما يظهر الجانب الايجابي للعلاقات الغير رسمية في دعم الجانب الرسمي للعمل.

في حين 22,85% من أفراد العينة أجابت أنها أحيانا تساهم في فهم الأمور و التعليمات لأنه كما للاتصالات الغير رسمية جانب مساعد و مساند و مكمل للتنظيم الرسمي فإنه له جانب سلبي أين لا تخدم مصالح التنظيم التجمعات و الاتصالات بين العمال خارج إطار العمل، و نفس الشيء بالنسبة للفئة التي أجابت أنه نادرا ما يؤدي إلى فهم الأمور و ذلك بنسبة 17,14% .

## ثانيا : نتائج عامة للدراسة:

تساهم العلاقات الحسنة بين العاملين داخل المؤسسة في زيادة مستوى رضاهم عن العمل و تحسين مستوى أدائهم

تساهم الثقة بدرجة كبيرة في تقوية العلاقات الاجتماعية و المهنية بين العاملين داخل المؤسسة

يمارس العمال فيما بينهم كل أشكال الدعم و المساندة حيث أصبحت عبارة عن قيم تنظيمية تؤثر على سلوكياتهم و أفعالهم داخل المؤسسة

تربط العمال برؤسائهم المباشر في علاقات رسمية داخل المؤسسة ميدان الدراسة تتميز بالمرونة في العمل، و فتح مجال ضيق للعاملين في إبداء آرائهم و طرح انشغالاتهم

هناك ثقة متبادلة بين العمال و رؤسائهم المباشر في حول كفاءة كل طرف و قدرته على القيام بالأعمال الموكلة إليه على أحسن وجه

معظم العاملين لا يتقنون في القرارات التي تتخذها إدارة المؤسسة لأنها لا تشاركهم في اتخاذها و لأنها تمر بمعالجهم من وجهة نظر العاملين

يفضل أغلب العمال التعاون مع زملائهم في انجاز المهام و هذا ما يبرر ميل العمال نحو العمل الجماعي من خلال فرق العمل

هناك تضامن كبير بين العمال ساهم بدرجة كبيرة في توحيدهم و زيادة تماسكهم

يسعى أغلب العاملين بالمؤسسة ميدان الدراسة إلى تكوين علاقات طيبة مع زملائهم في العمل تهدف التخفيف من ضغوط العمل و محاولة اكتساب مكانة اجتماعية عن طريق

الانتماء إلى جماعات غير رسمية

تساهم العلاقات غير الرسمية بين العاملين في تحقيق التوازن و الاستقرار داخل

المؤسسة و التقليل من الصراعات الموجودة بينهم و التي تعاني منها المؤسسة الجزائرية

تساهم العلاقات الجيدة بين العاملين في تحسين مستوى أدائهم في العمل

تؤثر مواقع التواصل الاجتماعي على العلاقات الاجتماعية و المهنية داخل المؤسسة

تساهم مواقع التواصل الاجتماعي في سهولة القيام بالأعمال داخل المؤسسة الجزائرية

هناك علاقة بين مواقع التواصل الاجتماعي (فايسبوك) و العلاقات الاجتماعية و

المهنية حيث تساهم هذه المواقع في تقوية العلاقات و سهولة القيام بالأعمال داخل

المؤسسة

تساهم مواقع التواصل الاجتماعي في توسيع دائرة العلاقة الاجتماعية

هناك علاقة بين مواقع التواصل الاجتماعي و العلاقات السوسيو مهنية و هي الاتصال

و استمرار العلاقات و تقويتها

خاتمة

### - خاتمة :

تناولت هذه الدراسة موضوع العلاقة السوسيو مهنية في ضوء مواقع التواصل الاجتماعي داخل المؤسسة الاستشفائية حيث حاولنا الكشف عن تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على العلاقات و المهنية و كذلك دور هذه العلاقات في تجاوز الصعوبات التنظيمية التي تعاني منها مختلف المؤسسات و قد أثبتت نتائج الدراسة الميدانية أن العلاقات الاجتماعية و المهنية الرسمية كانت أو غير رسمية لها دور مهم و إيجابي في نجاح سيرورة المؤسسة الاستشفائية و مساهمتها في تحسين مستوى العمال في العمل و تحسين مستوى أدائهم حيث كشفت هذه الدراسة أن العمل الجماعي القائم على التعاون المتبادل بين العاملين من جهة و بين العاملين و إدارة المؤسسة من جهة أخرى له دور كبير في تحقيق التوازن و الاستقرار .

كما أن لمواقع التواصل الاجتماعي دور إيجابي في تحسين الاتصال داخل المؤسسة حيث أنه يساهم في تواصل العاملين داخل المؤسسة حيث يعتبر تنوع جديد من الاتصال لسرعة و سهولة استخدام هذه المواقع .

# قائمة المصادر والمراجع

- قائمة المصادر و المراجع :

أولاً : الكتب :

1. إحسان محمد الحسن :علم الاجتماع الصناعي ،دار وائل للنشر و التوزيع ، ط 01 ، الأردن ، 2005 .
2. أحمد زكيب بدوي : " معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية " ،مكتبة لبنان ،لبنان ، 1993 ،
3. بطرس البستاني ،قطر المحيط ،مطبوعات ،بيروت ، لبنان ، 1969 ، 1426
4. بوحنيفة قوي ،الاتصالات داخل المنظمة المعاصرة ، ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر ،2010 .
5. جمال أبو شنب : العلاقات الإنسانية دراسة في مهارات و التعامل ،دار المعرفة الجامعية ،ط 01 ،مصر ، 2006 .
6. جمال محمد أبو شب ،البحث العلمي و المناهج و الطرق و الأدوات ،دار المعرفة الجامعية ،2007 ،
7. حسن عماد سكاوي حسين السيد :الاتصال و نظريات المعاصرة،ط 01 ،الدار المصرية اللبنانية ،القاهرة، 1998 .
8. حسين شفيق : " التقليل الإعلامي و الغيبوبة المهنية ، دار الفكر و الفن ،القاهرة ، 2014 ،

9. خليل محمد حسن الشماع :مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال ،دار المسيرة للنشر و التوزيع ، ط 03 ،الأردن ، 2002 .
10. ديمة الشاكر ،التأثير بالآخرين و العلاقات العامة ،بحيث لنيل درجة الدبلوم في العلاقات العامة ، الأكاديمية السورية الدولية ، 2009 .
11. رامي جمال أندرواس ،عادل سالم معاينة : الإدارة بالثقة و التمكين ،عالم الكتب الحديث للنشر ، ط 01 ، الأردن ،2008 .
12. ربحي مصطفى ليات : " البيانات و المعلومات لأغراض البحث العلمي " ،صفاء للنشر ، ط01 ، عمان ،2009 . .
13. زاهد محمد ديرى : " السلوك التنظيمي " ،دار السيرة للنشر و التوزيع ، ط 01 ،الأردن ،2011 .
14. سعاد نايف البرنوطي :إدارة الموارد البشرية ،دار وائل للنشر و التوزيع ،ط 03 ،الأردن ،2007 .
15. سعيد السيد علي :العملية الإدارية ،دار الكتاب الحديث ،ط 01 ،مصر ،2007 .
16. صالح مصطفى الفوال : "منهجية العلوم الاجتماعية " ،عالم الكتب ،القاهرة ، ص 204 .
17. عباس مصطفى صادق ، الأعلام الجديد والمفاهيم و الوسائل و التطبيقات ، دار الشروق للنشر و التوزيع -عمان -2008- .

18. سليمان باكر بن ذكوان ، الإتصال الجماهيري و الخدمة الإجتماعية ،  
ووسائل التواصل الاجتماعي - دار الرؤية للنشر و التوزيع ، ط 1 ، عمان الأردن ،  
2015 .
19. زكريا مالك الدوري :أحمد علي صالح ،إدارة التمكين ،و اقتصاديات الثقة  
في تنظيمات أعمال الألفية الثالثة ،دار البارودي ،لنشر و التوزيع ،ط 01 ، الأردن  
، 2009 . .
20. عامر عوض :السلوك التنظيمي و الإداري ،دار أسامة للنشر و التوزيع ،ط  
01 ،الأردن ،2009 .
21. عبد الله البياني : "القاموس العربي الشامل " ،دار المراقب الجامعية ،  
بيروت ، 1937 ،
22. عبد الله محمد عبد الرحمان : "سوسيولوجيا الاتصال و الإعلام ،النشأة  
التطورية و الاتجاهات الحديثة و الدراسات الميدانية " ،دار المعرفة الجامعية  
، 2005 .
23. عدنان أبو مصلح معجم علم الاجتماع ،أسامة ، ط 01 ، الأردن ، عمان  
2006 ،
24. علاي بن هادية وآخرون : القاموس الجديد للطلابي ،معجم عربي ،الشركة  
التونسية للتوزيع ، ط 01 ،الجزائر ، 1984 .
25. علي السلمي : "تطور الفكر التنظيمي " ،دار غريب للطباعة و النشر ، ط  
01 ، مصر ،

26. عمار بوحوش : مناهج العلمي و طرق إعداد البحوث ،ديوان المطبوعات الجامعية ، ط 05 ، ابن عكنون ،الجزائر ،2009 .
27. عمر صخري : " إقتضاء المؤسسة ،ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1995 .
28. غريب عبد السميع :الاتصال و العلاقات العامة في المجتمع المعاصر ،مؤسسة شباب الجامعة ، الإسكندرية ، 1996 .
29. فاروق عبد فلييه و محمد عبد المجيد :السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية ،دار المسيرة للنشر و التوزيع ،ط 01 ،الأردن ، 2005 .
30. فهمي سليم الغزوي و آخرون : المدخل إلى علم الاجتماع ،دار الشروق للنشر و التوزيع ،ط 01 ،الأردن ،2006 .
31. ماجد عبد الهادي مساعدة :إدارة المنظمات ،دار البصيرة للنشر و التوزيع ، ط 01 ، الأردن ، 2013 .
32. محسن بن جابر بن عراض الزهراني : "دور مواقع التواصل الاجتماعي في حل المشكلات التي تواجه الطلاب التربية العلمية " ،السعودية ،2013 .
33. محمد قاسم القريوني :السلوك الإنساني الفردي و الجماعي في منظمات الأعمال ،دار وائل للنشر و التوزيع ، ط 05 ،الأردن ، 2009 .
34. محمود سليمان العميان ،السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ،دار وائل للنشر ،ط 03 ،الأردن ،2006 .
35. معن خليل عمر : " نقد الفكر الاجتماعي المعاصر " ،دار الآفاق الجديدة ،ط 02 ، بيروت ، 1991 ،

36. معن خليل عمر: معجم علم الاجتماع المعاصر ، ط01 ، دار الشروق ، عمان ، 2006 .

37. موريس أنجرس : "منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ، تدريبات علمية، صحراوي بوزيد ، بوشرف كمال ، دار القصبه ، ط 02 ، الجزائر ، 2006 .

38. نخبة من الأساتذة المصريين المتخصصين ، معجم العلوم الاجتماعية ، مراجعة إبراهيم مذكور ، الهيئة المصرية العامة للكتاب ، 1975 .

– ثانيا : المذكرات و الرسائل الجامعية :

1. فينش وسيم : " واقع العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية " ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ل م . د في علم الاجتماع جامعة محمد الضيق بن يحي ، جيجل ، 2015 ، 2016

2. شاشرة نورة : " نظام الاتصال و العلاقات الاجتماعية المهنية في التنظيمات الاستشفائية " ، مذكرة ماستر علم اجتماع ، تنظيم و عمل ، 2012 .

3. بركان حليلة السعدية : الظروف السوسيو مهنية للمرأة العاملة بالمحلات التجارية و تأثيرها على استقرار المهني ، دراسة ميدانية بمدينة أدرار ، رسالة مكملة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم اجتماع تخصص تنظيم ، أدرار

4. محمد بوخاري : " فعالية الاتصال و دوره في تحسين الأداء الوظيفي للإشارة في المدرسة الجزائرية " ماجستير في علم الاجتماع الاتصال المنظمات ، جامعة قاصدي مرياح ، ورقلة ، 2011 .

5. شاشوة لوزة : " نظام الاتصال و العلاقات الاجتماعية و المهنية في المؤسسة الاستشفائية ، ماستر في علم الاجتماع ، تنظيم و عمل ، جامعة غرداية ، 2010 .
6. محمد منتصر : " واقع استخدام المنظمات الأصلية في قطاع غزة لشبكات التواصل الاجتماعي في تعزيز علاقتها بالجمهور " إسهاد ماجستير ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، فلسطين ، 2013 ، 2014 .
7. لبنى عبد الله العلاوني : تكنولوجيا الاتصال و علاقتها بأداء المؤسسات الإعلامية ، مؤسسة الإذاعة والتلفزيون الأردنية ، دراسات عليا ، جامعة الشرق الأوسط ، 2009 .
8. ميشال قاد : مواقع التواصل الاجتماعي كإستراتيجية اتصالية للشركات الكبرى " ، مذكرة لنيل أطروحة الدكتوراه ، فرنسا ، 2011 .
9. صحيح غانية: أثر تسيير العلاقات المهنية على تحسين العمل الجماعي في المؤسسة الاستشفائية، مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة ماستر، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2018، 2019.

- ثالثا : المجالات :

محمد جودة محمد فارس :العلاقة بين الثقة و الالتزام التنظيمي ،دراسة ميدانية بجامعة الأزهر ، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية و الإدارية ،المجلد 22 ، ع 02 ، 2014 .

- رابعا : الموقع الإلكتروني :



الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة الشاذلي بن جديد- الطارف  
كلية العلوم الإجتماعية و الإنسانية  
قسم: علم اجتماع



استمارة بحث حول :

## العلاقات السوسيو مهنية في المؤسسة الجزائرية في ضوء مواقع التواصل الاجتماعي

دراسة ميدانية في المؤسسة الاستشفائية الهادي بن جديد -الطارف-

بغرض إتمام مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي  
تخصص علم الاجتماع إتصال

تحت إشراف الأستاذة :

د. بن وهيبة نورة

من إعداد الطالبتان:

-مروى مرداسي

- سارة زواغي

### ملاحظة هامة :

تدرج هذه الإستمارة في إطار العمل الأكاديمي الذي يقوم به طلبة الماستر و البيانات الموجودة سرية و لا تستعمل إلا لغرض البحث العلمي ،فالرجاء الإجابة عنها بكل شفافية حتى تكون النتائج صادقة،و في الأخير تقبلوا شكرنا و احترامنا

السنة الجامعية : 2023/2022

## الاستمارة

### ➤ المحور الأول : البيانات الشخصية :

1-الجنس : ذكر  أنثى

2- السن :

- من 25 - 30 سنة
- من 31 - 40 سنة
- من 41 - 50 سنة
- من 51 إلى ما فوق

3- المستوى التعليمي :

إبتدائي  متوسط  ثانوي  جامعي

4- الأقدمية في العمل :

- أقل من 06 سنوات
- من 06-10 سنوات
- من 11 - 15 سنة
- من 16 - 20 سنة
- أكثر من 21 سنة

### ➤ المحور الثاني :الثقة التنظيمية و تقوية العلاقات الاجتماعية و المهنية بالمؤسسة

#### الجزائرية

5- كيف هي علاقتك بزملائك في العمل :

حسنة  مقبولة  سيئة

6-هل تثق بزملائك في العمل

نعم  لا

7-في اعتقادك هل الثقة الموجودة بينك و بين بعض زملائك تقوي في علاقتكم لبعضكم البعض ؟

نعم  لا

8- إذا ارتكبت خطأ في العمل هل تلقي الدعم و المساعدة من زملائك في العمل:

نعم  لا

9- هل تقف في القرارات التي تتخذها المؤسسة ؟

- نعم  لا

- إذا كانت الإجابة بنعم هل لاعتقادك أن هذه القرارات غالباً ما تكون في مصلحة المؤسسة

- في مصلحة العمل

- في مصلحتها معا

10- أثناء قيامك بالعمل داخل المؤسسة هل تعمل ؟

القيام بالعمل وحدك

تتعاون مع زملائك

حسب نوع العمل

11- هل تربطك علاقات غير رسمية مع رؤسائك في العمل

نعم  لا

12- في اعتقادك هل وجود علاقات اجتماعية رسمية بين العاملين ؟

• ينعكس إيجاباً على أدائهم في العمل

• ينعكس سلباً على أدائهم في العمل

13- إذا تم تشغيل عمال هل تسعى إلى تكوين علاقات طيبة معهم ؟

نعم  لا

14- كيف تصف العلاقات الاجتماعية و المهنية السائدة في المؤسسة ؟

.....

➤ المحور الثالث : مدى استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في المؤسسة الجزائرية؟

15- هل تستخدم مواقع التواصل الاجتماعي ؟

نعم  لا

16- ما هي مواقع التواصل الاجتماعي إلى تستخدمها أكثر شيء ؟

فيسبوك  تويتر  انستغرام  أخرى

17- هل لديك أصدقاء في مجال عملك على مواقع التواصل الاجتماعي ؟

نعم  لا

18- هل تستخدم الفيسبوك في عملك ؟

دائما  أحيانا  نادرا

19- في حالة استخدامك الفيسبوك فيما تستخدمها ؟

الحصول على معلومات

المحادثة

نقل الملفات

الترقية

تبادل معلومات مع الإجمالي

20- هل أنت مع الرقمنة ؟

موافق  محايد  غير موافق

21- هل تعتقد أن الرقمنة سهلة الإجراءات داخل المؤسسة ؟

نعم  لا

إذا كانت إجابتك بنعم فيما يتمثل ذلك ؟

22- ما هي إيجابيات استخدام مواقع التواصل الاجتماعي داخل المؤسسة :

توسيع دائرة العلاقات الاجتماعية

تقليل الحواجز التي تعيق الاتصال

وسيلة تشكيل رأي عام فعال

23- هل ترى أن هناك سلبيات في استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في المؤسسة ؟

نعم  لا

- إذا كانت إجابتك بنعم فيما تتمثل :

- التأثير على طبيعة المعلومات

- التأثير على صورة المؤسسة

- التأثير على العلاقات الشخصية و المهنية

24- ما هو الهدف من استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في المؤسسة ؟

- تلبية الاحتياجات المهنية

- تقديم صورة حسنة علي المؤسسة

- تسهيل العمل بين العمال

25- قيم العلاقة التي تجمع بين مواقع التواصل الاجتماعي الفايسبوك تحديد و العلاقات السوسيو مهنية ؟

➤ المحور الرابع : نظام الاتصال و دوره في تنمية العلاقات الاجتماعية المهنية في

المؤسسة

26- هل يوجد اتصال بين و لابين الموظفين في المؤسسة ؟

نعم  لا

27- ما هي طبيعة الاتصالات التي تستخدمها داخل المؤسسة ؟

داخلية  خارجية

28- ما هي طريقة الاتصال لابين الموظفين ؟

الكلام المباشر الزيارات

مواقع التواصل الاجتماعي

29- هل تبادل المعلومات بين الموظفين يساهم في تقوية العلاقات بينهما ؟

نعم  لا

30- عند تغيب عامل هل كملة المعلومة ؟

نعم  لا

31- هل يتم مناقشة قضايا العمل خارج دواما ومكان العمل ؟

نعم  لا

في حالة الإجابة بنعم ما هي أماكن الالتقاء ؟

السوق المقهى زيارات في البيت

32- هل العلاقات الغير الرسمية تساهم في فهم المورد التعليمات :

.....

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة الصحة

المؤسسة العمومية الاستشفائية الطارف  
المديرية الفرعية للموارد البشرية  
الرقم: 96/م ع ا ط / م ف م ب / 2023

**\*\* رسالة توجيه \*\***

توجه السيدة: مرداسي مروى طالبة ماستر علم الاجتماع بكلية العلوم الانسانية و الاجتماع  
لجامعة الشاذلي بن جديد متربصة بمصاحبة: مكتب الدخول لاجراء بحوث مذكرة التخرج  
بعنوان العلاقات السوسيو مهنية في المؤسسة الجزائرية في ضوء مواقع التواصل الاجتماعي .  
ابتداء من : 2023/05/09 الى غاية 2023/06/09

نسخة للإعلام :

- رئيس مصاحبة
- المعني (ة) بالأمر
- ملف المعنية

09 ماي 2023

حرر بالطارف في : .....

المدير

