

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم: علوم الإعلام والاتصال



مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر الأكاديمي  
الميدان: علوم الإعلام و الاتصال  
تخصص: اتصال جماهيري والوسائط الجديدة  
من إعداد الطالبتين:  
صفاء ديبه  
الشريفة عبو

فعالية الاتصال داخل المؤسسة العمومية الخدماتية  
(دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع لاكتال بعين صالح -)

اللجنة المقترحة لتقييم المذكرة مكونة من السادة:

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الجامعة	الصفة
أ/حمادي محرز	أستاذ مساعد أ	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	رئيسا
أ/بورندة ليليا	استاذ محاضر أ	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	مناقشا
د/خافج كريمة	أستاذ محاضر ب	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	مشرفا ومقررا

الموسم الجامعي: 2022/2021



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم: علوم الإعلام والاتصال



مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي  
الميدان: علوم الإعلام و الاتصال  
تخصص: اتصال جماهيري والوسائط الجديدة  
من إعداد الطلبة :  
صفاء ديبة  
الشريفة عبو

فعالية الاتصال داخل المؤسسة العمومية الخدماتية  
(دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع لاكتال بعين صالح-)

تحت إشراف الأستاذة :  
د. كريمة خافج

الموسم الجامعي: 2022/2021

## الإهداء

اللهم اجعل قلبي واحة تسقي القريب والغريب ماءها الإيمان أما غرسها فالرجاء والحب والصبر الطويل

إلى من تقاطعت تقاسيم محياها لتروي لي خطا به ألف حكاية

إلى من حملت غيوما في عينيها أقواس الظلام تداعب لمسات الصراخ

إلى من قد تساقط أوراق الخريف إتباعا قبل أن يتسنى لي أن أبوح لها سر عشقي

إلى من أوقدت شعلة عواطفي، إلى القلب الذي غمر بحبه ورعايته ..... أُمي

إلى من أطلق سراحي إلى الحياة

إلى رئيس جمهوريتي الذي أحنى ظهره ليكون سلما اصعد عليه نحو النجاح

إلى من نجحت بفضل دعواته .....أبي

إلى تاج راسي أخواتي "رفيدة، لطفي" وفقهم الله

إلى ينبوع الصبر و التفائل "جدي - جدتي" أطال الله في عمرهم

إلى ورود حياتي عائلتي من اظهروا كل ما هو جميل في هذي الحياة" عماتي أعمامي زوجاتهم خالاتي

وأخوالي وزوجاتهم "كما لأنسى أبنائهم

إلى من رافقتني طوال مشواري وكل خطواتي، وظلت الصديقة والأخت الوفية التي بعثها الله لي "شرفية"

كما لا أنسى جميع صديقاتي "سناء، سارة، ليندة، رميصاء، فاطمة الزهراء، أشواق، خديجة، انتصار، لمياء، ضحى"

صفاء

## الإهداء :

قال تعالى : 'يرفع الله الذين ءامنوا منكم والذين أوتوا العلم درجات صدق الله العظيم

أهدي وسام تخرجي إلى أرواح رقدت تحت التراب ، و إلى من تعلقت روحي بروحهم جدتي  
(وايني شريفة ) رحمها الله واسكنها فسيح جناته ، وأجدادي ( عبو عبد الرحمن و بوحفص محمد  
( رحمهم الله والى فقيديالغالي عمي (عبو بوحاص ) رحمه الله .

إلى جذوري إلى الشجرة التي أتفرع منها الحاضرون في روحي وذاكرتي :

إلى من رافقتني دعواتها طيلة مشواري جدتي العزيزة (بوحفص عائشة) ، و إلى من أنجبت نبض  
قلبي " أمي" إلى من تحلو الحياة بها إلى من أحببني بكل تفاصيلي ولن أوفيها حقها إلى جدتي  
الحبيبة وأمي الثانية (بن عبدالكريم فاطمة)

إلى من أحببته بفطرتي قبل أن ألقاه ، إلى من كلله الله بالهيبة والوقار ، و إلى من احمل اسمه  
بكل افتخار "والدي" حفظك الله ورعاك

إلى البحر الفياض و المعطاء إلى من بثت في دمي روح الإصرار والتحدي و الإرادة إلى  
صديقة روحي وحبيبة قلبي إلى من أوصاني الله بها برا و إحسانا ، إلى التي أتحاشى الدنيا  
و أهلها في نجاحاتي وأرى انعكاس فرحتي في عينيها "أمي" حفظك الله ورعاك

إلى لألى حياتي إخواني حبايب قلبي (سارة-مهدي -أحمد-عمر-أحمد معز-أمين-فاطمة  
الزهراء-سيرين-لجين-عبد الرحمن-زهية -محمد سليمان)

إلى مصدر الدعم والمعطاء وينبوع الأمل (خالتي زينب ) حفظك الله لنا وأنار الله طريقك

إلى الأيادي التي أمدت لي صدق النصح وعظيم الإفادة (عمي المختار و أخوالي عبد القادر  
ومصطفى وخالتي امينة و قوقا )

إلى خير ما جادت به الصدف التي جعلت منك صديقة الأيامأخت السنين (صفاء)

إلى رفيقة الخطوة الأولى و الأخيرة إلى من كانت في سنوات العجاف سحبا ممطرا أنا ممتنة  
لذلك (خديجة عزي ديدي)الشريفة

## شكر و عرفان

قال الله تعالى "لئن شكرتم لأزيدنكم"

الحمد لله حمدا يوافي نعمه و يكافي مزيده، وشكره على توفيقه لنا في  
إتمام العمل

والاقتداء برسوله "ص" الذي حثنا على الشكر كما جاء في قول

"الشكر قيد النعمة وسبب دوامها ومفتاح المزيد منها"

نسجل عظيم شكرنا وتقديرنا للأستاذة المشرفة "د/خافج كريمة" حفظها الله  
التي كانت معنا

على اتصال طيلة انجاز المذكرة ولن يتسع المقال لمقامك وفضلك جزاك  
الله عنا خيرا.

ولا يفوتنا أن نتوجه بالشكر إلى كل من علمنا حرفا أو كلمة من أساتذتنا  
الكرام من بداية

مشوارنا الدراسي إلى وصولنا لهاته المرحلة

وما بحوزتنا إلا أن نقول "اللهم ارزقنا شفاعتة سيدنا محمد صلى الله عليه  
وسلم وأوردنا

حوضه واسقنا من يديه الشريفتين شربة ماء لانضمنا بعها أبدا"

وفي الأخير نسال المولى عز وجل أن يجعلنا ممن يكثر ذكره ويحفظ  
أمره وان يغفر

قلوبنا بمحبته ويرضى عنا



## ملخص الدراسة :

نظرا للدور الفعال الذي يلعبه الاتصال في تسيير المؤسسات خاصة العمومية الخدماتية منها، فقد اهتم العديد من الباحثين على الأثر الذي يتركه داخل هذه المؤسسات محاولين الكشف عن وسائل الاتصال بالمؤسسة وأهم الصعوبات التي تواجه هذه المؤسسات.

ومن خلال هذه الدراسة حاولنا التعرف على فعالية الاتصال داخل المؤسسة العمومية الخدماتية اتصالات الجزائر "فرع لاكتال بعين صالح"، حيث اعتمدنا في دراستنا المنهج الوصفي وقد اخترنا منهج دراسة الحالة كنوع من المنهج، والاستبيان كأداة لجمع البيانات.

توصلنا إلى: أن وسائل الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر انقسمت إلى الشفوية والمكتوبة والالكترونية، وأن الاتصالات الرسمية هي الأفضل في المؤسسة بين الموظفين لما تتضمنه من تعليمات وتقارير وجداول الإرسال لكل الموظفين، حيث بينت لنا هذه الدراسة انه لا وجود لصعوبات تعيق الاتصال داخل مؤسسة اتصالات الجزائر فرع لاكتال عين صالح.

## الكلمات المفتاحية:

الفعالية -الاتصال-المؤسسة-المؤسسة العمومية.

## **Abstract :**

In view of the role played by communication in the management of institution, especially public service ones, many researchers have been interested in the impact it leaves within this institution, trying to reveal the means of communication in the institution and the most important difficulties facing these institutions.

Through this study, we tried to identify the effectiveness of communication within the public service institution, Algeria Telecom "Ain Salah Branch", where we adopted the descriptive approach in study.

We concluded that the means of communication in Algeria Telecom are divided into oral, written and electronic, and that official communication is the best in the institution among employees because of the instructions, reports and dispatch schedules for all employees, as this study showed that there are no difficulties impeding communication within the Algeria Telecom corporation "Ain Salah Branch".

## **Key Words :**

Effectiveness, communication, institution, public institution.



## فهرس المحتويات

الإهداء

الشكر

ملخص

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

أ..... : مقدمة

### الفصل الأول الجانب المنهجي

2..... : تمهيد

3..... : الإشكالية

4..... 1. الأسئلة الفرعية:

4..... 2. أهداف الدراسة:

4..... 3. أهمية الدراسة:

4..... 4. أسباب اختيار الموضوع:

5..... 5. الأسباب الموضوعية:

5..... 6. منهج وأدوات الدراسة:

6..... 7. تعريف المنهج الوصفي :

7..... 8. تعريف منهج دراسة حالة:

7..... 9. أدوات جمع البيانات :

9..... 10. مجتمع وعينة الدراسة:

9..... 11. مجالات الدراسة:

10..... 12. مصطلحات ومفاهيم الدراسة:

13. الدراسات السابقة: ..... 14

## الفصل الثاني الجانب التطبيقي

تمهيد : ..... 18

1. لمحة عن اتصالات الجزائر : ..... 20

2. فروعها : ..... 22

3. إسهامات الشركة : ..... 22

1- عرض ومناقشة النتائج ..... 27

2- نتائج الدراسة: ..... 47

خاتمة : ..... 51

المصادر والمراجع: ..... 53

فهرس الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
26	يوضح توزيع العينة حسب متغير الجنس	01
27	يوضح توزيع العينة حسب متغير السن	02
28	يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	03
29	يوضح توزيع العينة حسب الأقدمية في العمل	04
30	يوضح توزيع العينة حسب الوظيفة	05
31	يوضح وسائل الاتصال داخل المؤسسة	06
32	يمثل توزيع الوثيقة الإدارية الأكثر استخداما في المراسلات المكتوبة داخل المؤسسة	07
33	يمثل طريق الاتصال الشفوي داخل المؤسسة	08
35	يوضح الوسائل الالكترونية التي يعتمدها الموظفين في التواصل فيما بينهم	09
36	يمثل الاتصالات التي تفضلها المؤسسة في التعامل مع زبائنها	10
37	يوضح نشاط الموظفين في المؤسسة وسير عملها	11
38	يمثل طريقة إصدار الأوامر وتوجيهات للموظفين	12
39	يوضح طريقة الاتصال بين المصالح والمكاتب داخل المؤسسة	13

40	يمثل العلاقة بين الموظفين وخلق الجو المناسب للعمل	14
41	يوضح رأي العينة في وجود صعوبات تعيق الاتصال داخل المؤسسة	15
42	يوضح الصعوبات التي تعيق الاتصال داخل المؤسسة	16
43	يمثل عدم إلمام المستخدمين بتقنيات الاتصال الحديثة وتشكيلها عائقا أمام الاتصال	17
45	يمثل نسبة أصعب تحدي يهدد المؤسسة	18

#### فهرس الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
26	يبين توزيع العينة حسب متغير الجنس	01
27	يبين توزيع العينة حسب متغير السن	02
28	يبين توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	03
29	يبين توزيع العينة حسب الأقدمية في العمل	04
30	يبين توزيع العينة حسب الوظيفة	05
31	يبين وسائل الاتصال داخل المؤسسة	06
33	الوثيقة الإدارية الأكثر استخداما في المراسلات الإدارية المكتوبة داخل المؤسسة	07

34	طريق الاتصال الشفوي داخل المؤسسة	08
36	الوسائل الالكترونية التي يعتمدها الموظفون في التواصل فيما بينهم	09
37	الاتصالات التي تفضلها المؤسسة في التعامل مع زبائنها	10
38	نشاط الموظفين في المؤسسة وسير عملها	11
39	طريقة إصدار الأوامر والتوجيهات للموظفين	12
40	طريقة الاتصال بين المصالح والمكاتب داخل المؤسسة	13
41	العلاقة بين الموظفين وخلق الجو المناسب للعمل	14
42	رأي العينة في وجود صعوبات تعيق الاتصال داخل المؤسسة	15
43	الصعوبات التي تعيق الاتصال داخل المؤسسة	16
44	عدم إلمام المستخدمين بتقنيات الاتصال الحديثة وتشكيلها عائقا أمام الاتصال	17
45	أصعب تحدي يهدد المؤسسة	18

مقدمة

مقدمة :

يعتبر الاتصال من أهم المواضيع التي شغلت اهتمام العديد من الباحثين في مختلف الميادين والمجالات وذلك لما له أهمية بالغة في تحقيق الأهداف التي تصبو إليها العديد من المؤسسات، حيث زادت أهميته في العصر الحديث و أصبح عنصرا حيويا ونشاطا فعالا فالاتصال أساس العلاقات بين الأفراد في المجتمع كونه وظيفة اجتماعية مهمة الهدف منها تنظيم العلاقات الإنسانية بين الأفراد داخل المجتمع الواحد، فهو يعمل على تنمية الإنسان وتطور معارفه ومهاراته وبصفته عنصر لا يمكن الاستغناء عنه في أي مؤسسة باختلاف طبيعة نشاطها. وعلى غرار العديد من المؤسسات نجد المؤسسات العمومية الخدماتية تعطي اهتماما كبيرا بعنصر الاتصال فهو يعمل على تسيير و تنظيم العلاقات داخلها مما يخلق جو مناسب للعمل بين الموظفين فكلما كان الاتصال فعال ومنظم داخل المؤسسة كلما أدى إلى تحسين صورتها، ولا يمكن تصور أي مؤسسة دون أسلوب اتصال وذلك من أجل التسيير الفعال لمهامها وقيادتها للحصول على أهدافها. ومن هذا المنطلق جاءت دراستنا للوصول إلى فعالية الاتصال في المؤسسة العمومية الخدماتية اتصالات الجزائر" فرع لاكتال بعين صالح" حيث قسمت الدراسة إلى فصلين :

1. الفصل الأول: الإطار المنهجي والذي تضمن الإشكالية، التساؤلات، أهداف وأهمية

الدراسة، أسباب اختيار الموضوع، منهج الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، حدود الدراسة، تحديد مفاهيم الدراسة والدراسات السابقة .

2. الفصل الثاني: الإطار التطبيقي تضمن بطاقة فنية عن مؤسسة اتصالات الجزائر، تحليل

وتفسير نتائج الدراسة .

وفي الأخير خاتمة .

## الفصل الأول الجانب المنهجي



**تمهيد:**

في هذا الجانب حاولنا التطرق إلى إشكالية وتحديد التساؤلات والأهمية وأهداف الدراسة وكذلك تعريف المصطلحات الأساسية لهذه الدراسة وتحديد منهجها وأداة جمع البيانات.

## الإشكالية:

يعد الاتصال من أكثر المواضيع التي تطرق إليها العديد من الباحثين في دراستهم من جميع المجالات العلمية. وهذا راجع إلى أهميته الكبيرة فهو ضرورة إنسانية واجتماعية وحضارية، فقد ارتبط بالإنسان منذ وجوده فكان الوسيلة التي يحقق من خلالها أهدافه وبها يتعامل مع أفراد بيئته. ومع تطور المجتمعات وتعقدتها أصبح للاتصال دورا في الحياة الاجتماعية وكذلك بالنسبة للمؤسسات التي أصبحت تعتبر الاتصال احد أهم العوامل التي تسعى من خلاله تحقيق أهدافها المختلفة حيث تسعى هذه المؤسسات جاهدة لتحسين العملية الاتصالية بين الموظفين والتفاهم فيما بينهم. ولتسهيل العملية الاتصالية وتحقيقها بفاعلية يكون ذلك حسب طبيعة الاتصال الذي يعتبر حلقة وصل بين المؤسسة والجمهور فنجد المؤسسات الخدمائية كحيز اجتماعي مفتوح ومجال ينتمي إليه الأفراد لتنظيم علاقاتهم الاجتماعية والمهنية قصد تحقيق هدف معين فمؤسسة اتصالات الجزائر جزء من المؤسسات الخدمائية التي تقدم خدمة للمجتمع. ومن هذا نحاول في دراستنا هذه الإجابة على التساؤل الآتي:

• ما فعالية الاتصال داخل المؤسسة العمومية الخدمائية فرع اتصالات

الجزائر بعين صالح؟

### 1. الأسئلة الفرعية:

- ما هي وسائل الاتصال داخل مؤسسة اتصالات الجزائر فرع لاكتال عين صالح؟.
- ما هي أنماط الاتصال داخل مؤسسة اتصالات الجزائر فرع لاكتال عين صالح؟
- ما هي الصعوبات التي تواجهها مؤسسة اتصالات الجزائر فرع لاكتال عين صالح؟

### 2. أهداف الدراسة:

- تحسين واقع الاتصال في المؤسسة العمومية الخدمانية.
- التعرف على مدى اهتمام الجمهور بفعالية الاتصال لدى المؤسسة العمومية الخدمانية.
- معرفة أنماط الاتصال السائدة في المؤسسة .
- لوصول إلى جملة العراقيل التي تواجهها المؤسسة من جهة الاتصال.

### 3. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في أهمية الموضوع في حد ذاته لوجود مكانة كبيرة للاتصال داخل المؤسسة، كما أنها تساهم في تبيان أهم خصوصيات الاتصال من جهة والتطرق إلى فعاليته من جهة أخرى، إذ أصبح الاتصال يعد شكلا من أشكال الوظائف التي تسعى المؤسسات العمومية الخدمانية إلى تحقيقها.

### 4. أسباب اختيار الموضوع:

جاء اختيارنا لهذا الموضوع لأسباب متعددة وقد تختلف وتتشابه من باحث إلى آخر تتمثل هذه الأسباب التي دفعتنا لاختيار هذا الموضوع فيما يلي :

- أسباب ذاتية:
  - ✓ الرغبة في التعرف على جميع جوانب الموضوع.
  - ✓ الارتباط المباشر بموضوع الدراسة بمجال تخصصنا.

✓ الاهتمام بالاتصال والرغبة في التعرف على فعالياته داخل المؤسسة العمومية الخدماتية.

### 5. الأسباب الموضوعية:

✓ التعرف على الخدمات التي تقدمها المؤسسة.

✓ التعرف على فعالية الاتصال داخل المؤسسة .

✓ العمل على إيضاح دور فعالية الاتصال في سير عمل المؤسسة .

### 6. منهج وأدوات الدراسة:

• يعرف المنهج العلمي لغة :على بأنه الطريق أو المسلك .

• أما اصطلاحا:فقد عرف معاني ومفاهيم عدة ومتنوعة.

ويعرفه محمد بدوي:"بأنه مجموعة القواعد التي يستعملها الباحث لتفسير ظاهرة معينة، بهدف الوصول إلى الحقيقة العلمية، أو انه الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة التي تهيمن على سير العقل وتحدد عملياته حتى يصل إلى نتيجة معلومة"<sup>1</sup>.

ويعرفه حسن سعيد:"بأنه خطوات منظمة يتبعها الباحث في دراسته لموضوع ما، تيسر عليه مهمة الوصول إلى النتائج العلمية".<sup>2</sup>

ويعرف أيضا على انه "القواعد العامة التي تهيمن على سير العقل وتحدد عملياته من اجل الوصول إلى نتيجة معلومة،وهو بهذا يقوم على التأمل وشعور وعلم الباحث في المناهج التأملية،أي علم الباحث في الطريق المستخدمة للوصول إلى الحقيقة".<sup>3</sup>

<sup>1</sup>عمار بحوش ،منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية ،ط1،المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية برلين-ألمانيا 2019،ص13.

<sup>2</sup>كمال جاه الله الخضر،مدخل إلى مناهج البحث اللغوي ،جامعة إفريقيا العالمية،الخرطوم 1437هـ-2016م،ص3.

<sup>3</sup>فاطمة عوض صابر،ميرفت علي خفافجة،أسس ومبادئ البحث العلمي،ط1،مكتبة الإشعاع الفنية 2002،ص25.

وبما أن دراستنا تتمحور حول فعالية الاتصال بالمؤسسة العمومية الخدماتية، فإنها تنتمي إلى الدراسات الوصفية التحليلية التي تقوم على تفسير مشكلة الدراسة من خلال تحديد ظروفها و أبعادها بهدف الوصول إلى وصف علمي ودقيق ومتكامل للظاهرة المدروسة، وقد تم اختيار المنهج الوصفي ومنهج دراسة حالة كنوع من هذا المنهج .

### 7. تعريف المنهج الوصفي :

يستخدم المنهج الوصفي في دراسة الأوضاع الراهنة للظواهر من حيث خصائصها وأشكالها وعلاقتها، والعوامل المؤثرة في ذلك، هذا يعني أن المنهج الوصفي يهتم بدراسة حاضر الظواهر والأحداث بعكس المنهج التاريخي الذي يدرس الماضي.<sup>1</sup>

فالمنهج الوصفي "هو الذي يقوم على وصف ظاهرة من الظواهر للوصول إلى أسبابها والعوامل التي تتحكم فيها واستخلاص النتائج والتعميمات وذلك من أجل تجميع البيانات وتنظيمها و تحليلها، ويساعد أيضا على دراسة الحقائق المتعلقة بطبيعة ظاهرة أو موقف أو مجموعة من الناس أو مجموعة من الأحداث أو مجموعة من الأوضاع".<sup>2</sup>

وفي حين يرى آخرون: بان المنهج الوصفي عبارة عن طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> ربحي مصطفى عليان، البحث العلمي أسسه ومناهجه وأساليبه إجراءاته، جامعة البلقاء التطبيقية الأردن، بيت الأفكار الدولية، ص47.

<sup>2</sup> سعد سلمان المشهداني، مناهج البحث الإعلامي، دار الكتاب الجامعي دولة الإمارات العربية المتحدة -الجمهورية اللبنانية، 2017، ص162.

<sup>3</sup> محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الجامعة الأردنية، 1999، ص6.

## 8. تعريف منهج دراسة حالة:

تعتبر احد أساليب البحث والتحليل الوصفي المطبقة في مجالات علمية مختلفة،وقد تكون الحالة المدروسة شخص أو مؤسسة أو مدينة<sup>1</sup>.

فمنهج دراسة الحالة بمثابة فحص دقيق معمق لوضع معين أو حالة معينة،والفكرة الرئيسية من دراسة الحالة هي أن يتم دراسة حالة واحدة بشكل مفصل وعميق عبر كل الطرق المناسبة والمتاحة<sup>2</sup>.

## 9. أدوات جمع البيانات :

هي مجموعة الوسائل المختلفة التي يلجأ إليها الباحث من اجل جمع المعلومات والبيانات التي تساعده في تحقيق أهداف بحثه،واعتمدنا على أن نستعمل أداة البحث المتمثلة في استمارة الاستبيان باعتبارها تتطابق والبحوث الوصفية وتتعلق بنوع المنهج المستخدم في الدراسة وبما أننا استخدمنا منهج دراسة حالة والمنهج الوصفي فان استخدامنا للاستبيان كأداة جمع البيانات.ومن أجل الحصول على المعلومات لإجراء البحث الميداني،والإجابة عن أسئلة الدراسة اعتمدنا:

### ➤ الاستبيان:

هو عملية جمع معلومات جديدة ومستمدة مباشرة من المصدر،والمعلومات التي يحصل عليها الباحث من خلال المقابلة،ولا يمكن أن يجدها في المكتبة إلا أن هذا الأسلوب الخاص بجمع المعلومات يتطلب إجراءات دقيقة منذ البداية<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> ملكة ابيض وآخرون ،منهجية البحث العلمي،دار الفقه ،ص101.

<sup>2</sup>ريما ماجد،منهجية البحث العلمي ،ط1،مؤسسة فريد ريش ايبيرت بيروت ،ص30.

<sup>3</sup>عمار بحوش،دليل الباحث في المنهجية وكتابة الرسائل الجامعية ،ط2،المؤسسة الوطنية للكتاب ،ص38.

ويعرف كذلك على انه: مجموعة من الاستفسارات المتنوعة، والمرتبطة بعضها ببعض الآخر بشكل يحقق الهدف أو الأهداف التي يسعى إليها الباحث بضوء موضوعه والمشكلة التي اختارها لبحثه.<sup>1</sup>

هو قائمة تتضمن مجموعة الأسئلة المعدة بدقة، ترسل إلى عدد كبير من أفراد المجتمع الذين يكونوا العينة الخاصة بالبحث.<sup>2</sup>

وقد ربطنا استمارتنا بإشكالية الدراسة وتساؤلاتها، فاشتملت على 12 سؤال وانتظمت إلى المحاور تجيب عن تساؤلات الدراسة.

- **المحور الأول البيانات الشخصية:** ضمت الجنس، السن، المستوى التعليمي، الأقدمية في العمل والوظيفة.

▪ **المحور الثاني:** وسائل الاتصال في المؤسسة و به 5 أسئلة.

▪ **المحور الثالث:** أنماط الاتصال في المستخدمة في داخل المؤسسة و به 4 أسئلة.

▪ **المحور الرابع:** صعوبات الاتصال في المؤسسة و به 3 أسئلة.

- **إجراء صدق المحكمين :**

وقد تم عرض الاستمارة الأولية على أساتذة من اجل تبين مدى توافق محاور الأسئلة مع أهداف والإشكالية وهم :

الأستاذة أ/ : نواصرية حميدة.

الأستاذ ب/ : قندوز عبد القادر.

<sup>1</sup> محمد سرحان علي المحمودي ،مناهج البحث العلمي، ط3، الجمهورية اليمنية صنعاء دار الكتب، 1441هـ -2019م، ص126.

<sup>2</sup> مروان عبد المجيد ،أصول أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية ، ط1، مؤسسة الورق، 2006، ص165.

## 10. مجتمع وعينة الدراسة:

### ▪ مجتمع البحث:

هو مجموعة من الوحدات الإحصائية المعرفة بصورة واضحة والتي يراد منها الحصول على البيانات.<sup>1</sup>

فمجتمع البحث يشمل جميع عناصر ومفردات المشكلة أو الظاهرة قيد الدراسة.<sup>2</sup>

➤ **العينة:** هي عبارة عن مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة معينة وإجراء الدراسة عليها ومن ثم استخدام تلك النتائج وتعميمها على كامل مجتمع الأصلي.<sup>3</sup>

## 11. مجالات الدراسة:

### أ. المجال المكاني :

أجريت هذه في ولاية عين صالح وبالضبط الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر فرع لاكتال.

### ب. المجال الزمني:

وهي الفترة التي أجريت فيها هذه الدراسة سنة 2021-2022 بداية من شهر فيفري كانت البداية بالإطار المنهجي، أما الجانب التطبيقي في شهر أفريل وذلك من خلال استمارة الاستبيان، لتخضع للتحكيم من طرف المحكمين وبعد ذلك إعادة تنظيمها

<sup>1</sup> رحيم يونس كرو العزاوي، مقدمة في منهج البحث العلمي، ط1، دار دجلة، 1429هـ-2008م، ص161.

<sup>2</sup> ربحي مصطفى عليان، مناهج وأساليب البحث العلمي النظرية والتطبيق، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع -عمان، 1420هـ-2000م، ص137.

<sup>3</sup> محمد عبيدات وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص84.



وتوزيعها على الموظفين من 19 أفريل إلى 21 لتأتي في الأخير عملية التفريغ وتحليل النتائج.

### ت. المجال البشري:

تمثلت في موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر فرع لاكتال عين صالح الذين تم إجراء الدراسة عليهم.

### 12. مصطلحات ومفاهيم الدراسة:

#### ■ الفعالية:

لغة: في مجال الاتصال فان الفعالية "تعني مدى نجاح القائم بالاتصال في ممارسته لمهمته وتقاس بمدى تأثيره في الجمهور الذي يتوجه إليهم وفي أداء باقي عناصر عملية الاتصال بكفاءة عالية".<sup>1</sup>

اصطلاحا: يعرف زيد منير عبوي الفعالية "بأنها عبارة عن درجة قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها حيث يتم الأخذ بعين الاعتبار مجال المتغيرات على المستويين هما مستوى الأقسام ومستوى المنظمة".<sup>2</sup>

وتعرف على أنها الغاية التي يتحقق من خلالها الإدارة والأهداف أو النتائج بأفضل الشروط المطلوبة بمعنى انه تحقيق كمية أكبر من الأهداف أو يتم اختصار الوقت المشغول للانجاز بالاعتماد على وسائل اتصالية أكثر تقنية اتصالية في تحقيق الإبداع والتطوير

<sup>1</sup> كزة بلقاسم وآخرون، فعالية الاتصال الداخلي في تحسين المهام الإدارية داخل المؤسسة الخدمائية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص اتصال علاقات عامة جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، سنة 2015-2016، ص5.

<sup>2</sup> العربي بن داود، فعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة العمومية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير علم اجتماع تخصص تنمية الموارد البشرية، جامعة الجزائر سنة 2007-2008، ص36.

المستمر، بما ينسجم مع شروط الحفاظ على استمرارية المؤسسة المعنية وبقائها، بالإضافة إلى مطلب تحقيق نوع من التجانس بين أهداف المؤسسة وأهداف الجمهور.<sup>1</sup>

▪ إجرائيا:

- **الفعالية:** هي الغاية التي تحقق من خلالها مؤسسة اتصالات الجزائر بعين صالح اكبر كمية من الأهداف وذلك من خلال اختصار الوقت المشغول للانجاز وتحقيق نوع من التجانس بين أهداف المؤسسة.

▪ الاتصال:

➤ لغة:

يرجع أصل كلمة اتصال communication إلى الكلمة اللاتينية commines

ومعناها Common أي مشترك أو عام وبالتالي فإن الاتصال كعملية يتضمن المشاركة أو التفاهم حول فكرة أو إحسان أو اتجاه أو سلوك أو فعل ما.<sup>2</sup>

➤ اصطلاحا:

وهي عملية المشاركة بين المرسل والمستقبل، وليس عملية نقل إذ أن النقل يعني الانتهاء عند المنبع أو المشاركة فتعني الازدواج أو التوحد في وهذا الأقرب إلى العملية الاتصالية.<sup>3</sup>

عرفه "فرانس دانس" عام 1967 الاتصال "بأنه العملية التي يتفاعل عن طريقها المرسل والمستقبل في إطار اجتماعي معين، باننزاع استجابة الرموز التي تعمل كمثيرات لتلك الاستجابة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> الزهرة نويوه وآخرون، فعالية الاتصال الخارجي في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة، مذكرة نيل شهادة الماستر ف علوم الإعلام والاتصال تخصص علاقات عامة، جامعة محمد بوضياف المسيلة، ص20.

<sup>2</sup> حسن عماد مكوي، الاتصال ونظرياته المعاصرة، ط1، الدار المصرية اللبنانية، 1419هـ-1991م، ص23.

<sup>3</sup> عبد الرحمان المشاقبة، نظريات الاتصال، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع الأردن-عمان، 2011، ص12.

- كما يعرف "أومكس" الاتصال "انه عملية تبادل الأفراد للمعلومات ،أي عندما يدرك بعضهم بعضا ،وعندما يتبادلون الرسائل فيما بينهم،وعندما يكون هؤلاء الأفراد على وعي مباشر أو غير بوجود الآخرين.<sup>2</sup>

▪ **إجرائيا:**

- **الاتصال:** هو عملية اجتماعية يتم من خلالها تبادل ونقل المعلومات بين الموظفين داخل مؤسسة اتصالات الجزائر بعين صالح بطريقة مباشرة أو غير مباشرة من اجل تحقيق هدف معين .

▪ **المؤسسة:**

يعرفها "كاهن" أنها تنظيم مستقبلي يقوم على تنسيق مجموعة من الموارد البشرية المادية والمالية من اجل تحقيق أهداف اقتصادية بصورة مستقرة نظامية .<sup>3</sup>

▪ **إجرائيا:**

- **المؤسسة:** هي مؤسسة الخدمات التجارية للاتصال عن بعد اتصالات الجزائر فرع لاكتال عين صالح.

▪ **المؤسسة العمومية:**

لقد عرفت المؤسسة العمومية مفهوما تقليديا كان سائد إلى زمن غير قصي،ر لكن تزايد تداخل الدولة في مجالات النشاط الاقتصادي وظهور مبادئ الاقتصاد الموجه من قبل

<sup>1</sup>نضال فلاح الضلاعين،نظريات الاتصال والإعلام الجماهيري،ط1،دار الإعصار العلمي،1437هـ-2016م،ص12.

<sup>2</sup>محمود حسن إسماعيل ،مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير،ط1،الدار العالمية للنشر والتوزيع،2003،ص52.

<sup>3</sup>مهدي هامل،اتصال الأزمة في المؤسسة الجزائرية،أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراء ،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية فرع تنمية تسيير الموارد البشرية،جامعة منتوري قسنطينة ،2008-2009،ص20.

الدولة، والتي أخذت شكل المؤسسة العمومية جعل ذلك المفهوم لا يتلاءم والدور الذي تقوم به الدولة فولد ذلك أزمة في مفهوم المؤسسة العمومية.<sup>1</sup>

يعرف الأستاذ "جين ريفيز" المؤسسة العامة شخص معنوي من أشخاص القانون العام، تهدف إلى تسيير مرفق عام، وكذلك يعرفها الأستاذ "ديدي ترش" المؤسسة العمومية شخص معنوي من أشخاص القانون العام، وهي تمثل اللامركزية المرفقية.

حسب الأستاذ طعيمة الجرف "المؤسسة العمومية هي كل مصلحة عمومية إدارية تمنح قسطا من الاستقلال في إدارة شؤونها، وذلك عن طريق التمتع بالشخصية المعنوية التي تستقل بوسائلها الإدارية وبذمتها المالية وتتخصص في إدارة مرفق عام".<sup>2</sup>

#### ■ إجراءات:

- المؤسسة العمومية: هي عبارة عن مجموعة الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر بينهم مصالح مشتركة يسعون من خلالها إلى تحقيق أهدافهم وتلبية حاجاتهم وتحسين مستواهم المعيشي.

<sup>1</sup>بوزيد غلابي، مفهوم المؤسسة العمومية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون العام تخصص قانون الإدارة العامة، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2010-2011، ص8.

<sup>2</sup>عبد القادر شايب الراس، المؤسسة العمومية ومبدأ المنافسة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون العام الاقتصادي، جامعة وهران، 2017، ص16.

### 13. الدراسات السابقة:

#### ✓ الدراسة الأولى:<sup>1</sup>

بعنوان الفعالية الاتصالية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة مقدمة لنيل الدكتوراه في علم الاجتماع فرع تنمية وتسيير الموارد البشرية لطالبة صبرينة رماش تحت إشراف الأستاذ فضيل ديليو سنة 2008-2009، بجامعة منتوري قسنطينة، حيث طرحت الطالبة التساؤل الرئيسي: كيف يساهم الاتصال في تفعيل دور المؤسسة الاقتصادية الجزائرية؟ واعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي كونه يتطابق والدراسة، أما عن أدوات جمع البيانات فاستخدمت الاستمارة والمقابلة والملاحظة، من بين النتائج التي توصلت إليها:

(1) المؤسسة لا تشهد الكثير من الاضطرابات نظرا لما تحققه من حوافز مادية للعاملين فيها.

(2) التنسيق الجيد بين الوظائف داخل المؤسسة ينعكس على الصورة الخارجية.

(3) الرسائل الاتصالية الموجهة للجمهور الداخلي والخارجي على السواء هي أهم محدد لتحقيق الفعالية الاتصالية.

#### ✓ الدراسة الثانية:<sup>2</sup>

دراسة تحت عنوان فعالية الاتصال الداخلي في تحسين المهام الإدارية داخل المؤسسة الخدمائية، دراسة ميدانية لديوان الولائي لمؤسسات الشباب وملحقاته بمدينة أم البواقي، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص علاقات عامة لطالبتين كنزة بلقاسم

<sup>1</sup> رماش صبرينة، الفعالية الاتصالية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، علم الاجتماع فرع تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة منتوري قسنطينة، 2008/2009.

<sup>2</sup> كنزة بلقاسم صبرينة، بوقلودة، فعالية الاتصال الداخلي في تحسين المهام الادارية داخل المؤسسة الخدمائية، علوم الاعلام والاتصال تخصص علاقات عامة، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2015/2016.

وصبرينة بوقلوذة تحت إشراف الدكتورة نوال وسار سنة 2015-2016، انطلقت هذه الدراسة من العنوان الرئيسي: كيف تساهم فعالية الاتصال الداخلي في تحسين المهام الإدارية بالمؤسسة الخدمائية؟

كما اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي ودراسة الحالة لأنه يتماشى مع طبيعة الموضوع، وكذلك المسح الشامل لأن الدراسة لا تحتاج إلى تحديد عينة واحتوت جميع موظفي المؤسسة، أما على أدوات جمع البيانات الاستبيان. من النتائج المتوصل إليها نجد:

(1) أن نوع الاتصال الغالب داخل الديوان الولائي لمؤسسات الشباب وملحقاته بأبواب البوادي هو الاتصال الداخلي.

(2) يهتم الديوان الولائي لمؤسسات الشباب وملحقاته بمدينة أم البوادي بالاتصال الداخلي حيث تعطيه أهمية متوسطة.

(3) يساهم الاتصال الداخلي في تفعيل مختلف المهام الإدارية داخل الديوان وخاصة مهمة التنظيم.

(4) يساهم الاتصال الداخلي على قيام بعملية الرقابة الإدارية.

✓ الدراسة الثالثة: <sup>1</sup>

بعنوان فعالية الاتصال الخارجي في مؤسسة اتصالات الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص علاقات عامة، من إعداد الطالبتين الزهرة نويوه والخنساء شريفي تحت إشراف الأستاذ أحمد المهدي الزاوي سنة 2016\_2017، وانطلقت هذه الدراسة من السؤال الرئيسي: ما مدى فعالية الاتصال الخارجي في المؤسسة الخدمائية اتصالات الجزائر بالمسيلة؟

<sup>1</sup> الزهرة نويوه، الخنساء شريفي، فعالية الاتصال الخارجي في مؤسسة اتصالات الجزائر، علوم الاعلام والاتصال تخصص علاقات عامة، جامعة مجد بوضياف 2016/2017

واعتمدت في الدراسة على منهج دراسة حالة لأنه الأكثر ملائمة لهذه الدراسة، وطبقت العينة القصدية لاعتبارها الأنسب لموضوع الدراسة، والاستبيان كأداة لجمع البيانات، من بين النتائج المتحصل عليها:

- 1) الاتصال الخارجي في مؤسسة اتصالات الجزائر هو عبارة عن تبادل المعلومات بين المؤسسة وجمهورها .
- 2) الاتصال الخارجي يزيد من فعالية العلاقة بين المؤسسة وجمهورها الخارجي في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة .
- 3) يؤثر الاتصال الخارجي في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة على تحقيق أهداف المؤسسة.

#### ▪ التعليق على الدراسات السابقة:

وعلى حسب الدراسات المطّلع عليها تبين لنا أنها تمحورت حول الاتصال وفعاليته في المؤسسة العمومية الخدمائية، ووضحت الدور الذي يلعبه الاتصال داخل هذه المؤسسات، في حين أنها تقاربت مع دراستنا لاستخدامها للمنهج الوصفي في وصف الظاهرة المدروسة وكذا أدوات جمع البيانات إلا أنها اختلفت عن دراستنا في طرح الإشكالية وتساؤلات الدراسة ومجالها الزمني والمكاني والنتائج المتوصل إليها.

ولقد استفدنا من هذه الدراسات إتباع طريقة منهجية صحيحة و أيضا في صياغة تحاليل والنتائج المتوصل إليها ومحاولة ضبطها مع دراستنا .

## الفصل الثاني الجانب التطبيقي



## تمهيد :

بعد تقديمنا الجانب المنهجي للموضوع ومن اجل الاقتراب من الواقع التطبيقي لهذه الدراسة ،ومن خلال الاستعانة بتصميم الاستبيان الذي يحتوي على مجموعة من المؤشرات التي تساعدنا في الدراسة ،والتي تمكنا من خلالها الإحاطة بأبعاد هذه الدراسة واستكمال وتفسير ما نحصل عليه من خلال الاستبيان .

1. لمحة عن اتصالات الجزائر :

اتصالات الجزائر تعتبر المتعامل التاريخي لقطاع الاتصالات في الجزائر وهي شركة ذات أسهم تابعة للدولة بنسبة 100%، حيث كانت تابعة للتوظيف العمومي إلى حيث صدور نص قانون 03/2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 عن استقلالية قطاع البريد والمواصلات، حيث تم بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة بريد الجزائر والتي تكفلت بتسيير قطاع البريد وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكات الاتصالات في الجزائر، لتصبح بعد ذلك مؤسسة اتصالات الجزائر "ALGERIE TELECOM" مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم برأس مال اجتماعي يقدر بـ 50.000.000.000 دج، يقع المقر الاجتماعي لمديرية اتصالات الجزائر رقم 05 بالديار الخمس -المحمدية- الجزائر لرقم سجل تجاري 02 بـ 0018033، البند الضريبي للمؤسسة يقدر بـ 1629383802 أمارقم تسجيلها في السجل الجبائي هو 000216299033049. وقد سطرت مؤسسة اتصالات الجزائر مجموعة من المهام تتمثل في :

- تخطي وتنفيذ المخططات السنوية للتطوير المستمد من برنامجها.
- استغلال وإيداع كل الإمكانيات التي تسهل الوصول إلى هدفها.
- الترقية والدفع من نوعية المستوحاة من أهدافها المساهمة في تحسين أداء عملها

الإعلام المستهلك بالخدمات الجديدة وخصائصها وتطوير وتحسين الخدمات الحالية وفي 01 جانفي 2003 كانت الانطلاقة الرسمية لاتصالات الجزائر، حيث كان على اتصالات الجزائر وإطاراتها الانتظار حتى هذا التاريخ لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ الاستقلال، لكن برؤية مغايرة تماما كانت عليه قبل هذا التاريخ حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد ومجبرة على إثبات وجودها في عالم فيه المنافسة والبقاء فيها للأقوى والأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة.

### 1. أهدافها ونشاطاتها :

سطرت إدارة مجمع اتصالات الجزائر في برنامجها منذ البداية ثلاث أهداف أساسية تقوم عليها الشركة "المرودية\_الجودة\_الفعالية\_نوعية الخدمات" وقد سمعت هذه الأهداف الثلاث المسطرة من طرف المؤسسة في بقائها في الريادة وجعلها المتعامل رقم واحد في سوق الاتصالات بالجزائر وتتمحور نشاطات المجمع حول :

- تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية وتطوير واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة .
- إنشاء واستثمار وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملي شبكة الاتصالات.

## 2. فروعها :

فرع اتصالات الجزائر "موبيليس" مختص في الهاتف الخليوي حيث تعتبر موبيليس أهم متعاملين نقال في الجزائر من خلال تغطيتها التي تعدت 98 وكذا عدد زبائنها الذي يتعدى 10 ملايين مشترك. الجزائر للإنترنت جواب مختص في تكنولوجيا الإنترنت حيث أوكلت له مهمة تطوير وتوفير الإنترنت بسرعة الفائقة وللإشارة فكل قطاعات النشاط الكبرى في البلاد (التعليم العالي، البحث العلمي، الصحة، المحروقات،) مربوطة حاليا بشبكات الإنترنت، اتصالات الجزائر الفضائية المختصة في تكنولوجيا الساتل والأقمار الصناعية.

## 3. إسهامات الشركة :

### أ/ الشبكة الوطنية :

تم إدخال الألياف البصرية إلى الجزائر سنة 1987، وقد كانت التكنولوجيا الرئيسية التي أسست عليها الشبكات ذات المسافات الطويلة سواء كانت وطنية أو دولية. قبل سنة 2000 كان طولاً لشبكة الأرضية للألياف البصرية 7244 كم ثم وصلت إلى 15.000 كم في 2003 لتضم إلى منتصف 2013 ، 47.000 كم، تهدف خطة عمل اتصالات الجزائر لسنة 2014 إلى تحديث شبكتها الذي لا يكون ممكناً إلا من خلال تكثيف الألياف البصرية لإمكانية جمع شبكات الصوت والمعطيات معا على المستوى الوطني وأيضاً تعميم استعمال الألياف البصرية على مستوى المدن وذلك بتغيير الكوابل النحاسية القديمة والمكلفة التي تعتبر المصدر

الرئيسي لتراجع مستوى جودة الخدمة. وتجدد الإشارة انه في إطار خطة التطوير لسنة 2014 سيتم ربط نحو 2200 بلدية التي يفوق عدد سكانها 1000 نسمة بالألياف البصرية تقدر المسافة الكلية بعد هذا الربط بـ 23.935 كم .

### ب/ الشبكة الدولية :

من اجل نقل خدمات الصوت والمعطيات تتكون الشبكة الدولية لاتصالات الجزائر من روابط تحت مائية وأرضية وفضائية ،ونظرا للطلب المستمر للانترنت ذات التدفق السريع والانترنت الفائق والسرعة عرفت الصلة تحت مائة ALPAL2 التي تربط الجزائر العاصمة ببالما في 2007 زيادة من 2.5 Gbps الى 10 Gbps توفر الصلة تحت مائة الثانية SMW4 التي تربط عنابة ومرسيليا وسنغافورة فرص متنوعة فيما يتعلق بالقدرات ونقاط النزول المحتملة والمتعددة التي تسمح بوضع عروض مختلفة بخصوص الصوت والانترنت. زيادة إلى الصلات تحت مائة، تستعمل اتصالات الجزائر صلات أرضية وفضائية للحفاظ على علاقاتها الخمسة عشر المباشرة لتصل من خلالها إلى باقي العالم ولتطوير شبكة الاتصالات الدولية قامت اتصالات الجزائر بإطلاق مشروع الصلة الثالثة بالألياف البصرية بين وهران وفالنيسيا اسبانيا. من ناحية أخرى ومن اجل الاستغلال الأمثل للروابط على الصعيد الدولي ونقل الاتصالات الدولية الموجهة للجزائر، تخطط اتصالات الجزائر للإنشاء نقاط تواجد في أوروبا. حيث تأسست أول نقطة سنة 2011 بمرسيليا بالتعاون مع الشريك ISLALINK.

ج/الانترنت:

عرف مجال الانترنت تقديمًا ايجابيا في عدة ميادين وقد ورد في تقرير محاضرة الأمم المتحدة حول التجارة والتطور، انه تم تصنيف الجزائر من بين الدول الإفريقية الخمس التي تجمع 90 % من مشتركين الانترنت ذو التدفق السريع إلى جانب تونس والمغرب ومصر وجنوب إفريقيا .

وقد كان هذا نتيجة عدة عمليات تحسين وتطوير وتنظيم وبذل مجهودات كثيفة من أجل تطوير وتوسيع شبكات الاتصال الوطنية والدولية. في سنة 2008 تم ربط 1541 بلدية بالانترنت بفضل شبكة الانترنت والتدفق السريع وهذا ما سمح بوصل المنازل والشركات ومقاهي الانترنت بهذه الخدمة حيث ارتفعت نسبة توفر الانترنت ذو التدفق السريع في المنازل من 1 2005% إلى 20% في 2013 .

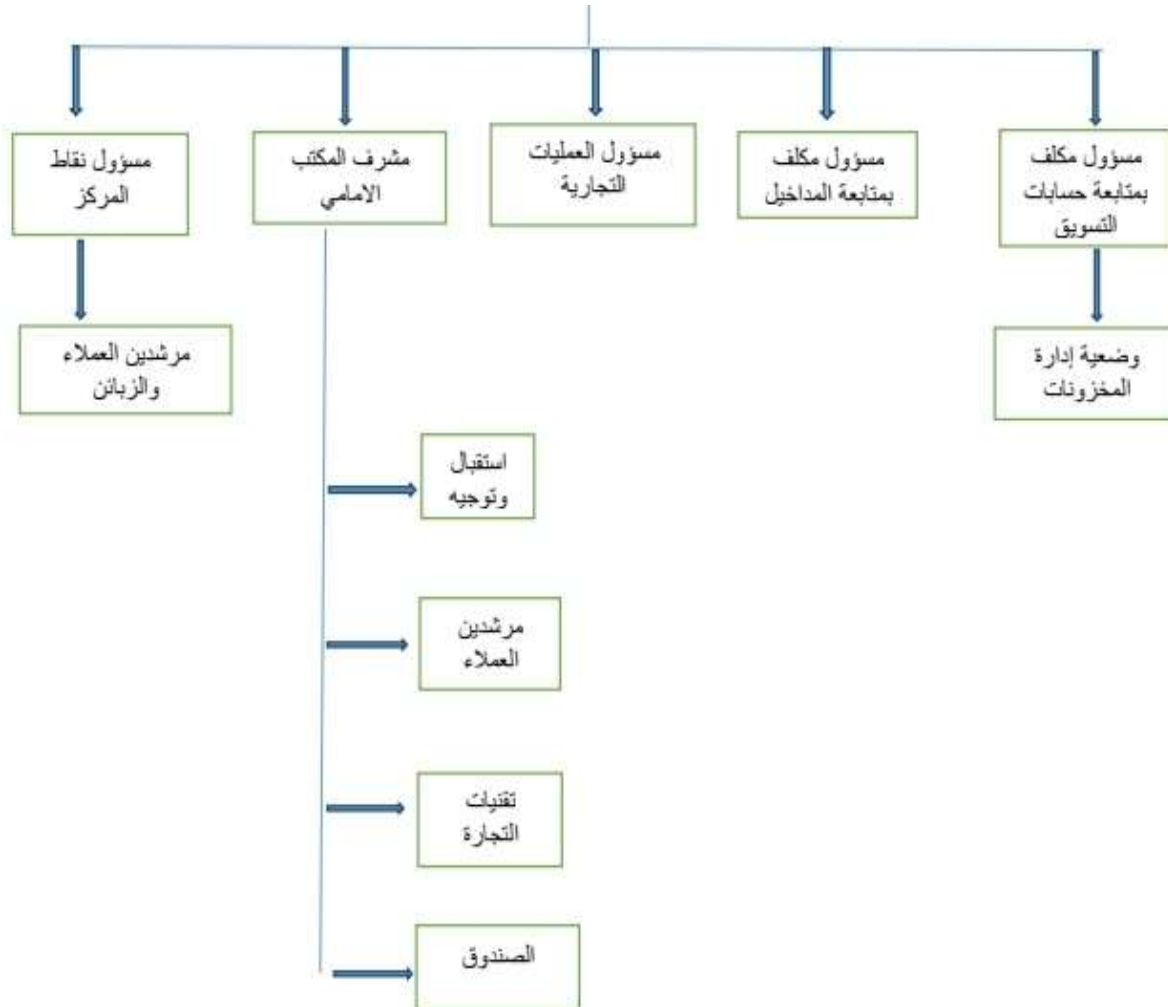
فيما يتعلق بعدد أجهزة الانترنت ذو التدفق السريع فلقد انتقلت من 56.000 في 2005 إلى 1.309.454 في نهاية شهر مارس 2013 إضافة انه مع انتشار شبكة الجيل الجديد من نوع MSAN تم تشغيل 682540 خط من بينها 50% تخص الانترنت ذو لتدفق السريع .فيما يتعلق بعدد زبائن الانترنت ذو التدفق السريع فلد انتقل من 178.707 زبون في نهاية 2007 إلى 1.188.201 في مارس 2013 حيث 60% منهم يستفيد من خدمة الانترنت ذو التدفق السريع مع مودم .wifi

لقد زاد الطلب على خدمة الانترنت خاصة في سنة 2008 عندما أجريت تخفيضات قدرها 50 % على مجموعة عروض اتصالات الجزائر الخاصة بالانترنت ذو التدفق السريع .

### ✓ تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر فرع لاكتال عين صالح :

هي فرع إقليمي بولاية عين صالح ، تقع في وسط المدينة يحدها شمالا وشرقا الشارع العمومي ومن الغرب الضرائب من الجنوب ساحة الصمود ، حيث يرجع تاريخ إنشائها إلى 1995/04/25، تحت تسمية المحاسبة الهاتفية للبريد والمواصلات وتحولت التسمية في 04 /11/ 2004 إلى قطاع إقليمي لاتصالات الجزائر.

الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاتصالية الخدمائية فرع لاكتال بعين صالح.





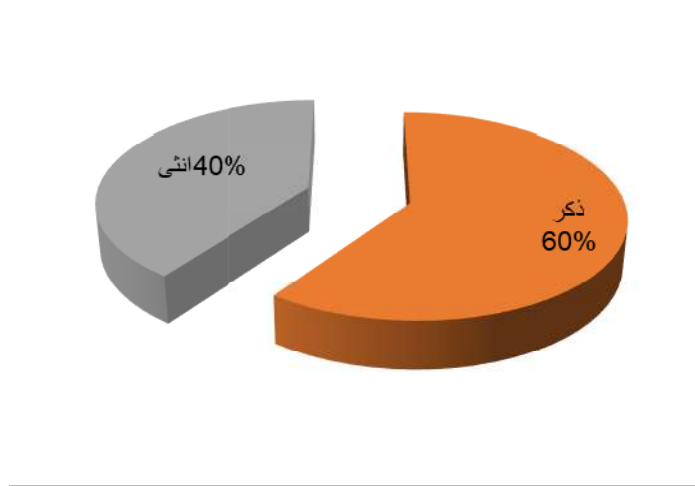
1- عرض ومناقشة النتائج

1. المحور الأول : البيانات الشخصية .

الجدول 01 : يوضح توزيع العينة حسب متغير الجنس .

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس
60%	12	ذكر
40%	08	أنثى
100%	20	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الذكور من أفراد العينة تفوق نسبة الإناث بنسبة (60%) حيث إن نسبة الإناث قدرت ب (40%) وهذا راجع إلى طبيعة العمل والكفاءات العالية لدى الذكور

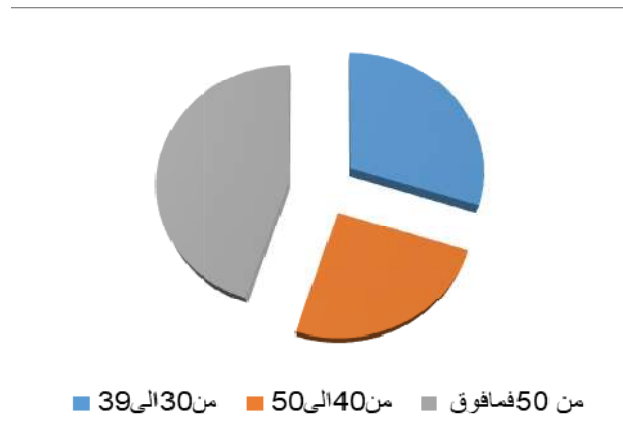


الشكل 1 : دائرة النسبة لتوزيع العينة حسب متغير الجنس

الجدول 02 : يوضح توزيع العينة حسب متغير السن.

السن	التكرارات	النسبة المئوية
من 20 الى 29 سنة	0	0
من 30 الى 39 سنة	6	30%
من 40 الى 50 سنة	5	25%
من 50 فما فوق	9	45%
المجموع	20	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الفئة العمرية التي تتراوح من 50 فما فوق هي أعلى نسبة حيث قدرت ب(45%) ،تليها فئة من 30 إلى 39 سنة بنسبة (30%) ،وبعدها فئة من 40 إلى 50 سنة بنسبة (25%) ،من خلال النتائج المبينة نستنتج أن الفئة العمرية من 50 فما فوق وباعتبارها الفئة الأكثر عقلانية .

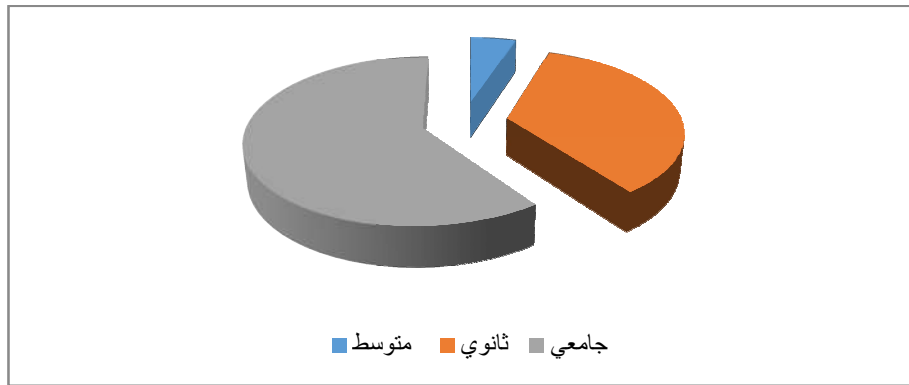


الشكل 02: يوضح توزيع العينة حسب متغير السن.

الجدول 03 : يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي.

النسبة المئوية	التكرارات	المستوى التعليمي
0	0	ابتدائي
5%	1	متوسط
35%	7	ثانوي
60%	12	جامعي
100%	20	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة أفراد العينة ذو مستوى جامعي قدرت ب (60%)، تليها نسبة الثانوي ب (35%)، والمتوسط ب (5%)، وهذا راجع إلى طبيعة العمل داخل المؤسسة مما يتطلب مستوى تعليمي رفيع .

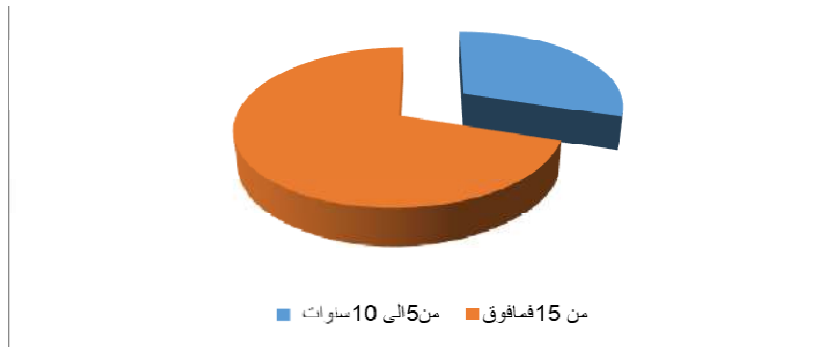


الشكل 3 : دائرة نسبية لتوزيع العينة حسب المستوى التعليمي

الجدول 04 : يوضح توزيع العينة حسب الأقدمية في العمل .

الأقدمية في العمل	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 05 سنوات	0	0
من 05 إلى 10 سنوات	6	30%
من 10 إلى 15 سنة	0	0
من 15 فما فوق	14	70%
المجموع	20	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أعلى نسبة سجلت لدى العمال الذين لديهم أكثر سنوات العمل من 15 سنة فما فوق بنسبة قدرت ب (70%)، تليها من 05 سنوات إلى 10 سنوات بنسبة (30%)، ومنه نستنتج أن معظم موظفين المؤسسة يمتلكون خبرة .

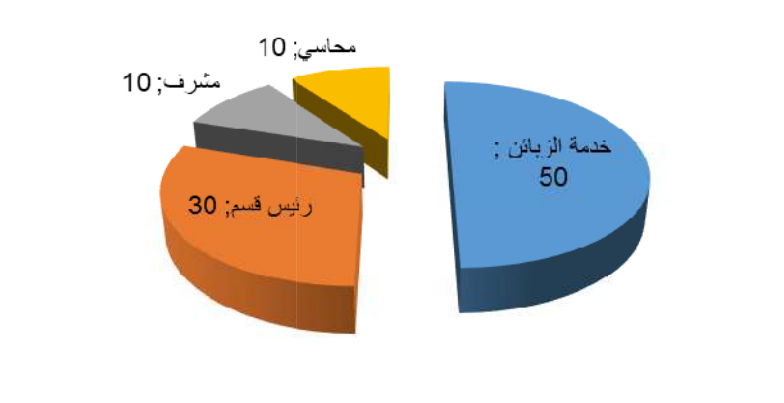


الشكل 4: دائرة نسبية لتوزيع العينة حسب الأقدمية في العمل

الجدول 05 : يوضح توزيع العينة حسب الوظيفة.

الوظيفة	التكرارات	النسبة المئوية
خدمة الزبائن	10	50%
رئيس قسم	6	30%
مشرف	2	10%
محاسب	2	10%
المجموع	20	100%

نلاحظ من الجدول أعلاه أن النسبة الأكثر وجودا في المؤسسة هي وظيفة خدمة الزبائن التي قدرت ب (50%) ،وتليها وظيفة رئيس قسم بنسبة (30%)،وأخيرا كل من مشرف ومحاسب بنسبة (10%) ومنه نستنتج أن المؤسسة تعتمد خدمة الزبائن لتسهيل وتوفير الوقت من اجل خدمة الزبون .



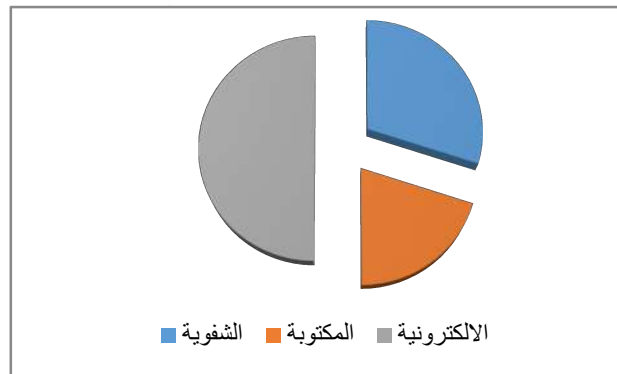
الشكل 05: يوضح توزيع العينة حسب الوظيفة

2. المحور الثاني : وسائل الاتصال في المؤسسة.

الجدول 06 : يوضح وسائل الاتصال داخل المؤسسة .

الوسائل	التكرارات	النسبة المئوية
الشفوية	6	30%
المكتوبة	4	20%
الإلكترونية	10	50%
المجموع	20	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن (50%)، من أفراد العينة أجابوا بان وسائل الاتصال الالكترونية الأكثر وجودا في المؤسسة تليها الشفوية بنسبة (30%)، وبعدها المكتوبة بنسبة (20%)، وهذا راجع إلى أن الوسائل الإلكترونية تتصف بالسرعة وتوفر الجهد والوقت .

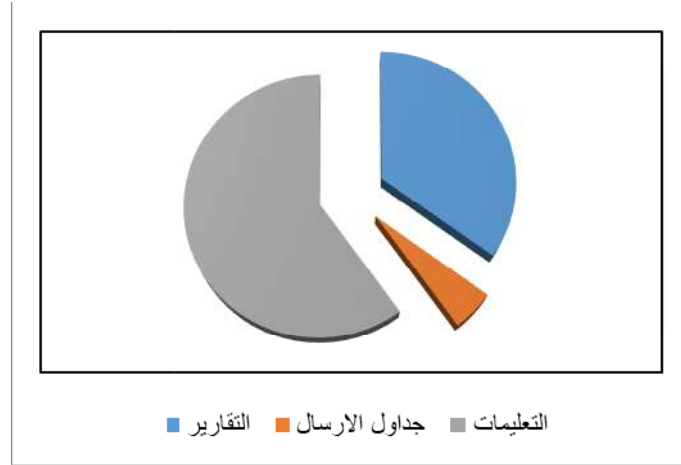


الشكل 06 : دائرة نسبية لوسائل الاتصال داخل المؤسسة

الجدول 07: يمثل توزيع الوثيقة الإدارية الأكثر استخداما في المراسلات المكتوبة داخل المؤسسة.

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية
التقارير	7	35%
جداول الإرسال	1	5%
التعليمات	12	60%
عروض الحال	0	0%
المذكرات	0	0%
المحاضر	0	0%
المجموع	20	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الوثيقة الإدارية الأكثر استخداما في المؤسسة هي التعليمات بنسبة (60%)، تليها التقارير بنسبة (35%)، وبعدها جداول الإرسال بنسبة (5%)، وهذا راجع إلى مساهمة الوثائق المكتوبة في تحسين العملية الإدارية .



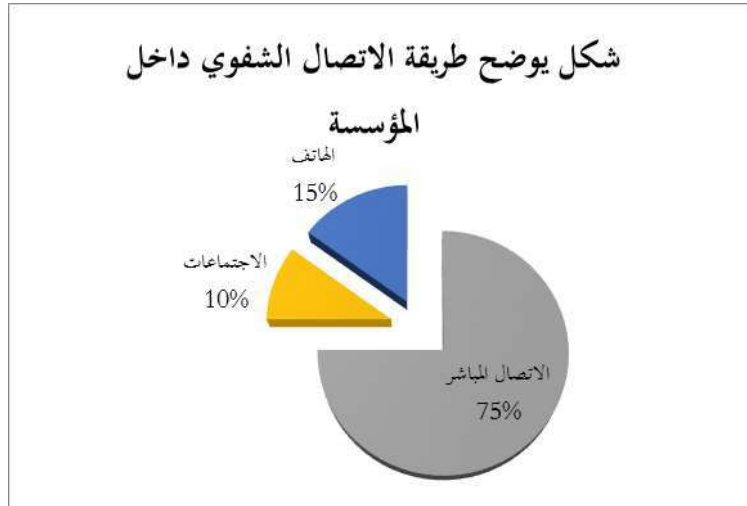
الشكل 07 : يمثل توزيع الوثيقة الإدارية الأكثر استخداما في المراسلات المكتوبة داخل المؤسسة.

الجدول 08 : يمثل طريق الاتصال الشفوي داخل المؤسسة .

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية
الاتصال المباشر	15	75%
الاجتماعات	2	10%
الهاتف	3	15%
المجموع	20	100%



نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أعلى نسبة للاتصال المباشر بنسبة (75%)، وتليها الهاتف قدرت (15%)، وبعدها الاجتماعات بنسبة (10%)، وهذا يدل على كون المؤسسة تتطلب الاتصال المستمر والدائم بين موظفيها من أجل ضبط العمل وحسن سيرورته .

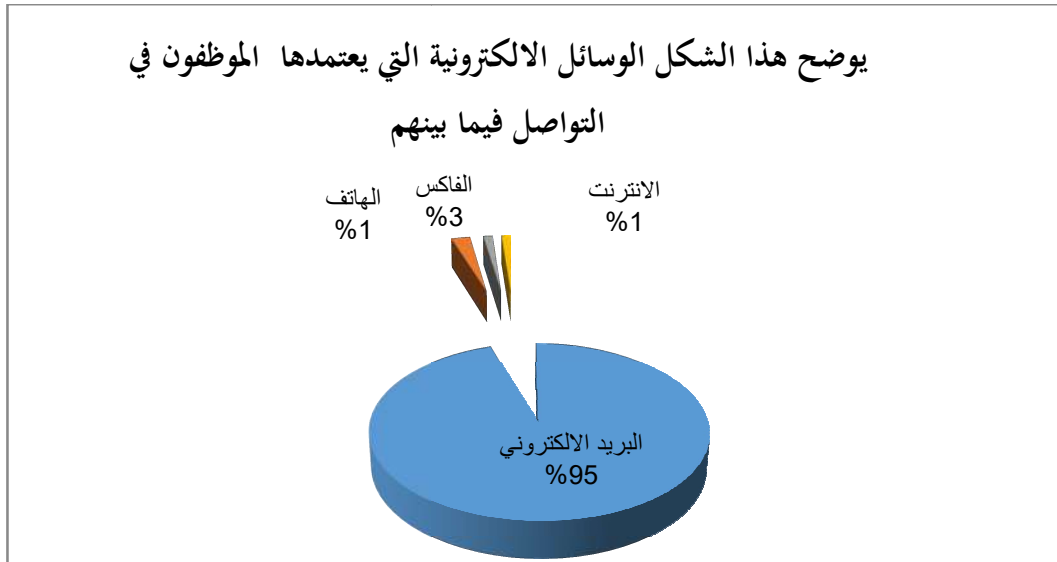


الشكل 08 : يمثل طريقة الاتصال الشفوي داخل المؤسسة .

الجدول 09 : يوضح الوسائل الإلكترونية التي يعتمدها الموظفون في التواصل فيما بينهم.

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية
البريد الإلكتروني	16	80%
الفاكس	2	10%
الانترنت (منصة الاتصال)	1	5%
الهاتف	1	5%
موقع المؤسسة الإلكتروني	0	0%
المجموع	20	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن (80%) من أفراد العينة يعتمدون البريد الإلكتروني في التواصل فيما بينهم ويعتمد آخرون الفاكس بنسبة (10%) وفي الأخير الانترنت والهاتف بنسبة متساوية (5%)، وهذا راجع إلى أن المؤسسة تعتمد البريد الإلكتروني باعتباره الأكثر وسيلة معتمدة في التواصل بين موظفيها .



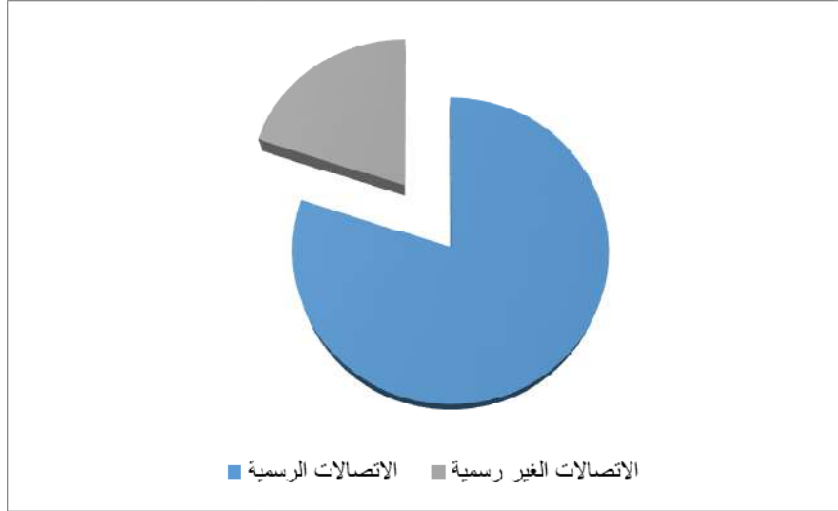
الشكل 09 : يوضح الوسائل الإلكترونية التي يعتمدها الموظفين في التواصل فيما بينهم.

الجدول 10: يمثل الاتصالات التي تفضلها المؤسسة في التعامل مع زبائنها .

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية
الاتصالات الرسمية	16	80%
الاتصالات الغير رسمية	4	20%
المجموع	20	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أعلى نسبة كانت للاتصالات الرسمية والتي قدرت ب (80%) وتليها الاتصالات الغير رسمية بنسبة (20%)، وهذا دليل على كثرة

استخدام الاتصال بين موظفي المؤسسة ورؤساء مصالحها ، ولأنها الأكثر جدية وذات مصداقية .



الشكل 10: يمثل الاتصالات التي تفضلها المؤسسة في التعامل مع زبائنها

3. المحور الثاني : أنماط الاتصال المستخدمة داخل المؤسسة.

الجدول 11 :يمثل نشاط الموظفين في المؤسسة وسير عملها.

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية
بصفة مباشرة	15	75%
عبر الاقتراحات	3	15%
لا يوجد الحق في الاقتراح	2	10%
المجموع	20	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نشاط الموظفين في المؤسسة كانت أغلبها بصفة مباشرة بنسبة (75%)، وتليها عبر الاقتراحات والتي بنسبة (15%)، وفي الأخير أقل نسبة وهي لا يوجد الحق في الاقتراح بنسبة (10%)، وهذا راجع إلى عدم حرية الموظفين في إبداء آرائهم حول ما يدور داخل المؤسسة .



الشكل 11 :يمثل نشاط الموظفين في المؤسسة وسير عملها.

الجدول 12 : يمثل طريقة إصدار الأوامر والتوجيهات للموظفين .

النسبة المئوية	التكرارات	الخيارات
65%	13	الرئيس الإداري مباشرة
30%	6	رؤساء المصالح
5%	1	عبر لوح الإعلانات
100%	20	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الأوامر والتوجيهات في المؤسسة تكون عن طريق الرئيس الإداري مباشرة حيث قدرت نسبته (65%)، لتأتي بعدها رؤساء المصالح بنسبة (30%)، وأخيرا عبر لوح الإعلانات بنسبة (5%)، وهذا يدل على مسؤولية المدير اتجاه عمله وفرض شخصيته على الموظفين.

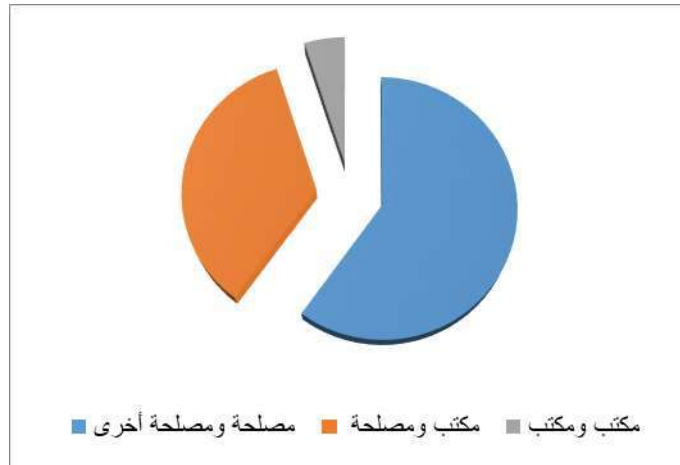


الشكل 12 : يمثل طريقة إصدار الأوامر والتوجيهات للموظفين

الجدول 13: الاتصال بين المصالح والمكاتب داخل مؤسستكم يكون بين :

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية
مصالحة ومصالحة أخرى	12	60%
مكتب ومصالحة	7	35%
مكتب ومكتب	1	5%
المجموع	20	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الاتصال بين المصالح والمكاتب داخل المؤسسة سجلت أعلى نسبة في نوعية الاتصال بين مصلحة ومصلحة أخرى بنسبة (60%) وتليها مكتب ومصلحة بنسبة (35%) وأقل نسبة سجلتها مكتب ومكتب بنسبة (5%) ودليل على استخدام المؤسسة التجارية للاتصال بين مصالحها راجع إلى انه عنصر ضروري ويسهل طريقة العمل فيما بينهم.



الشكل 13: الاتصال بين المصالح والمكاتب داخل مؤسستكم يكون بين

الجدول 14 : يمثل العلاقة بين الموظفين وخلق الجو المناسب للعمل بالمؤسسة

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	20	100%
لا	0	0
المجموع	20	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة (100%) من الموظفين أجابوا بنعم أي مع فكرة أن العلاقة بينهم تخلق جو للعمل وذلك من خلال التوافق والانسجام والاحترام فيما بينهم والتسيير الأفضل للعمل .



الشكل 14: يمثل العلاقة بين الموظفين وخلق الجو المناسب للعمل بالمؤسسة

1. المحور الرابع : صعوبات الاتصال في المؤسسة

الجدول 15: يوضح رأي العينة في وجود صعوبات تعيق الاتصال داخل

المؤسسة.

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	7	%35
لا	13	%65
المجموع	20	%100



الشكل 15: يوضح رأي العينة في وجود صعوبات تعيق الاتصال داخل المؤسسة

في حالة الإجابة بنعم ما هي هذه الصعوبات ؟

الجدول 16: يوضح الصعوبات التي تعيق الاتصال في المؤسسة .

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية
عدم وجود اتفاق وتفاهم حول قضايا معينة	13	65%
عدم وجود وقت لكثرة الأعباء والمهام	5	25%
حدائتك بالمؤسسة وعدم التعرف على زملائك	2	10%
المجموع	20	100%

نلاحظ من خلال الجدولين 15/14 السابقين يتضح لنا أن نسبة (65%) أجابوا بلا ف حين أن الأقلية أجابوا بنعم بنسبة (35%) وسبب ذلك عدم وجود اتفاق وتفاهم حول قضايا معينة وعدم وجود وقت لكثرة الأعباء والمهام والحدائنة بالمؤسسة وعدم التعرف على الزملاء وعليه نستنتج أنه لا توجد صعوبات تعيق الاتصال بالمؤسسة.



الشكل 16: يوضح الصعوبات التي تعيق الإتصال في المؤسسة.

الجدول 17: يمثل نسبة عدم إلمام المستخدمين بتقنيات الإتصال الحديثة وتشكيله عائق أمام الإتصال.

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	14	70%
لا	6	30%
المجموع	20	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أكبر نسبة من الموظفين ليس لديهم المام بتقنيات الإتصال الحديثة بنسبة (70%)، وهذا مايشكل عائق أمام الإتصال، والأقلية أجابت ب لا بنسبة (30%)، وهذا راجع إلى عدم معرفة الموظفين لتقنيات التطور التكنولوجي وحداثة الإتصال.

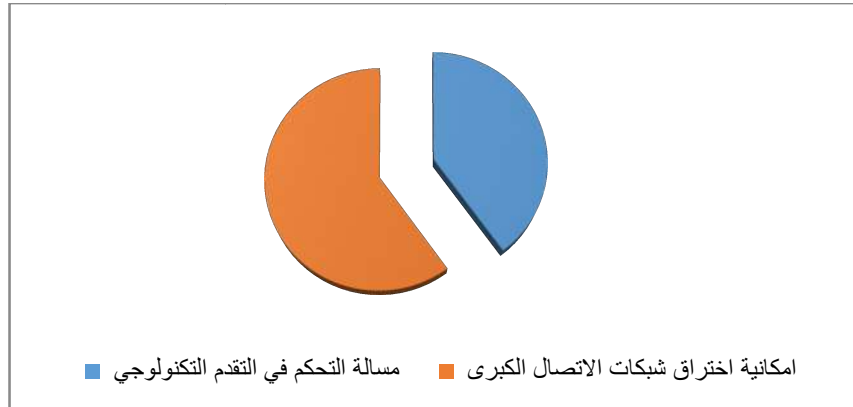


الشكل 17: يمثل نسبة عدم إمام المستخدمين بتقنيات الاتصال الحديثة وتشكيله عائق أمام الاتصال

الجدول 18: يمثل نسبة أصعب تحدي يهدد المؤسسة في نظر الموظفين

الخيارات	التكرارات	النسبة المئوية
مسألة التحكم في التقدم التكنولوجي	8	40%
إمكانية اختراق شبكات الاتصال الكبرى	12	60%
المجموع	20	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة اختراق إمكانية شبكات الاتصال الكبرى هي أصعب تحدي يهدد المؤسسة حيث قدرت ب (60%) بينما (40%) أجابوا أن مسألة التحكم في التقدم التكنولوجي وهذا ما يدل على أن إمكانية اختراق الشبكات الكبرى يشكل أصعب خطر على المؤسسة في نظرهم.



الشكل 18: يمثل نسبة أصعب تحدي يهدد المؤسسة في نظر الموظفين.

2- نتائج الدراسة:

من خلال الدراسة الميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر "فرع لاكتال عين صالح" وتحليل بيانات الاستبيان توصلنا إلى النتائج التالية :

1/ أن 60% من أفراد العينة ذكور تتراوح أعمارهم من 50 فما فوق منهم مستوى جامعي بنسبة 60% باقضية في العمل من 15 فما فوق بنسبة 70% يشتغلون في خدمة الزبائن بنسبة 50% .

2/ من وسائل الاتصال داخل المؤسسة هي الوسائل الالكترونية .

3/ أن التعليمات هي الوثيقة الإدارية الأكثر استخداما في المراسلات الإدارية داخل المؤسسة .

4/ من أهم الوسائل الالكترونية التي يعتمدها الموظفون للتواصل فيما بينهم هي البريد الالكتروني .

5/ تغلب الاتصالات الرسمية على الاتصالات الغير رسمية وذلك حسب ما أدلى عنه أفراد العينة بنسبة 80 %

6/ تبين لنا أن الرئيس الإداري المباشر هو من يقوم بإصدار الأوامر والتوجيهات للموظفين .

7/ أن 60% من أفراد العينة يعتبرون أن الاتصال بين المصالح والمكاتب داخل المؤسسة يكون بين مصلحة ومصلحة أخرى.

8/ اتضح لنا أن جل الموظفين توجد فيما بينهم علاقات تخلق لهم الجو المناسب للعمل بالمؤسسة وذلك بنسبة 100%.

9/ عبر 65% من أفراد العينة أنه لا وجود للصعوبات المعيقة للاتصال في المؤسسة.

10/ اتضح أن عدم إلمام المستخدمين لتقنيات الاتصال الحديثة لا تشكل عائقا أمام الاتصال .

11/ تعد إمكانية اختراق شبكات الاتصال الكبرى أصعب تحدي يهدد مؤسسة اتصالات الجزائر (فرع لاكتال عين صالح)

✓ استخلاص نتائج الدراسة حسب تساؤلات الدراسة:

1- ما هي وسائل الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر ؟

وبخصوص هذا السؤال وحسب نتائج الاستبيان فإن وسائل الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع لاكتال بعين صالح انقسمت الى الشفوية والمكتوبة والالكترونية، وان الاتصالات الرسمية هي الأفضل في المؤسسة بين الموظفين لما تتضمنه من تعليمات وتقارير وجداول الإرسال لكل الموظفين .

2- ما هي أنماط الاتصال المستخدمة داخل مؤسسة اتصالات الجزائر ؟

وعليه فان نمط الاتصال السائد في المؤسسة هو الاتصال النازل (من الرئيس الإداري المباشر إلى الموظفين) وان نشاطات المؤسسة تكون بصفة مباشرة .

### 3- ما هي صعوبات الاتصال داخل مؤسسة اتصالات الجزائر ؟

أثبتت نتائج الدراسة انه لا وجود لصعوبات تعيق الاتصال داخل مؤسسة اتصالات الجزائر فرع لاكتال عين صالح ، وان إمكانية اختراق شبكات الاتصال الكبرى.

خاتمة



خاتمة :

على إثر الموضوع الذي تطرقنا إليه نستطيع القول أن للاتصال أهمية بالغة كونه يمثل ظاهرة من الظواهر السائدة في المؤسسات ، وتبرز هذه الأهمية من خلال مهامه والدور الذي يلعبه في ممارسة كافة العمليات الإدارية .

ف نجد للاتصال فعالية كبيرة مباشرة وغير مباشرة على المؤسسة العمومية الخدمائية وذلك من حيث توفير المعلومات وتحسين الظروف العامة للعمل من تعامل العمال فيما بينهم ومع الزبائن .

وانطلاقا من المعطيات الميدانية ونتائج هذه الدراسة فإن الاتصال وفعاليتة في المؤسسة العمومية الخدمائية اتصالات الجزائر" فرع لاكتال بعين صالح".واتضح لنا جليا أهمية هذا العنصر في حياة المؤسسة واستمرارها وبقائها إذ يلعب دورا مهما في زيادة الفاعلية الكبيرة من أجل إدراك أهداف المؤسسة .

# مصادر ومراجع

الكتب:

1. أبيض ملكة ،منهجية البحث العلمي دار الفقه .
2. إسماعيل محمود حسن،مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير ،ط1،الدار العالمية للنشر والتوزيع،2003.
3. بحوش عمار ،منهجية البحث العلمي وتقنياته في العلوم الاجتماعية ،ط1،المركز الديمقراطي العربي
4. بحوش عمار،دليل الباحث في المنهجية وكتابة الرسائل الجامعية ،ط2،المؤسسة الوطنية للكتاب -- علي المحمودي محمد سرحان ،مناهج البحث العلمي،ط3،الجمهورية اليمنية صنعاء دار الكتب ،1441 هـ-2019 م .
5. جاه الله الخضر كمال،مدخل الى مناهج البحث اللغوي ، جامعة افريقيا العالمية ،الخرطوم 1437هـ-2016م.
6. الدراسات الإستراتيجية والسياسية والاقتصادية برلين-المانيا.
7. ربحي مصطفى عليان ،البحث العلمي أسسه ومناهجه و أساليبه و إجراءاته،جامعة البلقاء التطبيقية الأردن،بيت الافكار الدولية.
8. ربحي مصطفى عليان، مناهج و أساليب البحث العلمي النظرية و التطبيق ،ط1،دار صفاء للنشر والتوزيع،عمان،1420هـ-2000م.

9. الضلاعين نضال فلاح، نظريات الاتصال والاعلام الجماهيري، ط1، دارالاعصار العلمي، 1437هـ-2016م.
10. عبد المجيد مروان ،أصول أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية ،ط1، مؤسسة الوراق ،2006.
11. عبيدات محمد ،منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات،كلية الاقتصاد والعلوم الادارية،الجامعة الاردنية ،1999.
12. العزاوي رحيم يونس كرو ،مقدمة في منهج البحث العلمي ،ط1، دار دجلة ،1429هـ-2008.
13. عوض فاطمة أسس ومبادئ البحث العلمي ،ط1،مكتبة الإشعاع الفنية2002.
14. ماجد ريمة،منهجية البحث العلمي ،ط1،مؤسسة فريد ريش ابييرت ،بيروت .
15. المشاقبة عبد الرحمان/نظريات الاتصال،ط1،دار اسامة للنشر والتوزيع الاردن،عمان،2011.
16. المشهدان سعد سلمان،مناهج البحث الاعلامي،دار الكتاب الجامعي،دولة الإمارات العربية المتحدة،الجمهورية اللبنانية 2017.
17. مكاوي حسن عماد،الاتصال ونظرياته المعاصرة ،ط1،الدار المصرية اللبنانية،1419هـ-1991م.

المذكرات:

18. بلقاسم كنزة ،فعالية الاتصال الداخلي في تحسين المهام الإدارية داخل المؤسسة الخدماتية،مذكرة لنيل شهادة الماستر ،تخصص اتصال علاقات عامة ،جامعة العربي بن مهدي أم البواقي ،2015-2016.
19. بن داود العربي،فعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة العمومية ،مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير علم اجتماع تخصص تنمية الموارد البشرية ،جامعة الجزائر ،2007-2008.
20. شايب الراس عبد القادر،المؤسسة العمومية ومبدأ المنافسة،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون العام الاقتصادي،جامعة وهران 2017.
21. غلابي بوزيد،مفهوم المؤسسة العمومية،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في القانون العام،كلية الحقوق والعلوم السياسية،تخصص قانون الادارة العامة،جامعة العربي بن مهدي ام البواقي،2010/2011.
23. نويوة الزهرة،فعالية الاتصال الخارجي في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة ،مذكرة نيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال،تخصص علاقات عامة ،جامعة محمد بوضياف المسيلة.
24. هامل مهدية، إتصال الازمة في المؤسسة الجزائرية،أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراء،كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية،فرع تنمية تسيير الموارد البشرية،جامعة منتوري قسنطينة،2008/2009.

ملاحق

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

تخصص اتصال جماهيري



والوسائط الجديدة

استمارة الاستبيان

تحت إشراف الأستاذة:

الطالبتين:

خافج كريمة

✓ ديبه صفاء

✓ عبوالشريفة

في إطار التحضير لانجاز مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص "اتصال جماهيري والوسائط الجديدة" تحت عنوان "فعالية الاتصال داخل المؤسسة العمومية الخدماتية دراسة حالة لفرع لاكتال بعين صالح".

نضع بين أيديكم هذا الاستبيان ونرجو منكم الإجابة على الأسئلة حول موضوع الدراسة.

السنة الجامعية: 2022/2021





البيانات الشخصية:

الجنس: ذكر  أنثى

السن: من 20 إلى 29  من 30 إلى 39  من 40 إلى 50  من 50 فما فوق

المستوى التعليمي: ابتدائي  متوسط  ثانوي  معي

الأقدمية في العمل: أقل من 5 سنوات  من 5 إلى 10

من 10 إلى 15  15 فما فوق

الوظيفة: .....

المحور الأول: وسائل الاتصال داخل المؤسسة.

1- ماهي وسائل الاتصال في مؤسستكم؟

الشفوية  المكتوبة  الالكترونية

2- ماهي الوثيقة الإدارية الأكثر استخداما في المراسلات المكتوبة داخل مؤسستكم؟

التقارير  جداول الإرسال  التعليمات

عروض الحال  المذكرات  المحاضر

3- الاتصال الشفوي داخل مؤسستكم يكون عن طريق :

الاتصال المباشر  الاجتماعات  الهاتف

4- ماهي الوسائل الالكترونية التي يعتمدها الموظفون للتواصل فيما بينهم ؟

البريد الالكتروني  الفاكس  الانترنت  الهاتف

موقع المؤسسة الالكتروني

5- ماهي الاتصالات التي تفضلها المؤسسة في التعامل مع زبائنها؟

الاتصالات الرسمية  الاتصالات غير الرسمية

لماذا.....

المحور الثاني: أنماط الاتصال المستخدمة داخل المؤسسة

6- اقتراحاتكم حول نشاطات المؤسسة وسير عملها يكون:

بصفة مباشرة  عبر الاقتراحات  لا يوجد الحق في الاقتراح

7- إصدار الأوامر والتوجيهات للموظفين يكون عن طريق:

الرئيس الإداري مباشرة  رؤساء المصالح

عبر لوح الإعلانات

8- الاتصال بين المصالح والمكاتب داخل مؤسستكم يكون بين:

مصلحة ومصلحة أخرى  مكتب ومصلحة  مكتب ومكتب

9- هل العلاقة بين الموظفين تخلق جو مناسب للعمل داخل مؤسستكم؟

نعم  لا

لماذا.....

المحور الثالث: صعوبات الاتصال داخل المؤسسة

10- هل يوجد صعوبات تعيق الاتصال بمؤسستكم

نعم  لا

اذا كانت الإجابة "بنعم"، ما هي الصعوبات التي تعيق عملية الاتصال بمؤسستكم؟

-عدم وجود اتفاق وتفاهم حول قضايا معينة

-عدم وجود وقت لكثرة الأعباء والمهام

- حدثتك بالمؤسسة وعدم التعرف على زملائك

.....

11- هل تعتقدون أن عدم إلمام المستخدمين بتقنيات الاتصال الحديثة يشكل عائق

على الاتصال؟ نعم  لا

12- في نظركم ماهو أصعب تحدي يهدد مؤسساتكم؟

مسألة التحكم في التقدم التكنولوجي  إمكانية اختراق شبكات الاتصال الكبرى

لماذا.....