

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة  
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية



مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي

ميدان: العلوم الاجتماعية

الشعبة: علم الاجتماع والديموغرافيا

التخصص: علم اجتماع الاتصال

إعداد الطالبة: بن الضب سعيدة

بعنوان:

تصور النشاط الاتصالي لدى مستخدمي الجامعة لمصلحة الخدمات الاجتماعية  
جامعة ورقلة نموذجاً

نوقشت يوم...../...../.....

لجنة المناقشة

الأستاذ.....أستاذ مساعد (أ)...جامعة قاصدي مرباح- ورقلة..... رئيساً

الأستاذ...بن زيان محفوظ. أستاذ مساعد (أ)...جامعة قاصدي مرباح- ورقلة..... مشرفاً ومقرراً

الأستاذة:.....أستاذ مساعد (أ)...جامعة قاصدي مرباح- ورقلة..... مناقشا

السنة الجامعية: 2020/2019

# الإهداء

الحمد لله رب العالمين والصلاة على خاتم الأنبياء والمرسلين

أهدي هذا العمل إلى

من دفعني إلى منبرج العلم والمعرفة وكافح من أجل تربيتي وتعليمي أبي الغالي حفظه الله

قرة عيني ومهجة قلبي ومن كانت سندا لي في حياتي أمني الحبيبة والغالية رحمها الله وأسكنها فسيح

جناته

إلى وإخوتي كل باسمه

إلى رمز انتمائي كل أقاربي الأعزاء

الأصدقاء وكل الأحباب

إلى كل طلبة السنة الثانية ماستر علم إجماع إيصال دفعة 2020

كل من رافقني في مسيرتي الدراسية وخاصة الجامعية منها

كل من سقط من قلبي سهوا

سعيدة بن الضب

## الشكر والعرفان

أشكر الله عز وجل على توفيقه لنا في إتمام هذا العمل المتواضع بجامعة  
قاصدي- مباح ورقلة- نتقدم بفائق التقدير وأوفى شكر وامتنان للأستاذ  
المشرف بن زياتي محفوظ على تقييمه لهذا العمل وقبوله الإشراف عليه كما  
أتقدم بشكر خاص وعرفان لصديقتي وأختي الفاضلة مفيدة خروبي على كل  
ما منحته وقدمته لي من إرشادات وتوجيه لإتمام هذا العمل من جهد ووقت  
في انجازه

## ملخص الدراسة

تتنوع أهداف الدراسات بتتوع مشكلاتها والبحث حولها لذلك هدف هذه الأخيرة أي الدراسة الحالية إلى معرفة تصور النشاط الاتصالي لمصلحة الخدمات الاجتماعية لمستخدمي الجامعة، جامعة ورقة نموذجاً

- انطلاقاً من الفرضيات التالية فقد كانت الفرضية العامة كما يلي
- هناك علاقة التصورين النشاط الاتصالي لمصلحة الخدمات الاجتماعية ومستخدمي الجامعة تدرج تحتها الفرضيات الجزئية التالية:
- الفرضية الأولى:
- هناك علاقة بين طبيعة الوظيفة وتصور النشاط الاتصالي لمصلحة الخدمات لدى مستخدمي الجامعة هناك علاقة بين طبيعة الاتصال وتصور النشاط الاتصالي لمصلحة الخدمات لدى مستخدمي الجامعة، وللتأكد أي التحقيق من هذه الفرضيات قمنا بالاعتماد على إجراءات منهجية وهي كالتالي: فقد اختير المنهج الوصفي باعتباره الأنسب لهذه الدراسة، إضافة إلى دليل المقابلة كأداة مناسبة أيضاً، وقد تم اختيار العينة الحصيفة باعتبارها الأنسب

## Le résumé

Les objectifs des études visent à être conscients de la diversité de leurs problèmes et des régimes qui les entourent

Par conséquent cette dernière étude vise à connaître la perception de l'activité de communication au profit des services sociaux chez les utilisateurs universitaires à l'université de Ouagadougou comme modèle.

Sur la base des hypothèses suivantes :

Il existe une relation entre la perception de l'activité de communication au profit des utilisateurs de l'université

-sous lui tombent les sous hypothèses suivantes :

-il existe une relation entre la nature de l'emploi et la perception de l'activité de communication au profit des services sociaux parmi les utilisateurs universitaires pour s'assurer que toute vérification de ces hypothèses, nous sommes appuyés sur des procédures systématiques, comme suit : En plus du guide d'entretien comme outil approprié également, l'échantillon de quota, a été choisi comme étant le plus approprié et sert notre étude, composé de 30 éléments provenant de deux collèges : le collège des sciences humaines et sociales et le collège des lettres une part pour les professeurs, une part pour les agents administratifs permanents et une part pour les travailleurs professionnels la méthode descriptive a été choisie comme la plus appropriée pour cette étude.

مقدمة

## مقدمة:

إن نجاح أي منظمة واستمرارها يعود أساسا إلى الإتصال الفعال ، وذلك بالتفاعل الذي يحدثه هذا الأخير بين أفرادها أو بينها وبين أفراد آخرين أو مؤسسات أو جمهور خارجي ، في إطار الهيكل التنظيمي الذي يقتضي تبليغ المعلومات والأوامر والتعليمات والمطالب إلى مختلف الجهات المعنية فإن وجود هيكل للإتصال يصبح أمرا ضروريا لتحقيق أهداف المرجوة ويرتبط الإتصال الذي يتخذ في هذه الحالة أنماطا وأشكال رسمية وغير رسمية بالهيكل التنظيمي وتصبح حركة الإتصال مرتبطة لهذا الهيكل بحيث يتم الإتصال عموديا من أسفل إلى أعلى ،ومن أعلى إلى أسفل وبهذا يمكن التحدث عن هذا النوع من النشاط الإتصالي لمعرفة ممارسته داخل المؤسسات التنظيمية والتعليمية إضافة الى الهياكل والمؤسسات الجامعية منها مصلحة الخدمات الإجتماعية ومدى تأثيره أي نشاطها الإتصالي على تصور الأساتذة والموظفين أي العمال في الجامعة ، جامعة ورقلة نموذجاً على عينة تضم بعض الأساتذة والعمال الدائمين والعمال المؤقتين ، وفقا لخطة منهجية ضمت جانبين ،الجانب الأول يمثل الجانب النظري وهو كالأتي الفصل الأول تم فيه تقديم لموضوع الدراسة من تحديد الإشكالية والفرضيات الخاصة بها وأسباب إختيار الموضوع كما تم التطرق لأهمية الدراسة وأهدافها ، وقد تم التعرض لتعريف مفاهيم الدراسة تعريفا إجرائيا ، ثم الدراسات السابقة إضافة إلى المدخل النظري . أما الجانب الثاني يمثل للفصل الثاني فهو يتعلق بمجالات الدراسة ،ومتغيرات الدراسة والنتائج العامة ، واعتمدت على بعض المراجع الآتية :

1- إيان ، كريب، النظرية الإجتماعية من بارسونز إلى هابر ماس، ( ترجمة محمد حسين غلوم، دط، عالم

المعرفة ، الكويت،1999).

- 2- رشيد، زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الإجتماعية، ( ط3، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008 ).
- 3- رشيد، زرواتي، منهجية العلوم الاجتماعية، (دار الكتاب الحديث، الجزائر، 2004).
- 4- سعيد، سبعون، الدليل المنهجي في إعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع، ( ط2، دار القصة للنشر، الجزائر، 2012).
- 5- سعيدة، شين، التصورات الإجتماعية للطب الشعبي - دراسة ميدانية في منطقة الزيبان- ( أطروحة دكتوراه في علم اجتماع التنمية، إشراف ميلود سفاري، جامعة محمد خيضر - بسكرة- الجزائر، 2014-2015).
- 6- عفيفة، لعجال، دور الخدمة الإجتماعية في التأهيل الإجتماعي والمهني للمتخلفين عقليا - دراسة ميدانية بالمركزين الطبي التربوي للمتخلفين عقليا الدقسي 1 والدقسي 2 قسنطينة، ( رسالة ماجستير في علم اجتماع الخدمة الإجتماعية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2004-2005).



## فهرس المحتويات

الصفحة	فهرس المحتويات
/	شكر وعرفان .....
/	إهداء.....
/	ملخص الدراسة.....
أ - ب	مقدمة.....
<b>تصور النشاط الإتصالي لدى مستخدمى الجامعة لمصلحة الخدمات الإجتماعية</b>	
05	تمهيد.....
05	1- أسباب إختيار الموضوع.....
05	2- أهداف الدراسة.....
06	3- أهمية الدراسة.....
06	4- الدراسات السابقة.....
11	5- إشكالية الدراسة.....
15	6- فرضيات الدراسة.....
15	7- مفاهيم الدراسة .....
19	8- منهجية الدراسة.....
23	9- المقاربة النظرية الموجهة للبحث .....
24	10- مجالات الدراسة.....
26	11- عينة الدراسة.....
26	خاتمة.....
18	قائمة المراجع.....
	الملاحق.....

تصور النشاط الاتصالي لدى مستخدمي  
الجامعة لمصلحة الخدمات الاجتماعية

## تمهيد:

بعد اختيار موضوع البحث وصياغته صياغة علمية لا بد للباحث من بناء موضوعه منهجيا وفق خطوات البحث العلمي المتعارف عليها وفي هذا الصدد تطرقنا إلى العناصر التالية: أسباب إختيار الموضوع، أهداف الدراسة ، أهمية الدراسة، الدراسات السابقة ، إشكالية الدراسة، فرضيات الدراسة، مفاهيم الدراسة، منهجية الدراسة، المقاربة النظرية الموجهة للدراسة، مجالات الدراسة ، عينة الدراسة.

## 1- أسباب اختيار الموضوع:

- معرفة الظروف والحالة المعيشية التي يمر بها الموظف في هذا المجال.
- معرفة مدى إطلاع الموظفين والأساتذة على برامج الخدمات الاجتماعية.
- بعض الإشكالات والاستفسارات حول الخدمات المقدمة من طرف الأساتذة والعمال.
- رغبة الطالبة بتحسيس مصلحة الخدمات الاجتماعية بأهمية الاتصال ونجاحه يؤدي الى استمرارية المؤسسة.

## 2- أهداف الدراسة:

- تصور الأساتذة والعمال للخدمات المقدمة لهم من طرف المصلحة.
- مدى تفريق العمال والأساتذة بين لجنة الخدمات: الهيئة التشريعية وهيكل التسيير: الهيئة التنفيذية.
- اكتشاف مدى أهمية الاتصال في تحقيق مطلب التوازن والتكامل بين أعضاء مصلحة الخدمات وبين الأساتذة والعمال.
- توضيح العراقيل التي تعيق السير الحسن للنشاط الاتصالي لمصلحة الخدمات الإجتماعية، والتي من شأنها أن تجعله غير فعال.

### 3- أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية موضوع الدراسة في أهمية المؤسسات الإجتماعية عموماً والمؤسسات الخدمية خصوصاً والتي تقوم بوظائف معينة وتقدم خدمات لجمهورها ، وبما أن الجامعة تعتبر مؤسسة مهمة والتي تضم عدة مصالح من بينها كصلحة الخدمات الإجتماعية 'فتمثل أهميتها في الخدمات التي تقدمها للأساتذة والعمال لتحقيق أهدافها المنشودة وهو إرضائهم ، ومن أهميتها مدى معرفة الأساتذة والموظفين بالبرامج والخدمات المقدمة لهم ومحاوله تحسين البرامج وتعديلها وتحسين الخدمات المقدمة لعد معرفة آرائهم .

### 4- الدراسات السابقة:

إن كل مشكلة أو دراسة تصادف الباحث لا بد له من جمع معلومات حول المشكلة قيد الدراسة وكذا الإطلاع على الدراسات التي أجريت حولها أو حول أحد متغيري الدراسة فهي تعتبر بمثابة حجر الأساس بحيث تساعد الباحث على بناء فرضياته أو منهجه أو تقنيات وأدوات البحث من خلال الإطلاع على الدراسات السابقة المشابهة لدراسة الباحث وبمأن دراستنا حول النشاط الإتصالي لمصلحة الخدمات فهناك العديد من الدراسات التي أجريت حول الإتصال داخل المصالح والمؤسسات من بينها :

### 4-1 الدراسة الأولى:

للأستاذ مازن سليمان الحوش والمعنونة ب: الإتصال وتأثيره على تنظيم المؤسسة الإعلامية وقد أجراها الباحث بمؤسسة إذاعة الأوراس ، ولاية باتنة ، رسالة مكتملة لنيل الماجستير في علم الاجتماع .

وكانت الإشكالية كالآتي : ما تأثير الإتصال كعملية وتنظيمه داخل المؤسسة ؟ وتندرج تحته الأسئلة الفرعية التالية :

- ماهي أنواع الإتصال الأكثر نجاعة في المؤسسة ؟

- كيف تؤثر قنوات الإتصال على جماعة العمل داخل المؤسسة ؟

- كيف تحقق عملية الإتصال الغرض المطلوب ؟

- مامدى فعالية التأثير بين الأعضاء داخل المؤسسة ؟

وللإجابة على هذه التساؤلات صاغ الفرضيات التالية :

- كلما تعددت أنواع الإتصالات أدى ذلك الى نجاعة العمل بالمؤسسة

- كلما تعددت قنوات الإتصال كلما قوبل ذلك بالإرتياح لدى جماعة العمل

- كلما تم التغلب على عوائق الإتصال كلما أدى ذلك الى تحقيق الأهداف

- كلما كانت فعالية التأثير في المؤسسة إيجابية كلما أدى ذلك الى زيادة في مردودية العمل والعكس صحيح.

وقد هدفت دراسته الى تشخيص وعلاج وتبيان مدا أهمية الإتصال داخل المؤسسة.

ولقد إتبع منهج دراسة الحالة، والعينة مسح شامل إضافة الى أداة الإستبيان وكذا الملاحظة والمقابلة.

أما النتائج التي توصل اليها فهي تحقق فرضياته الأربع كلها وبالتالي تحقق الفرضية العامة.

**تعقيب:**

تم الإعتماد على هذه الدراسة كونها تتقاطع مع موضوع البحث في متغير الإتصال، غير أنها تبحث

في الفعالية الإتصالية في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية، بينما تسعى دراستنا للبحث في تصور النشاط

الإتصالي لدى مستخدمي الجامعة لمصلحة الخدمات الإجتماعية، كما ركزت الباحثة على الإتصال الداخلي

في المؤسسة بينما تسعى دراستنا للبحث في الإتصال الخارجي المتمثل في النشاط الإتصالي بين مصلحة

الخدمات الإجتماعية ومستخدمي الجامعة.

كما تم الإعتماد على هذه الدراسة في بناء تصور حول موضوع الدراسة كما ساعدتنا في بناء وضيافة إشكالية

الدراسة، كما سيتم الإعتماد عليها في تحليل النتائج ( تحليل نتائج المتوصل إليها في ضوء الدراسات السابقة).

## 2-4 الدراسة الثانية:

للأستاذ بن داود العربي بعنوان: **فعالية الإتصال التنظيمي المؤسسة العمومية الجزائرية** ، دراسة ميدانية بمركب

الرافعات والمجارف عين السمارة قسنطينة ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع ، تخصص تنمية الموارد البشرية ، جامعة قسنطينة .

وتدور إشكاليته حول أهمية وفعالية الإتصال التنظيمي في تسيير الموارد البشرية في المؤسسة الصناعية وكيفية تحقيق فعالية إتصالية بين الإدارة والعمال

وعلى ضوء ما ذكر صاغ الباحث إشكاليته في التساؤل الرئيسي الآتي : مامدى إهتمام المؤسسة الصناعية محل الدراسة بمسألة الإتصال التنظيمي ؟ ومامدى فعاليته في إنمائها وتطويرها ؟ وللاجابة على هذا لتساؤل صاغ الباحث فرضية عامة وثلاث فرضيات جزئية وهي كالآتي:

**الفرضية العامة :** تهتم المؤسسة محل الدراسة بتحقيق فعالية إتصالية

**الفرضيات الجزئية :**

- فعالية الإتصال النازل تعمل على نقل القرارات والتعليمات والأوامر للعمال

- كلما كان أسلوب الإتصال فعالا كلما كانت الإدارة على علم بآراء وإقتراحات وتوجيهات العمال

-الاتصال الأفقي الفعال يؤدي الى تدعيم المناخ الإجتماعي التنظيمي

وقد إستخدم الباحث المنهج الوصفي على طريقة المسح بالعينة وتمثلت عينة الدراسة في العينة العشوائية الطبقية لعدم

تجانس مجتمع البحث و هي الأنسب لتحقيق أهداف الدراسة وبما أن الأقسام والدوائر التي أجريت بها الدراسة تحتوي

على ستة أقسام إرتأى الباحث الذى أخذ نسبة عشرة في المئة من كل قسم أي حوالي مئة مفردة , والإجابة على

تساؤلات الدراسة ولتحقيق صدق فرضياتها إعتد الباحث على أدوات أو تقنيات هي :

الملاحظة: إعتد الباحث هذه الأخيرة البسيطة المباشرة بالإضافة إلى المقابلة و الوثائق والسجلات : إستعان الباحث بهذه الأداة للحصول على البيانات والمعلومات المتعلقة بالعدد الإجمالي للعمال ومراتبهم الإدارية وتوزيعهم على المديریات والمصالح والأقسام والورشات وغيرها كما إعتد الباحث على الإستمارة .

وقد توصلت الدراسة الى النتائج الآتية :

-ان الإدارة لاتقوم بإعلام كافة العمال في مختلف المستويات التنظيمية

- ضعف قنوات الإتصال النازل

-عدم سرعة وصول المعلومات والقرارات العمال

- كشف الدراسة على أن العمال غير راضين عن أساليب الإتصال السائد في المؤسسة

**تعقيب:**

تم الإعتماد على هذه الدراسة كونها تتقاطع مع موضوع البحث في متغير الإتصال، غير أنها تبحث في فعالية الإتصال التنظيمي المؤسسة العمومية الجزائرية، بينما تسعى دراستنا للبحث في تصور النشاط الإتصالي لدى مستخدمي الجامعة لمصلحة الخدمات الإجتماعية، كما ركز الباحث على الإتصال الداخلي في المؤسسة بينما تسعى دراستنا للبحث في الإتصال الخارجي المتمثل في النشاط الإتصالي بين مصلحة الخدمات الإجتماعية ومستخدمي الجامعة.

كما تم الإعتماد على هذه الدراسة في بناء تصور حول موضوع الدراسة كما ساعدتنا في بناء وضياغة إشكالية الدراسة، كما سيتم الإعتماد عليها في تحليل النتائج ( تحليل نتائج المتوصل إليها في ضوء الدراسات السابقة).

#### 3-4 الدراسة الثالثة:

دراسة رماش صبرينة حول **الفعالية الإتصالية في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية**، رسالة دكتوراه علوم تخصص علم الاجتماع فرع تنمية وتسيير الموارد البشرية، بجامعة منتوري قسنطينة، تم إجراء الدراسة بالشركو الوطنية للكهرباء والغاز سونلغاز، إذ تدور إشكالية الباحثة حول فعالية الإتصال داخل المؤسسة ومدى أهميته بشتى أساليبه داخلها وكذا وسائله لتحقيق أهداف الإدارة ومتطلبات العمل بحيث تحدد الصورة العامة للمؤسسة من خلاله لدى الرأي العام وذلك من خلال ما تنشره من رسائل للجمهور الخارجي، أي الإتصال الخارجي وللإجابة على هذا الإشكال صاغت الباحثة مجموعة من الفرضيات كالآتي:

#### الفرضية الأولى:

- هناك تأثير للفروقات الفردية بين القائمين بالإتصال على الفعالية الإتصالية داخل المؤسسة ، من خلال المؤشرات: مثل الجنس ، السن ،الدرجة العلمية ، التخصص ، لغة التكوين ،مدة الأقدمية.

#### - الفرضية الثانية :

هناك تأثير متبادل بين الإتصال الداخلي والإتصال الخارجي للمؤسسة من وجهة نظرالمبجوثين ، المؤشرات : صورة المؤسسة ، رضا الجمهور، فعالية المعلومات.

#### الفرضية الثالثة:

هناك تحسن نوعي لوسائل إتصال المؤسسة في ظل إقتصاد السوق ، من وجهة نظر المبجوثين المؤشرات : وسائل الإتصال الداخلي ووسائل الإتصال الخارجي .



#### الفرضية الرابعة:

تزيد الفعالية الإتصالية بتخفيض الروابط التنظيمية ، المؤشرات : التموقع التنظيمي ، سيولة المعلومات ، وضع الإعلانات.

#### الفرضية الخامسة:

هناك تأثير للمتغيرات البيئية على الفعالية الإتصالية ، المؤشرات : العوامل الشخصية ، الظروف الإجتماعية

للجمهور ، العادات والتقاليد ، النظام السياسي والإجتماعي ، العوامل الإقتصادية ، الأمية ، من وجهة نظر المبحوثين.

وقد إستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي وذلك لوصفه الدقيق لأي ظاهرة أو موضوع محدد بصورة كيفية أو

كمية ، كما أنها إستخدمت بعض الأدوات للتحقق من فرضياتها وهي :

الإستمارة كأداة رئيسية إضافة الى المقابلة حيث إعتمدت الباحثة على هذه الأخيرة أي المقابلة غير المقننة في جمع

المعلومات إضافة الى الوثائق والسجلات حيث إعتمدت الباحثة على هذه الأخيرة ، كدلالات للبيانات التي لها علاقة

بالتحليل ، إضافة الى تقنية الملاحظة في شكلها البسيط لجمع البيانات وقد توصلت الباحثة الى النتائج التالية :

- تكشف المعطيات الكمية أن أغلبية المبحوثين يرون أن البناء التقني للرسالة الإتصالية الموجهة للجمهور الداخلي

والخارجي على السواء من أهم المحددات لتحقيق الفعالية الإتصالية في المؤسسة

قد أجمع المبحوثين والمقدرة نسبتهم ب سبعة وعشرين بالمئة أنه من أجل تحسين العملية الإتصالية في المؤسسة

الإقتصادية ، يجب إعطاء أهمية إستراتيجية لمنصب المكلف بالإتصال في إطار التسيير ، عن طريق اللجوء الى التكوين

التخصصي في مجال الإعلام

والإتصال حسب المعايير الدولية المعروفة ليتسنى لهم كسب المهارات التقنية والمعرفية اللازمة لأداء الرسالة الإعلامية في

المؤسسة على أكمل وجه.

تعقيب:

تم الإعتماد على هذه الدراسة كونها تتقاطع مع موضوع البحث في متغير الإتصال، غير أنها تبحث في الفعالية الإتصالية في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية، بينما تسعى دراستنا للبحث في تصور النشاط الإتصالي لدى مستخدمي الجامعة لمصلحة الخدمات الإجتماعية، كما ركزت الباحثة على الإتصال الداخلي في المؤسسة بينما تسعى دراستنا للبحث في الإتصال الخارجي المتمثل في النشاط الإتصالي بين مصلحة الخدمات الإجتماعية ومستخدمي الجامعة.

كما تم الإعتماد على هذه الدراسة في بناء تصور حول موضوع الدراسة كما ساعدتنا في بناء وضياغة إشكالية الدراسة، كما سيتم الإعتماد عليها في تحليل النتائج ( تحليل نتائج المتوصل إليها في ضوء الدراسات السابقة).

## 5- إشكالية الدراسة:

الإتصال ضرورة ملحة فرضتها الطبيعة البشرية، إذ لا يمكن للفرد أن يعيش بمعزل عن الآخرين ، ومن هذه الضرورة ظهرت الأشكال الأولى للتجمعات الإنسانية والتي يحقق من خلالها الفرد حاجاته البيولوجية والإجتماعية، و تقوم على الأشكال الأولية للإتصال كالإتصال الشخصي المباشر.

ومع التطورات المتسارعة التي تعرفها المجتمعات البشرية رافق الثورة الصناعية إنتقال المجتمعات من مجتمعات زراعية بسيطة إلى مجتمعات صناعية معقدة، تقوم على تقسيم العمل، والتخصص الوظيفي، وظهور المؤسسات الخدمائية والصناعية ، كما رافق ذلك بروز أشكال حديثة للإتصال منها التنظيمي، والرسمي وغير الرسمي، صاعد، نازل ، أفقي، داخلي ، خارجي ، مباشر غير مباشر، وغيرها، وبات نجاح أو فشل المؤسسة

مرهون بنجاح أو فشل العملية الإتصالية داخلها كما جاء في دراسة " مازن سليمان الحوش"، ولضمان نجاح العملية الإتصالية ومنه نجاح المؤسسة تقوم كل مؤسسة بتقديم تسهيلات ومنح وتحفيزات وخدمات لمستخدميها في إطار ما يسمى بالخدمة الإجتماعية.

تعتبر الجامعة من أهم المؤسسات وأكبرها على الإطلاق تتكون من مجموع كليات وأقسام وإدارات من بينها مصلحة الخدمات الإجتماعية التي تسعى إلى تقديم تسهيلات ومنح وخدمات متاحة لكافة مستخدمي الجامعة بغية الوصول بهم إلى أقصى مستوى ممكن من الخدمات التي تقدمها و ذلك في حدود رغباتهم وقدراتهم والإمكانيات المتاحة، ويتم ذلك وفق عملية إتصالية مدروسة بين موظفي مصلحة الخدمات الإجتماعية ومستخدمي الجامعة.

يتوقف نجاح العملية الإتصالية على مدى فهم المستقبل للرسالة وفك شفرتها وإبداء رد فعل تجاهها وبالتالي تقبلها ، أي أن نجاح العملية الإتصالية يتوقف على سلامة البناء التقني للرسالة كما جاء في دراسة " رماش صبرينة"، كما قد لا يتمكن المرسل من فهم الرسالة والتعامل معها بسبب عدم وضوحها أو ضعف قنوات الإتصال ويترجم ذلك في عدم رضاه عن العملية الإتصالية كما جاء في دراسة " بن داود العربي"، بين فهم الرسالة وتقبلها أو رفضها يشكل المستقبل جملة من التصورات والإنطباعات حول هذه العملية الإتصالية.

تسعى دراستنا للبحث في تصور النشاط الإتصالي لدى مستخدمي الجامعة لمصلحة الخدمات الإجتماعية ،هذه الأخيرة التي تقدم جملة من الخدمات والمنح والتسهيلات لكافة مستخدمي الجامعة ( أساتذة وعمال بمختلف درجاتهم)، وفق عملية إتصالية مدروسة مسبقا معتمدة في ذلك على جملة من قنوات الإتصال بغرض الوصول إلى مستخدمي الجامعة، الذين يتعاملون مع المصلحة أو لم يسبق لهم التعامل معها ، كما

أنهم قد يفسرون الرسالة ويؤولونها وفقا لتجارهم الشخصية، أو وفقا للمعاني والرموز التي تشكلت بين مستخدمي الجامعة، من خلال التفاعل المستمر مع المصلحة ( مصلحة الخدمات الإجتماعية)،

ماهي تصورات النشاط الإتصالي لدى مستخدمي الجامعة لمصلحة الخدمات الإجتماعية؟.

ويندرج تحته التساؤلات التالية:

1- هل لطبيعة الوظيفة علاقة بتصور مستخدمي الجامعة للنشاط الإتصالي لمصلحة الخدمات الإجتماعية؟.

2- هل لطبيعة الإتصال بين مصلحة الخدمات الإجتماعية ومستخدمي الجامعة علاقة بتصورهم لنشاطها

الإتصالي؟.

6- فرضيات الدراسة:

6-1 الفرضية العامة:

-هناك علاقة بين النشاط الإتصالي لمصلحة الخدمات الإجتماعية وتصورات مستخدمي الجامعة أي الأساتذة والعمال

6-2 الفرضيات الجزئية:

- لطبيعة الوظيفة علاقة بتصور مستخدمي الجامعة للنشاط الإتصالي لمصلحة الخدمات الإجتماعية .

- لطبيعة الإتصال بين مصلحة الخدمات الإجتماعية ومستخدمي الجامعة علاقة بتصورهم لنشاطها الإتصالي.

## 7- مفاهيم الدراسة:

### 7-1 التصور:

يعرف " إميل دوركايم " التصورات بقوله: إنها ظواهر تتميز عن باقي الظواهر في الطبيعة بسبب ميزاتها الخاصة.. بدون شك فإن لها أسباب .. إن نتاج التصورات لا يكون بسبب بعض الأفكار التي تشغل إنتباه الأفراد ولكنها بقايا لحياتنا الماضية، إنها عادات مكتسبة، أحكام مسبقة، ميول تحركنا دون أن نعي، وبكلمة واحدة إنها كل مايشكل سعادتنا الأخلاقية<sup>1</sup>.

وترى " جودلي": أن مفهوم التصورات يكتسي بعدا إجتماعيا، فالتصورات هي أنظمة تفسير علاقتنا مع العالم ومع الآخرين، كما توجه وتنظم سلوكياتنا وإتصالاتنا الإجتماعية، إن التصورات هي ظواهر معرفية تعبر عن الإلتناء الإجتماعي للأفراد من خلال إستدماجهم لممارسات وخبرات ونماذج سلوكية وفكرية<sup>2</sup>.

**التعريف الإجرائي للتصور:** هو كل إنطباع فكري لدى الأساتذة والعمال حول ماتقدمه لهم مصلحة الخدمات الإجتماعية من منح وحقوق .

### 7-2 الإتصال:

إن الأصل في كلمة الإتصال Communication تشتق من الأصل اللاتيني للفعل Communicate بمعنى يتربع أو يشيع عن طريق المشاركة ويرى البعض الآخر أن هذا اللفظ يرجع إلى الكلمة اللاتينية Communis بمعنى عام أو مشترك<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> - سعيدة، شين، التصورات الإجتماعية للطب الشعبي - دراسة ميدانية في منطقة الزيبان- ( أطروحة دكتوراه في علم إجتماع التنمية، إشراف ميلود سفاري، جامعة محمد خيضر - بسكرة- الجزائر، 2014-2015)، ص 40.

<sup>2</sup> - نفس المرجع، ص 41.

يرى عالم الاجتماع " تشارلز كولي " بأن الإتصال هو الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات الإنسانية وتنمو وتتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان و إستمرارها عبر الزمان<sup>4</sup>.

ويعرفه " جورج لندبرج " بأنه نوع من التفاعل يحدث بواسطة الرموز التي قد تكون حركات أو صور أو لغة أو شيء آخر يعمل كمنبه للسلوك.<sup>5</sup>

### التعريف الإجرائي للإتصال:

هو عبارة عن عملية تحويل وإرسال وتحويل المعلومات والبيانات حول برامج الخدمات سواء عن طريق إعلانات بإرسالها الى الكليات أو عبر موقع المصلحة سواء خمت موسمية أو دائمة .

### 3-7 الخدمة الإجتماعية:

عرف المنجد الأبجدي " الخدمة " من خدم يخدم بمعنى عمل له أو قدم للغير مساعدات كثيرة، تعود عليهم بالنفع و الخدمة، أي هي المساعدة التي تقدم للغير.

تعرف الجمعية القومية للأخصائيين الإجتماعيين بأمريكا بأنها خدمة فنية ترمي إلى مساعدة الناس سواء أن كانوا أفراد أو جماعات للوصول بهم إلى أقصى مستوى ممكن من الحياة في حدود رغباتهم وقدراتهم وإمكانيات المجتمع<sup>6</sup>.

---

<sup>3</sup> - مازن، سليمان الحوش، الإتصال وتأثيره على تنظيم المؤسسة الإعلامية - دراسة ميدانية بمؤسسة إذاعة الأوراس - باتنة- الجزائر نموذجاً ( رسالة

ماجستير في علم الاجتماع تنظيم وعمل، إشراف أحمد بودراع، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر، 2005-2006)، ص 18.

<sup>4</sup> - فضيل، دليو، الإتصال : مفاهيمه، نظرياته، وسائله، (ط1، مصر، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2003)، ص 16.

<sup>5</sup> - نفس المرجع، نفس الصفحة.

## التعريف الإجرائي للخدمة الإجتماعية :

هي عبارة عن مصلحة تقدم خدمات إجتماعية تتمثل في منح وخدمات للأساتذة والعمال حيث تسعى لحل وتفاي المشاكل التي قد تتسبب فيها بتعطل هذه الأخيرة أي المنح حيث تهدف الى إرضائهم بأكبر قدر ممكن .

### 8- منهجية الدراسة:

#### 1-8 المنهج:

يعتبر المنهج الطريق التي تعمل على تحليل وتفسير البيانات، هو كذلك عملية تحليل عناصر ومكونات المشكل المطروح للدراسة، وهو مختص ببحث الظواهر أو الوقائع في الوقت الراهن، كما انه يتضمن دراسة الحقائق الوقتية المتصلة بمجموعة من الأوضاع أو الأحداث. و بالتالي فالمنهج هو "الذي ينير الطريق ويساعد الباحث في ضبط أبعاد ومساعي وأسئلة وفروض البحث وهو بذلك الوسيلة التي تعتمد على تجميع الحقائق والمعلومات ومقارنتها وتفسيرها للوصول إلى تعليمات مقبولة"<sup>7</sup>

وبما أن طبيعة الموضوع هي التي تحدد المنهج المناسب للدراسة فقد اعتمدنا على المنهج الوصفي في معرفة تصور النشاط الإتصالي لدى مستخدمي الجامعة لمصلحة الخدمات الإجتماعية "يقوم على وصف ظاهرة من الظواهر للوصول إلى أسباب هذه الظاهرة، والعوامل التي تتحكم فيها وإستخلاص النتائج لتعميمها، ويتم ذلك وفق خطة بحثية معينة وذلك من خلال تجميع البيانات وتنظيمها وتحليلها".

---

<sup>6</sup> - عفيفة، لعجال، دور الخدمة الإجتماعية في التأهيل الإجتماعي والمهني للمتخلفين عقليا - دراسة ميدانية بالمركزين الطبي التربوي للمتخلفين عقليا الدقسي 1 والدقسي 2 بقسنطينة، (رسالة ماجستير في علم إجتماع الخدمة الإجتماعية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2004-2005)، ص 10.

<sup>7</sup> - رشيد، زرواتي، منهجية العلوم الاجتماعية، (دار الكتاب الحديث، الجزائر، 2004)، ص 104-105.

## 2-8 تقنيات الدراسة:

### 8-2-1 الملاحظة:<sup>9</sup>

تعتبر إحدى أدوات جمع البيانات، وتستخدم في البحوث الميدانية لجمع البيانات التي لا يمكن الحصول عليها عن طريق الدراسة النظرية أو المكتبية، كما تستخدم في البيانات التي لا يمكن جمعها عن طريق الاستمارة أو المقابلة أو الوثائق والسجلات الإدارية أو الإحصاءات الرسمية والتقارير أو التجريب، ويمكن للباحث تبويب الملاحظة، وتسجيل ما يلاحظه الباحث من المبحوث سواء كان كلاماً أم سلوكاً.

### 8-2-2 المقابلة:

يعرفها (موريس أنجرس) "المقابلة هي تقنية مباشرة تستعمل من أجل مساءلة الأفراد ومساءلة الجماعات بطريقة نصف موجهة تسمح بأخذ معلومات كيفية بهدف التعرف العميق على الأشخاص المبحوثين، فهي أفضل التقنيات لكل من يريد استكشاف الحوافز العميقة للأفراد واكتشاف الأسباب المشتركة لسلوكهم من خلال خصوصية كل حالة".<sup>10</sup>

وقد قمنا بتصميم دليل مقابلة لمقابلة المبحوثين و إشتمل على 16 سؤال موزعة على ثلاث محاور:

**المحور الأول:** يتعلق بالبيانات الشخصية للمبحوث 03 أسئلة.

**المحور الثاني :** يتعلق بطبيعة الوظيفة وعلاقتها بصور مستخدمي الجامعة لمصلحة الخدمات الإجتماعية 07 أسئلة.

<sup>8</sup> - عامر، مصباح، منهجية البحث في العلوم السياسية والإعلام، ( ط3، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2017)، ص 86.

<sup>9</sup> - رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، الطبعة الثالثة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008، ص 20-221-222.

<sup>10</sup> -موريس، أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية،(ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصة للنشر، ط2، الجزائر، 2006) ص 197.



المحور الثالث: ويتعلق بطبيعة الإتصال وعلاقته بتصوير مستخدمي الجامعة لمصلحة الخدمات الإجتماعية 06 أسئلة.

و بما أننا اعتمدنا على المقابلة وكانت جميع الأسئلة مفتوحة فإننا سنعتمد في معالجتها وتحليلها على تقنية تحليل المحتوى.

### 8-2-3 تحليل المحتوى:

نلجأ إلى تقنية تحليل المحتوى عندما نريد تحليل البيانات التي تم جمعها بإستعمال تقنية المقابلة ( بكل أنواعها) وعند تحليل

الأجوبة التي تم الحصول عليها من الأسئلة المفتوحة<sup>11</sup>.

يعرفه " لورانس باردن" بأنه مجموعة من الإتصالات التي تستعمل إجراءات منسقة وموضوعية لوصف المحتوى والحصول

على مؤشرات كمية أو غير كمية، يمكن من خلالها الإستدلال على المعارف الخاصة بشروط إنتاجها.<sup>12</sup>

ويعرفه "برلسون" هو تقنية بحث من أجل الوصف الموضوعي والمنتظم والكمي للمحتوى الظاهري للإتصال<sup>13</sup>.

وقد إتبعنا في ذلك مجموعة من الخطوات :

### 1- الترميز:

الترميز هو عملية يتم بواسطتها تحويل المعطيات الخام إلى وحدات تسمح بالوصف الدقيق للخصائص المناسبة

للتحليل، زمعالجة المادة تعني ترميزها، بكل بساطة، فيتم من خلالها تحويل المعطيات الخام للنص، هذا التحويل الذي من

خلاله سيتم التقطيع، التجميع والإحصاء سيتمكن من تمثيل المحتوى الذي سيوضح للمحلل خصائص النص، فالترميز هو

11 - سعيد، سبعون، الدليل المنهجي في إعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع، (ط2، دار القصة للنشر، الجزائر، 2012)، ص 229.

12 - يوسف، تمار، أصول تحليل المضمون وتقنياته، ( دط، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2017)، ص 8.

13 - سعيد سبعون، نفس المرجع، نفس الصفحة.

عملية دقيقة يتم عن طريقها تحويل المواد أو المعطيات وتجميعها في وحدات وفئات بهدف الإطلاع الدقيق والصارم على خصائص المادة المحللة، إذ أنه يجب أن تعكس الفئات أو الوحدات محتوى المادة بإخلاص<sup>14</sup>.

## 2- وحدة التحليل:

وحدة التحليل في أبسط معانيها هو ما يتم حسابه فعلا، وهي أصغر عنصر في تقنية تحليل المضمون، وفي معناها الدقيق، هي الوسيلة القياسية التي يتبناها الباحث عند تحليله للمضمون قصد قياس مدى تواجد مكونات الفئة،<sup>15</sup> وقد إعتمدانا على وحدة الجملة كوحدة للتحليل، والجملة تتكون من كلمتين أو أكثر، بحيث يكون لها مغزى واضح ومفيد وتام، معنى ذلك أن الجمل لا تؤخذ بالإعتبار حرفيتها، بل معناها ومضمونها وفق الإتجاه الذي حدده الباحث في إشكاليته، فيقوم بعد الجمل ببناء على شكلها ومضمونها.<sup>16</sup>

## 3- تعيين الفئات :

إن تعيين الفئات هي عملية تصنيف محتوى الإتصال أي الوصول إلى تلك العناوين الجامعة التي تؤدي إلى عملية تقليص التص إلى أجزاءه الأساسية،<sup>17</sup> وتعتبر الفئات (Catégories) عناصر دالة في الوثيقة أو الوثائق قيد التحليل، شأنها شأن الأسئلة في دليل المقابلة، أو في وثيقة الأسئلة، يتم تحديدها ببناء على ماتهدف إليه الدراسة. كما أنها تشير إلى مجموعة من الرسائل التي لها خصائص مشتركة ولكنها مختلفة في ذات الوقت عن الخصائص التي لدى المجموعات الأخرى.<sup>18</sup> وبما أن موضوع الدراسة تصور النشاط الإتصالي لدى مستخدمي الجامعة لمصلحة الخدمات الجامعية، فقد تبين لنا أن الفئة المناسبة هي فئة الإتجاهات.

14 - لمياء، مرتاض نفوستي، تحليل المحتوى في العلوم الإنسانية أسس وتطبيقات ( دط، دار هومة، الجزائر، 2016)، ص 144.

15 - يوسف، تمار، أصول تحليل المضمون وتقنياته، مرجع سابق، ص 151.

16 - يوسف، تمار، مناهج وتقنيات البحث في الدراسات الإعلامية-الإتصالية ( دط، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2017)، ص 152.

17 - سعيد، سبيعون، مرجع سابق، ص 232.

18 - لمياء، مرتاض نفوستي، مرجع سابق، ص 145.

**وفئة الاتجاهات** ( هي الفئة التي تبين الموقف أو المواقف التي يبيدها نص الإتصال ، إذ يمكن لمحتوى ما أن يبيدي موقفا أو مواقف معينة من موضوع ما، ويعطي الإتجاه المواقف الآتية : مؤيد بشدة مؤيد محايد ، معارض، معارض بشدة)<sup>19</sup> .

**4- الجداول المركبة:** لا يمكن لعملية تحليل البيانات أن تتوقف على الجداول البسيطة التي تعرض احتمالات الإجابة ونسبتها وتكراراتها، لأن أهداف الدراسة مرتبطة بالفرضيات التي تؤكد على وجود علاقة بين متغيرات الدراسة، والجداول المضاعفة المداخل يتم فيها الربط بين متغيرين (مستقل وتابع) مأخوذين من إجابات المبحوثين، ( إن الأداة الرئيسية لدراسة العلاقات بين المتغيرات هو الجدول مضاعف المداخل، وهو جدول يشير إلى توزيع المبحوثين حسب متغيرين في آن واحد إن مثل هذا الجدول يبين لنا تأثير متغير في آخر. والسؤال الذي يجيب عنه هذا الصنف من الجدول هو: إلى أي حد هذه الظاهرة أو هذه الخاصية الاجتماعية ترتبط بتلك الظاهرة أو الخاصية ؟)<sup>20</sup>.

## 9- المقاربة النظرية الموجهة للبحث:

### 9-1 التفاعلية الرمزية:

التفاعلية الرمزية أقدم تقاليد التحليل السوسولوجي قصير المدى، ويعود إلى هربرت بلومر سنة 1937 في مقال له تحت عنوان علم النفس الإجتماعي صك فيه تعبير ( التفاعل الرمزي)، وفي مقال لاحق له سنة 1962 بعنوان ( المجتمع والتفاعل الرمزي)، يؤكد بلومر بأن ميد أكثر من وضع أساس هذا الإتجاه مقارنة بباقي الرواد.

19 - سعيد سبعون، نفس المرجع، 233.

20- سعيد، سبعون، مرجع سابق، ص 195.

وفي كتابه التفاعلية الرمزية يعرف هربرت بلومر التفاعل الرمزي بأنه خاصية مميزة وفريدة للتفاعل الذي يقع بين الناس وما يجعل هذا التفاعل فريدا هو أن الناس يفسرون ويؤولون أفعال بعضهم بدلا من الإستجابة المجردة لها، إن إستجابتهم لا تصنع مباشرة وبدلا من ذلك تستند إلى المعنى الذي يلصقونه بأفعالهم.<sup>21</sup>

يعطينا هربرت بلومر (1969) أوجز صياغة للفرضيات التفاعلية:

- 1- إن البشر يتصرفون حيال الأشياء على أساس ما تعنيه تلك الأشياء لهم.
- 2- هذه المعاني هي نتاج للتفاعل الإجتماعي في المجتمع الإنساني.
- 3- وهذه المعاني تحور وتعديل ويتم تداولها عبر عملية تأويل يستخدمها كل فرد في تعامله مع الإشارات التي يواجهها.<sup>22</sup>

نفهم من الفرضيات السابقة التي تستند عليها التفاعلية الرمزية، أن التفاعلات بين الأفراد من خلال اللغة تتضمن دالا ومدلولا، وأن الدال يشير إلى المعنى المشترك الذي يفرز عملية التفاعل بين البشر، أو الذي يفضي إلى عملية التعاون فيما بينهم، أما المدلول فهو ما يشير إلى المعاني التي تتولد من خلال التفاعل الإجتماعي والتي تشكل عالمنا الذي نحياه، إن الدال والمدلول وفقا لتعريفهما السابق يوضحان أن الفاعل في إختياراته يسعى إلى تحقيق أهدافه من خلال مجموعة من الآليات، تلك التي تفرضها طبيعة المعايير والقيم الإجتماعية والثقافية، فضلا عن أن هذه الإختيارات دائما ما توجه إلى إشباع الإحتياجات المتبادلة من خلال الأدوار التي تأخذ صفة الدوام والإستمرار في الحياة اليومية.<sup>23</sup>

---

21 - محمد، عبد الكرم الحوراني، النظرية المعاصرة في علم الإجتماع التوازن التفاضلي صيغة توليفية بين الوظيفة والصراع، (ط1، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، الأردن، 2008)، ص 28.

22 - إيان كريب، النظرية الإجتماعية من بارسونز إلى هابرماس، ( ترجمة محمد حسين غلوم، دط، عالم المعرفة ، الكويت، 1999)، ص 119.

23 - شحاته، صيام، النظرية الإجتماعية من المرحلة الكلاسيكية إلى ما بعد الحداثة، ( ط1، مصر العربية للنشر والتوزيع، مصر، 2009)، ص 197.

لذلك تتمحور فكرة التفاعل الرمزي على وجود عملية إتصالية تفاعلية بين مستخدمي الجامعة (أساتذة وعمال) ومصصلحة الخدمات الإجتماعية ( موظفي المصلحة) وحسب فرضيات " بلومر " فإن الدال يتمثل في ما تقدمه مصلحة الخدمات الإجتماعية من خدمات ومنح بعد دراستها والإعلان عليها والمدلول يمثل تصورات مستخدمي الجامعة ( الأساتذة والعمال) للنشاط الإتصالي لمصلحة الخدمات الإجتماعية وتأويلاتهم له من خلال الرموز والمعاني التي تتشكل بينهم ( مستخدمي الجامعة).

## 10- مجالات الدراسة

10-1 المجال المكاني: المجال المكاني للدراسة يتمثل في جامعة قاصدي مرباح ورقلة

10-2 المجال الزمني: السنة الجامعية 2019-2020.

## 11- العينة:

هي مجتمع الدراسة الذي تجمع منه البيانات الميدانية، وهي تعتبر جزءا من الكل، بمعنى أنه تؤخذ مجموعة من أفراد المجتمع على أن تكون ممثلة للمجتمع لتجري عليها الدراسة، فالعينة إذن هي جزء معين أو نسبة معينة من أفراد المجتمع الأصلي ، ثم تعمم نتائج الدراسة على المجتمع كله، ووحدات العينة قد تكون أشخاصا، كما تكون أحياء أو شوارعا أو مدنا أو غير ذلك.<sup>24</sup>

وبما أن الدراسة شملت مستخدمي الجامعة من أساتذة وموظفين وعمال مؤقتين فقد أختيرت كليتين هما كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية والتي تحتوي على 138 أستاذ وعمال دائمين 67 موظف وعمال مؤقتين 10

<sup>24</sup> - رشيد، زرواتي، تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الإجتماعية، (ط3، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008)، ص 267.

عامل , أما كلية الأدب فضمت 127 أستاذ و70 موظف دائم و15 عامل مؤقت .وبالتالي فيكون عدد الأساتذة الإجمالي يكون 265 بين الكليتين , اما عدد الموظفين الإجمالي هو 137 , اما المؤقتين هو 25 عامل .

نظرا لطبيعة الموضوع وكذا مجتمع البحث فإن العينة المناسبة للدراسة هي العينة الحصصية.

**العينة الحصصية:** تستخدم في الدراسات الإستطلاعية، وفي قياسات الرأي العام السريعة، حيث يلجأ الباحث الذي يريد معرفة موقف، أو رأي شرائح مختلفة من المجتمع، وفي حدث معين، فيقسم المجتمع إلى طبقات أو فئات بالنسبة لخصائص معينة (كالجنس أو العمر أو نوع السكن أو المهنة أو المنطقة الجغرافية) إلى غير ذلك من المتغيرات التي تهم الباحث قبل إنتقاء العينة، بحيث يكون لكل شريحة أساسية من شرائح المجتمع حصة في هذه العينة.<sup>25</sup>

ويتم سحب المفردات من خلال التوزيع المتناسب وفق المعادلة الآتية:

$$ع = ف \times ح / ح م$$

حيث:

ع = عدد الأفراد الذين يتم سحبهم من كل حصة.

ح = حجم العينة التي يريد الباحث سحبها.

ح = حجم الحصة.

ح م = حجم مجتمع البحث.

---

25 - طاهر، حسو الزبياري، أساليب البحث في علم الاجتماع، (ط1، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، 2011)، ص 125.

أردنا سحب عينة تتكون من 30 مفردة لمقابلتها لجمع المعلومات داخل اميدان دراستنا وبالاعتماد على

المعادلة السابقة يكون توزيع عينة البحث كمايلي :

1-حصة الأساتذة :

$$\text{ح أ} = 30 * 422 / 265 = 18$$

وبالتالي حصة الإساتذة هي : 18 أستاذ.

-حصة الموظفين الدائمين :

$$\text{ح م} = 30 * 422 / 137 = 10$$

وبالتالي حصة الموظفين هي : 10 عمال .

3-حصة العمال المؤقتين :

$$\text{ح ع} = 30 * 422 / 25 = 2$$

وبالتالي حصة العمال المؤقتين هي : 2 عامل

ومن ذلك فإن حجم العينة الذي أردنا سحبه والمتكون من 30 مفردة ممثلة لمجتمع البحث كانت موزعة كمايلي :

-18 أستاذ من مجموع 265 أستاذ .

-10 عامل دائم من مجموع 137 عامل .

-2 عامل مؤقت من مجموع 25 عامل .

الخاتمة



## خاتمة:

جاءت هذه الدراسة لبحث و لمعرفة تصورات العمال والأساتذة أي مستخدمي الجامعة حول النشاط الإتصالي لمصلحة الخدمات الإجتماعية , وماتستعمله من وسائل وتقنيات لا يصلح المعلومات والرسائل الى الكليات والمصالح , فيعد الإتصال ضرورة حيوية بالنسبة لأي مصلحة أو مؤسسة , لما يمثله من أهمية بالغة على مختلف الأصعدة نظاما مفنوجا أي نسق يؤثر ويتأثر , لذلك يعد هذا الأخير عنصرا مهما وسببا رئيسيا لنجاح أي منظمة أو مصلحة أو مؤسسة وبقائها وإستمرارها .

كما تسعى أي مصلحة كمصلحة الخدمات الإجتماعية لتحقيق أهدافها وغاياتها لإرضاء جمهورها سواء الداخلي أو الخارجي بماتقوم به من نشاط لفهم إنطباعات وتصورات أساتذة وموظفي الجامعة , ونظرا للظرف الراهن الذي طغى على أغلب المجتمعات لم تتمكن من الوصول للنتائج التي كانت هدفنا , وعليه فنرجو من زملائنا الطلبة او الباحثين لدراسة الموضوع من جوانب أو زوايا أخرى .

المراجع

## الكتب

- 1- إيان ، كريب، النظرية الاجتماعية من بارسونز إلى هابرماس، ( ترجمة محمد حسين غلوم، دط، عالم المعرفة ، الكويت،1999).
- 2ر شيد، زرواتي،تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية،( ط3، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2008 ).
- 3ر -شيد، زرواتي،منهجية العلوم الاجتماعية،(دار الكتاب الحديث،الجزائر،2004).
- 4 -سعيد، سبعون، الدليل المنهجي في إعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع،( ط2، دار القصة للنشر، الجزائر، 2012).
- 5 -شحاته، صيام، النظرية الاجتماعية من المرحلة الكلاسيكية إلى ما بعد الحداثة، ( ط1، مصر العربية للنشر والتوزيع، مصر، 2009).
- 6 -طاهر، حسو الزيباري، أساليب البحث في علم الاجتماع، ( ط1، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، 2011).
- 7 -عامر، مصباح، منهجية البحث في العلوم السياسية والإعلام، ( ط3، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2017).
- 8 --فضيل، دليو، الإتصال : مفاهيمه، نظرياته، وسائله،( ط1، مصر، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2003).
- 9ل مياء، مرتاض نفوستي، تحليل المحتوى في العلوم الإنسانية أسس وتطبيقات ( دط، دار هومة، الجزائر، 2016).

10 - محمد، عبد الكريم الحوراني، النظرية المعاصرة في علم الاجتماع التوازن التفاضلي صيغة توليفية بين الوظيفة والصراع، (ط1، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، الأردن، 2008).

11 - موريس، أنجس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، (ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصة للنشر، ط2، الجزائر، 2006).

12 - يوسف، تمار، أصول تحليل المضمون وتقنياته، (دط، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2017).

13 - يوسف، تمار، مناهج وتقنيات البحث في الدراسات الإعلامية-الاتصالية (دط، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2017).

### الرسائل والأطروحات

14- بن داود، العربي، بعنوان: فعالية الإتصال التنظيمي المؤسسة العمومية الجزائرية - دراسة

ميدانية بمركب الرافعات والمخاريف عين السمارة قسنطينة - (رسالة الماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنمية الموارد البشرية، جامعة قسنطينة. 2007-2008)

15- سعيدة، شين، التصورات الاجتماعية للطب الشعبي - دراسة ميدانية في منطقة الزيبان - (

أطروحة دكتوراه في علم إجتماع التنمية، إشراف ميلود سفاري، جامعة محمد خيضر - بسكرة- الجزائر، 2014-2015).

16- صبرينة، رماش، الفعالية الاتصالية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية - دراسة ميدانية للشركة

الوطنية للكهرباء والغاز - ( أطروحة دكتوراه في علم إجتماع التنمية وتسيير الموارد البشرية، إشراف فضيل دليو، جامعة منتوري قسنطينة، 2008-2009).

17- عفيفة، لعجال، دور الخدمة الاجتماعية في التأهيل الإجتماعي والمهني للمتخلفين عقليا -

دراسة ميدانية بالمركزين الطبي التربوي للمتخلفين عقليا الدقسي 1 والدقسي 2 بقسنطينة،

(رسالة ماجستير في علم إجتماع الخدمة الإجتماعية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر،  
2004-2005).

18- مازن، سليمان الحوش، الإتصال وتأثيره على تنظيم المؤسسة الإعلامية - دراسة ميدانية  
بمؤسسة إذاعة الأوراس - باتنة- الجزائر نموذجا (رسالة ماجستير في علم الإجتماع تنظيم  
وعمل، إشراف أحمد بودراع، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر، 2005-2006).

الملاحق



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية



يوم 2020/././..

رقم المقابلة : .....

الوقت : ...

المكان : .....

### دليل مقابلة

ونحن بصدد انجاز مذكرة التخرج لمرحلة الماستر حول تصور النشاط الإتصالي لدى مستخدمي الجامعة لمصلحة الخدمات الإجتماعية نحاول معرفة تصوراتكم حول هذا النشاط و نخططكم علما أن هذه المعلومات ستحاط بسرية تامة وتستخدم لأغراض البحث العلمي فقط .

الأستاذ المشرف بن

بن زياني محفوظ

الطالبة :

الضب سعيده

السنة الجامعية: 2019-2020

المحور الأول: البيانات الشخصية.

- 1- الجنس: ذكر  أنثى
- 2- الوظيفة: أستاذ  دائم  مل مؤقت
- 3- الأقدمية: أقل من خمس سنوات
- من 5-10 سنوات
- أكثر من عشر سنوات

المحور الثاني: خاص بطبيعة الوظيفة وعلاقتها بتصور مستخدمي الجامعة ( الأساتذة والعمال ) لمصلحة الخدمات الإجتماعية.

4- هل تعرف مصلحة الخدمات الإجتماعية ( المقر)؟.

.....  
.....

5- هل تعاملت سابقا مع مصلحة الخدمات الإجتماعية؟.

.....  
.....

6- هل إستفدت من المنح والخدمات التي تقدمها المصلحة؟.

.....  
.....

7- ما هي الخدمات أو المنح التي إستفدت منها؟.

.....  
.....



8- هل تنصح زملائك الذين لم يسبق لهم التعامل مع مصلحة الخدمات الإجتماعية بالتعامل معها؟.

.....  
.....

9- هل تعتقد أن الخدمات التي تقدمها المصلحة في المستوى؟.

.....  
.....

المحور الثالث: خاص بطبيعة الإتصال وعلاقته بتصور مستخدمي الجامعة لمصلحة الخدمات الإجتماعية.

10- هل تترقب الإعلانات التي تصدر عن مصلحة الخدمات الإجتماعية؟.

.....  
.....

11- ماهي مصادر إطلاعك على الخدمات التي تقدمها المصلحة ( مصلحة الخدمات الإجتماعية)؟.

.....  
.....

12- ماهي الوسائل التي تعتمد عليها مصلحة الخدمات الإجتماعية للإعلان عن الخدمات التي تقدمها لمستخدمي الجامعة؟.

.....  
.....

13- في رأيك هل هذه الوسائل كافية لإيصال المعلومة لكافة مستخدمي الجامعة بإختلاف درجاتهم؟.

.....  
.....

14- غالبا تعلن مصلحة الخدمات الإجتماعية عن إنعقاد إجتماعات حول البرامج ( الخدمات والمنح ) هل سبق لك حضور أحد هذه الإجتماعات؟.

.....  
.....  
15- هل تعتقد أن ما يصرح به في الإجتماعات أو الإعلانات يتطابق بشكل فعلي مع ما يقدم من خدمات؟.

.....  
.....  
16- هل لديك إقتراح أو ماتضيفه حول الموضوع؟.