

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال



مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر الأكاديمي

الميدان: علوم إنسانية

الشعبة: علوم الاعلام والاتصال

تخصص: اتصال الجماهيري والوسائط الجديدة

إعداد الطلبة:

منيرة بونوار

سهام لمليسة

بعنوان

واقع العملية لاتصالية في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة

نوقشت واجيزت علنا بتاريخ:.....

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
		جامعة ورقلة	رئيسا
د. عبد القادر قندوز	أستاذ محاضر (أ)	جامعة ورقلة	مشرفا ومقررا
		جامعة ورقلة	مناقشا

لجنة المناقشة

السنة الجامعية: 2023/2022

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال



مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر الأكاديمي

الميدان: علوم إنسانية

الشعبة: علوم الاعلام والاتصال

تخصص: اتصال الجماهيري والوسائط الجديدة

إعداد الطلبة:

منيرة بولنوار

سهام لمليسة

واقع العملية لاتصالية في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة

نوقشت واجيزت علنا بتاريخ:.....

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
		جامعة ورقلة	رئيسا
د. عبد القادر قندوز	أستاذ محاضر (أ)	جامعة ورقلة	مشرفا ومقررا
		جامعة ورقلة	مناقشا

لجنة المناقشة

السنة الجامعية: 2022/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الشكر والعرفان

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا وحبينا محمد وعلى آله وصحبه ومن تبعهم بإحسان إلي يوم الدين وبعد، فإني أشكر الله تعالى على فضله حيث أتاح لي إنجاز هذا العمل بفضلته فله الحمد أولاً وآخراً ، إلى أجمل إنسانة ربنتي في طفولتي ماما ربة ويا أرق أم ساعدتني لأحقق أمنياتي إسمحي لي أن أخذ فرصتي وأشكركي كثيراً يا حبيبتي فلولا دعواتك لم أكن أنا هنا في هذا المكان إلي من سعيت دوماً لنيل رضاهم إلي من يؤمنون بك حين يخذلك الجميع إلي أمي وأبي * رابح وعائشة أهدي هذا الانجاز وأشكرهم على ثقتهم دوماً بقدراتي فقد كنتما خير داعماً لي خلال مسيرتي الدراسية، عسى أن أكون مصدر فخرًا لكما،

إليك يفاعل الخير أستاذي الفاضل "فندوز عبد القادر" أتمنى لك من قلبي كل خير، إلي من أعطاني من وقته الثمين وأعارني اهتماما وفير

إلى من كانوا لي نعم السند والعون في مواصلة تعليمي إلى إخوتي الأعزاء محمد حسان عبدالقادر حسين .صالح. سمير .عبدالقادر .أسامة * وأخواتي *العزيزات (فتيحة نجاه.

فاطمة حليلة شيماء سجي خديجة مروة)

إلى هديتي من الله إلي من ساند خطايا المتعثرة

*خطيبي عبد الحكيم *وكان خير سنداً وخير داعماً

إلى رفيقة دربي صديقتي الغالية سهام التي كانت دوماً بجانبني طوال مسيرتي الدراسية كما أشكر القائمين على جامعة قاصدي مرباح ورقلة وأشكر أسرة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية عامة وأسرة قسم الاعلام والاتصال خاصة وكل الأساتذة الكرام والطلبة الأعزاء

كما لا يفوتني أن أشكر عمال وموظفين مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة الذين لم يبخلوا عليا بتقديم يد العون والمساعدة في انجاز هذه المذكرة

إلى صاحب الأنامل الذهبية الأخ كركوبة يوسف إسلام الذي ساعدني وكان لي خير

الصديق

إلى كل من ساعدني من قريب او من بعيد.

الإهداء

أهدي تخرجي هذا إلى من كان دعائها سر نجاحي وفلاحي، أُمي الغالية ربة إلى رمز العطاء والمحبة أُمي وأبي رابح وعائشة إلى الغالية التي لا نرى الحب والحنان إلا في عينيها أُمي الحبيبة إلى أزهار النرجس التي تفيض حباً أُمي الغالية

إلى من له الفضل الكبير في تشجيعي وتحفيزي ومنهم تعلمت المثابرة والاجتهاد وإلى من بهم أكبر وعليهم أعتد وإلى من بوجودهم أكتسب قوة لا حدود لها وإلى من عرفت معهم معنى الحياة إخوتي (محمد. حسان. صالح. عبد القادر. حسين. عبد القادر. سمير. أسامة وأخواتي) (فتيحة نجات فاطمة حليلة. شيماء. سجي. خديجة) * وإلى من كان معي على طريق النجاح والخير شريك حياتي * عبد الحكيم

وبتوفيق من الله تعالى وبدعاء من الأم لم يبقى سوى خطوات قليلة لإنهاء مسيرتي الدراسية. شكر لكل من مد لي يد العون أسأل الله التوفيق لي ولكم جميعاً

❁ منيرة ❁

الاهداء

أهدي تخرجي هذا من علمني العطاء وإلى من أحمل اسمه بكل إفتخار وأرجو من
الله أن يمد في عمرك لثرى ثمارا قد حان قطافها بعد طول إنتظار (أبي الغالي)
وإلى ملاكي في الحياة وإلى معنى الحب والحنان وإلى بسمه الحياة وإلى من كان
دعائها سر نجاحي (أمي الحبيبة)

وإلى من بهم أكبر وعليهم أعتد وإلى من بوجودهم أكتسب قوة والمحبة لحدود لها
والى من عرفت معهم معنى الحياة إخواتي أغلى ما عندي في حياتي (محم
دصالح عزدين عمر عبد الرحمان) وإلى تومي في حياتي أختي الوحيدة (إيمان)
الذي كان لها الفضل في تشجيعي في مسيراتي الدراسية

والى من ساندني وخط معي خطواتي على طريق النجاح (يونس)
إلى أستاذي المشرف (قندوز عبد القادر) الذي علمنا ووقف معنا لي يمد لنا
بالنصائح والدعم كل الشكر والتقدير له

وإلى كل موظفي وعمال مؤسسة إتصالات الجزائر بولاية ورقلة لم يبخلونا
بالمعلومات وقفو معنا في كل خطوة كل الشكر لهم
وإلى أعلى معرفة في مسيرتي الجامعية أختي لم تدها أمي
صديقتي ورفيقتي في كل خطوة او مرحلة من الجامعة كانت برفقتها هي وعائلتها
الكريمة منيرة

ولن أنسااا إقامتي الجامعية بن مالك محمد حسان أجمل إقامة وأجمل معرفة
فيها من الصديقات لن أنسى أيامي معاهم والى من برفقتهم في دورب الحياة
السعيدة

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى معرفة واقع العملية الاتصالية في مؤسسة اتصالات الجزائر حيث انطلقت من التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو واقع الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة؟

- ماهي اهم وسائل الاتصال المعتمدة في مؤسسة اتصالات الجزائر.
- كيف يساهم الاتصال في تحقيق اهداف مؤسسة اتصالات الجزائر.
- ماهي معوقات التي تواجه الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر.

اعتمدن في دراستنا على المنهج الوصفي، كما استخدمنا استمارة استبيان تم توزيعها على عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة بطريقة قصدية، وتوصلنا الى النتائج التالية:

1. بين من خلال الدراسة ان معظم افراد العينة يستخدمون تقنية التقنيات الاتصالية لتوفير الجهد والوقت.

2. تبين لنا من خلال نتائج الدراسة ان للاتصال دور مساهمة تحقيق أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر.

3. تبين لنا من خلال نتائج الدراسة يوجد العديد من العوائق التي تعرقل سير عملية الاتصال الداخلي في مؤسسة اتصالات الجزائر مثل غياب الهيكل التنظيمي و ضعف الفهم الجيد والصحيح للعملية الاتصالية الحديثة من طرف الإدارة العليا.

الكلمات المفتاحية: واقع، العملية الاتصالية، مؤسسة، اتصالات الجزائر.

Abstract:

This study aims to learn about the reality of the communication process at the Algiers Telecommunications Foundation, from the following main question:

What is the reality of communication at Algiers Communications Foundation in ouargla?

What are the most important means of communication adopted by the Algiers Telecommunications Corporation.

How communication contributes to the achievement of the goals of the Algiers Communications Foundation.

What are the obstacles to communication at the Algiers Communications Foundation.

Based on the descriptive curriculum, a questionnaire form distributed to the workers of the Algiers Telecommunications Foundation will serve us in a deliberate manner, and we have reached the following results:

Through the study, most members of the sample use communication techniques to save effort and time.

2. Through the results of the study, we embraced the role of communication in achieving the objectives of the Algiers Communications Foundation.

3. The results of the study show that there are many obstacles to the functioning of the internal communication process in Algiers, such as the absence of an organizational structure and a poor understanding of the modern communication process by senior management.

Key words: Reality, Communication Process, Foundation, Communications Algeria.

فهرس الموضوعات

الصفحة	الموضوع
.I	شكر والعرفان
.II	الاهداء
.VI	ملخص الدراسة
.VII	فهرس الموضوعات
.VIII	فهرس الجداول
.IX	فهرس الاشكال
أ	مقدمة
الإطار المنهجي للدراسة	
20	1. الإشكالية
21	2. أسباب اختيار الموضوع
21	3. اهداف الدراسة
21	4. أهمية الدراسة
22	5. منهج الدراسة
23	6. أدوات جمع البيانات
25	7. مجتمع البحث وعينته
26	8. تحديد المفاهيم ومصطلحات الدراسة
34	9. مجالات الدراسة
38	10. الدراسات السابقة
47	11. المدخل النظري للدراسة
الإطار التطبيقي للدراسة	
50	البيانات الشخصية
53	المحور الأول: أهم وسائل الاتصال المعتمدة في مؤسسة اتصالات الجزائر.
57	المحور الثاني: مساهمة الاتصال في تحقيق أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر.
63	المحور الثالث: المعوقات التي تواجه الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر.

67	نتائج الدراسة
70	خاتمة
72	قائمة المراجع والمصادر
74	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	الجدول	الرقم
.50	يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس.	1
.51	يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير السن.	2
.52	يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.	3
.53	توزيع افراد العينة حسب طرق الاتصال المستخدمة في مؤسسة الاتصالات الجزائر	4
.54	توزيع افراد العينة حسب متغير التقنيات الأساسية التي تستخدمها مؤسسة اتصالات الجزائر للاتصال	5
.55	توزيع افراد العينة حسب استخدام الوسائل الاتصالية	6
.56	الوسائل المستخدمة في مؤسستكم ملائمة لطبيعة عمل.	7
.57	توضيح افراد العينة حسب تقييم الاتصال الذي يتم داخل مؤسسة	8
.58	توزيع افراد العينة حسب تحقق المؤسسة أهدافها بالاتصال الرسمي	9
.59	توزيع افراد العينة حسب الاتصال غير الرسمي له دور أيضا داخل المؤسسة	10
.60	توزيع افراد العينة حسب العملية الاتصالية التي تتم بين العمال لها دور في سير عمل المؤسسة.	11
.61	توزيع افراد العينة حسب الاتصال الداخلي في المؤسسة له دور في إنجاز المادة الإعلامية	12
.62	توزيع افراد العينة حسب الاتصال غير الرسمي يساهم في الحصول على المعلومات المهنية	13
.63	توزيع افراد العين حسب العوائق التنظيمية التي تعرقل العملية الاتصالية الداخلية في المؤسسة	14
.64	توزيع افراد العينة حسب العوائق النفسية والاجتماعية التي تعرقل العملية الاتصالية الداخلية في مؤسستكم	15
.65	توزيع افراد العينة حسب علاقات مع الزملاء	16
.66	توزيع افراد العينة حسب مستقبل الاتصال الداخلي في مؤسسة اتصالات الجزائر.	17

فهرس الاشكال

الصفحة	الشكل	الرقم
.50	يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس.	1
.51	يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير السن.	2
.52	يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.	3
.53	توزيع افراد العينة حسب طرق الاتصال المستخدمة في مؤسسة الاتصالات الجزائر	4
.54	توزيع افراد العينة حسب متغير التقنيات الأساسية التي تستخدمها مؤسسة اتصالات الجزائر للاتصال	5
.55	توزيع افراد العينة حسب استخدام الوسائل الاتصالية	6
.56	الوسائل المستخدمة في مؤسستكم ملائمة لطبيعة عمل.	7
.57	توضيح افراد العينة حسب تقييم الاتصال الذي يتم داخل مؤسسة	8
.58	توزيع افراد العينة حسب تحقق المؤسسة أهدافها بالاتصال الرسمي	9
.59	توزيع افراد العينة حسب الاتصال غير الرسمي له دور أيضا داخل المؤسسة	10
.60	توزيع افراد العينة حسب العملية الاتصالية التي تتم بين العمال لها دور في سير عمل المؤسسة.	11
.61	توزيع افراد العينة حسب الاتصال الداخلي في المؤسسة له دور في إنجاز المادة الإعلامية	12
.62	توزيع افراد العينة حسب الاتصال غير الرسمي يساهم في الحصول على المعلومات المهنية	13
.63	توزيع افراد العينة حسب العوائق التنظيمية التي تعرقل العملية الاتصالية الداخلية في المؤسسة	14
.64	توزيع افراد العينة حسب العوائق النفسية والاجتماعية التي تعرقل العملية الاتصالية الداخلية في مؤسستكم	15
.65	توزيع افراد العينة حسب علاقات مع الزملاء	16
.66	توزيع افراد العينة حسب مستقبل الاتصال الداخلي في مؤسسة اتصالات الجزائر.	17

قائمة الملاحق

الصفحة	الملحق	رقم
74	الاستبيان	1



مقدمة

مقدمة

يعتبر الإتصال من المواضيع التي اهتم بها الباحثين منذ القدم و الذي بفضلها يستطيع الإنسان إدراك و معرفة و فهم حاجياته و مبتغياته هذا من خلال اتصاله بذاته ثم التعبير عن هذه الحاجيات بواسطة احتكاكه و تواصله مع غيره و زادت أهميته في العصر الحديث و أصبح عنصرا حيويا و نشاطا فعالا فهو من المواضيع التي شغلت الكثير من المفكرين و الباحثين في مختلف الميادين و المجالات كعلم النفس و علم الاجتماع و علوم التربية ... إلخ فهو يعمل على تنمية الإنسان و تطور معارفه و مهارته سواءا من الناحية التعليمية أو التربوية أو التوجيهية فهو الوسيلة الوحيدة و الفعالة لكل نشاط اجتماعي من خلال تقوية العلاقات و الروابط في المنظمات نظرا لدوره الكبير سواء كان مع المحيط الداخلي أو الخارجي بصفته عنصر لا يمكن الإستغناء عنه في أي مؤسسة باختلاف طبيعتها و نشاطها, فلقد أصبح حاجة عملية بالنسبة لها, فهو يساعد على تنظيم و تنسيق الأعمال و النشاطات بين الأفراد من خلال تبادل و نقل المعلومات و الأفكار و الآراء فاشترك الافراد في قرارات المؤسسة له أثر كبير في السير نحو التقدم والتطور و من هذا نخص المؤسسة الخدماتية الجزائرية مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة التي بدورها تعتبر أداة حيوية في المجتمعات بفضل الخدمات التي تقدمها للمواطن الجزائري من جهة و اسهامها في التنمية الشاملة للبلاد من جهة أخرى, و لقد جاءت هذه الدراسة لتصف لنا واقع الإتصال في المؤسسات الخدماتية كما أخذنا مؤسسة إتصالات الجزائر بورقلة كنموذج لنحاول التعرف على أنماط الإتصال السائدة في المؤسسة و مدى تأثير الإتصال على موظفي المؤسسة, كما يعتبر موضوع الإتصال في نسق المؤسسات الخدماتية أكثر من ضروري , فقوة أي نظام مهما اختلف نشاطه أصبح يقاس بمدى تحكمه في أكبر قدر من المعطيات و البيانات اللازمة لتحقيق سيطرتها على فضاءها الداخلي إذ أصبح لفرق بين المؤسسة الناجحة و المؤسسة الغير ناجحة لا يقاس بحجمها و بمواردها و إمكانياتها المادية بل أصبح يقاس بمدى وضوح معالم الاتصال الداخلي فيها و كذا فعالية هذا الأخير في توظيف أليات سير المعلومة بين جميع المستويات التنظيمية في المؤسسة الخدماتية من أجل تحصيل أحسن

مقدمة

الأوضاع و حل أمثل للمشاكل, و هذا لا يتحقق إلا من خلال تطبيق إستراتيجية إتصالية فعالة

وبما أن موضوع الإتصال وموضوع المؤسسة مرتبطان كلاهما بالعلاقات العامة خاصة مع التطور التكنولوجي إذا أضحت العلاقات العامة وسائلها من أهم المرتكزات الأساسية التي تقوم عليها المؤسسة سنحاول في هذه الدراسة معرفة واقع الإتصال في المؤسسة الخدمائية مؤسسة إتصالات الجزائر بورقلة حيث قسمنا بحثنا إلى إطار منهجي وأخر تطبيقي

تناولنا في الإطار المنهجي مشكلة الدراسة والتساؤلات الفرعية وأسباب اختيارنا لموضوع الدراسة وكذا أهمية الدراسة وأهدافها كما عالجتنا ضمن هذا الجانب مجموعة من الدراسات المشابهة إضافة إلى عرض المفاهيم.

وأخيرا أدرجنا منهج الدراسة ومجتمع البحث وعينة الدراسة إلى أدوات جمع البيانات التي اعتمدنا عليها في دراستنا ونظرية البنائية الوظيفية هذا ما اعتمدناه في بحثنا هذا أما الإطار التطبيقي تناولنا

الإطار المنهجي للدراسة

الإطار المنهجي للدراسة

1. الإشكالية
2. أسباب اختيار الموضوع
3. أهداف الدراسة
4. أهمية الدراسة
5. منهج الدراسة
6. مجتمع البحث وعينة الدراسة
7. أدوات جمع البيانات
8. مجالات الدراسة
9. تحديد المفاهيم ومصطلحات الدراسة
10. الدراسات السابقة
11. المدخل النظري للدراسة

1. الإشكالية:

يعد الاتصال الميزة الرئيسية التي رافق الانسان منذ العصور القديمة حيث من خلال يستطيع الافراد تبادل الآراء والمعارف، ومختلف الثقافات بين الشعوب.

ويعتبر الاتصال في المؤسسة مهما كان مجال نشاطها العامل الاساسي التي لنجاح المؤسسة وتحقيق اهدافها وضمان استمراريتها، حيث يعد هذا الأخير من الدعائم الأساسية بين الافراد داخل المؤسسة وخارجها لنجاحه وتطويرها، حيث يساعد على توحيد الرؤية والتفاهم بين افراد وتحسين جودة العمل وزيادة الإنتاج كما يمكنها في التعامل مع أي مؤسسة أخرى، لدى فهو الامر الضروري لتبنيه داخل أي مؤسسة والعمل على تطويره.

تُعدُّ مؤسسة اتصالات الجزائر من أبرز الجهات التي تقدم خدمات الاتصالات في البلاد، حيث تلعب دوراً أساسياً في تطوير قطاع الاتصالات وتلبية احتياجات المستخدمين. ولكي تحافظ المؤسسة على تنافسيتها وتقدم خدمات عالية الجودة، ينبغي عليها تحليل وتقييم واقع العملية الحالية لديها.

تتمثل الاشكالية الأساسية لمذكرة واقع العملية لاتصالية في مؤسسة اتصالات الجزائر في تحديد التحديات والمشكلات التي تواجه الشركة في تقديم خدمات الاتصالات وتحليل أدائها الحالي. ويهدف التحليل إلى استكشاف العوامل التي تؤثر على جودة الخدمات وتجربة المستخدم للعملاء، بما في ذلك الاتصالات الثابتة والمنتقلة والإنترنت ومن هنا نطرح الاشكال التالي: ما هو واقع الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة؟

- ماهي اهم وسائل الاتصال المعتمدة في مؤسسة اتصالات الجزائر
- كيف يساهم الاتصال في تحقيق اهداف مؤسسة اتصالات الجزائر
- ماهي معوقات التي تواجه الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر

2. اسباب اختيار الموضوع

- الميل والرغبة الشخصية لدراسة هذا النوع من المواضيع المتعلقة بالاتصال

- علاقة الموضوع بميدان التخصص
- محاولة اثراء المكتبة بدراسات تخص وتهم الاتصال
- الفضول العلمي الذي دفعنا الى معرفة واقع الاتصال في المؤسسات
- محاولة معرفة المكانة التي يحتلها الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر
- محاولة تشخيص المعوقات التي يواجهها الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر.

3. اهداف الدراسة

- معرفة واقع الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر
- الكشف عن اهم الوسائل المستخدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر
- معرفة اهداف المؤسسة التي يحققها الاتصال
- معرفة المعوقات التي قد تصيب الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر

4. اهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة اهميتها من الموضوع في حد ذاته فالاتصال له مكانة في مختلف البحوث والدراسات وذلك يعود الى الصدى الكبير الذي يلقاه من قبل الباحثين والمفكرين في مجال الادارة والعلاقات العامة وعلوم الاعلام والاتصال وغيرها من التخصصات كما تكمن اهمية دراستنا في معرفة وكشف واقع لاتصال في المؤسسات الخدمانية التي تعتبر تنظيما انسانيا يشهد تعددا في العلاقات الانسانية وديناميكية في عملية الاتصال الذي يعتبر الركيزة الاساسية لتحقيق نشاطات المؤسسة واشباع حاجاتها وهذه الدراسة تساعدنا على معرفة دور الاتصال في المؤسسات الخدمانية وكذا الاساليب المعتمدة وكذا تحديد الوسائل المستخدمة كما ان هذه الدراسة تعطي صورة عن واقع الاتصال في المؤسسات الخدمانية الجزائرية.

5. منهج الدراسة:

يمكن تعريف المنهج بأنه مجموعة من القواعد والأنظمة العامة التي يتم وضعها من أجل الوصول الي حقائق مقبولة حول الظواهر موضوع اهتمام من قبل الباحثين في مختلف مجالات المعرفة الإنسانية.¹ اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي: الذي يعرف المنهج بوصف الظاهرة من حيث كيفية وطريقة تكوينها وبنائها وعملها، كما يعمل على وصف طبيعة العلاقات المكونة لها او تلك التي تربطها بظواهر اخرى حيث انه يدرس الظاهرة وهي في حالة سكون دون تغير وتطور وتفسير الوضع القائم لها وتحليل ابعادها وعلاقاتها ومكوناتها.¹

6. أدوات جمع البيانات:

تعد أداة البحث الوسيلة التي يتم جمع بها الباحث بياناته، وليس هناك تصنيف موحد لهذه الأدوات حيث تتحكم طبيعة فرضية البحث في اختيار الأدوات التي سوف يستعملها الباحث.²

الاستبيان:

أداة لجمع البيانات من أفراد أو جماعات كبيرة الحجم ذات كثافة سكانية عالية وعن طريق عمل استمارة تضم مجموعة من الأسئلة أو العبارات بغية الوصول إلى معلومات كيفية أو كمية، وقد تستخدم بمفردها أو قد تستخدم مع غيرها من أدوات البحث العلمي الأخرى، وذلك للكشف عن الجوانب التي يحددها الباحث.

¹ محمد عبيدات واخرون، منهجية البحث العلمي والقواعد والمراحل والتطبيقات، ط2، دار وائل للنشر، الأردن، 1999، ص35

² رجاء وحيد الدويدري، البحث العلمي اساسياته النظرية وممارساته العلمية، دار الفكر، ط1، دمشق، 2000، ص305

كما يعرفه أبو النيل: بأنه عبارة عن مجموعة من الأسئلة المصممة للتوصل من خلالها إلى حقائق يهدف إليها البحث.¹

وأدرجنا ضمنها 17سؤالاً.

حيث مرت استمارة الاستبيان في إنجازها لنا بعدة مراحل أهمها:

• صياغة الأسئلة مبدئياً ثم عرضها على الأستاذ المشرف لوضع ملاحظات حول سلامة الصياغة وتناسق وترابط الأسئلة.

• إعادة ضبط وصياغة الأسئلة بعد الاخذ بالملاحظات بعين الاعتبار.

7. مجتمع البحث وعينته:

تعرف بأنها: جزء من المجتمع اوهي عدد من الحالات التي تؤخذ من المجتمع الأصلي وتجمع منها البيانات بقصد دراسة خصائص المجتمع الأصلي، وتسمى الوحدات التي يتكون منها مجتمع البحث بوحدات المعاينة، فكل عدد من صحيفة تم اختيارها خاضع للتحليل هو وحدة معاينة.²

8. مصطلحات الدراسة

تعريف الواقع لغة: كلمة الواقع مشتقة من الفعل الثلاثي وقع، يقع، وقوعاً.

ويقال واقع الأمر أو الحال أي ما حصل منهما وفي الواقع أي في الحقيقة، ومنه فالواقع هو الحاصل الواقع

اصطلاحاً:

¹ زياد علي بن محمود الجرجاني، القواعد التربوية لبناء الاستبيان، ط2، مطبعة أبناء الجراح، فلسطين، 2010، ص16.

² سعد سليمان المشهداني، منهجية البحث العلمي، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2019، ص85

الإطار المنهجي للدراسة

يعرف على أنه فهم أحوال الناس والوقائع المعاصرة والأحداث الجارية عامة أو خاصة بمعرفة حقيقتها وأسبابها وأثرها.¹

كما يعرف أيضاً بأنه درجة دوام المعاني التي يتم اكتشافها في أي تجربة أو التي تتصل بأي شيء أو شخص أو فكرة أو وثيقة.²

إجرائياً: هو تجريد يتم من خلاله تحديد الوجود الحقيقي والفعال للكائنات والأشياء، فالكلمة على هذا اصطلاحاً:

مفهوم العملية الاتصالية - :

هي العملية التي تنقل من مصدر معين الى مستقبل واحد أو أكثر بهدف تغيير السلوك وبث رسائل واقعية كالمعلومات والاذخار التي تنشرها وسائل الاعلام عن الاحداث المختلفة او بث رسائل خيالية كالقصص والروايات على مجموعات كبيرة من الناس باختلاف مستوياتهم.³

وتعرف عملية الاتصال أيضاً على انها عملية تنطوي على قدر عال من حالات التفاعل والتبادل بين أطراف الاتصال، مما يؤدي الى حصول نوع من التأثير وليس مجرد تقاسم معلومات او بيانات مجردة.⁴

المؤسسة:

لغة: من الفعل أسس، أسس ، الأساس ، واساس كل شيء مبتدئ والاساس في اصل البناء ، والاسس اصل كل شيء .

اصطلاحاً:

¹ أمينة جعفر .واقع العلاقات العامة في المؤسسة الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة يحي فارس، المدينة 2015، ص04

² أحمد زكي بدوي .معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت .ط1، 1993، ص347

³ 3مدحت محمد ابو النصر، مهارات الاتصال الفعال مع الاخرين، ط1 ،المجموعة العربية للنشر و التوزيع،القاهرة، 2012، صص 26 - 25

⁴ حميد الطائي، بشير العلاق ،اساسيات الاتصال نماذج ومهارات ،ط 1 ،دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع،عمان الاردن، 2019 ،ص8

هي تركيبة يبتدعها الانسان بالتعاون مع الافراد الاخرين في المجتمع فالحب مثلا : ظاهرة طبيعية ، اما الزواج فهو مؤسسة اجتماعية.¹

وهي الوحدة التي تجمع فيها وتنسق العناصر البشرية والمادية للنشاط الاقتصادي فهي عبارة عن تجمع لأشخاص ذوي كفاءة متنوعة تستعمل رؤوس الأموال والقدرات لانتاج سلع وبيعها سلع اعلى منها تكلفة.²

إجرائيا:

المؤسسة هي مُنظمة تم تأسيسها من أجل تحقيق نوع ما من الأعمال، مثل تقديم الخدمات وفقاً لمعايير تنظيمية خاصة في مجال عملها، وتعرف المؤسسة أيضاً بأنها تسعى إلى تحقيق هدف ما، سواء أكان تعليمياً أو وظيفياً أو اجتماعياً.

وهي إنشاء وتأسيس مكان خاص أو عام من أجل تطبيق برنامج مُعين أو فكرة ما.

9. مجالات الدراسة:

الزمانية:

شرعنا هذه الدراسة في أواخر شهر ديسمبر حيث بدأ الشروع في البحث عن المصادر والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع دراستنا من أجل بناء تصور حول الدراسة وكيفية إجرائها، وبعدها بدائنا في تصميم الجانب المنهجي بداية من ديسمبر الى غاية أفريل.

وخلال هذه المدة الزمنية تم صياغة أسئلة الاستبيان وضبطها وتوزيع الاستمارة على افراد العينة وتحليل النتائج من شهر أفريل الى غاية انتهاء المذكرة.

المكانية:

وهو المكان الذي تم اجراء فيه الدراسة الميدانية: ويتمثل في مؤسسة اتصالات الجزائر ولاية ورقلة.

¹سامية عواج، الاتصال في المؤسسة، مركز الكتاب الاكاديمي، عمان الاردن، 2020 ،ص. 188

² محمد صاحب سلطان، ادارة المؤسسات الاعلامية انماط و اساليب القيادة، دار الميسرة للنشر و التوزيع، عمان

الاردن، 2015 ،ص. 22

10. الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى:¹

منال بخبخ _وسام بلغايط_ واقع الإتصال الداخلي في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية _دراسة حالة للمؤسسة الإفريقية للزجاج بالطاهير مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والإتصال تخصص إتصال وعلاقات عامة جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل السنة 2018/2017

انطلقت هذه الدراسة من التساؤل الرئيسي وهو ماهو واقع الإتصال الداخلي في. المؤسسة الاقتصادية (الجزائرية)؟ (دراسة حالة الشركة الافريقية للزجاج بالطاهير

اما أهداف الدراسة فقد تمحورت حول إظهار أهمية الإتصال الداخلي في المؤسسة ومدى مساهمته في تحقيق أهدافها ولتحقيق هذه الأهداف اتبعو الطلبة المنهج الوصفي كمنهج لدراساتهم كما اعتمدوا على الملاحظة واستمارة الإستبيان كأداتين لجمع البيانات

وكانت نتائج دراستهم كالتالي: أن المؤسسة الإفريقية تستخدم الإتصال الرسمي بشكله الأفقي والعمودي وتستعمل الإتصال الغير رسمي أحيانا في اتصالاتها الإدارية كما يلعب الإتصال دور فعال في تحسين سيرورة العمل بالمؤسسة وأن للإتصال مهارات تتجاوز المعوقات التنظيمية بفضل التقنيات الاتصالية الحديثة.

الدراسة الثانية:²

سعاد الواعر _كنزة زحاف واقع الإتصال في المؤسسات التربوية الجزائرية (دراسة ميدانية على بعض الثانويات بأم البواقي) مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والإتصال تخصص علاقات عامة جامعة العربي بن مهدي أم البواقي سنة 2016/2015

¹ منال بخبخ _وسام بلغايط_ واقع الإتصال الداخلي في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية _دراسة حالة للمؤسسة الإفريقية للزجاج بالطاهير مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والإتصال تخصص إتصال وعلاقات عامة جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل السنة 2018/2017

² سعاد الواعر _كنزة زحاف_ واقع الإتصال في المؤسسات التربوية الجزائرية (دراسة ميدانية على بعض الثانويات بأم البواقي) مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والإتصال تخصص علاقات عامة جامعة العربي بن مهدي أم البواقي سنة 2016/2015

انطلقت الدراسة من التساؤل الرئيسي وهو: ما هو واقع الإتصال في المؤسسات التربوية الجزائرية؟ كما تهدف هذه الدراسة الي معرفة نمط الإتصال السائد في المؤسسة التربوية الجزائرية وأهم الوسائل الإتصال المعتمدة في المؤسسة التربوية ومعرفة معوقات الإتصال في المؤسسات التربوية الجزائرية وكان المنهج المتبع في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي كما اعتمد الطلبة على أداة جمع البيانات وهي استمارة استبيان

أهم النتائج المتوصل اليها في هذه الدراسة:

وجود سهولة في الإتصال مع المدير في المؤسسات الثانوية_

أكثر وسيلة للإتصال بالمدير هي الإتصال الشخصي أكثر الوسائل الإتصالية المستخدمة في تبليغ _
المعلومات في المؤسسة هي الإجتماعات

- يساهم الإتصال في تحقيق أهداف المؤسسات التربوية بنسبة كبيرة.

الدراسة الثالثة¹

سهام كسيس_صبرينة بوشكارة_واقع الإتصال في المؤسسة الجامعية (دراسة ميدانية على إداري جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل) مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والإتصال تخصص إتصال وعلاقات عامة جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل سنة 2016/2017
انطلقت الدراسة من التساؤل الرئيسي وهو: ما هو واقع الاتصال التنظيمي في جامعة محمد الصديق بن يحي بجيجل.

تهدف هذه الدراسة الى: *معرفة طبيعية الإتصال التنظيمي السائد في جامعة محمد الصديق بن يحي بجيجل *الكشف عن أساليب الإتصال التنظيمي المستعملة في مؤسسة البحث وإبراز معوقات الإتصال التنظيمي التي يواجهها الموظفين الإداريين في الجامعة.

المنهج المتبع في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي

¹سهام كسيس_صبرينة بوشكارة_واقع الإتصال في المؤسسة الجامعية (دراسة ميدانية على إداري جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل) مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والإتصال تخصص إتصال وعلاقات عامة جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل سنة 2016/2017

الأدوات المستخدمة لجمع البيانات في هذه الدراسة استمارة إستبيان _المقابلة، الوثائق، والسجلات

أهم النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة

-يعتبر الإتصال التنظيمي عامل أساسي في جامعة محمد الصديق بن يحي وذلك بنسبة 89.36%.

-يهدف الإتصال التنظيمي داخل الجامعة إلى تسهيل المهام والوظائف بنسبة تزيد عن 60%.

-تزداد المردودية في العمل من خلال الإتصال التنظيمي بنسبة 27.65%.

11. تعريف نظرية البنائية الوظيفية

عرفت النظرية الوظيفية تسميات عدة مثل النظريات البنائية الوظيفية: نظريات التحليل الوظيفي، النظريات المحافظة، وغيرها من التسميات الأخرى.

وتستمد هذه النظرية أصولها الفكرية العامة من آراء مجموعة من علماء الاجتماع التقليديين والمعاصرين الذين ظهوروا على وجه الخصوص في المجتمعات الغربية الرأسمالية، حيث اهتمت بدراسة كيفية حفاظ المجتمعات على الاستقرار الداخلي و البقاء عبر الزمن، و تفسير التماسك الاجتماعي والاستقرار هذا ما تمثل في أفكار و نظم رواد علم الاجتماع الغربيين من أمثال: «أوجست كونت»، «إيميل دوركايم»، «هربرت سبنسر» ، وأيضاً آراء العديد من علماء الاجتماع الأمريكيين المعاصرين مثل: «تالكوت بارسونز» و «روبرت ميرتون»

وغيرهم من رواد الجيل الثاني من علماء الاجتماع الرأسماليين، الذين امتدت آرائهم حتى نهاية السبعينيات القرن العشرين.¹

أهم المفاهيم المتداولة في البنائية الوظيفية:

المجتمع: يتصور الاتجاه البنائي الوظيفي أن المجتمع نسق من الأفعال المحددة المنظمة، ويتألف هذا النسق من مجموعة من المتغيرات أو الأبعاد المترابطة بنائياً، والمتساندة وظيفياً

¹ حسن عماد مكاري، ليلي حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2006،

التوازن الاجتماعي: وهدفه مساعدة المجتمع على أداء وظائفه وبقائه واستمراره، ويتحقق بالانسجام بين مكونات البناء والتكامل بين الوظائف الأساسية، يحيطها جميعا برباط من القيم والأفكار التي يرسمها المجتمع لأفراده وجماعته.

النسق الاجتماعي: هو عبارة عن العلاقات المترابطة والمتساندة بين الأفراد والذي يتميز بخصائص أهمها:

التحديد: أي إمكانية تحديد العناصر الداخلة والمكونة للنسق.

الترباط: أي جميع عناصر النسق الاجتماعي مترابطة بعضها ببعض، إذ كل جزء له صلة بالأجزاء الآخر ويعتمد عليها.

التباين: بمعنى أن النسق الاجتماعي هو نسق متوازن أو يتجه باستمرار نحو التوازن.

الوظيفة الاجتماعية: هي نتيجة موضوعية لظاهرة اجتماعية يلمسها الأفراد والجماعات، كما أنها الطريقة التي يعمل بها المجتمع ويستمر في بقائه.¹

مسلمات النظرية البنائية الوظيفية

تقوم هذه النظرية على أن تنظيم المجتمع وبنائه وضمان استقراره، وذلك نظرا لتوزيع الوظائف بين عناصر هذا التنظيم بشكل متوازن يحقق الاعتماد المتبادل بين هذه العناصر، فالبنائية تشير إلى تحديد الأدوار التي يقوم بها كل عنصر في علاقته بالتنظيم الكل.

ويتفق الباحثون على عدد من المسلمات الخاصة بهذه النظرية وهي:

✓ النظر إلى المجتمع على أنه نظام يتكون من عناصر مترابطة وتنظيم لنشاط هذه العناصر بشكل متكامل.

¹ قرادي محمد، مأخذ النظرية البنائية الوظيفية والنظرية الإسلامية البديلة، مجلة العلوم الاجتماعية - جامعة الأغواط،

المجلد 07: عدد 30: ماي 2018، ص9

✓ يتجه هذا المجتمع في حركيته نحو التوازن، ومجموع عناصره تضمن استمرار ذلك بحيث لو حدث أي خلل في هذا التوازن، فإن القوى الاجتماعية سوف تنشط لاستعادة هذا التوازن.

✓ كل عناصر النظام والأنشطة المتكررة فيه تقوم بدورها في المحافظة على استقرار النظام.

✓ الأنشطة المتكررة في المجتمع تعتبر ضرورية لاستمرار وجوده، وهذا الاستمرار مرهون بالوظائف التي يحددها المجتمع للأنشطة المتكررة لتلبية لحاجاته.¹

اسقاط النظرية:

بما ان تتنظر نظرية البنائية الوظيفية إلى المؤسسة كنظام مكون من عدة أجزاء تعمل معًا. في حالة اتصالات الجزائر، يمكن تحديد الأقسام المختلفة مثل الإدارة، والتسويق، والدعم الفني، وخدمة العملاء، وغيرها، ويتعاون أفراد هذه الأقسام لتحقيق أهداف المؤسسة، وكذلك الوظائف الاتصالية من خلال سياق مؤسسة اتصالات الجزائر، تشمل الوظائف الاتصالية تنقل المعلومات والبيانات بين الموظفين داخل المؤسسة، وبين المؤسسة والعملاء الخارجيين. يهدف الاتصال الفعال إلى تيسير تدفق المعلومات وتحسين تنظيم العمل في المؤسسة.

¹ محمد عبد الكريم الحواري: النظرية المعاصرة في علم الاجتماع التوازن التفاضلي طبيعة توليفية بين النظرية والصراع، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص109

الإطار التطبيقي للدراسة

4. تحليل نتائج الدراسة الميدانية:

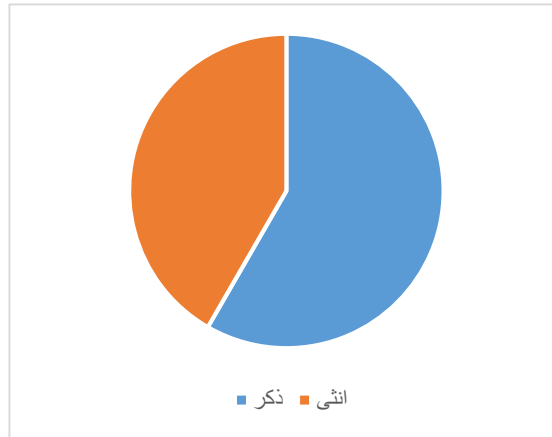
البيانات الشخصية:

الجدول رقم (01) توزيع افراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الخيارات
70%	14	ذكر
30%	6	انثى
100%	20	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 1 أن 70% من عينة الدراسة ذكور والباقي إناث أي ما يعادل 30% وهذا ما يعكس أن نسبة توالي الرجل للمؤسسات والمراكز الخدماتية في الجزائر بورقلة أكثر من المرأة

الشكل رقم (01) توزيع افراد العينة حسب الجنس

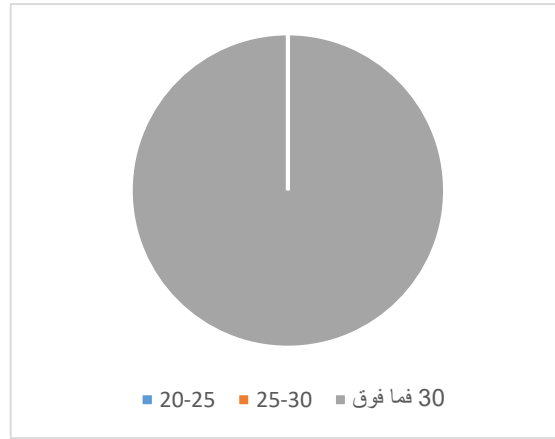


الجدول رقم (02) توزيع افراد العينة حسب السن.

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
25-20	0	0
30-25	00	00
30 فما فوق	20	100
المجموع	20	%100

نلاحظ من خلال الجدول رقم 2 أن معظم الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة سنهم يتراوح من 30 سنة فما فوق حيث تحصلت هذه الإجابة على النسبة الكاملة أي ما يعادل 100% حيث أن سن 25-20 و 25-30 حصل على المرتبة الثانية أي ما يعادل نسبة 0% للإجابتين وهذا ما يعكس أن موظفين مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة، لديهم الخبرة الكافية في هذا المجال من خلال عمرهم الذي قضوه في هذه المؤسسة

الشكل رقم (02) توزيع افراد العينة حسب السن.

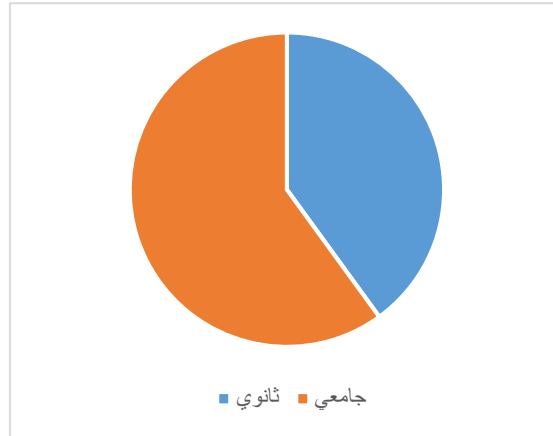


الجدول رقم (03) توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي.

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي	8	40%
جامعي	12	60%
المجموع	20	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم 3 أن نسبة 60% هي أكبر نسبة والتي تشير إلى إجابة المستوى الجامعي وتليها نسبة 40% في المرتبة الثانية والتي تشير إلى إجابة المستوى الثانوي. وهذا ما يعكس أن أغلب الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة خريجي جامعات.

الجدول رقم (03) توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي.



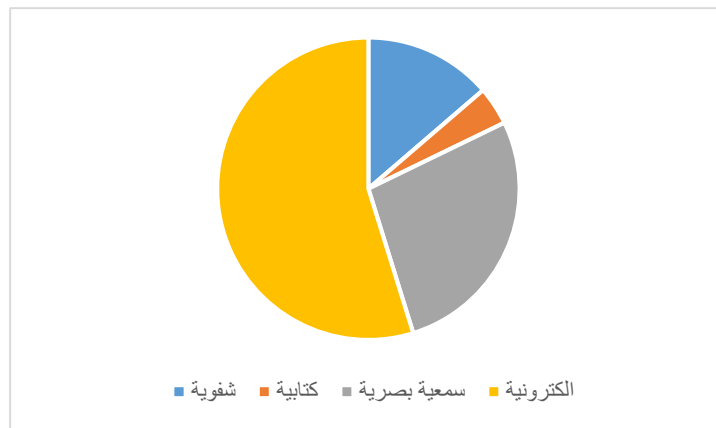
المحور الأول: أهم وسائل الاتصال المعتمدة في مؤسسة اتصالات الجزائر.

الجدول رقم (04) توزيع افراد العينة حسب طرق الاتصال المستخدمة في مؤسسة الاتصالات الجزائر

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
شفوية	2	10%
كتابية	6	30%
سمعية بصرية	4	20%
الالكترونية	8	40%
المجموع	20	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم 4 أن الطريقة الأكثر إستخداماً من طرف الموظفين في مؤسسة إتصالات الجزائر بورقلة والتي تحصلت على المرتبة الأولى هي الطريقة الإلكترونية بنسبة 40% وتليها فالمرتبة الثانية الطريقة الكتابية بنسبة 30% وتليها فالمرتبة الثالثة الطريقة السمعية البصرية بنسبة 20% واخيرا تأتي الطريقة الشفوية بنسبة 10%. وهذا مايعكس أن الطريقة الإلكترونية هي أكثر الطرق إستخدام بالنسبة للموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة.

الشكل رقم (04) توزيع افراد العينة حسب طرق الاتصال المستخدمة في مؤسسة الاتصالات الجزائر

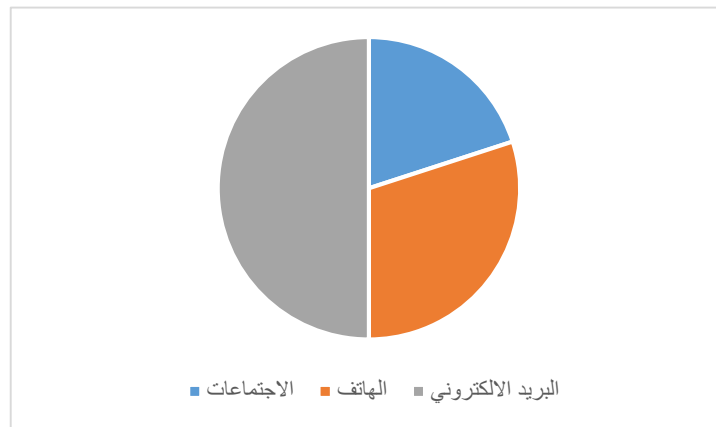


الجدول رقم (05) توزيع افراد العينة حسب متغير التقنيات الأساسية التي تستخدمها مؤسسة اتصالات الجزائر للاتصال

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
الاجتماعات	4	20%
الهاتف	6	30%
البريد الالكتروني	10	50%
المجموع	20	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم 5 أن تقنية الإتصال الأكثر استخداما في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة تقنية الإتصال عبر البريد الإلكتروني والتي تحصلت على المرتبة الأولى بنسبة 50% ثم تليها بالمرتبة الثانية تقنية الإتصال عبر الهاتف بنسبة 30% ثم تليها بالمرتبة الثالثة تقنية الإتصال عبر الاجتماعات بنسبة 20% وهذا ما يعكس أننا أغلب الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة يميلون إلى استخدام البريد الإلكتروني فالإتصال فيما بينهم فهو أسهل لهم ويقلل الوقت والجهد

الشكل رقم (05) توزيع افراد العينة حسب متغير التقنيات الأساسية التي تستخدمها مؤسسة اتصالات الجزائر للاتصال

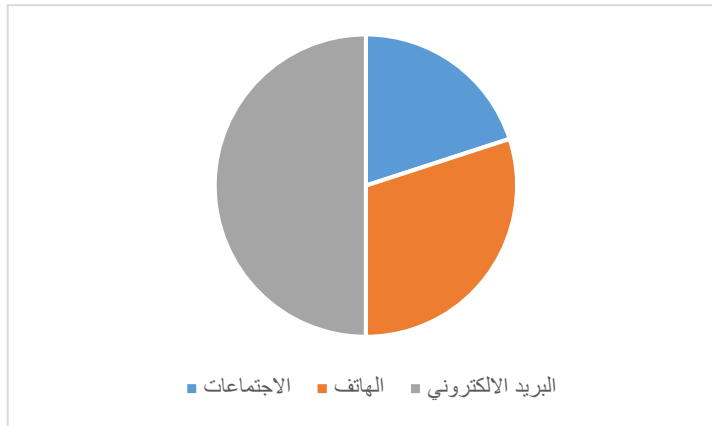


الجدول رقم (06) توزيع افراد العينة حسب استخدام الوسائل الاتصالية

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
تحسين التواصل	4	20%
توفير وقت والجهد	10	50%
الوصول الى المعلومات	4	20%
التواصل مع العملاء	2	10%
المجموع	20	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم 6 أن الإجابة الأكثر إختياراً حول هذا السؤال هي إجابة توفير الوقت والجهد حيث حصلت هذه الإجابة على المرتبة الأولى بنسبة 50% ثم تليها فالمرتبة الثانية الإجابتين المتحصلين على نفس النسبة وهما اولا تحسين التواصل وثانيا الوصول إلى المعلومات بنسبة 20% ثم تليهما فالمرتبة الأخيرة إجابة التواصل مع العملاء بنسبة 10% وهذا ما يعكس أن الموظفين في مؤسسة إتصالات الجزائر بورقلة يهتمون بتوفير الجهد والوقت أكثر للنشاط في سيرورة العمل.

الشكل رقم (06) توزيع افراد العينة حسب استخدام الوسائل الاتصالية

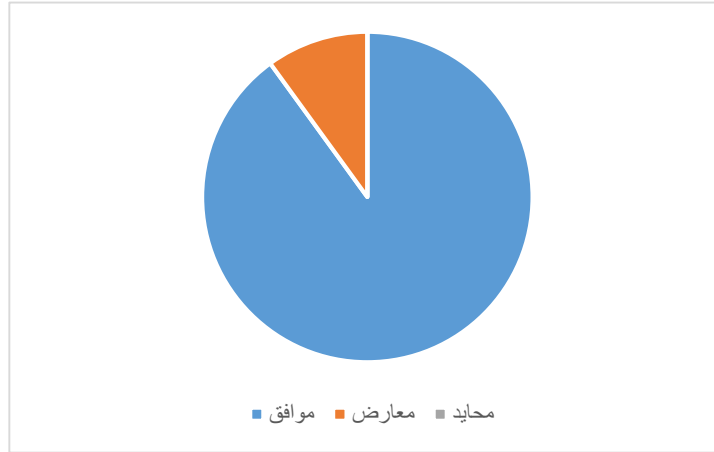


الجدول رقم (07) الوسائل المستخدمة في مؤسستكم ملائمة لطبيعة عمل.

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
موافق	18	90%
معارض	2	10%
محايد	00	00
المجموع	20	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم 7 أن الإجابة بموافق نحو هذا السؤال تحصلت على المرتبة الأولى بنسبة 90% ثم تليها فالمرتبة الثانية الإجابة ب معارض بنسبة 10% وهذا مايعكس أن أغلب الموظفين في مؤسسة إتصالات الجزائر بورقلة راضيين ومقتنعين بالوسائل المستخدمة في مؤسستهم.

الشكل رقم (07) الوسائل المستخدمة في مؤسستكم ملائمة لطبيعة عمل



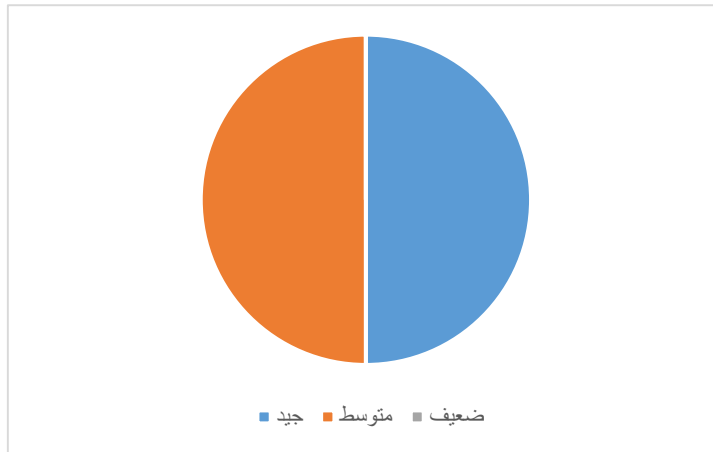
المحور الثاني: مساهمة الاتصال في تحقيق أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر.

الجدول رقم (08) توضيح افراد العينة حسب تقييم الاتصال الذي يتم داخل مؤسسة

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
جيد	10	50%
متوسط	10	50%
ضعيف	00	00
المجموع	20	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم 8 أنا الإجابتين جيّد ومتوسط احتلوا نفس المرتبة وهي المرتبة الأولى بنسبة 50% لكل من الاجابتين وهذا ما يعكس أن أغلب الموظفين في مؤسسة إتصالات الجزائر بورقلة متساويين فالاجابة حول رأيهم في الإتصال الذي يتم داخل مؤسستهم.

الشكل رقم (08) توضيح افراد العينة حسب تقييم الاتصال الذي يتم داخل مؤسسة

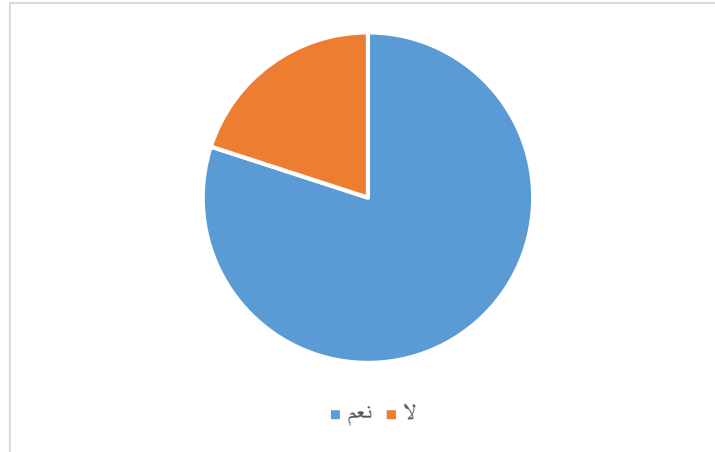


الجدول رقم (09) توزيع افراد العينة حسب تحقق المؤسسة أهدافها بالاتصال الرسمي

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	16	80%
لا	4	20%
المجموع	20	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم 9 أن أول مرتبة تحصلت عليها هي الإجابة بنعم بنسبة 80% تليها فالمرتبة الثانية الإجابة ب لا بنسبة 20% وهذا مايعكس أن أغلب الموظفين يعتمدون على الإتصال الرسمي في تحقيق أهداف مؤسسة إتصالات الجزائر بورقلة

الشكل رقم (09) توزيع افراد العينة حسب تحقق المؤسسة أهدافها بالاتصال الرسمي

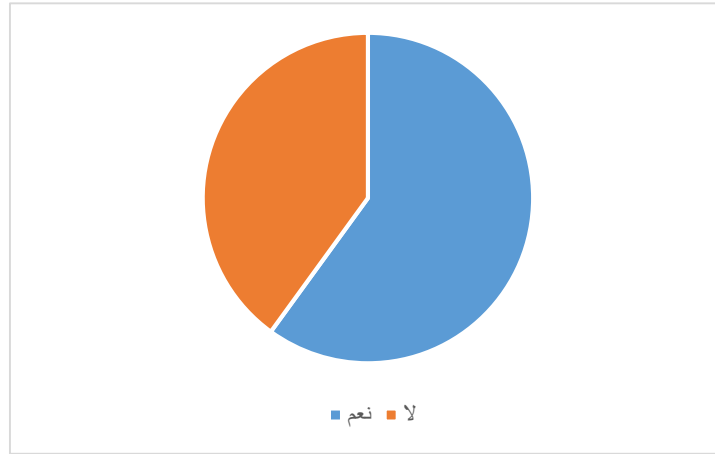


الجدول رقم (10) توزيع افراد العينة حسب الاتصال غير الرسمي له دور أيضا داخل

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	12	60%
لا	8	40%
المجموع	20	100%

نلاحظ من خلال الدول رقم 10 أن الاجابة بنعم احتلت المرتبة الأولى بنسبة 60% وتليها فالمرتبة الثانية الاجابة ب لا بنسبة 40% وهذا مايعكس أن معظم آراء الموظفين في مؤسسة إتصالات الجزائر بورقلة حول دور الإتصال الغير رسمي له دور في مؤسستكم كانت أغلبها بنعم.

الشكل رقم (10) توزيع افراد العينة حسب الاتصال غير الرسمي له دور أيضا داخل المؤسسة

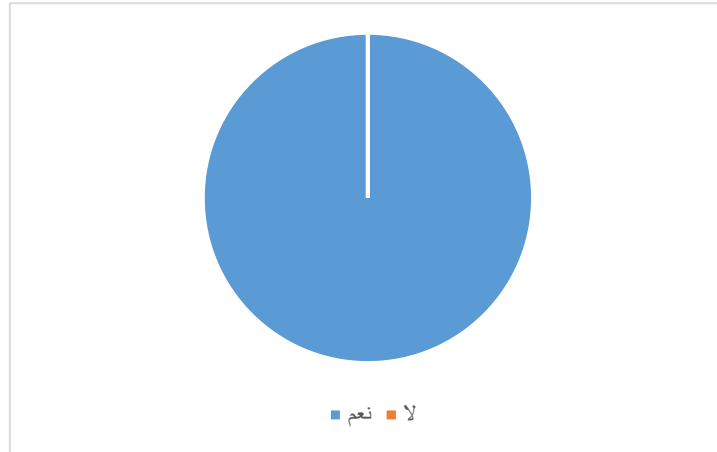


الجدول رقم (11) توزيع افراد العينة حسب العملية الاتصالية التي تتم بين العمال لها دور في سير عمل المؤسسة

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	20	%100
لا	00	%00
المجموع	%20	%100

نلاحظ من خلال الجدول رقم 11 أن الاجابة ب نعم احتلت المرتبة الأولى حول التساؤل هل العملية الإتصالية لها دور في سيرورة العمل بنسبة %100 أما الإجابة ب لا احتلت المرتبة الثانية بنسبة %0 وهذا مايعكس انا العملية الاتصالية التي تتم بين الموظفين في مؤسسة إتصالا الجزائر بورقلة لها دور فعال في سيرورة العمل بينهم .

الشكل رقم (11) توزيع افراد العينة حسب العملية الاتصالية التي تتم بين العمال لها دور في سير عمل المؤسسة

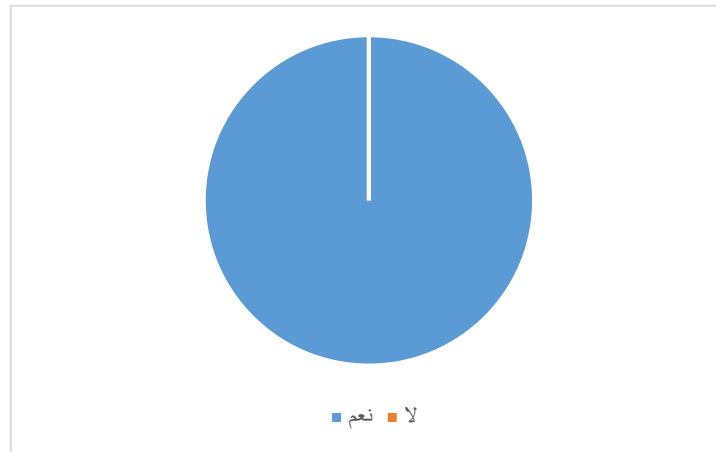


الجدول رقم (12) توزيع افراد العينة حسب الاتصال الداخلي في المؤسسة له دور في إنجاح المادة الإعلامية

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	20	100%
لا	00	00%
المجموع	20%	100%

الإتصال الداخلي للمؤسسة له دور في إنجاح المادة الإعلامية نلاحظ من خلال الجدول رقم 12 ان الأجابة بنعم حول دور الإتصال الداخلي في المؤسسة في إنجاح المادة الإعلامية بنسبة 100% وتليها الإجابة ب لا بنسبة 0% وهذا مايعكس ان رأي الموظفين كان ان نعم للإتصال الداخلي دور فعال في إنجاح المادة الإعلامية .

الشكل رقم (12) توزيع افراد العينة حسب الاتصال الداخلي في المؤسسة له دور في إنجاح المادة الإعلامية.

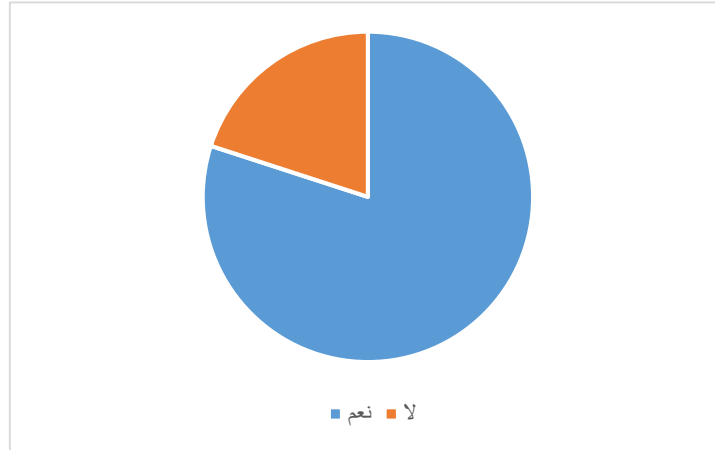


الجدول رقم (13) توزيع افراد العينة حسب الاتصال غير الرسمي يساهم في الحصول على المعلومات المهنية

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	16	80%
لا	4	20%
المجموع	20	100%

هل الإتصال الغير رسمي يساهم في الحصول على المعلومات المهنية نلاحظ من خلال الجدول رقم 13 أن الإجابة بنعم احتلت المرتبة الأولى بنسبة 80% تم تليها الإجابة ب لا في المرتبة الثانية بنسبة 20% وهذا مايعكس أن أغلب الموظفين يقولون بأن للإتصال الغير رسمي دور في الحصول على المعلومات المهنية في المؤسسة.

الشكل رقم (13) توزيع افراد العينة حسب الاتصال غير الرسمي يساهم في الحصول على المعلومات المهنية



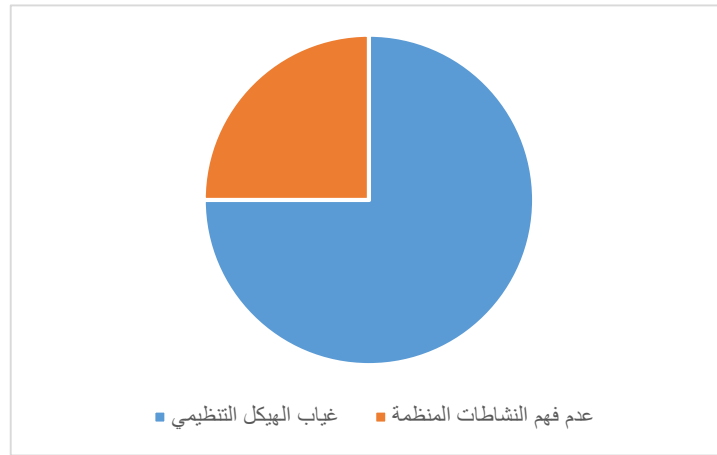
المحور الثالث: المعوقات التي تواجه الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر.

الجدول رقم (14) توزيع افراد العين حسب العوائق التنظيمية التي تعرقل العملية الاتصالية الداخلية في المؤسسة.

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
غياب الهيكل التنظيمي	12	60%
عدم فهم النشاطات المنظمة	8	40%
المجموع	20	100%

خلال الجدول رقم 14 أن من بين العوائق التي تعرقل العملية الاتصالية الداخلية في المؤسسة كانت فالمرتبة الأولى غياب الهيكل التنظيمي بنسبة 60% ثم تليها فالمرتبة الثانية عدم فهم النشاطات المنظمة بنسبة 40% وهذا ما يعكس على أن غياب الهيكل التنظيمي في المؤسسة هو الذي يشكل

الشكل رقم (14) توزيع افراد العين حسب العوائق التنظيمية التي تعرقل العملية الاتصالية الداخلية في المؤسسة



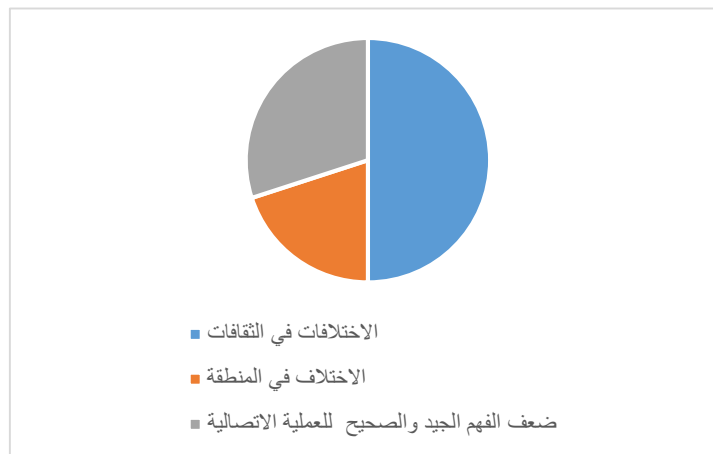
الإطار التطبيقي للدراسة

الجدول رقم (15) توزيع افراد العينة حسب العوائق النفسية والاجتماعية التي تعرقل العملية الاتصالية الداخلية في مؤسستكم

النسبة المئوية	التكرار	الخيارات
50%	10	الاختلافات في الثقافات
20%	4	الاختلاف في المنطقة
30%	6	ضعف الفهم الجيد والصحيح للعملية الاتصالية
100%	20	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم 15 أن إجابة الاختلاف في الثقافات كانت فالمرتبة الاولى بنسبة 50% ثم تليها فالمرتبة الثانية إجابة ضعف الفهم الجيد والصحيح للعملية الإتصالية بنسبة 30% واخيرا تأتي إجابة الاختلاف فالمنطقة بنسبة 20% وهذا مايعكس أن العائق الكبير في تعرقل العملية الإتصالية الداخلية في مؤسسة إتصالات الجزائر بورقلة بالنسبة لرأي الموظفين هو الاختلاف في الثقافات فكل موظف يعمل ويتعامل مع زملائه في العمل حسب ثقافته الخاصة

الشكل رقم (15) توزيع افراد العينة حسب العوائق النفسية والاجتماعية التي تعرقل العملية الاتصالية الداخلية في مؤسستكم.

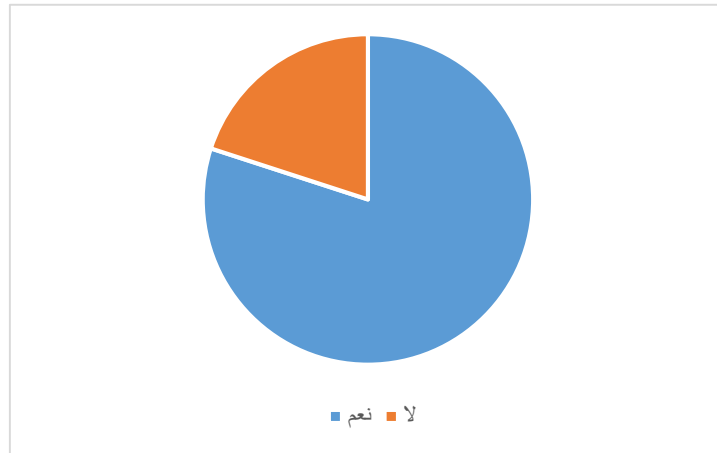


الجدول رقم (16) توزيع افراد العينة حسب علاقات مع الزملاء

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	4	20%
لا	16	80%
المجموع	20	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم 16 أن الإجابة ب لا إحتلت المرتبة الأولى بنسبة 80% ثم تليها الإجابة ب نعم فالمرتبة الثانية بنسبة 20% وهذا ما يعكس أن أغلب الموظفين لا تؤثر عليهم علاقاتهم ببعضهم على الإتصال فيما بينهم.

الشكل رقم (16) توزيع افراد العينة حسب علاقات مع الزملاء

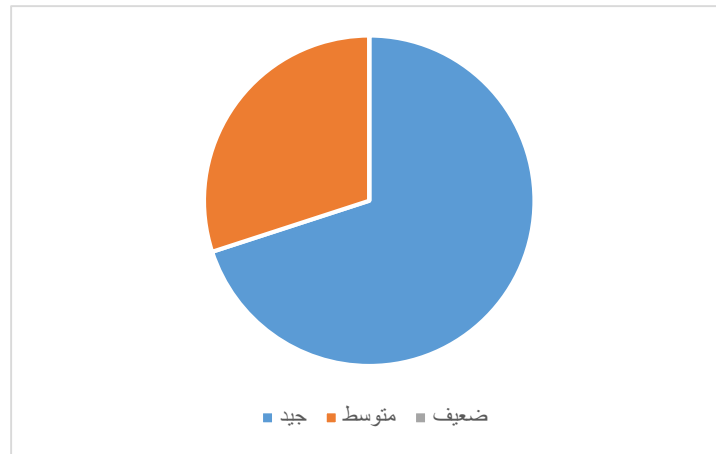


الجدول رقم (17) توزيع افراد العينة حسب مستقبل الاتصال الداخلي في مؤسسة اتصالات الجزائر.

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
جيد	14	70%
متوسط	6	30%
ضعيف	00	00%
المجموع	20	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم 17 أن الإجابة ب جيد احتلت المرتبة الأولى بنسبة 70% حيث تليها فالمرتبة الثانية الإجابة بمتوسط بنسبة 30% وهذا مايعكس أن للإتصال الداخلي مستقبل ودور ناجح في مؤسسة إتصالات الجزائر بورقلة وهذا حسب رأي أغلبية الموظفين.

الشكل رقم (17) توزيع افراد العينة حسب مستقبل الاتصال الداخلي في مؤسسة اتصالات الجزائر.



نتائج الدراسة:

5. تبين لنا من خلال نتائج الدراسة ان معظم افراد العينة ذكور .
6. تبين لنا من خلال نتائج الدراسة تبين لنا ان جميع افراد العينة سنهم من يتراوح من 30 سنة فما فوق
7. من خلال نتائج الدراسة تبين لنا ان اغلب المبحوثين لديهم مستوى جامعي
8. كشفت الدراسة ان اغلب افراد العينة يستخدمون الطرق الاتصالية الالكترونية في مؤسسة اتصالات الجزائر
9. بينت لنا الدراسة ان اغلب افراد العينة يستخدمون تقنية البريد الالكتروني في مؤسسة اتصالات الجزائر
10. بين من خلال الدراسة ان معظم افراد العينة يستخدمون تقنية التقنيات الاتصالية لتوفير الجهد والوقت.
11. تبين لنا من خلال نتائج الدراسة ان للاتصال دور مساهمة تحقيق أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر.
12. تبين لنا من خلال نتائج الدراسة يوجد العديد من العوائق التي تعرقل سير عملية الاتصال الداخلي في مؤسسة اتصالات الجزائر مثل غياب الهيكل التنظيمي و ضعف الفهم الجيد والصحيح للعملية الاتصالية الحديثة من طرف الإدارة العليا



خاتمة

خاتمة

من خلال هذه الدراسة التي تتناول واقع العملية لاتصالية في مؤسسة اتصالات الجزائر العديد من الجوانب المهمة للعملية الاتصالية داخل المؤسسة. تم تطرق الى واقع للمؤسسة ووظائف الاتصال التي تقوم بها. تمت دراسة العمليات والإجراءات المستخدمة في التواصل الداخلي و، بالإضافة إلى تقييم وسائل الاتصال المستخدمة مثل الهاتف والبريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي.

من خلال المذكرة، تم الكشف عن بعض التحديات التي تواجه الاتصالية في المؤسسة. كانت هناك مشاكل في تدفق المعلومات بين الإدارات، مما أثر على كفاءة العمل واتخاذ القرارات. وجد أيضًا أن بعض وسائل الاتصال التقليدية قد أصبحت غير فعالة ولا تلبي احتياجات المؤسسة الحديثة. وتم تحديد الحاجة إلى تحسين وتحديث هذه العمليات ووسائل الاتصال لزيادة الكفاءة والفاعلية.



قائمة المصادر والمراجع

1. أحمد زكي بدوي .معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت . ط1، 1993، ص347
2. أمينة جعفر .واقع العلاقات العامة في المؤسسة الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة يحي فارس، المدينة .،2015
3. حسن عماد مكاري، ليلي حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2006.
4. حميد الطائي ،بشير العلق ،اساسيات الاتصال نماذج ومهارات ، ط1 ،دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع،عمان الاردن،2019 .
5. رجاء وحيد الدويدري، البحث العلمي اساسياته النظرية وممارساته العلمية، دار الفكر، ط1، دمشق،2000، ص305
6. زياد علي بن محمود الجرجاني، القواعد التربوية لبناء الاستبيان، ط2، مطبعة أبناء الجراح، فلسطين، 2010.
7. سامية عواج، الاتصال في المؤسسة، مركز الكتاب الاكاديمي، عمان الاردن، 2020،ص. 188
8. سعاد الواعر _كنزة زحاف_واقع الإتصال في المؤسسات التربوية الجزائرية (دراسة ميدانية على بعض الثانويات بأم البواقي) مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والإتصال تخصص علاقات عامة جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي سنة2015/2016 .
9. سعد سليمان المشهداني، منهجية البحث العلمي، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2019، ص85
10. سهام كسيس_صبرينة بوشكارة_واقع الإتصال في المؤسسة الجامعية (دراسة ميدانية على إداريي جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل) مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والإتصال تخصص إتصال وعلاقات عامة جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل سنة 2016/2017.

قائمة المصادر والمراجع

11. قرادي محمد، مأخذ النَّظريَّة البنائِيَّة الوظيفِيَّة والنَّظريَّة الإسلاميَّة البديلة، مجلة العلوم الاجتماعيَّة - جامعة الأغواط، المجلد 07 : عدد 30 : ماي 2018.
12. محمد صاحب سلطان، ادارة المؤسَّسات الاعلاميَّة انماط و اساليب القيادة، دار الميسرة للنشر و التوزيع، عمان الاردن، 2015، ص. 22
13. محمد عبد الكريم الحواري :النظريَّة المعاصرة في علم الاجتماع التوازن التفاضلي طبيعة توليفيَّة بين النظريَّة والصراع، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
14. محمد عبيدات وآخرون، منهجيَّة البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، ط2، دار وائل للنشر، الأردن، 1999.
15. مدحت محمد ابو النصر، مهارات الاتصالي الفعال مع الآخرين، ط 1 ،المجموعة العربيَّة للنشر و التوزيع،القاهرة، 2012 .
16. منال بخبخ _وسام بلغايط_ واقع الإتصالي الداخلي في المؤسسة الإقتصاديَّة الجزائريَّة _دراسة حالة للمؤسسة الإفريقيَّة للزجاج بالطاهير مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والإتصالي تخصص إتصالي وعلاقات عامة جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل السنة 2018/2017



قائمة الملاحق



جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علوم الاعلام والإتصال

تخصص: الإتصال الجماهيري والوسائط الجديدة

استمارة استبيان

واقع العملية لاتصالية في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية ورقلة

اشراف الاستاذ

قندوز عبد القادر

من اعداد الطلبة

بولنوار منيرة

لمليسة سهام

السادة الافاضل:

ارجو منكم التكرم بالإجابة على تساؤلات هذا الاستبيان لأهمية ذلك في تحقيق اهداف
دراستنا العلمية.

وأعلمكم ان بيانات هذا الاستبيان لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

من فضلك ضع علامة امام اختيارتك

السنة الجامعية: 2023/222

البيانات الشخصية:

الجنس:

ذكر أنثى

السن:

15-20 20-25 30 فما فوق

المستوى:

متوسط ثانوي جامعي

المحور الأول: أهم وسائل الاتصال المعتمدة في مؤسسة اتصالات الجزائر.

1. ماهي طرق الاتصال المستخدمة في مؤسسة الاتصالات الجزائرية؟

شفوي كتابي سمعية بصرية إلكتروني

2. ما هي التقنيات الأساسية التي تستخدمها مؤسسة اتصالات الجزائر للاتصال؟

الاجتماعات الهاتف البريد الإلكتروني

أخرى اذكرها:

.....

3. لماذا تستخدمون هذه التقنيات؟

تحسين التواصل

توفير الوقت والجهد

الوصول إلى المعلومات

التواصل مع العملاء

4. الوسائل المستخدمة في مؤسستكم ملائمة لطبيعة عملكم؟

موفق معارض محايد

المحور الثاني: مساهمة الاتصال في تحقيق أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر.

1. في رأيك هل الاتصال الذي يتم داخل مؤسستكم؟

ج متوسط ضعيف

2. هل تعتقدان مؤسستكم تحقق أهدافها بالاتصال الرسمي فقط؟

ن لا

3. هل الاتصال غير الرسمي له دور أيضا داخل المؤسسة؟

نعم لا

4. هل العملية الاتصالية التي تتم بين العمال لها دور في سير عمل المؤسسة؟

نعم لا

5. في رأيك هل الاتصال الداخلي في المؤسسة له دور في إنجاح المادة الإعلامية؟

نعم لا

6. هل الاتصال غير الرسمي يساهم في الحصول على المعلومات المهنية؟

نعم لا

المحور الثالث: المعوقات التي تواجه الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر.

1. ما هي العوائق التنظيمية التي تعرقل العملية الاتصالية الداخلية في مؤسستكم؟

غياب الهيكل التنظيمي

عدم فهم نشاطات المنظمة

2. ما هي العوائق النفسية والاجتماعية التي تعرقل العملية الاتصالية الداخلية في

مؤسستكم؟

اختلاف في الثقافات

الاختلاف في المنطقة

ضعف الفهم الجيد والصحيح للعملية الاتصالية الحديثة من طرف الإدارة العليا

أخرى اذكرها

.....

3. هل تؤثر علاقتك بزملائك على اتصالك بهم؟

نعم

4. كيف ترى مستقبل الاتصال الداخلي في مؤسستكم؟

جيد متوسط ضعيف