

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -  
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية  
قسم علوم الإعلام و الاتصال



مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر

الميدان: العلوم الإنسانية

شعبة: اتصال جماهيري و وسائل جديدة

قسم: علوم الإعلام والاتصال

تخصص: اتصال جماهيري و الوسائل الجديدة

من إعداد الطالبين:

النجمي مروة

برحمون نسرين

بعنوان

## دور المرأة في دعم الاتصال المؤسسي داخل المنظمات دراسة ميدانية مديرية توزيع الكهرباء و الغاز بورقلة

### لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	الدكتور: بوكرموش عيسى
مشرفا ومقررا	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	الدكتور: حفيان عبد الوهاب
مناقشا	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	الدكتور: بن غنيمة محمد السعيد

الموسم الجامعي: 2024/2023

## الإهداء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات و بجود كرمه تنزل المكرمات،

بعد إنهاء هذا العمل المتواضع نهديه بعد

التوسل إلى خالقنا و رازقنا و معيننا على إتمام هذا العمل

" الله سبحانه "

و تعالى على جود كرمه بنعمه و الصلاة على اشرف خلق الله

حبيب الإنسان و روح الأنام و خير المرسلين و شفيعنا إن شاء

الله رسولنا الصادق " محمد صلى الله عليه و سلم "

إلى:

من جرع الكأس فارغا ليسقسنني قطرة الحب

إلى من كانت أنامله ليقدّم لنا لحظة سعادة

إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم

صاحب القلب الكبير "أبي العزيز "

إلى من أرضعتني الحب و الحنان و رمز الحب و بلسم الشفاء

إلى القلب الناصع بالبياض "أمي الحبيبة الغالية و الصديقة "

إلى القلوب الطاهرة الرقيقة و النفوس البريئة إلى رياحين حياتي " أخوتي "

إلى الروح التي رافقتني الطيبة الحنونة "أم نزار و يوسف" و

الأخت و الحبيبة الطيبة نبيلة و هناء

إلى الدكتورة وفاء التي سهرت على أنين ليلى

الآن تفتح الأشرعة و ترفع المرساة لتنطلق السفينة في عرض بحر واسع

مظلم هو بحر الحياة و في هذه الظلمة لا يضيء إلا قناديل الذكريات ذكريات

الأخوة البعيدة

مروة النجمي

## الإهداء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات و بجود كرمه تنزل المكرمات،  
بعد إنهاء هذا العمل المتواضع نهديه بعد  
التوسل إلى خالقنا و رازقنا و معيننا على إتمام هذا العمل  
" الله سبحانه "

و تعالى على جود كرمه بنعمه و الصلاة على اشرف خلق الله  
حبيب الإنسان و روح الأنام و خير المرسلين و شفيعنا إن شاء  
الله رسولنا الصادق " محمد صلى الله عليه و سلم "  
إلى:

من نسير في دروب الحياة و يبقى من يسيطر على أذهاننا  
في كل مسلك نسلكه صاحب الوجه الطيب و الأفعال الحسنة  
فلم يبخل علي طيل حياته  
"أبي العزيز رحمه الله و جعل الله له في الفردوس الأعلى مكانا "

إلى أفضلها على نفسي و لم لا فقد ضحت من أجلي  
و لم تدخر جهدا في إسعادي على الدوام "أمي الحبيبة "

إلى من كانوا لي سندا في حياتي و طيلة مشواري الدراسي و في جميع الأصعدة  
"أصدقائي الأعزاء"

بسريرين بالرحمون

شكرنا

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات و بجود كرمه تنزل المكرمات،  
بحمده حمد الذاكرين ، حمد العباد الناسكين عدد رمال الصحاري ،  
و ما دب فوق البراري حمدا كثيرا طيبا مبارك فيه أن يسر بتوفيقه إتمام  
هذا العمل و بارك جهدنا برعايته.

ثم الصلاة على خير البرية حبيبنا و قررة أعيننا محمد ابن عبد الله عليه  
أزكى الصلاة و التسليم.

بعد إنهاء هذا العمل فانه من الواجب و الوفاء و الإخلاص التقدم بعظيم  
الشكر و العرفان إلى الأستاذ المشرف: **حفيان عبد الوهاب**  
على ما قدمه

من نصائح و توجيهات و نشهد له أمام الله عز و جل تفانيه في حقل  
العلم تزرع و تسقي ، ترعى و تقلم حتى أينع ثمره و بسط خيره فعم  
الرخاء و أجزل العطاء.

كما نتقدم بالشكر و الامتنان الكبير لمن حضينا ببسطة من جود كرمهم  
و غرفة من معين علمهم أطفأت شذوة تعطشنا للمعرفة

**مديرية توزيع الكهرباء و الغاز ورقلة**

بارك الله مسعاكم و سدّد خطاكم و جازاكم عنا كريم الجزاء.

## ملخص الدراسة بالعربية

تناولت الدراسة دور المرأة في دعم الاتصال المؤسسي داخل المنظمات بمديرية توزيع الكهرباء و الغاز ورقلة حيث تكتسي الدراسة أهمية بالغة من خلال الآتي: الاهتمام المتزايد بالاتصال المؤسسي على المستوى الداخلي والخارجي من مختلف شرائح المجتمع خاصة المرأة إضافة إلى سعي مختلف المنظمات و المؤسسات خاصة الجزائرية بتحسين مردوديتها بصفة عامة و الخدمة العمومية بصفة عامة ، كما تهدف من هذه الدراسة إلى التعريف بالاتصال المؤسسي و معرفة دور المرأة في تدعيمه داخل المنظمات و التعريف بالمنظمات خاصة العمومية وذات الطابع الخدماتي ، بالإضافة إلى تسليط الضوء على استخدام المرأة لوسائل الاتصال المؤسسي لتحسين الخدمة العمومية، وتوصلنا في آخر هذه الدراسة إلى:

- أن تقوم المؤسسة بتعزيز و تحفيز دور المرأة في دعم الاتصال المؤسسي نظرا لمساهمتها الجيدة و دورها الفعال في استخدام مختلف الوسائل الاتصالية لكسب رضا و ثقة العمال و الجمهور .
- الاهتمام بالاتصال المؤسسي و إعطائه أهمية أكبر و دعم الوسائل الاتصالية بوسائل حديثة كاللوحات الالكترونية و غيرها .
- ضرورة تطوير و تعميم التكنولوجيات الحديثة على مستوى المديرية لتسهيل عملية الاتصال بالجمهور الداخلي و الخارجي .
- ضرورة تكوين العاملين و خاصة المرأة و الاستفادة من دورات في مجال التقنيات و الاستراتيجيات الرقمية الحديثة في مجال الاتصال الرقمي أي في مجال البيئية الرقمية.

الكلمات المفتاحية: المرأة ،الاتصال المؤسسي ،المنظمات .

## **Summary of the study :**

The study examined the role of women in supporting institutional communication within organizations in the Ouargla Electricity and Gas Distribution Directorate, where the study is of great importance through the following: the increasing interest in institutional communication at the internal and external levels from various segments of society, especially women, in addition to the efforts of various organizations and institutions, especially Algerian ones, to improve... Its response In general, and public service in general, we also aim with this study to introduce institutional communication, know the role of women in supporting it within organizations, and introduce organizations, especially public ones and those of a service nature, in addition to shedding light on women's use of institutional communication means to Hussein improved public service, and we achieved Post this study to:

- - The institution should strengthen and stimulate the role of women in supporting institutional communication due to their good contribution and effective role in using various means of communication to gain the satisfaction and trust of workers and the public.
- Paying attention to institutional communication, giving it greater importance, and supporting communication means with modern means such as electronic boards and others.

- The need to develop and disseminate modern technologies at the directorate level to facilitate the process of communication with the internal and external public.
- The necessity of training workers, especially women, and benefiting from courses in the field of modern digital technologies and strategies in the field of digital communication, that is, in the field of the digital environment.

**Keywords: women, institutional communication, organizations.**

## قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
/	الإهداء
/	شكر و تقدير
/	ملخص الدراسة بالعربية
/	ملخص الدراسة بالإنجليزية
/	قائمة الأشكال
/	قائمة الملاحق
أ - ب	المقدمة
<b>الإطار المنهجي للدراسة</b>	
14	إشكالية الدراسة
14	تساؤلات الدراسة
14	فرضيات الدراسة
15	أسباب اختيار الموضوع
15	أهمية و أهداف الدراسة
16	مجالات الدراسة
17	منهج الدراسة
18	أدوات الدراسة
19	مجتمع الدراسة و عينة البحث
20	المدخل النظري للدراسة
25	مفاهيم و مصطلحات الدراسة
38	الدراسات السابقة
<b>الإطار التطبيقي للدراسة</b>	
46	تمهيد
47	بطاقة فنية حول مديرية توزيع الكهرباء و الغاز ورقلة

34	عرض البيانات وتحليل النتائج
73	النتائج العامة للدراسة
75	التوصيات و الاقتراحات
ت	خاتمة
76	قائمة المراجع
81	الملاحق

## قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	48
02	توزيع عينة الدراسة حسب السن	49
03	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	50
04	توزيع عينة الدراسة الأقدمية في المؤسسة	51
05	توزيع عينة الدراسة حسب الاتصال عصب الأنشطة الإدارية	52
06	توزيع عينة الدراسة حسب المعلومات التي يوفرها الاتصال المؤسساتي	53
07	توزيع عينة الدراسة اعتماد المؤسسة على الاتصال المؤسساتي الداخلي و الخارجي معا	54
08	توزيع عينة الدراسة توزيع عينة الدراسة حسب طبيعة الاتصال المؤسساتي المتداول في المنظمة أو المؤسسة	56
09	توزيع عينة الدراسة حسب آليات الاتصال المستخدمة داخل المؤسسة	56
10	توزيع عينة الدراسة حسب سهولة الاتصال داخل المؤسسة	57
11	توزيع عينة الدراسة حسب استخدام المؤسسة للاتصال المؤسساتي	58
12	توزيع عينة الدراسة حسب الوسائل التي تستخدمها مديرية توزيع الكهرباء في الأنشطة الاتصالية	59
13	توزيع عينة الدراسة حسب الطريقة المعتمدة في تنظيم هذه الأنشطة	61
14	توزيع عينة حسب الأشياء التي جذبتكم في تنظيم هذه الأنشطة	62
15	توزيع عينة الدراسة حسب تقييم الأنشطة	63
16	توزيع عينة الدراسة حسب الثقة التي خلقتها الأنشطة الاتصالية	64
17	توزيع عينة الدراسة حسب سبب الخدمات التي تقدمها المرأة في مديرية توزيع الكهرباء و الغاز	65

67	توزيع عينة الدراسة حسب الخدمات الأخرى التي تقدمها المرأة في مديرية توزيع الكهرباء و الغاز	18
68	توزيع عينة الدراسة حسب مستوى الخدمات التي تقدمها المرأة في مديرية توزيع الكهرباء و الغاز	19
69	توزيع عينة الدراسة حسب مستوى الرضا عن هذه الخدمات المقدمة من طرف المرأة في مديرية توزيع الكهرباء و الغاز	20
70	توزيع عينة الدراسة من حسب دور المرأة في الاتصال داخل المؤسسة	21
72	توزيع عينة الدراسة حسب مساهمة المرأة في تدعيم الاتصال المؤسساتي داخل المؤسسة	22
84	صدق المحكمين	23

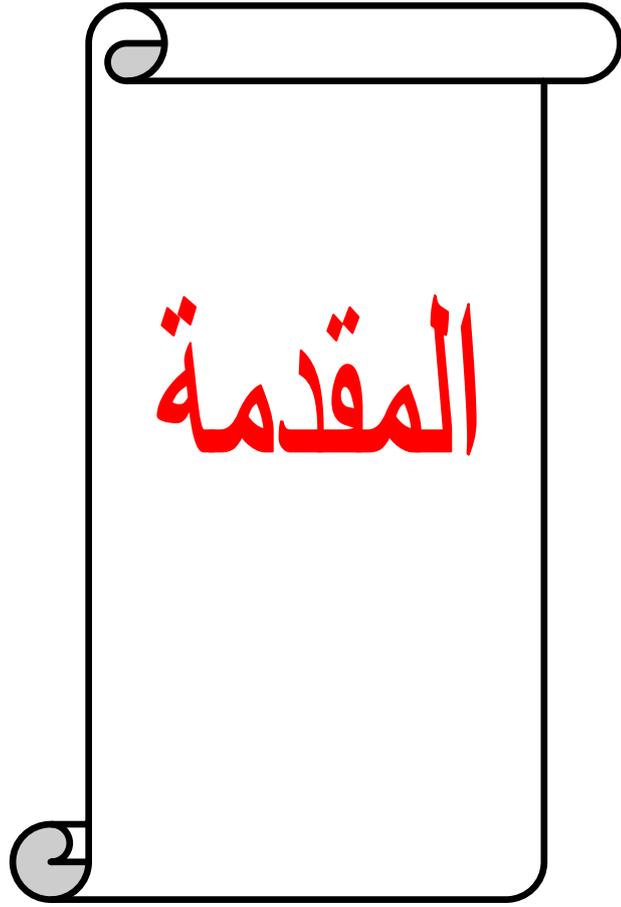
## قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
48	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	01
50	توزيع عينة الدراسة حسب السن	02
51	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	03
52	توزيع عينة الدراسة الأقدمية في المؤسسة	04
53	توزيع عينة الدراسة حسب الاتصال عصب الأنشطة الإدارية	05
54	توزيع عينة الدراسة حسب المعلومات التي يوفرها الاتصال المؤسساتي	06
55	توزيع عينة الدراسة اعتماد المؤسسة على الاتصال المؤسساتي الداخلي و الخارجي معا	07
56	توزيع عينة الدراسة توزيع عينة الدراسة حسب طبيعة الاتصال المؤسساتي المتداول في المنظمة أو المؤسسة	08
57	توزيع عينة الدراسة حسب آليات الاتصال المستخدمة داخل المؤسسة	09
58	توزيع عينة الدراسة حسب سهولة الاتصال داخل المؤسسة	10
59	توزيع عينة الدراسة حسب استخدام المؤسسة للاتصال المؤسساتي	11
60	توزيع عينة الدراسة حسب الوسائل التي تستخدمها مديرية توزيع الكهرباء في الأنشطة الاتصالية	12
61	توزيع عينة الدراسة حسب الطريقة المعتمدة في تنظيم هذه الأنشطة	13
62	توزيع عينة حسب الأشياء التي جذبتكم في تنظيم هذه الأنشطة	14
63	توزيع عينة الدراسة حسب تقييم الأنشطة	15
64	توزيع عينة الدراسة حسب الثقة التي خلقتها الأنشطة الاتصالية	16
66	توزيع عينة الدراسة حسب سبب الخدمات التي تقدمها المرأة في مديرية توزيع الكهرباء و الغاز	17

66	توزيع عينة الدراسة حسب الخدمات الأخرى التي تقدمها المرأة في مديرية توزيع الكهرباء و الغاز	18
67	توزيع عينة الدراسة حسب مستوى الخدمات التي تقدمها المرأة في مديرية توزيع الكهرباء و الغاز	19
69	توزيع عينة الدراسة حسب مستوى الرضا عن هذه الخدمات المقدمة من طرف المرأة في مديرية توزيع الكهرباء و الغاز	20
70	توزيع عينة الدراسة من حسب دور المرأة في الاتصال داخل المؤسسة	21
71	توزيع عينة الدراسة حسب مساهمة المرأة في تدعيم الاتصال المؤسساتي داخل المؤسسة	22
73	توزيع عينة الدراسة تقييم مساهمة المرأة في تحقيق الاتصال المؤسساتي	23

## قائمة الملاحق

عنوان الملحق	الرقم
استمارة الاستبيان	01



## المقدمة

### المقدمة

تعد المنظمة وحدة اجتماعية تضم مجموعة الأفراد لها أهداف تسعى لتحقيقها و هي من الأمور المعقدة التي يواجهها الباحثون خاصة عندما يتم التركيز عليها كنظام مفتوح يتفاعل مع المحيط الخارجي .

أصبح العصر الحالي عصر المعلومات و الاتصالات المتطورة للمنظمات و المؤسسات على المستوى الداخلي و الخارجي ، و ذلك بتتوع وسائل الإعلام و الاتصال الحديثة و منه برز الاتصال المؤسسي الذي يشكل محورا رئيسيا في سير العملية الإدارية داخل المؤسسات التي أصبح تحقيق أهدافها مرهون بالوظيفة الاتصالية في بيئتها الداخلية الخاصة بها و أهم الأسباب المؤدية لذلك هي أداء و كفاءة المورد البشري الذي يبرز من خلال إدارة و تسيير المؤسسة .

شهدت المؤسسة العمومية الجزائرية ذات الأنشطة المختلفة عدة تغيرات و تحولات فرضتها الظروف المحلية والدولية، و أصبح التسيير ينساق نحو المنطق الاقتصادي الذي مفاده الربح خاصة بوجود عدة مشاكل لها علاقة بالبيئة التنظيمية و بهذا أصبحت إدارة الموارد البشرية تعاني من أزمات في أداء الموظفين و تقييم خدماتهم .

إن تحسين المورد البشري يقود إلى تطوير الخدمات العمومية داخل المؤسسة و هذا من خلال تفعيل العملية الاتصالية داخليا و خارجيا و منه يصبح الاتصال المؤسسي وظيفة أساسية لتحقيق الأهداف المسطرة و الوصول إلى تحقيق و تلبية احتياجات المواطن و تقديم خدمات ذات جودة ترضيه .

تعتبر المرأة هي أحد الموارد البشرية في المؤسسة بعد اقتحامها اليوم عالم الشغل الذي أتاح لها الفرصة لإثبات نفسها و وجودها في المجتمع و تقديم خدماتها و عرض أدائها لتخلق صورة ايجابية و مكانة لها داخل المؤسسة و مشاركة في كل الأعمال التي تقود إلى السير الحسن للمؤسسة و تحقيق أهدافها .

## المقدمة

في ظل الميزات و السمات الشخصية و الطرق و الوسائل التي تستخدمها المرأة و مساهمتها في العلاقات الاتصالية بينها و بين جميع الموظفين و العملاء أصبح من الضروري دراسة الدور الذي تلعبه المرأة في دعم الاتصال المؤسساتي ، و من هذا المنطلق تناولت هذه الدراسة دور المرأة في دعم الاتصال المؤسساتي داخل المنظمات دراسة ميدانية مديرية توزيع الكهرباء و الغاز ورقلة حيث تضمنت الدراسة فصلين ، كالآتي :

- **الفصل الأول:** الإطار المنهجي للدراسة حيث تم فيه تحديد الإشكالية وما تضمنته من تساؤلات فرعية ليتم بعدها تحديد أهمية الموضوع والأهداف التي تسعى الدراسة الوصول إليها ويليها أسباب اختيار الموضوع سواء كانت أسباب ذاتية أو موضوعية و منه تليها تحديد المفاهيم الأساسية لموضوع الدراسة ومجالاتها ومنهجها وبعدها تطرقنا إلى أدوات جمع البيانات وعينة الدراسة التي استخدمناها بالإضافة إلى التطرق إلى الدراسات السابقة حول الموضوع.
- **الفصل الثاني:** تضمن تقديم مجال دراستنا ألا و هي مديرية توزيع الكهرباء و الغاز لنعرض بعدها تحليل البيانات الميدانية التي تحصلنا عليها وتقسيرها للوصول إلى النتائج العامة للدراسة ومنه طرح و وضع توصيات تتمحور حول موضوع الدراسة و في الأخير خلاصة و خاتمة البحث .

## الفصل الأول: الإطار المنهجي

- 1- إشكالية الدراسة
- 2- تساؤلات الدراسة
- 3- فرضيات الدراسة
- 4- أسباب اختيار الموضوع
- 5- أهمية و أهداف الدراسة
- 6- مجالات الدراسة
- 7- منهج الدراسة
- 8- أدوات الدراسة
- 9- مجتمع الدراسة و عينة البحث
- 10- المدخل النظري للدراسة
- 11- مفاهيم و مصطلحات الدراسة
- 12- الدراسات السابقة

## الفصل الأول: الإطار المنهجي

### 1-الإشكالية

يشكل الاتصال داخل المنظمات العمومية و الخاصة بصفة عامة المحرك و العامل الرئيسي والفعال لكل التصرفات و العمليات الإدارية خاصة في ظل الثورة التكنولوجية التي التي يعرفها العالم حيث تتوفر هاته المنظمات على مدخلات تتمثل في المواد المادية و الغير المادية المتوفرة و المستخدمة هي: رأس المال، المواد الخام و المعدات و معلومات الأفراد الذين يتوزعون على الجنسين الرجل و المرأة، إذ أنه هاته المخرجات و التي من بينها المرأة ترتبط بالمنظمة أو المؤسسة أي نظامها الذي يرتبط بالأساس بنوعية العلاقات العامة و الاتصال المؤسستي و منه طرح الإشكالية التالية:

**فيما يتمثل دور المرأة في تدعيم الاتصال المؤسستي داخل المنظمات؟**

### 2-تساؤلات الدراسة

انطلاقا من الإشكالية المطروحة ومن أجل الإلمام بالموضوع تم طرح التساؤلات التالية:

- كيف يساهم الاتصال المؤسستي في ممارسة الأعمال داخل المؤسسة ؟
- كيف يتم تداول الاتصال المؤسستي داخل المنظمة أو المؤسسة؟
- كيف تساهم المرأة في تدعيم الاتصال المؤسستي داخل المنظمة ؟

### 3-فرضيات الدراسة

- يساهم و يساعد الاتصال المؤسستي في تبادل المعلومات داخل المنظمة من خلال مجموعة من الممارسات التي تمكن المؤسسة من تنظيم الاتصالات التنظيمية الخارجية والداخلية لتطوير والحفاظ على صورة المنظمة.
- تعتمد المؤسسة على عدة وسائل لتداول الاتصال المؤسستي .
- تساهم المرأة في تدعيم الاتصال المؤسستي حيث تساهم في تطور وتخطيط وتجديد المنظمة .

## الفصل الأول: الإطار المنهجي

### 4-أسباب اختيار الموضوع

لقد تم اختيار هذا الموضوع لعدة أسباب منها الموضوعية وأخرى ذاتية تتمثل في :

#### 4-1- الأسباب الموضوعية:

- إثراء البحث العلمي.
- توضيح دور المرأة في تدعيم الاتصال المؤسسي و دوره في دفع عجلة التقدم من خلال تطوير الخدمة العمومية
- تحديد دور المرأة في فاعلية الاتصال المؤسسي (الداخلي و الخارجي) و علاقته بتحسين الخدمة العمومية في المنظمات ( المؤسسات).
- تزويد المكتبة الجامعية بهذا النوع من المواضيع و قلة الدراسات السابقة في ذات الموضوع.

#### 4-2- الأسباب الذاتية: تتمثل

- الرغبة في التعرف على دور المرأة و عملية الاتصال المؤسسي من حيث معرفة كيفية تداول المعلومات و مدى فاعلية الاتصال داخل المنظمات .
- إسقاط المعارف النظرية المتداولة خلال الدراسة الجامعية على الواقع و ادراك الفوارق و النقائص و محاولة إيجاد الحلول

#### 5-أهمية و أهداف الدراسة

- يكتسي الموضوع محل الدراسة أهمية بالغة من خلال الآتي:
- الاهتمام المتزايد بالاتصال المؤسسي على المستوى الداخلي والخارجي من مختلف شرائح المجتمع خاصة المرأة .

## الفصل الأول: الإطار المنهجي

- سعي مختلف المنظمات و المؤسسات خاصة الجزائرية بتحسين مردوديتها بصفة عامة و الخدمة العمومية بصفة عامة .
- تتعدد أهداف الدراسة حيث تم حصرها فيما يلي:
- التعريف بالاتصال المؤسسي و معرفة دور المرأة في تدعيمه داخل المنظمات .
- التعريف بالمنظمات (المؤسسات) خاصة العمومية وذات الطابع الخدماتي.
- تسليط الضوء على استخدام المرأة لوسائل الاتصال المؤسسي خاصة المواكبة للتطور التكنولوجي ومدى مواكبة المؤسسة لهذا التطور لتحسين الخدمة العمومية.

### 6-مجالات الدراسة

وتتمثل في :

- **المجال المفاهيمي** :تحاول هذه الدراسة معرفة الدور الذي تلعبه المرأة في دعم الاتصال المؤسسي داخل المنظمات من خلال تحديد المفاهيم المتعلقة بكل من الاتصال المؤسسي و المرأة و المؤسسات (المنظمات) .
- **المجال المكاني** :نظرا لعدم إمكانية تغطية كل المؤسسات بولاية ورقلة اقتصرت الدراسة على مديرية توزيع الكهرباء و الغاز.
- **المجال البشري** :وقع اختيارنا على عمال من رتب و فئات مختلفة بمديرية توزيع الكهرباء و الغاز ورقلة .
- المجال الزمني** :يتحدد المجال الزمني وفق الدراسة التطبيقية المتعلقة بدور المرأة في دعم الاتصال المؤسسي داخل المنظمات من الفترة الممتدة من 2024/02/15 إلى 2024/05/15 و ذلك لتزامنها مع فترة الدراسة.

### 7-منهج الدراسة

## الفصل الأول: الإطار المنهجي

يعد المنهج أساس أي دراسة علمية لأنه كفيلاً بقيادة الباحث في مختلف مراحل البحث ويقصد به: "الطريقة المؤدية إلى الكشف عن الحقيقة بواسطة القواعد العقلية حتى تصل إلى نتيجة معلومة"<sup>1</sup>.

كما أنه لكل منهج شروط ومتطلبات و قدرات محدودة في البحث والتقصي، تفرض على الباحث استخدامها في حالات معينة، وإن عملية اختيار الباحث لمنهج بحثه لا تتم بطريقة

إعتباطية، وإنما طبيعة الموضوع الذي يعالجه و نوعيته هي التي تفرض على الباحث تفضيل منهج على آخر، كما تفرض طبيعة الموضوع الذي نعالجه توظيف عدد من المناهج و تتمثل في: **المنهج المسحي (أسلوب المسح بالعينة)** يعرف على أنه: "المنهج أنه المنهج الذي يقوم بجمع المعلومات و البيانات عن الظاهرة المدروسة قصد التعرف على وضعها الحالي و جوانب قوتها و ضعفها"<sup>2</sup>.

بالإضافة إلى أنه عرف حسب **جابر عصفور** كما يلي: "هو المنهج الذي يهدف للكشف عن الحقيقة من حيث أنه يساعد التحديد الدقيق و الصحيح لمختلف المشكلات التي يمكن معالجتها بطريقة علمية و يمكننا من الحصول على البيانات والنتائج"<sup>3</sup>. وبما أن دراستنا تتمحور حول دور المرأة في تدعيم عمليات الاتصال المؤسسي في المنظمات لذا تعتمد على المنهج المسحي "المسح بالعينة" عينة ممثلة من مجتمع البحث و هي عمال مديرية توزيع الكهرباء و الغاز بورقلة و البالغ عددهم 35 عامل و الهدف

<sup>1</sup> جمال محمد أبو شنب: أصول الفكر و البحث العلمي: نماذج تطبيقية للتصميم والتفويض التجريبي، دار المعرفة الجامعية، 2002، ص149.

<sup>2</sup> أحمد بن مرسل: مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام و الاتصال، دار الفكر العربي، القاهرة، 2005، ص286.

<sup>3</sup> مصطفى حميد الطائي، خبير ميلاد أبو بكر: مناهج البحث العلمي وتطبيقاتها في الإعلام والعلوم السياسية، دار الوفاء، الاسكندرية، 2001، ص95.

## الفصل الأول: الإطار المنهجي

من ذلك تصوير أو تصور الظاهرة و تحليلها و تفسيرها حيث يعتبر هذا المنهج أحد المناهج الأساسية للدراسات الوصفية.

### 8- أدوات الدراسة

اعتمدنا في الدراسة على أداتي جمع المعلومات والبيانات المتمثلة في: **الملاحظة البسيطة** و **استمارة الاستبيان**

**8-1- الملاحظة:** تعد الملاحظة إحدى وسائل جمع المعلومات المتعلقة بسلوكيات الفرد الفعلية ومواقفه واتجاهاته ومشاعره حيث تعطي الملاحظة معلومات لا يمكن الحصول عليها أحيانا استخدام طرق أخرى لجمع المعلومات: الاستبيان، المقابلة... كذلك تفيد الباحث في الحالات التي يرفض فيها مجتمع البحث أو عينة الدراسة التعاون مع الباحث<sup>1</sup>.

واعتمدنا هذه الأداة في الدراسة بهدف معرفة دور المرأة في تدعيم الاتصال المؤسسي تمت ملاحظة الدور الذي تؤديه المرأة و كيفية استخدامها لوسائل الاتصال.

**8-2- استمارة الاستبيان:** يسمى أيضا بالاستقصاء و هو إحدى الوسائل الشائعة الاستعمال للحصول على معلومات و حقائق تتعلق بآراء و اتجاهات الجمهور حول موضوع معين أو موقف معين<sup>2</sup>.

و يسمى بالاستمارة عند **موريس أنجرس** و تعرف في شكلها الأكثر شيوعا بسبر الآراء، و تقنية مباشرة لطرح الأسئلة على الأفراد بطريقة موجهة، و ذلك لأن صيغ الإجابات

<sup>1</sup> : مروان عبد المجيد إبراهيم ، أسس البحث العلمي لإعداد الرسالة الجامعية، مؤسسة الورق ، الأردن، 2000، ص 175.

<sup>2</sup> : مباركة خمقاني :أساليب وأدوات تجميع البيانات مجلة الذاكرة، تصدر عن مخبر التراث اللغوي والأدبي في الجنوب الشرقي الجزائري، العدد التاسع، جوان 2017، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ص 45.

## الفصل الأول: الإطار المنهجي

تحدد مسبقا و هذا ما يسمح بالقيام بمعالجة كمية بهدف اكتشاف علاقات رياضية و إقامة مقارنات كمية .

استخدمنا استمارة الاستبيان كأداة أساسية في دراستنا للحصول على البيانات الضرورية

### 9-مجتمع الدراسة و عينة البحث

#### 1-9 مجتمع الدراسة

اختيار مجتمع الدراسة يكون وفق منهج البحث العلمي حيث يرغب الباحث في دراسة جميع مفردات مجتمع الدراسة و لصعوبة تحقق ذلك نظرا لأن معظم المجتمعات عددها كبير و موزعة على رقعة جغرافية واسعة و متباعدة و بما أن هذه الدراسة تخص دور المرأة في دعم الاتصال المؤسسي في المنظمات فإنه عدد عناصر مجتمع البحث 548 عامل فكان لا بد من سحب عينة من المجتمع الكلي تتمثل فيها خصائصه .

#### 9-2- عينة الدراسة :

العينة هي:"جزء من مجتمع البحث الأصلي يختارها الباحث بأساليب مختلفة وبطريقة تتمثل المجتمع الأصلي وتحقيق أغراض البحث وتعني الباحث من مشقات دراسة المجتمع الأصلي"<sup>1</sup> .

و قد اخترنا في دراستنا على العينة القصدية والتي هي "العينة التي تختار عن عمد ما يتناسب مع تحقيق هدف معين حيث يقوم الباحث باختيار مفردات عينة المبحوثين في ضوء انطباق سمات أو خصائص معينة عليهم"<sup>2</sup> .

<sup>1</sup> : موريس أنجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ، دار القصبه للنشر، الجزائر، 2006، ص 98.

<sup>2</sup> : راسم محمد الجمال، مقدمة في مناهج البحث في الدراسات الإعلامية، ب ط ،دار النشر مركز جامعة القاهرة للتعليم المفتوح،القاهرة،مصر ، 1995 ،ص 133.

## الفصل الأول: الإطار المنهجي

لقد اقتصرَت الدراسة على موضوع دور المرأة في دعم الاتصال المؤسّساتي في المنظمات لذا اعتمدنا على العينة القصدية الأنسب في مجال الدراسة لأن مجتمع دراستي واسع وكبير و المتمثلة في عمال مديرية توزيع الكهرباء و الغاز ، فكانت مفرداتها من كلا الجنسين ذكور و إناث و من فئات و مناصب مختلفة و البالغ عددهم 35 عامل و كان الاختيار عشوائياً من للتمكن من تعميم النتائج.

### 10- المدخل النظري للدراسة

لقد تعددت المداخل لدراسة موضوع الاتصال مع تعدد المدارس التنظيمية الإدارية حيث ساهمت هذه الأخيرة في تطوير مختلف الدراسات المتعلقة بالاتصال التنظيمي، فمن اتصال نازل توجيهي ومحدود في إطار نظام مغلق إلى اتصال شامل لا يقتصر على الفضاء الداخلي للمؤسسة فحسب، بل يمتد إلى الأطراف الفاعلة في بيئتها وهذا بالنظر إلى المؤسسة كنظام مفتوح، و من بين دراسات الاتصال والنظريات ضمن المداخل التي عرفها الفكر الإداري نجد :

**النظرية الوظيفية:** هي من النظريات المهمة في علم الاجتماع تستمد أصولها وأفكارها من أداء مجموعة كبيرة من علماء الاجتماع التقليديين والمعاصرين الذين ظهروا على وجه الخصوص في المجتمعات الغربية الرأسمالية درسوا في أساس هذا الاتجاه تحليل بنية ووظائف التكوينات الاجتماعية وبالدرجة الأولى المؤسسات الاجتماعية<sup>1</sup>.  
ركائز النظرية الوظيفية تتضح من خلال الاتجاه الوظيفي الذي يهتم بتحليل العلاقة بين النظام ككل والوحدات المكونة لهذا النظام ويمكن تلخيص ذلك في فكرتين هما<sup>2</sup>:  
- **الأولى:** ترى ضرورة دراسة الوحدات الكبرى في المجتمع مع الارتكاز على البعد العضوي في علم الاجتماع .

<sup>1</sup> : معين خليل عمر: معجم علم الاجتماع المعاصر، دار الشرق، عمان، 2006، ص 256.

<sup>2</sup> : صالح مصطفى الفوال: معالم التفكير السوسولوجي، دار الفكر العربي، القاهرة، 1998، ص 367.

## الفصل الأول: الإطار المنهجي

- الثانية: تركز اهتمامها على وظيفة الوحدات الصغرى في المجتمع واعتبارها التحليل السوسولوجي .

ورغم تعدد آراء العلماء : حول مفهوم الوظيفة إلا أنهم يجمعون فيما بينهم على بعض القضايا بناء على ما قدمه "روبرت ميرتون" في النقاط التالية :

• إن أفضل طريقة للنظر إلى المجتمع هي اعتباره نظاما لأجزاء مترابطة وأنه تنظيم للأنشطة المرتبطة والمتكررة والتي يكمل كل منهما الآخر .

• إن بعض العمليات المكررة والنمطية تتسم بالحتمية وهي مستمرة في وجودها أي أن هناك شروط أولية تلي الحاجات الأساسية للنظام ولا تستطيع الاستمرار دونها

• النظام الاجتماعي يقوم على مبدأ الاعتماد المتبادل بين الأجزاء إن أي تغيير يحدث في أي جزء من أجزاء المجتمع يصاحبه بالضرورة تغيير مماثل في الآخر أو النظم الأخرى.

هناك علاقة بين النظرية الوظيفية ودراسة الاتصال المؤسساتي حيث<sup>1</sup> :

• تفترض "البنائية الوظيفية" أن التنظيم وعلاقته يعد جزء من نسق أكبر والعمليات التي تؤدي إلى وجود تلك التنظيمات مثل "التعاون، الصراع الاتصال" تحدث كنتيجة للتفاعل بين أجزاء معينة في النسق تتأثر وتتكيف مع بعضها البعض من أجل حماية البناء ككل .

• كما تعتبر الوظيفية الهيكل التنظيمي للمؤسسة وعاء توزع بداخله أدوار الأفراد في مستويات ودوائر وحدود مختلفة وهو مستقل في وجوده عن العمليات التي تسبب في إنشائه وتغييره فالإتصال يعتبر مادة ملموسة تنقل أفقيا وعموديا داخل هيكل المؤسسة.

<sup>1</sup> : فضيل دليو: اتصال المؤسسة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003، ص 15.

## الفصل الأول: الإطار المنهجي

ما يستفاد من هذه النظرية أنها :

- تسمح بتفسير المواضيع التي تشمل و تغطي قطاعات واسعة من المجتمع و التي لها امتدادات عميقة في حياة الأفراد مثل: الممارسات و المظاهر السلوكية في المجتمع.
- تدرس الظواهر وظيفيا من خلال توضيح مكوناتها العامة للوصول إلى جزئياتها حيث تدرس البناء و المؤسسات و الأنظمة و الوظائف و التنظيمات المختلفة.
- تمكن من دراسة الاستخدامات المستعملة من طرف الجمهور لوسائل الاتصال الجماهيري و معاينة مدى الرضا المتحقق منها أو من استخدامها.

### 11- مفاهيم و مصطلحات الدراسة

#### 11-1- تعريف الاتصال و الاتصال المؤسسي و أنواعه

إن الاتصال من العمليات الاجتماعية الضرورية للحياة البشرية حيث يمثل جوهر العلاقات الإنسانية، أو يمثل كذلك الطريقة التي ينجم عنها تبادل الأفكار والمعلومات بين الجماعة. فالإتصال أو العملية الاتصالية حسب **بيرلو Berlo** : "بأنه السلوك الذي يهدف إلى الحصول على استجابة معينة من شخص"<sup>1</sup>. حيث يشير هذا التعريف إلى ضرورة الاستجابة سواء كانت مقصودة أو غير مقصودة والتي يتلقاها المرسل في شكل تغذية راجعة ، كما يعرفه أيضا عالم الاتصال **ولبرشرام** عام 1977 بأنه "المشاركة في المعرفة عن طريق استخدام رموز تحمل دلالات"<sup>2</sup>.

و منه الإتصال هو عملية تفاعل اجتماعي تتم من خلال تبادل المعلومات بين جميع المستويات المعروفة في المؤسسة العمومية بالاعتماد على وسائل الإتصال من خلال التعرف على احتياجات جمهور المواطنين وللتخفيف من أعبائهم و إيصال المعلومات .

<sup>1</sup> : كمال الحاج: نظريات الإعلام و الاتصال، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2020 ،ص: 03.

<sup>2</sup> : هشام الفولي: الاتصال من الإشارة إلى الميتافيرس، ط 1 ،مؤسسة طيبة للنشر و التوزيع، القاهرة، 2021 ، ص:

## الفصل الأول: الإطار المنهجي

يعد الاتصال المؤسسي مجموعة الأنشطة الإعلامية والاتصالية التي تساهم في تجمع

الطاقات البشرية نحو خدمة نشاط المؤسسة، حيث يوجد له أنواع تتمثل في :

**1-الاتصالات الرسمية:** تعد من أكثر الأنواع شيوعاً وانتشاراً في المؤسسة، حيث تعرفه

معظم مصطلحات الإعلام على أنه: "ذلك الاتصال الذي يتم بين المستويات الإدارية

المختلفة في المؤسسة بالطرق الرسمية المتفق عليها في تنظيمها وتقاليدها والذي يعتمد

على الخطابات، المذكرات والتقارير"<sup>1</sup>، الاتصال الرسمي يخضع للسياسة المنتهجة من

قبل الإدارة ويأخذ عدة اتجاهات من التدفق الإعلامي داخل المؤسسة<sup>2</sup>:

**أ-الاتصال النازل:** يعتبر هذا النوع من الاتصالات الأكثر شيوعاً وانتشاراً في

التنظيمات الإدارية ومع الأجهزة الكلاسيكية التي يكون فيها التركيز منصبا على نقل

المعلومات والأوامر والتوجيهات من الأعلى للأسفل وعليه، فالاتصال النازل هو:

"كل اتصال يهدف من خلاله إدارة المؤسسة إلى تمرير رسائلها للموظفين وهذا عبر

عدة وسائل "كالإصدارات الكتابية، الجريدة الداخلية، الملصقات، المذكرات"

**ب-الاتصال الصاعد:** لا يقل الاتصال الصاعد أهمية عن الاتصال النازل

وإن كان أقل انتشاراً في المؤسسات لا يقل الاتصال الصاعد أهمية عن الاتصال

النازل وإن كان أقل انتشاراً في المؤسسات ذات التنظيم المركزي؛ إلا أنه يعد الفرصة

التي تسمح للموظفين بالتعبير عن انشغالاتهم. وإذا كان النوع الأول يركز على

الاتصال من جانب واحد دون إشراك الآخر، فإن الاتصال الصاعد يمكن القاعة من

المشاركة في القرارات التي تتخذها الإدارة، وهذه المشاركة تتم عن طريق وسائل

مختلفة تسمح للموظفين بطرح مشاكلهم على الإدارة، الأمر الذي يساعد هذه الأخيرة

على و عليه، يسمح هذا النوع من الاتصال للموظفين بالتعبير عن آرائهم وكذلك

<sup>1</sup> عاطف عدلي العبد، مدخل إلى الاتصال والرأي العام: الأسس العلمية والتطبيقات العربية، دار الفكر العربي للطبع

والنشر، الطبعة الأولى ، 2007، ص22.

## الفصل الأول: الإطار المنهجي

المشاركة في الإدارة مؤسستهم كما يعد الفرصة التي من خلالها تستمع الإدارة إلى الموظفين، وهو بذلك يعتبر أسلوباً من أساليب الإدارية المتفتح القائم على الديمقراطية وحرية التعبير أمام أهمية هذا النوع من اتصالات داخل المؤسسة، فإنها قد توجد في عدة أشكال:

- **رسمية:** أي محادثة من حيث أطراف العملية الاتصالية المرسل، المستقبل.
- **غير رسمية:** غير محددة ونستطيع رغم ذلك التعرف على المرسل، والمستقبل
- **قد تتعلق بإشاعة:** عندما تكون غير محددة وليس هناك مرسل أو مستقبل معروفين.
- **تكون بمثابة رجع الصدى:** أن تكون كرد فعل لوضعية جديدة تحمل انشغالات الموظفين.

**ج- الاتصال الأفقي:** يتعلق هذا النوع من الاتصالات بالعلاقات التي تنشأ بين مختلف مصالح المؤسسة وبين الموظفين بهدف تجنب وصول مشاكل القاسية إلى القمة، زيادة على ذلك يسمح الاتصال الأفقي بالحصول على معلومات لا يمكن الحصول عليها بواسطة الاتصال العمودي خاصة في المؤسسات التي يسودها التسلط.

### 9-2- المنظمات (المؤسسات)

تعرف المنظمة أو المؤسسة لغة على أنها مصطلح المؤسسة أشتق من لفظة "Entreprendre" والتي تعني التعهد أو الالتزام بعمل يكتسي أهمية كبرى أي التكفل بمهمة هامة نسبياً و من ثم فإن هذا العمل يتضمن بعض المخاطر<sup>1</sup>.

كما يعرف ناصر دادي عدون المؤسسة على أنها: "كل هيكل تنظيمي اقتصادي مستقل مالياً، في إطار قانوني و اجتماعي معين، هدفه دمج عوامل الإنتاج من أجل الإنتاج، أو تبادل السلع و الخدمات مع أعوان اقتصاديين آخرين، أو القيام بكليهما معا (إنتاج +

<sup>1</sup> J. FERICELLI et C. JESSUA ,1983, P36.

## الفصل الأول: الإطار المنهجي

تبادل)، بغرض تحقيق نتيجة ملائمة، و هذا ضمن شروط اقتصادية تختلف باختلاف الحيز المكاني و الزماني الذي يوجد فيه، و تبعا لحجم و نوع نشاطه<sup>1</sup>.

و تعرف المؤسسة الاقتصادية على أنها مجموعة من الطاقات البشرية والموارد المالية (الطبيعية كانت أو المادية أو غيرها) والتي تشغل فيما بينها وفق تركيب معين ومحدد قصد إنجاز أو أداء مهام بها من طرف المجتمع<sup>2</sup>.

و منه المؤسسة هي تمكن من العملية التي تنقل الرسالة الاتصالية من المرسل إلى المستقبل عن طريق وسيلة أو قناة، كما تقوم بتقديم خدمات لكافة المواطنين وتسهر على حسن استقبالهم وتسيير شؤونهم وفق متطلباتهم .

هناك أربعة عناصر مرتبطة بالمؤسسة هي<sup>3</sup> :

**1- الأفراد** : حيث العنصر البشري أهم العناصر الأربعة مجتمعة ، فتحقيق الأهداف يمر عبر الاتصال بالأفراد وعلى الرغم من التطورات التكنولوجية التي شهدتها المؤسسة لم تتمكن أية مؤسسة لحد الآن من تجاوز دور الفرد ، ذلك أن إلغاء الاحتمالات وإمكانيات التطور المؤسسة وتسييرها بشكل آلي.

**2- الأفكار** : إن كل مؤسسة أساس وجودها فكرة تم إنشاؤها بناءا عليها، ثم تم صياغة هذه الأفكار في شكل مبادئ و تشريعات تنظم علاقات العمل

**3-الموارد البشرية** : تعتبر إحدى أهم ركائز أية مؤسسة حيث بواسطتها يتم التسيير والتجهيز والتمويل ، ولذلك لابد من إيجاد علاقات بينهما لتعمل بشكل متجانس.

<sup>1</sup> : موسوعة الاقتصاد والتمويل الإسلامي -وظيفة-التخزين-والمؤسسة <https://iefpedia.com> ، تعريف

المؤسسة و أهدافها ، تاريخ التصفح 2024/01/08 ،ساعة التصفح 20:00 .

<sup>2</sup> : أحمد طرطار، تقنيات المحاسبة العامة في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، 1999 ،ص15.

<sup>3</sup> : طاهر بن خرف الله وآخرون : الوسيط في الدراسات الجامعية،الجزء الرابع، دار هومة ، الجزائر ، 2003 ، ص29 .

## الفصل الأول: الإطار المنهجي

4-الأهداف: لكل مؤسسة هدف أو مجموعة أهداف تسعى للوصول إليها سواء قصيرة أو طويلة المدى و إلا فقدت المؤسسة مبرر وجودها.

تقسم أنواع المؤسسات الاقتصادية من حيث طابعها الاقتصادي كما يلي<sup>1</sup>:

1- المؤسسات الصناعية.

2-المؤسسات التجارية.

3-المؤسسات المالية.

4- مؤسسات الخدمات.

كما تؤدي المؤسسة الاقتصادية عدة وظائف هي:

- الوظيفة المالية

- وظيفة الموارد البشرية

- وظيفة التمويل

- وظيفة الإنتاج

- الوظيفة التجارية<sup>2</sup>.

### 12-الدراسات السابقة

هناك مجموعة من الدراسات تناولت "دور و صورة المرأة في التواصل الاجتماعي " و "الاتصال المؤسستي " لكن اختلفت في الطريقة و البعض من جزيئات الدراسة و التحليل للموضوع ،أما دراستنا جمعت بينهما فركزت على النساء و بالأخص العاملات من خلال معرفة دورها في تدعيم الاتصال المؤسستي و من بين الدراسات التي تصب في إطار موضوعنا نذكر :

<sup>1</sup> : سيد عبد النبي محمد: إعادة ابتكار المؤسسات للوصول إلى التميز،2018، ص18-19

<sup>2</sup> : جميل أحمد توفيق، الإدارة المالية، دار النهضة العربية، بيروت،1982، ص290.

## الفصل الأول: الإطار المنهجي

**الدراسة الأولى:** دراسة صونيا حمرهم و فريدة بالمسعود، صورة المرأة الجزائرية عبر مواقع التواصل الاجتماعي \*الفايسبوك\* دراسة مسحية على العينة من النساء الماكثات في البيت بولاية تقرت نموذجا ،مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي في علوم الإعلام و الاتصال ، تخصص اتصال جماهيري والوسائط الجديدة ،كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ،جامعة قاصدي مرباح ورقلة ،2021/2022 و كانت إشكالية الدراسة :

ما هي صورة المرأة الجزائرية في نظر المرأة الماكثة في البيت من خلال صفحات الفايسبوك؟

أما التساؤلات الفرعية التي اندرجت تحت التساؤل الرئيسي لهذه الدراسة هي كما يلي:

- ما هي عادات و أنماط استخدام أفراد العينة لمستخدمي الفايسبوك؟
  - ما هي دوافع استخدام المرأة الجزائرية لموقع الفايسبوك؟
  - ما هي الاستخدامات و الاشباعات المحققة من استخدام الفايسبوك لدى أفراد العينة؟
  - ما هي اتجاهات الأفراد العينة حول صورة المرأة في الفايسبوك؟
- هدفت الدراسة إلى معرفة: عادات و أنماط استخدام أفراد العينة لمستخدمي الفايسبوك ، دوافع استخدام المرأة الجزائرية لموقع الفايسبوك ، معرفة الاشباعات المحققة من استخدام الفايسبوك لدى أفراد العينة، و كذلك معرفة اتجاهات الأفراد العينة حول صورة المرأة في الفايسبوك .و اعتمدت الباحثتان على المنهج المسحي في دراستهما و اعتمدتا على الاستبيان و كانت النتائج كالتالي :

- اغلب المبحوثات تستهل الفايسبوك للتسهيل من عملية التواصل .
- أهم الحالات تسهل الفايسبوك (الشخصية ، الاجتماعية و التعليمية ) من اجل الترفيه والمحافظة على القيم.

## الفصل الأول: الإطار المنهجي

الدراسة الثانية : دراسة تياب خولة ، واقع استخدام المرأة الجزائرية لمواقع التواصل الاجتماعي دراسة ميدانية على عينة من مستخدمي الفيسبوك ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الاتصال تخصص سمعي بصري،كلية العلوم الاجتماعية الإنسانية ،جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي 2017/2018 و كانت إشكالية الدراسة :

ما هو واقع استخدام المرأة الجزائرية لشبكات التواصل الاجتماعي فايسبوك؟

أما التساؤلات الفرعية التي اندرجت تحت التساؤل الرئيسي لهذه الدراسة هي كما يلي:

- ما هي عادات و أنماط استخدام المرأة الجزائرية لشبكات التواصل الاجتماعي؟
- ما هي دوافع استخدام المرأة الجزائرية لشبكات التواصل الاجتماعي ؟
- ما هي الاشباكات المحققة للمرأة الجزائرية لاستخدامها شبكات التواصل

الاجتماعي ؟

هدفت الدراسة إلى:

- التعرف على دوافع استخدام المرأة الجزائرية لشبكات التواصل الاجتماعي .
- التعرف على عادات وأنماط استخدام المرأة الجزائرية لشبكات التواصل الاجتماعي .
- الكشف عن الاشباكات المحققة للمرأة الجزائرية من استخدامها لشبكات التواصل الاجتماعي.

و اعتمدت الباحثة على منهج المسح بالعينة في دراستها و اعتمدت على الاستبيان كأداة و كانت النتائج كالتالي:

- استخدام المبحوثات الدائم لموقع الفيسبوك .
- تستخدم المرأة مواقع التواصل الاجتماعي للحصول على الأخبار و المعلومات .
- دافع استخدام المبحوثات للفيسبوك هو الدافع النفسي.
- استخدام المرأة الجزائرية لشبكات التواصل الاجتماعي فيسبوك حقق لها عدة اشباكات أهمها :

## الفصل الأول: الإطار المنهجي

- اشباكات المحتوى: وتمثلت التوجيهية منها في الحصول على المعلومات والمعارف، أما الاجتماعية منها فكانت في تكوين الصداقات الجديدة و المحافظة على القديمة.
  - اشباكات العملية: وتمثلت التوجيهية منها في الشعور بالراحة عند استخدام الموقع، أما الاجتماعية فتمثلت في التخلص من القلق والملل والشعور بالوحدة.
- الدراسة الثالثة :** دراسة زرايبي مايسة، دور الاتصال المؤسساتي في ترقية أداء المؤسسة العمومية دراسة ميدانية بمديرية التجارة بولاية برج بوعرييج ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الاتصال ، تخصص اتصال و علاقات عامة ، جامعة محمد بوضياف المسيلة ، جوان 2016 ، و كانت إشكالية الدراسة كالتالي :
- ما مدى اهتمام مديرية التجارة بمسألة الاتصال المؤسساتي ؟ و ما هو دورها في ترقية أداء المؤسسة ؟
- و اندرج عن التساؤل الرئيسي عدة تساؤلات فرعية تتمثل فيما يلي :
- 1-كيف يساهم الاتصال المؤسساتي في تصريف الأعمال داخل المؤسسة ؟
  - 2-كيف تتم العملية الاتصالية داخل المؤسسة محل الدراسة ؟
  - 3-ما مدى مساهمة الاتصال المؤسساتي في ترقية أداء المؤسسة العمومية؟
- أما أهداف الدراسة كانت كالتالي:
- معرفة دور الاتصال المؤسساتي في تصريف الأعمال داخل المؤسسة .
  - الكشف عن الأساليب الاتصالية داخل المؤسسة.
  - معرفة مدى مساهمة الاتصال المؤسساتي في ترقية أداء المؤسسة العمومية .
- بينما كان الهدف الأساسي من الدراسة هو معرفة مدى اهتمام المؤسسة بتحقيق اتصال فعال بين الإدارة والمواطنين و إبراز أهمية الاتصال المؤسساتي ودوره في

## الفصل الأول: الإطار المنهجي

تحقيق أهدافه.

استخدمت الباحثة المنهج المسحي في الدراسة و اعتمدت على الاستبيان كأداة للدراسة فكانت النتائج كالتالي :

- وجود أجهزة مختصة بالاتصال و الجهة الأساسية تعود إلى رئيس المصلحة و الموظفين الذين يتصلون بخلية الاتصال لا يوجد اختلاف بينهم و منه وجود جهاز إداري حقيقي خاص بالاتصال المؤسساتي .
  - الاتصال المؤسساتي يظهر كجهاز وظيفته الاهتمام المستمر بالموظفين و هذا ما ينعكس بدوره على نوعية و أسلوب ترقية أداء المؤسسة .
  - نقص في توظيف وسائل الاتصال العصرية بين الموظفين و المسؤولين و من هذه الوسائل كالتالي : نقص استخدام الهاتف ، الانترنت و الاعتماد على الاجتماعات بالدرجة الأولى .
  - يساهم الاتصال المؤسساتي في ترقية أداء المؤسسة العمومية بشكل فعال و يعمل على تحسين إستراتيجية المؤسسة و تحسين محيط العمل .
  - و منه الاتصال المؤسساتي عبارة عن وسيلة علمية و عملية يجب أن تستخدمها جل المؤسسات الإدارية من أجل التحسين و الرفع من مستوى الأداء ، و الذي بإمكانه إحداث أثر فعال في المؤسسة . فالعمل الإداري داخل المؤسسات مرتبط بمدى وجود إرادة من قبل الموظفون و العاملون معا في خلق مناخ اتصالي قائم على الحوار و التعاون من جهة و فتح المجال أمامهم لتقديم اقتراحاتهم و المشاركة في تسيير المؤسسة و الاهتمام بمشاكلهم من جهة أخرى .
- الدراسة الرابعة :** دراسة نجيبه هبوب ، أساليب الاتصال مكوناته وأنماطه في الإدارة المحلية بلدية سكيكدة نموذجا ، دراسة مقدمة لنيل شهادة الماجستير ، جامعة الإخوة منتوري قسنطينة 1 ، 2017 ، حيث كانت إشكالية الدراسة كالتالي :

## الفصل الأول: الإطار المنهجي

كيف تتجسد العملية الاتصالية ببعديها في البناء التنظيمي البلدي؟

أما التساؤلات الفرعية تمثلت فيما يلي:

- ما هي القنوات التي يتم عبرها تبليغ المرؤوسين للأوامر والقرارات؟
- ما مدى وضوح متغيرات أو مكونات العملية الاتصالية لدى كل من الرؤساء و المرؤوسين؟

- ما هي كيفية عمل أنماط ومكونات العملية الاتصالية في البناء التنظيمي؟ وما مدى تأثيرهما في العمل الإداري؟

هدفت هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- تشخيص الظاهرة الاتصالية وأساليبها في التنظيم الإداري.
  - الكشف عن الأنماط الاتصالية التنظيمية وطبيعة شبكاتها السائدة في البناء التنظيمي.
  - الكشف عن العلاقة القائمة بين أنماط الاتصالات التنظيمية وطبيعة التفاعلات القائمة بين مختلف جوانب البناء التنظيمي .
  - الكشف عن كيفية استعمال متغيرات العملية الاتصالية التنظيمية ودورها في ظهور الأساليب غير الرسمية.
- اعتمدت الباحثة على عدة أدوات في جمع المعلومات منها : الوثائق و السجلات ، الاستمارة و استخدمت العينة العشوائية الطبقية المنتظمة ، أما نتائج الدراسة التي توصلت إليها الباحثة هي:
- العملية الاتصالية في البلدية تتجسد من خلال وضوح القواعد البيروقراطية، الاختصاصات والأدوار، هذا يعني أن وضوح الإجراءات والقواعد يجعل العملية الاتصالية سهلة ومتيسرة.

## الفصل الأول: الإطار المنهجي

- تحديد الأدوار والتقسيم المدروس للعمل يوضح اتجاه سريان الاتصال والقنوات التي يمر عبرها في البلدية.
- العملية الاتصالية تسهل كلما استند التدرج الهرمي للسلطة على أساس الاختصاص.
- تتجسد العملية الاتصالية في ظهور المناخ الديمقراطي الذي يساعد البلدية على الوصول إلى درجات عليا من التنسيق والتكامل الاجتماعي .
- بينت الدراسات السابقة عدم وجود اختلاف كبير بينهم نتائج حيث:
  - جميعها تناولت مواضيع دور و صورة المرأة في التواصل الاجتماعي أو في الاتصال المؤسسي.
  - تم الاعتماد على أداة الاستبيان بصفة أساسية و استخدام المنهج المسحي عدا دراسة نجبية هبوب التي استخدم فيها عدة أدوات لجمع المعلومات منها : الوثائق و السجلات ، الاستمارة و استخدمت العينة العشوائية الطبقية المنتظمة بالرغم من اختلافهم في حجم العينة.
  - أسفرت معظم النتائج على أن للمرأة دور مهم و أن هناك عدة أساليب اتصالية داخل المؤسسات ، كما أن الاتصال المؤسسي يؤثر على نوعية و أسلوب ترقية أداء المؤسسة .
- و منه دراستنا تعالج جوانب متعددة بتطرقها لموضوع: "دور المرأة في دعم الاتصال المؤسسي داخل المنظمات" ، وشمول عينتها عن عمل مؤسسة من كلا الجنسين (نساء و رجال ) ، واعتمادها على أداة الاستبيان وفق منهج وصفي مع الاختلاف في العينة و المنهج مع الدراسات السابقة.

## الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

تمهيد

أولا /بطاقة فنية حول مديرية توزيع الكهرباء و  
الغاز ورقلة

ثانيا/ عرض البيانات و تحليل النتائج

ثالثا/النتائج العامة للدراسة

رابعا/التوصيات و الاقتراحات

### تمهيد

تحاول الدراسة الحالية دور المرأة في دعم الاتصال المؤسساتي داخل المنظمات حيث عرفنا في بداية هذا الفصل بالمؤسسة محل الدراسة وهي مديرية التوزيع بولاية ورقلة ثم قمنا بعد ذلك بمعالجة المعطيات الميدانية و تحليلها و تفسيرها للوصول إلى إجابات عن التساؤل الرئيسي و الأسئلة الفرعية التي انطلقت منها الدراسة و استخلاص النتائج العامة في آخر هذا الفصل .

## أولا /بطاقة فنية حول مديرية توزيع(الكهرباء و الغاز) ورقلة

هي مؤسسة سونلغاز بمقتضى المرسوم رقم 69/59 المؤرخ في 28/07/1996 باسم الشركة الجزائرية للكهرباء و الغاز ( EGA ) ، ثم تحولت بمقتضى القانون 12/88 المؤرخ في جانفي 1988 إلى مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي تجاري و أصبحت تسمى بالشركة الجزائرية للكهرباء و الغاز ذات الأسهم ، و أهم نشاطاتها تتمثل في :

- إنتاج نقل ، تصدير و استغلال الكهرباء .
- نقل الغاز الطبيعي عن طريق القنوات الثانوية و توزيعه على مستوى المنازل و المنشآت الموجودة عبر التراب الوطني<sup>1</sup>.
- تتوفر المؤسسة على ما يلي<sup>2</sup>:
- عدد العمال: 548 عامل
- عدد أعوان التحكم : 205 عون تحكم
- عدد أعوان التنفيذ: 232 عون تنفيذ
- عدد النساء: 44 امرأة بنسبة 10 % من مجموع العاملين
- عدد المصالح و الأقسام: 14 مصلحة

<sup>1</sup> مقابلة شخصية رئيس مصلحة مكلف بالاتصال ، 2024،09:00/04/10،

<sup>2</sup> مصدر نفسه

ثانياً- عرض البيانات و تحليل النتائج

البيانات الشخصية

1-الجنس

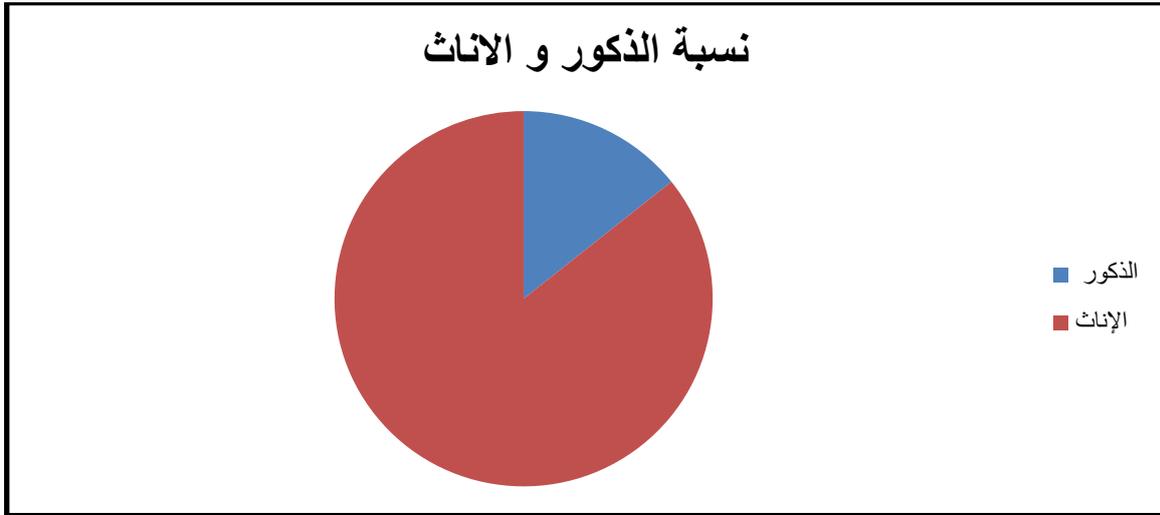
جدول(01):توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية(%)
ذكر	05	%14.28
أنثى	30	%85.71
المجموع	35	%100

يوضح الجدول رقم (01) أعلاه خصائص العينة المدروسة، من خلال فحص بيانات متغير الجنس حيث اتضح أن عدد أفراد عينة الدراسة يتوزعون حسب الجنس كالآتي : 05 من الذكور بنسبة % 14.28 و بلغ عدد الإناث 30 مفردة بنسبة %85.71 .

ويتبين من خلال البيانات أن الفئة المرتفعة هي فئة الإناث و هذا يرجع إلى طبيعة نشاط داخل المؤسسة والذي يحتاج إلى الإناث أكثر من الذكور .

شكل (01): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس



2. السن

جدول (02): توزيع عينة الدراسة حسب السن

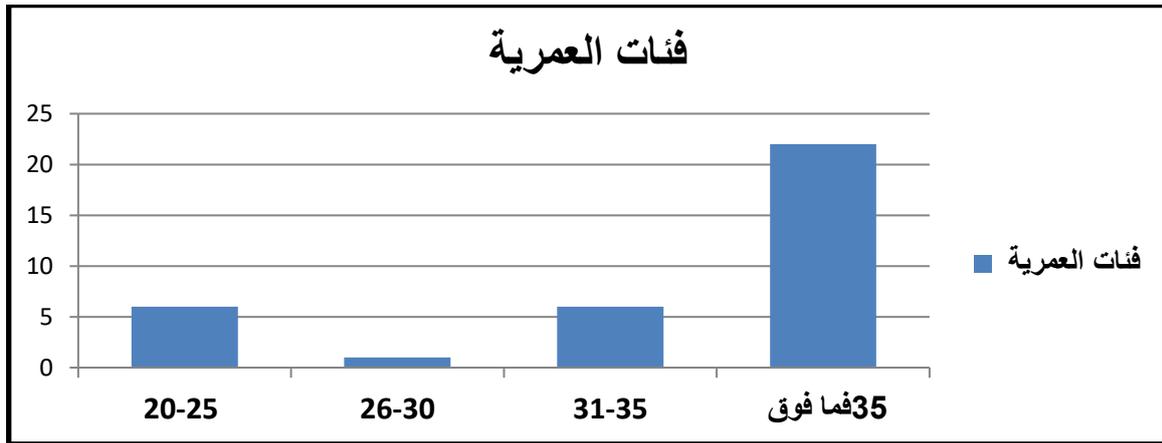
النسبة المئوية (%)	التكرارات	السن
17.14%	06	25-20
2.85%	01	30-26
17.14%	06	35-31
62.85%	22	35 فما فوق
100%	35	المجموع

يوضح الجدول رقم (02) أعلاه خصائص العينة المدروسة، من خلال بيانات متغير السن، تبين أن الفئة العمرية من 35 سنة فما فوق هي وذلك بنسبة 62.85 %، تليها الفئة العمرية من 25-20 سنة و 35-31 سنة بنسبة متساوية بلغت 17.14 % بينما تحتل الفئة 30-26 سنة المرتبة الأخيرة بنسبة 2.85 % و من خلال هذه النتائج يتبين أن هناك تفاوت النسب بين مختلف الفئات العمرية، و هذا دليل على المديرية تعتمد على فئة 35 فما فوق بنسبة كبيرة هي المرحلة التي يصفها المختصون

## الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

في الموارد البشرية بمرحلة البذل والعطاء و هذا يفيد في تنوع الإجابات من طرف أفراد العينة ، كما أن نشاط المؤسسة يتطلب عمال من ذوي خبرة لضمان استمرارية المؤسسة و من أجل تقديم الكثير و السير الحسن للمؤسسة .

شكل (02): توزيع عينة الدراسة حسب السن



3. المستوى التعليمي :

جدول (03): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية (%)	التكرارات	المستوى التعليمي
00.00%	00	إبتدائي
2.85%	01	متوسط
37.14%	13	تكوين
60%	21	معهد مهني

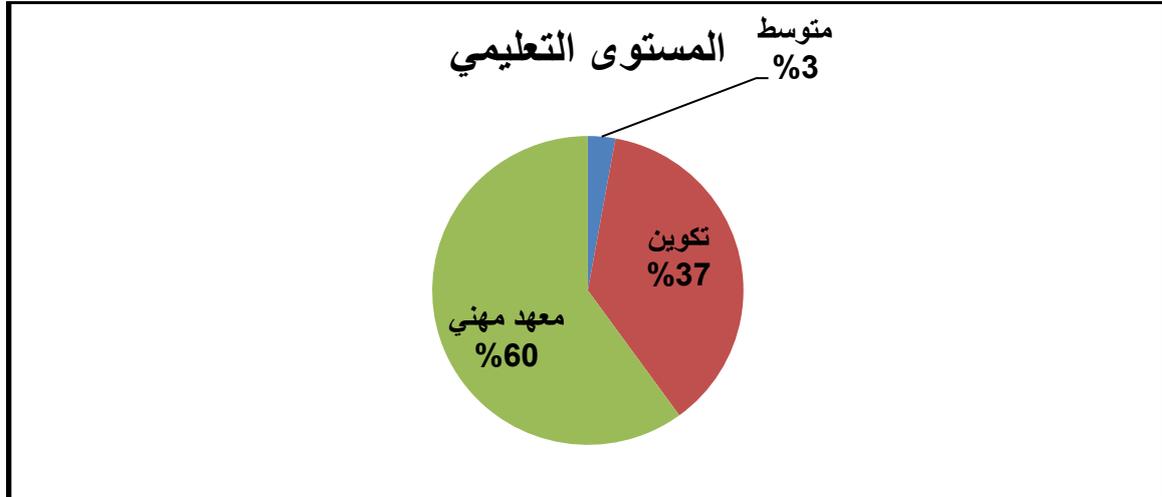
## الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

جامعي	00	% 00.00
المجموع	35	%100

يوضح الجدول رقم (03) أعلاه حسب بيانات متغير المستوى الدراسي، حيث نلاحظ أن أفراد العينة ذوي المستوى معهد مهني هي الفئة الغالبة على عينة الدراسة بنسبة 60 % تليها مستوى تكوين بنسبة 37.14 % ، ونجد في الأخير مستوى متوسط بنسبة 2.85 %.

يرجع اختلاف النسب بين مستوى التعليم إلى أنه المؤسسة تعتمد على خريجي معاهد التكوين وهذا لخصوصية المناصب المشغولة.

شكل(03):توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي



4.الأقدمية:

جدول(04):توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية في المؤسسة

النسبة المئوية(%)	التكرارات	الشعبة
%14.28	05	أقل من 5 سنوات
%22.85	08	5-10 سنوات

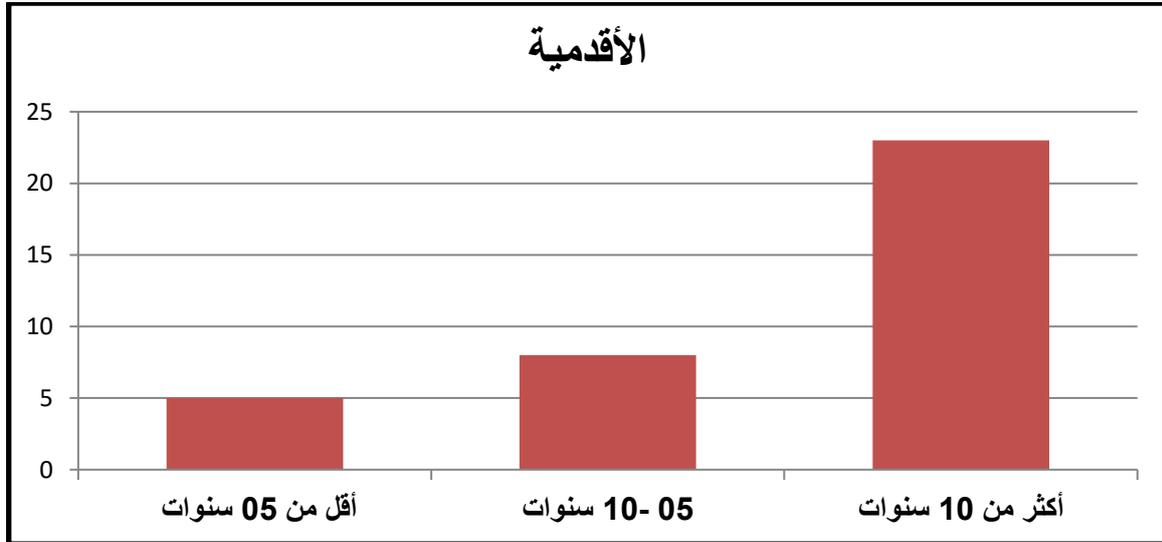
## الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

أكثر من 10 سنوات	23	65.71%
المجموع	35	100%

يوضح الجدول رقم (04) حسب بيانات متغير الأقدمية ،حيث نلاحظ أن أفراد العينة أصحاب الأقدمية أكثر من 10 سنوات هي الغالبة على عينة الدراسة بنسبة 65.71 % تليها ذوي الخبرة بين 05-10 سنوات بنسبة 22.85% و في الأخير أصحاب الخبرة الأقل من 05 سنوات بنسبة 14.28 % .

تفسر نتائج الجدول أن أفراد عينة الدراسة لديهم خبرة مهنية طويلة و هذا راجع إلى أن معظم أفراد العينة يمثلون فئة 35 سنة فما فوق و عليه أغلب الموظفين لديهم مدة طويلة من العمل .

شكل(04):توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية في المؤسسة



المحور الأول: طبيعة الاتصال المؤسسي المتداول في المؤسسة

جدول(05):توزيع عينة الدراسة حسب الاتصال المؤسسي عصب الأنشطة الادارية

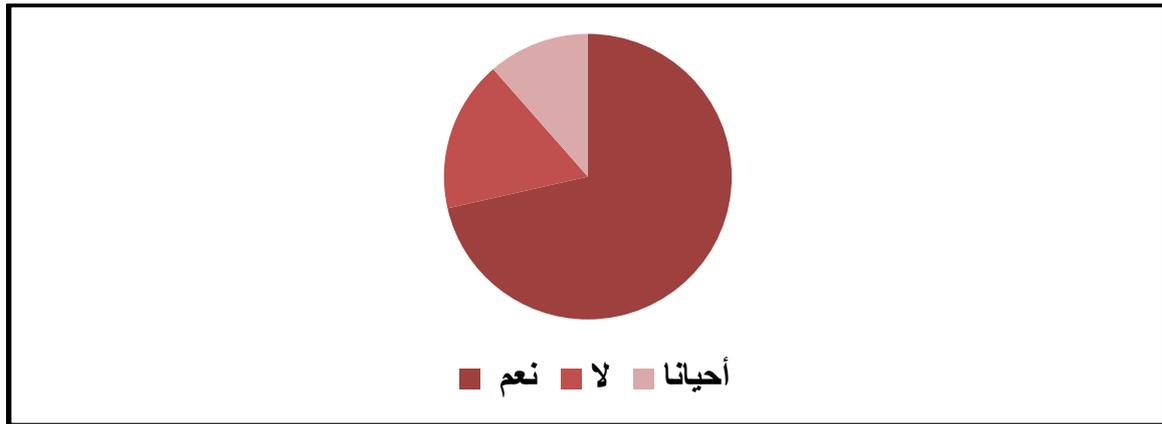
الاتصال المؤسسي عصب	التكرارات	النسبة المئوية(%)
---------------------	-----------	-------------------

## الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

الأنشطة الإدارية		
71.42%	25	نعم
17.14%	06	لا
11.42%	04	أحيانا
100%	35	المجموع

يوضح الجدول أعلاه رقم (05) بيانات الاتصال المؤسستي عصب الأنشطة الإدارية ، حيث نلاحظ أن أفراد العينة أجابوا بأن الاتصال يكون عصب الأنشطة الإدارية أحيانا بنسبة 11.42 % و لا يكون عصب الأنشطة الإدارية بنسبة 17.14 % ، أما أنه عصب الأنشطة الإدارية بنسبة 71.42 % .

من خلال الجدول يتبين الاتصال المؤسستي هو عصب الأنشطة الإدارية و هذا دليل على التواصل بين الموظفين في المؤسسة و على تبادل المعلومات بينهم .  
شكل(05):توزيع عينة الدراسة حسب الاتصال عصب الأنشطة الإدارية



جدول(06):توزيع عينة الدراسة حسب المعلومات التي يوفرها الاتصال المؤسستي

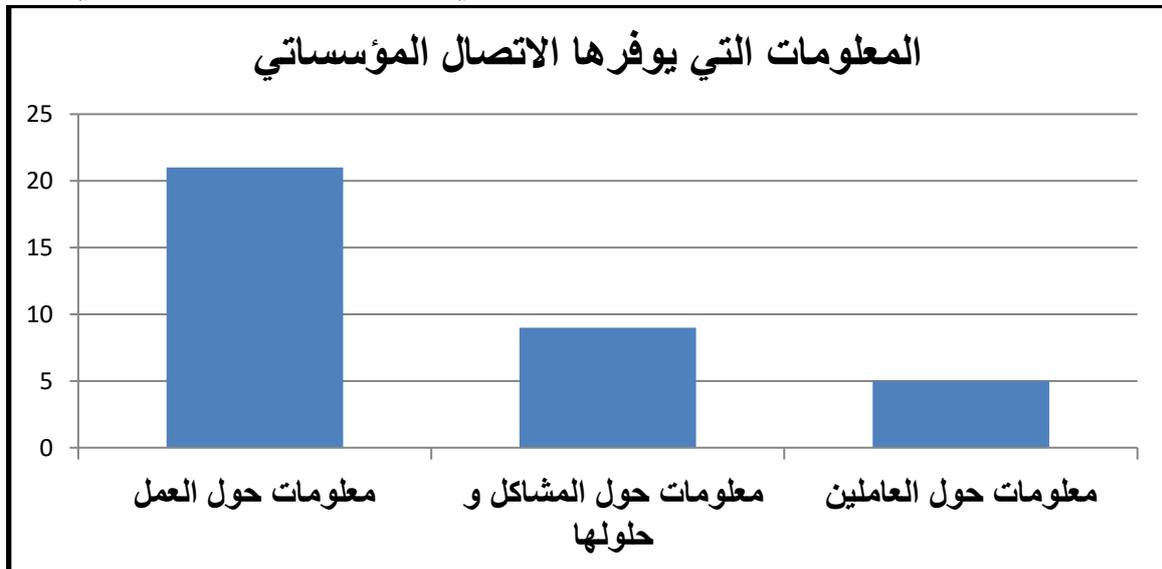
المعلومات التي يوفرها الاتصال المؤسستي	التكرارات	النسبة المئوية (%)
يوفر معلومات حول العمل	21	60%

## الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

يوفر معلومات حول المشاكل و حلولها	09	% 25.71
يوفر معلومات حول العاملين	05	%14.28
معلومات أخرى	00	00.00
المجموع	35	%100

أظهرت نتائج الجدول رقم (06) أن المعلومات التي يوفرها الاتصال المؤسسي هي معلومات حول العمل بنسبة 60 % و المعلومات حول المشاكل و حلولها بنسبة 25.71 % ، أما حول العاملين بلغت نسبتها 10 % . هذه النتائج تدل على الموظفين يعتمدون على الاتصال المؤسسي كأداة أساسية لإيصال المعلومات حول العمل بغرض تسيير المؤسسة.

شكل(06):توزيع عينة الدراسة حسب المعلومات التي يوفرها الاتصال المؤسسي



جدول(07):توزيع عينة الدراسة حسب اعتماد المؤسسة على الاتصال المؤسسي

الداخلي و الخارجي معا

النسبة المئوية(%)	التكرارات	اعتماد المؤسسة على الاتصال المؤسسي الداخلي و الخارجي معا
-------------------	-----------	--

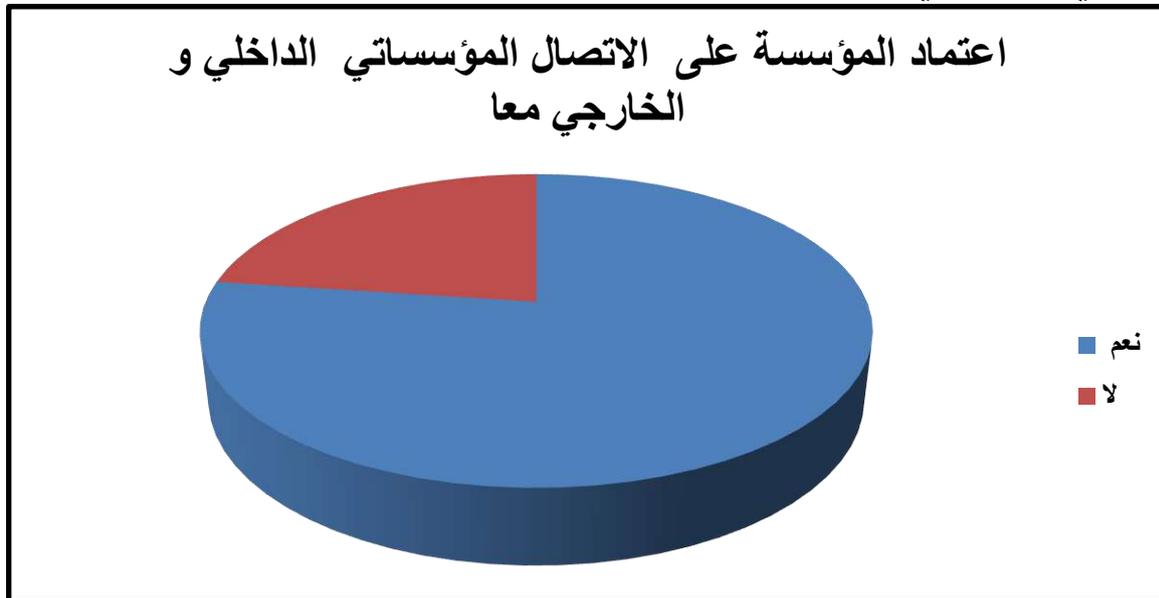
## الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

77.14%	27	نعم
22.85%	08	لا
100%	35	المجموع

يمثل الجدول رقم (07) توزيع أفراد حسب اعتماد المؤسسة على الاتصال المؤسسي الداخلي و الخارجي معا ، حيث لاحظنا أن أغلبية أفراد بينوا بأن المؤسسة تعتمد على الاتصال الداخلي والخارجي معا بنسبة % 77.14 ، بينما بلغت نسبة عدم اعتماد المؤسسة على الاتصال الداخلي و الخارجي معا 22.85 % .

تدل هذه النتائج الإحصائية على أن استخدام الاتصال الداخلي و الخارجي في المؤسسة يعطي صورة ايجابية حول صورة المؤسسة و يساعد على إيصال معلومات واضحة و دقيقة حول العمل .

شكل(07):توزيع عينة الدراسة حسب اعتماد المؤسسة على الاتصال المؤسسي الداخلي و الخارجي معا



جدول(08):توزيع عينة الدراسة حسب طبيعة الاتصال المؤسسي المتداول

النسبة المئوية (%)	التكرارات	طبيعة الاتصال المؤسسي المتداول في
--------------------	-----------	-----------------------------------

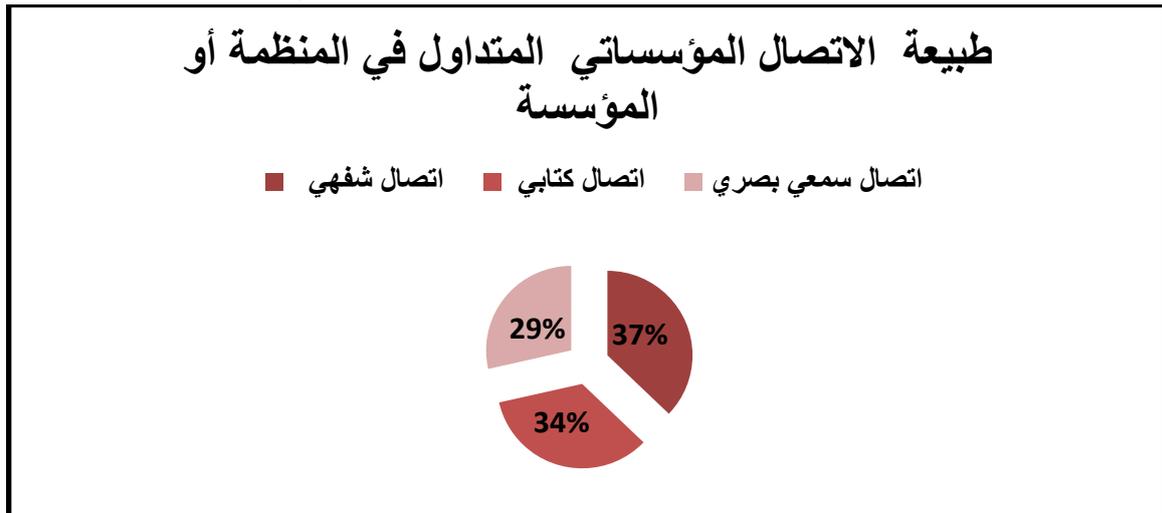
## الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

المنظمة أو المؤسسة		
اتصال شفهي	12	34.28%
اتصال كتابي	13	37.14%
اتصال رقمي	00	00.00%
اتصال سمعي بصري	10	28.57%
المجموع	35	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم (08) الذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب طبيعة الاتصال المؤسساتي المتداول في المنظمة أو المؤسسة حيث الاتصال الأكثر استخداما هي الاتصال الكتابي بنسبة بلغت 37.14 % والاتصال الشفوي بلغ بنسبة 34.28 % في حين بلغت نسبة الاتصال سمعي بصري 28.51 %.

تبرر هذه النتائج أن الاتصال الكتابي يكتسي أهمية داخل المؤسسة حيث يعطي نوعا من الرسمية والجدية كما يضيفي على مختلف الانشغالات والاستفسارات أهمية بالغة .

شكل(08):توزيع عينة الدراسة حسب طبيعة الاتصال المؤسساتي المتداول



جدول(09):توزيع عينة الدراسة حسب آليات الاتصال المستخدمة داخل المؤسسة

## الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

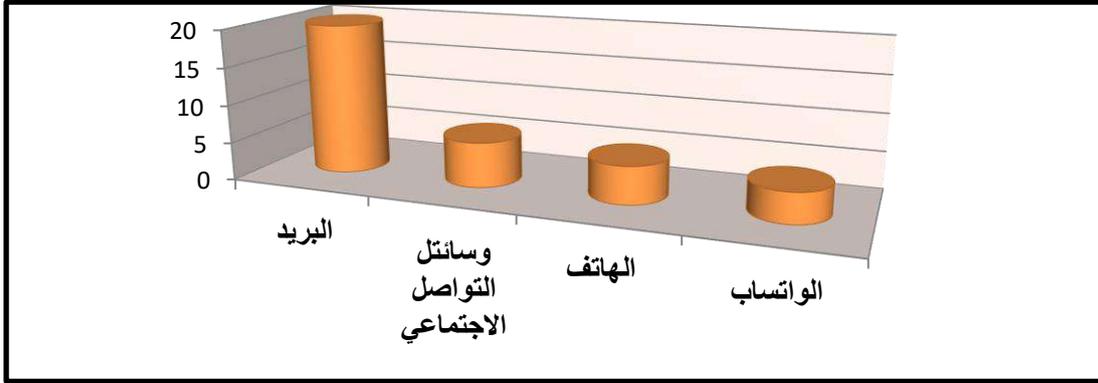
آليات الاتصال المستخدمة داخل المؤسسة	التكرارات	النسبة المئوية (%)
البريد	20	57.14%
الهاتف	05	14.28%
الواتساب	04	11.42%
وسائل التواصل الاجتماعي	06	17.14%
المجموع	35	100%

يمثل الجدول رقم (09) توزيع أفراد العينة آليات الاتصال المستخدمة داخل المؤسسة حيث تبين أن آلية البريد تحتل أعلى نسبة وذلك بـ 57.14 % تليها وسائل التواصل الاجتماعي بنسبة 17.14 % و الهاتف بنسبة 14.28 % وأخيرا في الواتساب بنسبة 11.42 %.

تظهر هذه النتائج أن المؤسسة تعتمد على البريد كآلية للاتصال لأنها تمكن من وصول المعلومات اللازمة إلى كافة العاملين في المؤسسة باختلاف مراكزهم و تسمح بنقل المعلومات بشكل سريع، خاصة منها المعلومات المتعلقة بأوامر تعليمات حول العمل.

شكل (09): توزيع عينة الدراسة حسب آليات الاتصال المستخدمة داخل المؤسسة

آليات الاتصال المستخدمة داخل المؤسسة



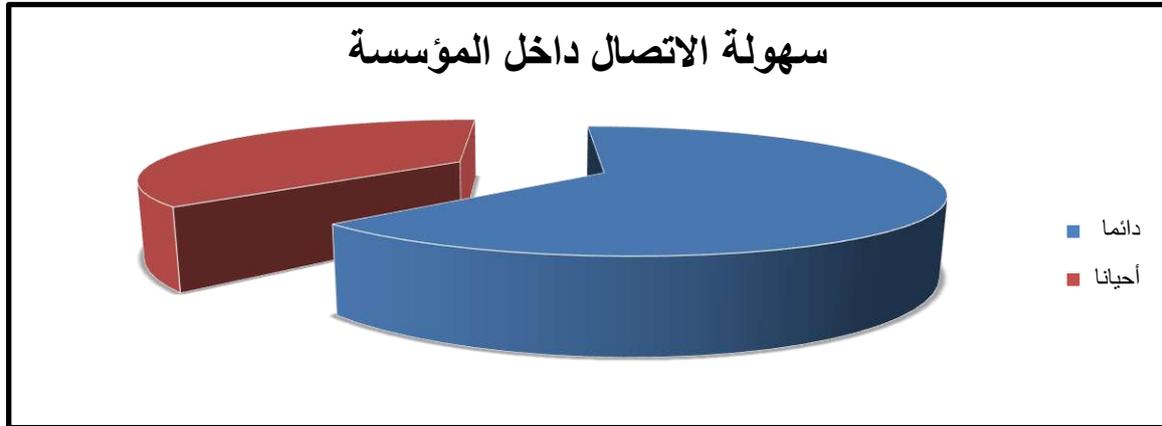
جدول (10): توزيع عينة الدراسة حسب سهولة الاتصال داخل المؤسسة

سهولة الاتصال داخل المؤسسة	التكرارات	النسبة المئوية (%)
دائما	22	62.85%
أحيانا	13	37.14%
نادرا	00	00.00%
<b>المجموع</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

نلاحظ من خلال الجدول رقم (10) الذي يمثل توزيع مفردات عينة الدراسة حسب سهولة الاتصال داخل المؤسسة، إن أعلى نسبة تمثل دائما بنسبة 85.26% و تليها أحيانا بنسبة 37.14% .

تفسر هذه النتائج بوجود سرعة في الاتصال بين الموظفين داخل المؤسسة و هذا عائد بالدرجة الأولى إلى طبيعة العمل، حيث أن الموظف يعتبر عنصرا بالغا في الأهمية نظرا للخدمات التي يقدمها للمواطنين وبالتالي كان لزاما أن يتواصل داخل المؤسسة مع الموظفين للتنسيق حول طبيعة المهام بينهم و هذا يسهل من عمل المؤسسة و من عمليات التواصل مع زبائنهم بدرجة كبيرة و هذا ما يجعل صورتها جيدة لدى عملائها.

شكل(10):توزيع عينة الدراسة حسب سهولة الاتصال داخل المؤسسة



المحور الثاني : استخدام المؤسسة (مديرية توزيع الكهرباء و الغاز) للاتصال المؤسساتاتي

جدول(11):توزيع عينة الدراسة حسب استخدام المؤسسة للاتصال المؤسساتاتي

النسبة المئوية(%)	التكرارات	استخدام المؤسسة للاتصال المؤسساتاتي
62.85%	22	نعم
20.00%	07	لا
17.14%	06	أحيانا
100%	35	المجموع

يتضح من خلال الجدول رقم (11) الذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب استخدام المؤسسة للاتصال المؤسساتاتي أن المؤسسة تستخدم الاتصال المؤسساتاتي بنسبة عالية بلغت 62.85 % تليها لا تستخدمه بنسبة 20.00 % أما تستخدمه أحيانا فكانت نسبتها 17.14 % .

هذه النتائج تفسر أن الاتصال المؤسساتاتي هو القناة التي من خلالها تنقل المعلومات و الأوامر و التعليمات و من خلاله يتم تزويد مختلف العاملين في المؤسسة بالبيانات و المعلومات الضرورية لأداء عملهم ، كما أنه يساعد على ربط علاقات مع العملاء و مؤسسة سونلغاز لتوزيع الكهرباء والغاز .

شكل(11):توزيع عينة الدراسة حسب استخدام المؤسسة للاتصال المؤسساتاتي

استخدام المؤسسة للاتصال المؤسسي



جدول (12): توزيع عينة الدراسة حسب الوسائل التي تستخدمها مديرية توزيع الكهرباء في الأنشطة الاتصالية

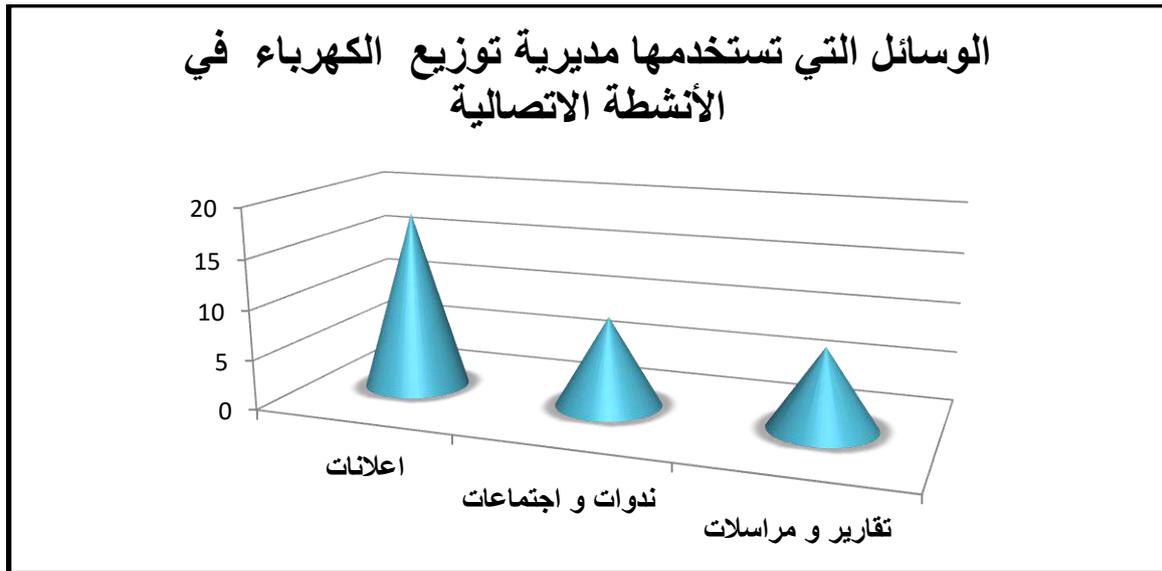
النسبة المئوية (%)	التكرارات	الوسائل التي تستخدمها مؤسسة سونلغاز في الأنشطة الاتصالية
51.42%	18	إعلانات
22.85%	08	تقارير مراسلات
25.71%	09	ندوات و اجتماعات
00.00	00	هاتف
00.00	00	انترنت
100%	35	المجموع

الجدول رقم 12 الذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب الوسائل التي تستخدمها مديرية توزيع الكهرباء و الغاز في الأنشطة الاتصالية حيث احتلت الإعلانات المرتبة الأولى نسبة 51.42 % و الندوات و الاجتماعات احتلت المرتبة الثانية بنسبة 25.71 % أما المرتبة الأخيرة احتلتها تقارير و المراسلات بنسبة 22.85 %.

## الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

نفسر هذه النتائج أن الإعلانات هي الوسيلة الفعالة لإخبار العمال بالأوامر والتعليمات الخاصة بمجال عملهم خاصة أنها أداة كتابية من خلالها يتم الترويج للخدمات و التنسيق بين الاتصال الداخلي و الخارجي بالمؤسسة .

شكل(12):توزيع عينة الدراسة حسب الوسائل التي تستخدمها مديرية توزيع الكهرباء في الأنشطة الاتصالية



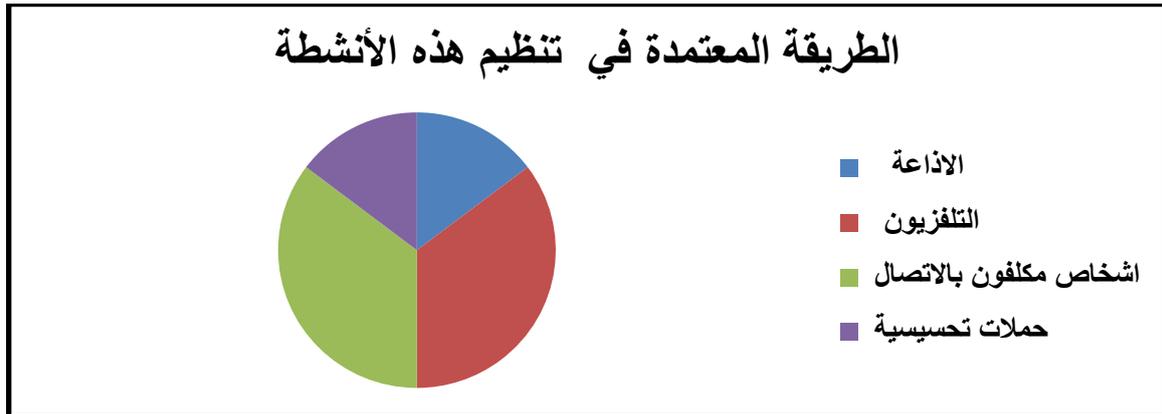
جدول(13):توزيع عينة الدراسة حسب الطريقة المعتمدة في تنظيم هذه الأنشطة

النسبة المئوية(%)	التكرارات	الطريقة المعتمدة في تنظيم هذه الأنشطة
14.28%	05	الإذاعة
34.28%	10	التلفزيون
22.85%	08	حملات تحسيسية
34.28%	10	أشخاص المكلفون بالاتصال
100%	35	المجموع

## الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

نلاحظ من خلال الجدول رقم 13 الذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب الطريقة المعتمدة في تنظيم هذه الأنشطة حيث نجد أن أعلى نسبة حازها التلفزيون و الأشخاص المكلفون بالاتصال بنسبة متساوية تقدر ب 34.28 % تليهما الحملات التحسيسية بنسبة بلغت 22.85 % أما الإذاعة في المرتبة الأخيرة بنسبة 14.28 % .

من نتائج الجدول نفس استخدام التلفزيون كطريقة لتنظيم النشاط الاتصالي دليل على رغبة المؤسسة في تعريف الجمهور بالخدمات الجديدة التي تقدمها باعتباره وسيلة سهلة لجذب الجمهور أما استخدامهم لوسيلة أشخاص مكلفون بالاتصال ( عمال المؤسسة) دليل على الدور الفعال الذي يؤديه هؤلاء الأشخاص في الاحتكاك بالعملاء .  
شكل(13):توزيع عينة الدراسة حسب الطريقة المعتمدة في تنظيم هذه الأنشطة



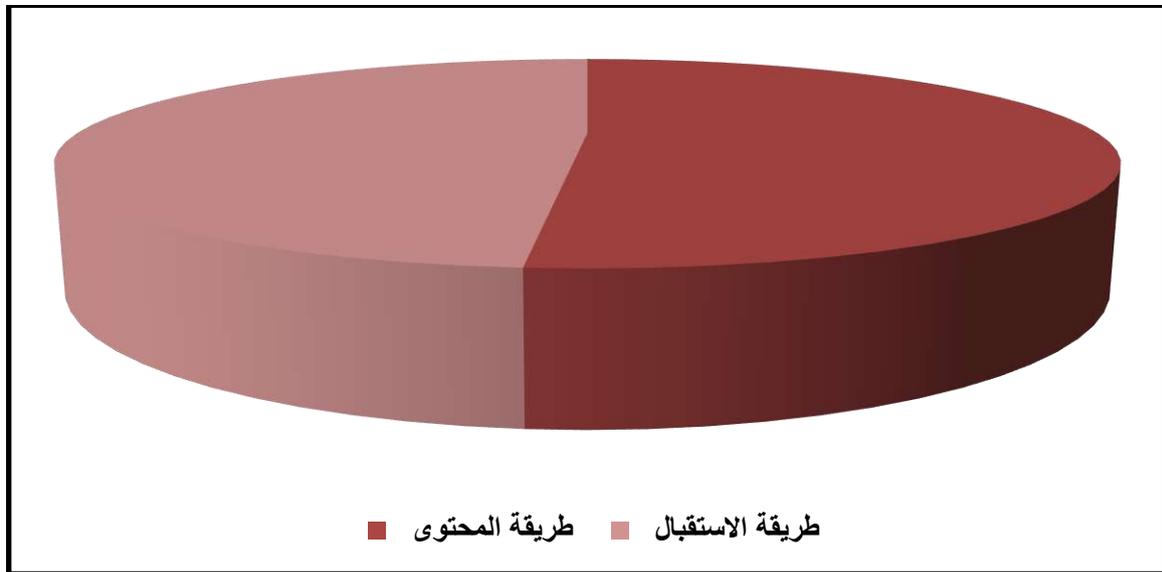
جدول(14):توزيع عينة الدراسة حسب الأشياء التي جذبتهم في تنظيم هذه الأنشطة

النسبة المئوية (%)	التكرارات	الأشياء التي جذبتهم في تنظيم هذه الأنشطة
48.57%	17	طريقة الاستقبال
51.42%	18	طريقة المحتوى
00.00%	00	طرق أخرى
100%	35	المجموع

## الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

يوضح الجدول رقم 14 الذي يمثل توزيع مفردات عينة الدراسة طريقة المحتوى أن طريقة المحتوى هي التي جذبتهم بدرجة كبيرة و ذلك من خلال النسبة التي حققتها و التي بلغت 51.42 % و تأتي طريقة الاستقبال في المرتبة الثانية بنسبة 48.57 % هذه النتائج تدل على أن المؤسسة تملك طريقة عرض متميزة و جذابة للأنشطة و هذا ما يكسبها انطباعات حسنة عنها و عن صورتها لدى العملاء.

شكل (14): توزيع عينة الدراسة حسب الأشياء التي جذبتهم في تنظيم هذه الأنشطة



جدول (15): توزيع عينة الدراسة حسب تقييم الأنشطة

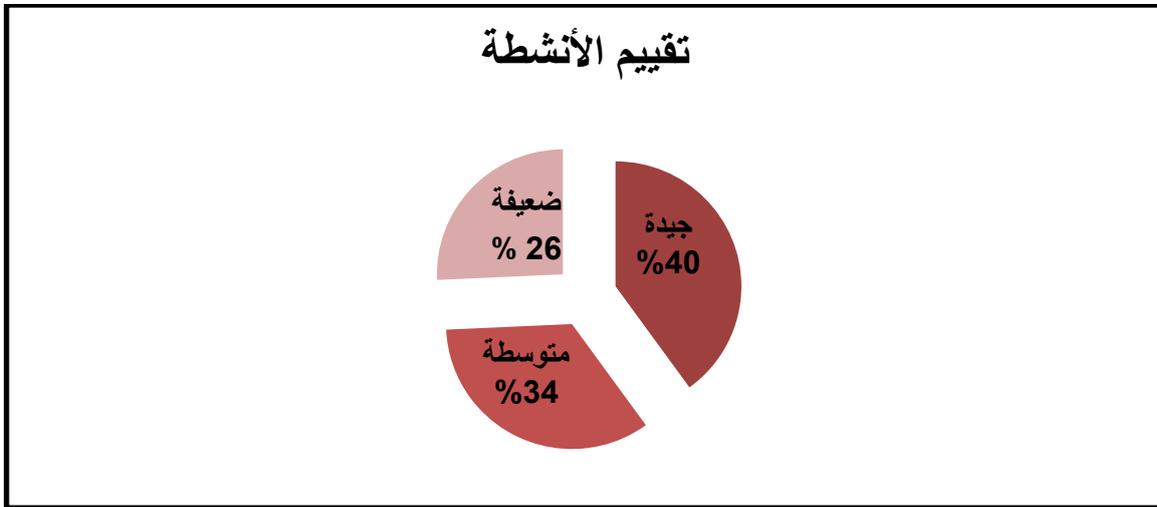
النسبة المئوية (%)	التكرارات	تقييم الأنشطة
40%	14	جيدة
34.28%	12	متوسطة
25.71%	09	ضعيفة
100%	35	المجموع

## الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

يوضح الجدول رقم (15) أعلاه أن مفردات عينة الدراسة تقييمهم لأنشطة المؤسسة بالجيد بنسبة 40% بالدرجة الأولى و بالدرجة الثانية لتقدير المتوسط بنسبة 34.28% يليها تقدير ضعيف بنسبة 25.71% .

نلاحظ أن أفراد العينة أبدوا رأيهم في أن المؤسسة تمتلك سياسة اتصالية جيدة من خلال الطريقة الجيدة لعرض أنشطتها و الأثر الذي تركته في الانطباع الجيد للجمهور حول نشاطاتها و هذا يخلق اتجاه و انطباع جيد حول المؤسسة و أدائها.

شكل(15):توزيع عينة الدراسة حسب تقييم الأنشطة



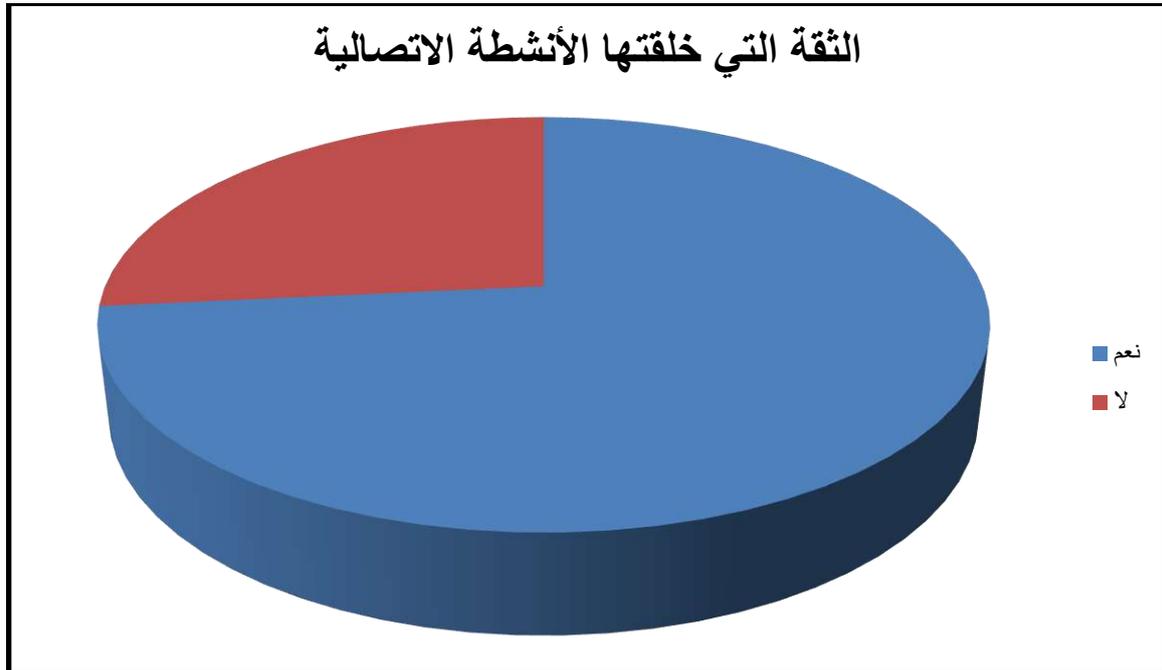
جدول(16):توزيع عينة الدراسة حسب إذا خلقت الأنشطة الاتصالية ثقة بينهم وبين المؤسسة

الثقة التي خلقتها الأنشطة الاتصالية	التكرارات	النسبة المئوية (%)
نعم	23	65.71%
لا	12	34.28%
المجموع	35	100%

## الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

أظهرت نتائج الجدول رقم (16) أن أغلبية أفراد العينة لديهم ثقة عن الأنشطة الاتصالية بنسبة 65.71 % و ليس لديهم ثقة بالأنشطة الاتصالية بنسبة 34.28 % .  
و هذا ما يفسر إعجاب أفراد العينة بالأنشطة التي تقدمها المؤسسة و يضعون ثقة كبيرة بها خاصة فيما يخص التعليمات و الإرشادات التي تقدمها المؤسسة حول مختلف معاملاتها و حول كيفية كسب العملاء .

شكل(16):توزيع عينة الدراسة حسب الثقة التي خلقتها الأنشطة الاتصالية



المحور الثالث: علاقة المرأة بالاتصال المؤسسي في المؤسسة

جدول(17):توزيع عينة الدراسة حسب الخدمات التي تقدمها المرأة في مديرية توزيع الكهرباء و الغاز

النسبة المئوية (%)	التكرارات	حسب الخدمات التي تقدمها المرأة في مديرية توزيع الكهرباء و الغاز
54.28 %	19	نعم
45.71 %	16	لا

## الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

100	35	المجموع	في حالة الإجابة ب "نعم" " الخدمات الأخرى
تبرير الإجابة			
% 14.28	05	خدمات إعلامية	
% 11.42	04	خدمات إعلامية تجارية	
% 28.57	10	خدمات إدارية	
% 100	19	المجموع	

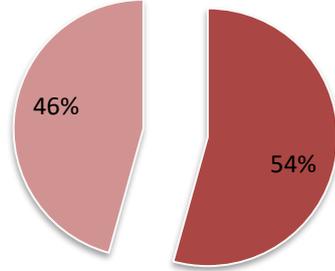
يوضح الجدول أعلاه رقم (17) أن مفردات عينة الدراسة لديهم فكرة عن الخدمات التي تقدمها المرأة في مديرية توزيع الكهرباء و الغاز بنسبة 54.28 % بالدرجة الأولى أما الأفراد الذين ليس لديهم فكرة عن الخدمات التي تقدمها المرأة في مديرية الكهرباء والغاز بلغت نسبتهم 45.71 % .

نلاحظ أن أفراد العينة البالغ عددهم 19 مفردة على دراية بالخدمات التي تقدمها المرأة و المتمثلة في الخدمات الإدارية بنسبة 28.57 % و الخدمات الإعلامية بنسبة 14.28 % و الخدمات الإعلامية التجارية بنسبة 11.42 % و هذا ما يظهر تنوع الخدمات التي تقدمها المرأة و هذا ما يوضحه الشكل 18 .

شكل(17):توزيع عينة الدراسة حسب سبب الخدمات التي تقدمها المرأة في مديرية توزيع الكهرباء و الغاز

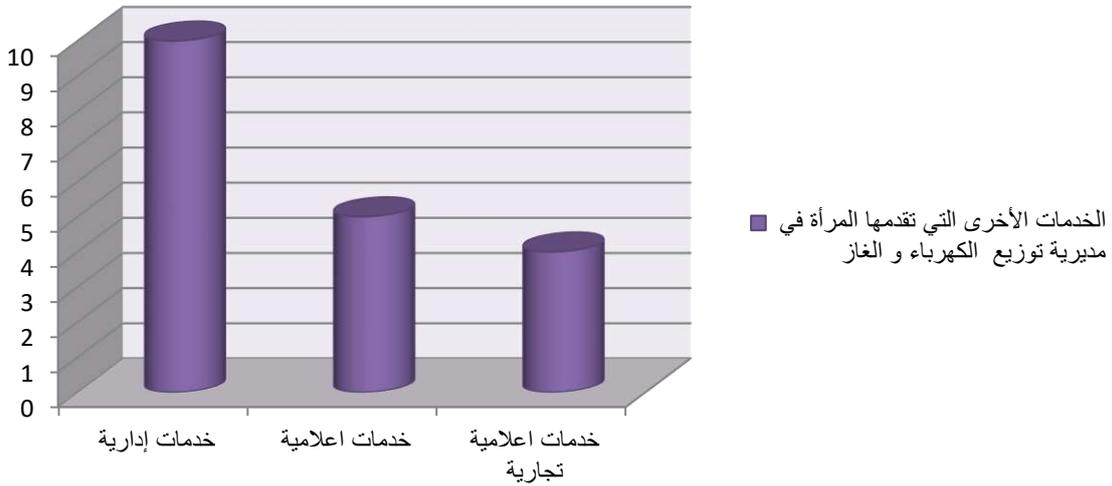
حسب الخدمات التي تقدمها المرأة في مؤسسة سونلغاز

■ لا ■ نعم



شكل (18): توزيع عينة الدراسة حسب الخدمات الأخرى التي تقدمها المرأة في مديرية توزيع الكهرباء و الغاز

الخدمات الأخرى التي تقدمها المرأة في مديرية توزيع الكهرباء و الغاز



جدول (18): توزيع عينة الدراسة حسب مستوى الخدمات التي تقدمها المرأة في مديرية توزيع الكهرباء و الغاز

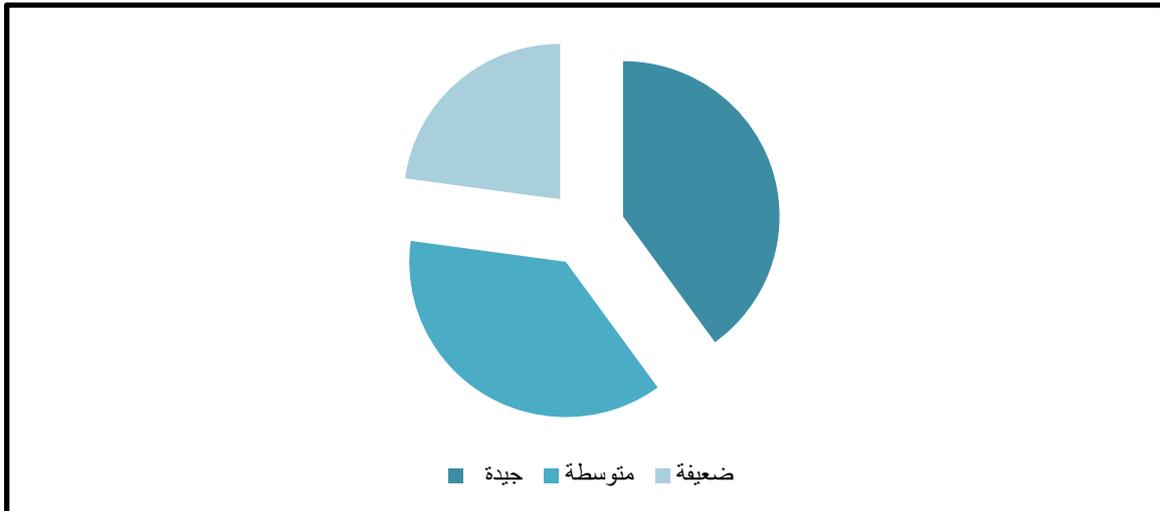
النسبة المئوية (%)	التكرارات	مستوى الخدمات التي تقدمها المرأة
--------------------	-----------	----------------------------------

## الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

في مديرية توزيع الكهرباء و الغاز		
جيدة	14	% 40
متوسطة	13	% 37.14
ضعيفة	08	% 22.85
المجموع	35	%100

تبين من خلال الجدول رقم (18) أن أفراد العينة اجمعوا على أن المرأة تقدم خدمات جيدة لمديرية توزيع الكهرباء و الغاز بنسبة 40 % في حين أنها تقدم خدمات متوسطة بنسبة 37.14 % و خدمات ضعيفة بنسبة 22.85 % .

هذا النتائج تعبر عن الدور المهم الذي تقوم به المرأة في المؤسسة و نوعية الخدمات التي تقدمها فيها و هذا ما يؤدي إلى زيادة فعالية الاتصال المؤسساتي .  
شكل(19):توزيع عينة الدراسة حسب مستوى الخدمات التي تقدمها المرأة في مديرية توزيع الكهرباء و الغاز



جدول(19):توزيع عينة الدراسة حسب مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة من طرف المرأة في مديرية توزيع الكهرباء و الغاز

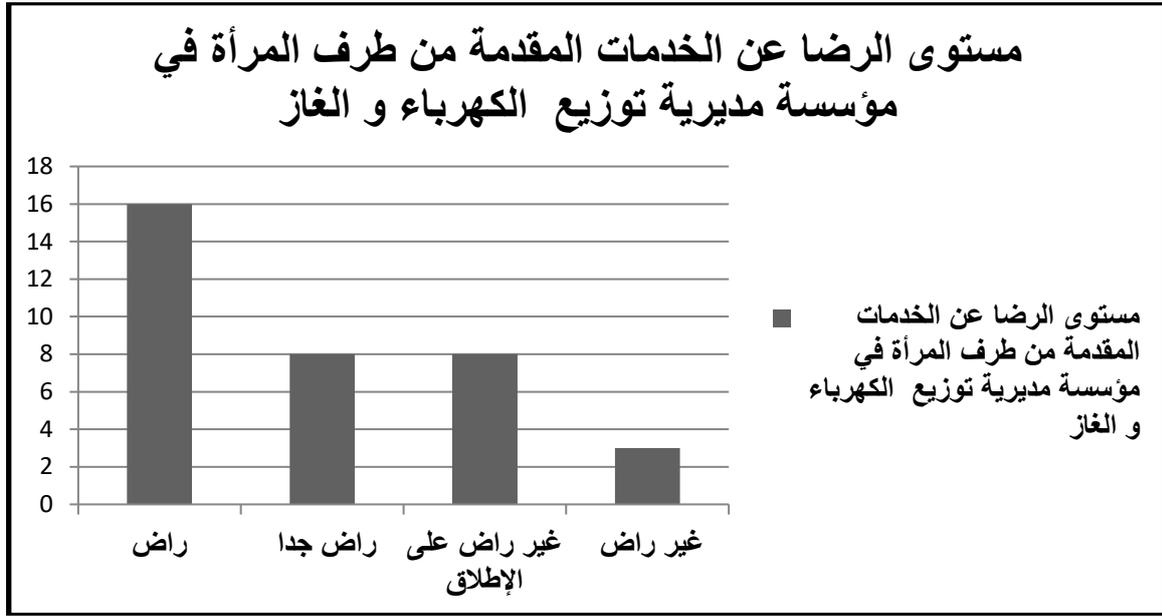
## الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

النسبة المئوية (%)	التكرارات	مستوى الرضا عن الخدمات المقدمة من طرف المرأة في مديرية توزيع الكهرباء و الغاز
45.71 %	16	راض
22.85 %	08	راض جدا
08.57 %	03	غير راض
22.85 %	08	غير راض على الإطلاق
100	35	المجموع

تبين من خلال الجدول رقم (19) أن أفراد العينة يتوزعون على 04 مجموعات تضم المجموعة الأولى الأفراد الراضين عن الخدمات المقدمة من طرف المرأة في مديرية توزيع الكهرباء و الغاز بنسبة 45.71% في حين ضمت كل من المجموعة الثانية هي الأفراد الراضين جدا و المجموعة الثالثة الأفراد غير راضين على الإطلاق حيث تساوت كلاهما في النسبة التي بلغت 22.85% أما المجموعة الرابعة ضمت الأفراد الغير راضين بنسبة تقدر ب 08.57 % .

هذه النتائج تعبر على أن المرأة تقدم خدمات جيدة على مستوى المؤسسة و هذا ما يجعلها تعطي صورة حسنة على الأداء و الأنشطة التي تقوم بها.

شكل(20):توزيع عينة الدراسة حسب مستوى الرضا عن هذه الخدمات المقدمة من طرف المرأة في مديرية توزيع الكهرباء و الغاز



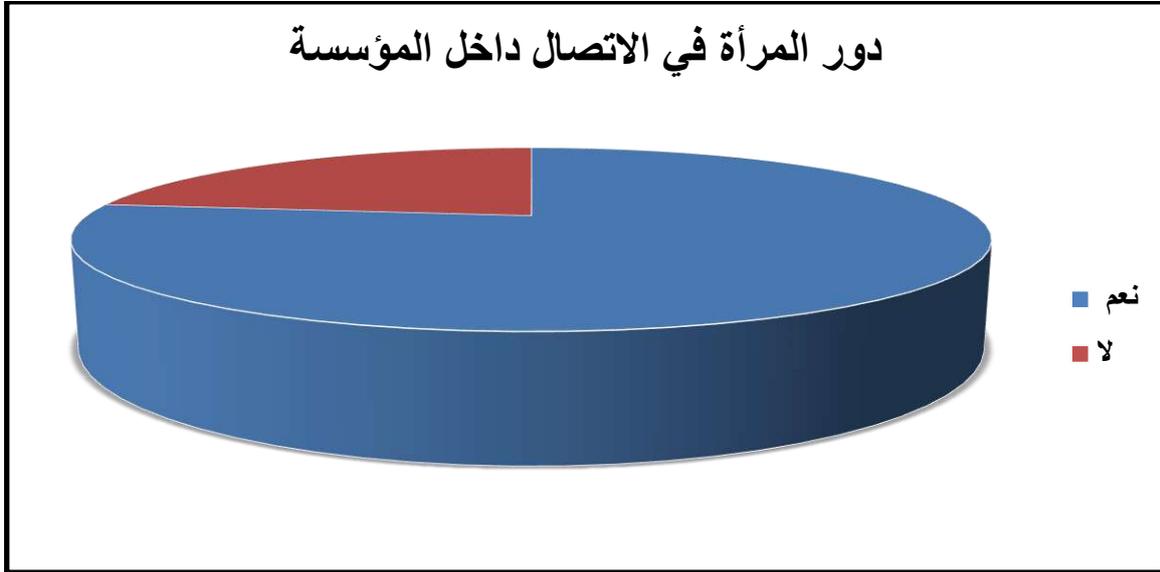
جدول (20): توزيع عينة الدراسة حسب إذا كان للمرأة كان دور في الاتصال داخل المؤسسة

النسبة المئوية (%)	التكرارات	دور المرأة في الاتصال داخل المؤسسة
77.14%	27	نعم
22.85%	08	لا
100	35	المجموع

تبين من خلال الجدول رقم (20) أن أفراد أجابوا بأنه ليس للمرأة دور في الاتصال داخل المؤسسة بنسبة 22.85 % أما الذين أجابوا بأن لها دور في الاتصال داخل المؤسسة بلغت نسبتهم 77.14%.

نفسر هذه النتائج أن المرأة لها دور مهم في الاتصال داخل المؤسسة من خلال نشر المعلومات حول طريقة تأدية العمل وتبادل المعلومات و المستجبات مع العاملين مما يساهم في السير الحسن للمؤسسة و التواصل الجيد للمرأة داخل العمل و طريقتها المستخدمة في إيصال المعلومات .

شكل (21): توزيع عينة الدراسة حسب دور المرأة في الاتصال داخل المؤسسة



جدول (21): توزيع عينة الدراسة حسب مساهمة المرأة في تدعيم الاتصال المؤسسي داخل المؤسسة

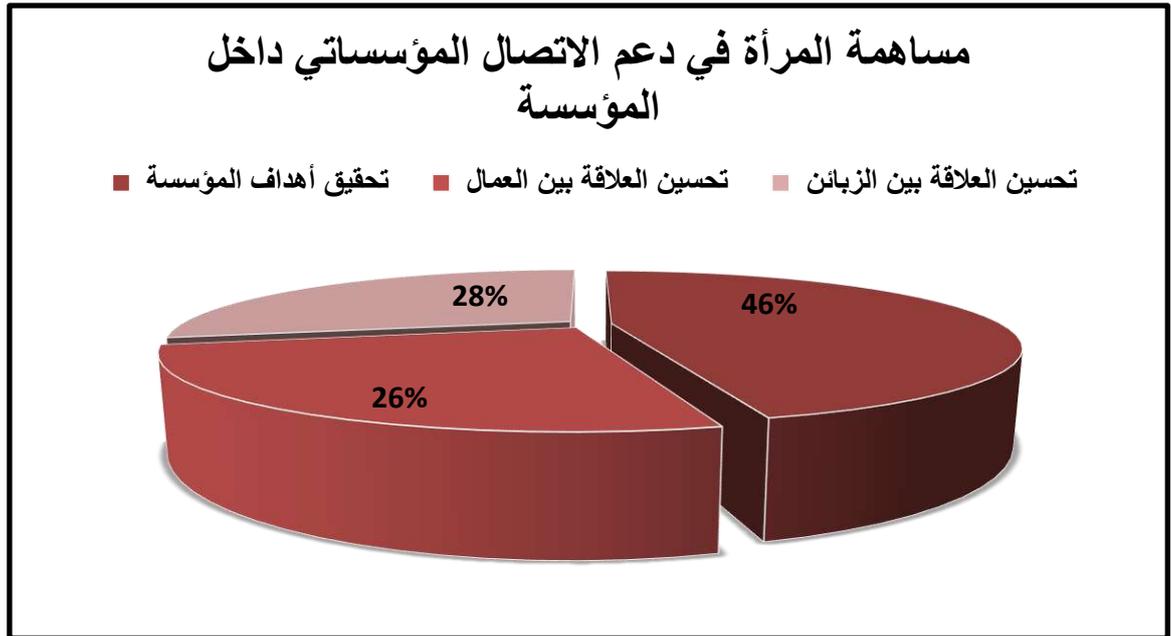
النسبة المئوية (%)	التكرارات	مساهمة المرأة في تدعيم الاتصال المؤسسي داخل المؤسسة
45.71 %	16	تحقيق أهداف المؤسسة
25.71 %	09	تحسين العلاقة بين العمال
28.57 %	10	تحسين العلاقة بين الزبائن
100	35	المجموع

تبين من خلال الجدول رقم (21) أن أفراد العينة البالغ عددهم 35 مفردة حيث جزء منهم عبر عن رأيه في مساهمة المرأة في تدعيم الاتصال المؤسسي داخل المؤسسة

## الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

تمكن من تحقيق أهداف المؤسسة بنسبة 45.71 % و من تحسين العلاقة بين الزبائن بنسبة 28.57 % ، أما تحسين العلاقات بين العمال بلغت نسبتها 25.71 % .  
هذه النتائج تعبر على المساهمة الجيدة و الفعالة للمرأة في دعم الاتصال المؤسساتي حيث تسعى إلى تحقيق أهداف المؤسسة و بالتالي المشاركة في تطويرها و تحسين العلاقة مع الزبائن لجذبهم و كسب ثقتهم و تلبية احتياجاتهم وهذا ما ينعكس إيجابا على المؤسسة ككل .

شكل(22):توزيع عينة الدراسة حسب مساهمة المرأة في تدعيم الاتصال المؤسساتي داخل المؤسسة



جدول(22):توزيع عينة الدراسة حسب تقييم مساهمة المرأة في تحقيق الاتصال المؤسساتي

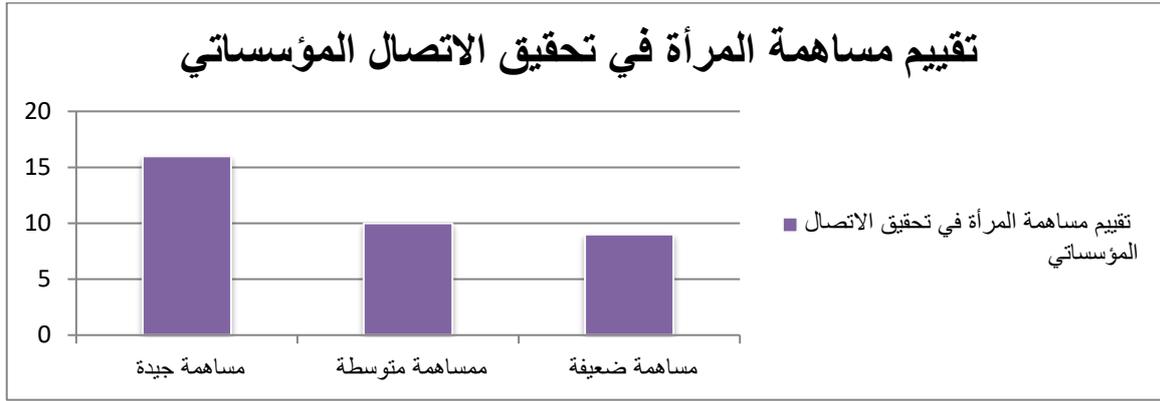
النسبة المئوية (%)	التكرارات	مساهمة المرأة في تحقيق الاتصال
--------------------	-----------	--------------------------------

## الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

المؤسستي		
مساهمة جيدة	16	45.71 %
مساهمة متوسطة	10	28.57 %
مساهمة ضعيفة	09	25.71 %
المجموع	35	100

تبين من خلال الجدول رقم (22) أن أفراد العينة معجبون بمساهمة المرأة في تحقيق الاتصال المؤسستي حيث بلغت نسبة المساهمة الجيدة 45.71 % و 28.57 % هي نسبة المساهمة المتوسطة ، أما المساهمة الضعيفة بلغت نسبتها 25.71 % . هذه النتائج تدل على أن للمرأة مساهمة فعالة في تحقيق الاتصال المؤسستي فهي تعمل على الأداء الجيد و السير الحسن للمؤسسة من خلال التواصل بين مختلف العاملين و كسب ثقة العملاء و تقديم الخدمات الجيدة لهم فهي تعد بمثابة همزة الوصل بين مختلف المؤسسة و العملاء .

شكل (23): توزيع عينة الدراسة حسب تقييم مساهمة المرأة في تحقيق الاتصال المؤسستي



### ثالثا/النتائج العامة للدراسة :

توصلت من خلال الدراسة الميدانية التي أجريتها على عمال مديرية التوزيع و الكهرباء بولاية ورقلة بالاعتماد على استمارة الاستبيان كأداة جمع البيانات و القيام عملية التحليل و التفسير للمعطيات الميدانية تم التوصل إلى مجموعة من النتائج وهي:

- أغلبية عمال المؤسسة من فئة الإناث بنسبة 85.71 % خاصة الذين ينتمون إلى الفئة 35 سنة فما فوق و ذو المستوى الدراسي كما يلي معهد مهني ، حيث يحتل هذا المستوى المرتبة الأولى بنسبة 60 % و لديهم الأقدمية أكثر من 10 سنوات بنسبة 65.71 %
- الاتصال المؤسسي عصب الأنشطة الإدارية بنسبة 71.42 % و المعلومات التي يوفرها الاتصال المؤسسي هي معلومات حول العمل بنسبة 60 % و يعتمدون على الاتصال المؤسسي الداخلي و الخارجي معا بنسبة 77.14 % .
- الاتصال المؤسسي المتداول في المديرية هي الاتصال الكتابي بنسبة بلغت 37.14 % و آليات الاتصال المستخدمة داخل المؤسسة هي آلية البريد التي تحتل أعلى نسبة قدرت ب 57.14 % و سهولة الاتصال داخل المؤسسة بلغت نسبة 62.85 % .
- أن المؤسسة تستخدم الاتصال المؤسسي بنسبة عالية بلغت 62.85 % وفق عدة وسائل اتصالية أهمها الإعلانات بنسبة 51.42 % معتمدة على التلفزيون

- و الأشخاص المكلفون بالاتصال بنسبة متساوية تقدر ب 34.28 % الذي جذبهم لذلك هو طريقة المحتوى بدرجة كبيرة و ذلك من خلال النسبة التي حققتها و التي بلغت 51.42 % و هذا ما أدى بهم إلى تقييم أنشطة المؤسسة بالجيد بنسبة 40% بالدرجة الأولى و خلقت بينهم و لديهم ثقة بنسبة 65.71 % .
- تقدم المرأة في مديرية توزيع الكهرباء و الغاز خدمات بلغت نسبتهم 45.71% ، أهمها الخدمات الإدارية بنسبة 28.57 % و هي خدمات جيدة بنسبة 40 % وهم راضين عن الخدمات المقدمة من طرف المرأة في المديرية بنسبة 45.71 %
- أن للمرأة دور في الاتصال داخل المؤسسة بلغت نسبتهم 77.14% و تساهم في دعم الاتصال المؤسسي داخل المؤسسة من خلال تحقيق أهداف المؤسسة بنسبة 45.71 % و نسبة مساهماتها الجيدة في تحقيق الاتصال المؤسسي بلغت 45.71 % .

### رابعاً/التوصيات و الاقتراحات:

- في آخر هذه الدراسة نقترح التوصيات التالية:
- الاهتمام بالاتصال المؤسسي و إعطائه أهمية أكبر .
- ضرورة تطوير و تعميم التكنولوجيات الحديثة على مستوى المديرية لتسهيل عملية الاتصال بالجمهور الداخلي و الخارجي .
- دعم الوسائل الاتصالية بوسائل حديثة كاللوحات الالكترونية و غيرها .
- تحفيز المرأة و تدعيم دورها مادياً و معنوياً للاستمرار في تحسين أدائها و تفعيل دورها داخل المؤسسة .
- تقوية و تدعيم دور المرأة الفعال و إعطائها الفرصة في إبراز قدراتها و العطاء أكثر للسير الحسن للمؤسسة .

## الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

---

- ضرورة تكوين العاملين و خاصة المرأة و الاستفادة من دورات في مجال التقنيات و الاستراتيجيات الرقمية الحديثة في مجال الاتصال الرقمي أي في مجال البيئة الرقمية.

خاتمة

### خاتمة

كشفت الدراسة دور المرأة في دعم الاتصال المؤسسي داخل المنظمات و ذلك بناءا على استخدامها للاتصال المؤسسي الذي يعد عصب الأنشطة الإدارية و من أهم ما خلصت إليه الدراسة أن للمرأة مساهمة جيدة في الاتصال المؤسسي الذي يعتمد على الوسائل الكتابية بدرجة كبيرة .

و منه تشكل المرأة عنصر بارز في و عضو فعال في دعم الاتصال المؤسسي داخل المؤسسة حيث تعمل على السير الحسن للمؤسسة و تحقيق أهدافها من خلال مختلف الخدمات التي تقدمها و من الرضا الذي حضيت به من مختلف الأفراد الداخليين و الخارجييين و الثقة التي اكتسبتها .

# قائمة المراجع

## المراجع و المصادر باللغة العربية

### 1-المعاجم و القواميس

- أبو مصلح: معجم علم الاجتماع، دار المشرق الثقافي، الأردن، 2008.
- شوقي ضيف: المعجم الوسيط، مكتبة الشروق الدولية، مصر، ط4، 2004.
- معين خليل عمر: معجم علم الاجتماع المعاصر، دار الشرق، عمان، 2006 .

### 2-الكتب

- أحمد بن مرسل:مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام و الاتصال ، دار الفكر العربي ، القاهرة،2005.
- أحمد طرطار، تقنيات المحاسبة العامة في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، 1999.
- إبراهيم بن برك الجوير: عمل المرأة في المنزل و خارجه، مكتبة العبيكان، ط1،1990 .
- جميل أحمد توفيق، الإدارة المالية، دار النهضة العربية، بيروت،1982.
- جيهان ذياب الناقلولا: الآثار الأسرية الناجمة عن خروج المرأة السورية للعمل، الهيئة العامة السورية للكتاب، دمشق، د ط، 2011 .
- راسم محمد الجمال ،مقدمة في مناهج البحث في الدراسات الإعلامية ،ب ط ،دار النشر مركز جامعة القاهرة للتعليم المفتوح،القاهرة ،مصر ، 1995 .
- سيد عبد النبي محمد: إعادة ابتكار المؤسسات للوصول إلى التميز،2018.
- صالح مصطفى الفوال: معالم التفكير السوسيولوجي، دار الفكر العربي، القاهرة، 1998.
- طاهر بن خرف الله وآخرون : الوسيط في الدراسات الجامعية،الجزء الرابع، دار هومة ، الجزائر ، 2003.

- عاطف عدلي العبد، مدخل إلى الاتصال والرأي العام: الأسس العلمية والتطبيقات العربية، دار الفكر العربي للطبع والنشر، الطبعة الأولى، 2007.
- فضيل دليو: اتصال المؤسسة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003 .
- كمال الحاج: نظريات الإعلام و الاتصال، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا، 2020 .
- مروان عبد المجيد إبراهيم ، أسس البحث العلمي لإعداد الرسالة الجامعية، مؤسسة الوراق ، الأردن، 2000.
- مصطفى حميد الطائي ، خبير ميلاد أبو بكر: مناهج البحث العلمي وتطبيقاتها في الإعلام والعلوم السياسية، دار الوفاء، الاسكندرية ، 2001 .
- موريس أنجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ، دار القصبه للنشر، الجزائر ، 2006.
- هشام الفولي: الاتصال من الإشارة إلى الميتافيرس، ط 1 ،مؤسسة طيبة للنشر و التوزيع، القاهرة، 2021 .
- 3- المذكرات و الرسائل الجامعية**
- آمنة بوجنانة: المشكلات الاجتماعية والمهنية للمرأة العاملة في الفضاءات التجارية قالمة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص: علم اجتماع تنظيم وعمل، جامعة 8 ماي 1954 قالمة ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، قسم علم الاجتماع، 2020/2019.
- حكيمة حاج علي : تأثير التحرش الجنسي على الاستقرار المهني للمرأة العاملة ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس الاجتماعي ، جامعة مولود معمري، تيزي وزو ، 2014
- دلال مصباحي ، فادية نايب: واقع المرأة العاملة في المؤسسة الجزائرية -دراسة ميدانية بالعيادة المتخصصة في الأمومة والطفولة تيسميسيلت ، مذكرة مكملة لنيل

شهادة ماستر الطور الثاني ل.م.د في علم الاجتماع عمل وتنظيم،كلية العلوم  
الإنسانية و الاجتماعية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة ابن خلدون تيارت،  
2022/2021 .

#### 4-المجلات و الدوريات

- حيدر خضر سليمان: دوافع العمل لدى المرأة العاملة، مجلة جامعة تكريت للعلوم  
الإنسانية، العدد4، جامعة الموصل، 2007.
- دلال بحري: النظرية النسوية في التنمية،مجلة المفكر ،العدد 15 ،جامعة الحاج  
لخضر باتنة .
- د .مباركة خمقاني :أساليب وأدوات تجميع البيانات ، مجلة الذاكرة، تصدر عن مخبر  
التراث اللغوي والأدبي في الجنوب الشرقي الجزائري، العدد التاسع ،جوان  
2017،جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

#### 5-المقابلات

- مقابلة شخصية مع رئيس مصلحة مكلف بالاتصال بمؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز  
ورقلة ، 2024/04/10 ، 09:00 .

#### 6-المواقع الالكترونية

- الحوار المتمدن، s، > debat > <https://www.ahewar.org> ، بوشبور عبد الحميد  
بن النية عبد الإله- نظريات الاتصال.
- موسوعة الاقتصاد والتمويل الإسلامي -وظيفة-التخزين-والمؤسسة ،  
<https://iefpedia.com> ، تعريف المؤسسة و أهدافها .

## المراجع و المصادر باللغة العربية

- Alces Marchelli : « cc les sciences de l'information et de la commotion », édition hachette, Paris,1995.
- Amine Bartoli: commination et organisation élution les origami tison pains. 1994.
- J. FERICELLI et C. JESSUA ,1983.
- Marc. G uillaum : ou vont les autoroutes de l'information, édiction daxartes and vie ,paris, 1997.
- Marre Helene : Westphalien commination Troisième, édition Duodi,punis, 1998.

# قائمة الملاحق

جامعة قاصدي مرباح ورقلة  
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية  
قسم علوم الإعلام و الاتصال

في إطار إجراء دراسة ميدانية لنيل شهادة الماستر تخصص علوم الإعلام و الاتصال تخصص اتصال، نضع بين أيديكم استمارة استبيان، راجين منكم الإجابة عن أسئلتكم، ونحيطكم علما بأن المعلومات التي تدلون بها سريّة تستخدم فقط لأغراض البحث العلمي و في سبيل ذلك فإننا نتوقع منكم المساهمة في إنجاح هذه الدراسة و ذلك بالإجابة بكل موضوعية على كافة الأسئلة و ذلك بالإجابة بوضع علامة (X) في الخانة التي تتفق مع رأيكم علما بأن هذه المعلومات تستخدم لغرض البحث العلمي فقط. نشكركم مقدما عن جهودكم و حسن تعاونكم .

استمارة استبيان حول:

## دور المرأة في دعم الاتصال المؤسسي داخل المنظمات

تحت إشراف الأستاذ:

د. حفيان عبد الوهاب

من إعداد الطلبة:

- مروة النجمي

- نسرين برحمون

السنة الجامعية 2024/2023

## البيانات الشخصية

1. الجنس : ذكر  أنثى
2. السن : (25-20)  (30-26)  (35-31)  35 فما فوق
3. المستوى التعليمي: ابتدائي  متوسط  تكوين  معهد مهني  جامعي
4. الأقدمية في المؤسسة: أقل من 5 سنوات  5-10 سنوات  أكثر من 10 سنوات
- المحور الأول: طبيعة الاتصال المؤسساتي المتداول في المؤسسة
- 1- هل يعتبر الاتصال المؤسساتي عصب الأنشطة الادارية ؟
- نعم  لا  أحيانا
- 2- ما هي المعلومات التي يوفرها الاتصال المؤسساتي؟
- يوفر معلومات حول العمل  يوفر معلومات حول المشاكل و حلولها
- يوفر معلومات حول العاملين  معلومات أخرى
- 3- هل يحقق الاتصال المؤسساتي التفاعل بين المستويات الوظيفية بالمؤسسة؟
- نعم  لا  أحيانا
- 4- هل تعتمد المؤسسة على الاتصال المؤسساتي الداخلي و الخارجي معا؟
- نعم  لا
- 5- ما هي طبيعة الاتصال المؤسساتي المتداول في المنظمة أو المؤسسة؟
- اتصال شفهي  اتصال كتابي  اتصال رقمي  اتصال سمعي بصري
- 6- ما هي آليات الاتصال المستخدمة داخل المؤسسة ؟
- البريد  الهاتف  الواتساب  وسائل التواصل الاجتماعي
- 7- هل هناك سهولة في الاتصال داخل المؤسسة ؟
- دائما  أحيانا  نادرا

المحور الثاني: استخدام المؤسسة (مديرية توزيع الكهرباء و الغاز ) للاتصال  
المؤسساتي

1- هل تستخدم المؤسسة الاتصال المؤسساتي ؟

نعم  لا  أحيانا

2- ما هي الوسائل التي تستخدمها مؤسسة سونلغاز في الأنشطة الاتصالية ؟

إعلانات  تقارير مراسلات  ندوات و اجتماعات  هاتف   
انترنت

3- ما هي طريقة المعتمدة في تنظيم هذه الأنشطة ؟

الإذاعة  التلفزيون  حملات تحسيسية  أشخاص مكلفون  
بالاتصال

4- ما هي الأشياء التي جذبتكم في تنظيم هذه الأنشطة؟

طريقة الاستقبال  طريقة المحتوى  طرق أخرى

اذكرها.....

5- ما هو تقييمك لهذه الأنشطة؟

جيدة  متوسطة  ضعيفة

6- هل خلقت هذه الأنشطة الاتصالية ثقة بينك وبين المؤسسة؟

نعم  لا

المحور الثالث: علاقة المرأة بالاتصال المؤسساتي في المؤسسة

1- هل لديك فكرة عن الخدمات التي تقدمها المرأة في مديرية توزيع الكهرباء و الغاز؟

نعم  لا

-إذا كانت الإجابة بنعم ما نوع هذه الخدمات ؟

.....  
.....  
2- ما هو رأيك حول مستوى الخدمات التي تقدمها المرأة في مديرية توزيع الكهرباء و  
الغاز ؟

جيدة  متوسطة  ضعيفة

3- كيف تقدر مستوى الرضا عن هذه الخدمات المقدمة من طرف المرأة في مديرية  
توزيع الكهرباء و الغاز ؟

راض جدا  راض  غير راض  غير راض على الإطلاق

4- هل ترى أن المرأة كان لها دور في الاتصال داخل المؤسسة ؟

نعم  لا

5- كيف ساهمت المرأة في تدعيم دعم الاتصال المؤسساتي داخل المؤسسة؟

تحقيق أهداف المؤسسة  تحسين العلاقة بين العمال  تحسين العلاقة بين

الزيائن

6- ما تقييمك لمساهمة المرأة في تحقيق الاتصال المؤسساتي ؟

مساهمة جيدة  مساهمة متوسطة  مساهمة ضعيفة

الجدول رقم (23): جدول يوضح صدق المحكمين

اسم و لقب الأستاذ المحكم	القسم	الملاحظة
تومي فضيلة	علوم الإعلام و الاتصال	استبيان مقبول مع بعض الملاحظات
حمامي محرز	علوم الإعلام و الاتصال	استبيان مقبول
صانع رابح	علوم الإعلام و الاتصال	استبيان مقبول مع بعض الملاحظات