

الإهداء

الحمد لله عز وجل على ومنه وعونه لإتمام هذه المذكرة -

إلى التي وهبت فلذة كبدها كل العطاء والحنان إلى التي صبرت على كل شيء،
التي رعيتني حقا الرعاية وكانت سندي في الشدائد وكانت دعواتها لي بالتوفيق تتبعني خطوة
خطوة

في عملي إلى من ارتحت كلما تذكرت إبتسامتها في وجهي نبع الحنان أمي أعز ملاك على القلب

والعين جزاها الله عني خير الجزاء في الدارين

إلى الذي وهبني كل ما يملك حتى أحقق له آماله إلى من كان يدفعني قدما نحو الأمام

إلى الإنسان الذي أمتلك الإنسانية بكل قوة إلى الذي سهر على تعليمي بتضحيات

إلى مدرستي الأولى في الحياة أبي الغالي على قلبي أطل الله في عمره

إلى إخوتي: سهيلة، سمراء، أم الخير، رضوان. حميدة،

وأهدي إلى خالاتي مريم، والزهرة، وأم الخير

والى ابن خالتي مرزوق،

إلى جميع أفراد أسرتي وأحبائي

إلى كل هؤلاء اهدي هذا العمل المتواضع

ونسأل الله ان يجعله نبراسا لكل طالب علم. آمين يا رب العالمين

بوزيان وسام

الإهداء

إلى شهداء فلسطين الأبرار

إلى التي وهبتنا فلذة كبدها كل العطاء والحنان إلى الذين صبروا علي كل شيء،
التي رعتنا حقا الرعاية وكانت سندنا في الشدائد وكانت دعواتهم لنا بالتوفيق تتبعنا خطوة
خطوة

إلى كل أفراد عائلتنا وأخواتنا، وكذا عائلة أصدقائنا

إلى كل الأصدقاء، ومن كانوا برفقتنا ومصاحبتنا أثناء دراستنا بالجامعة

إلى كل من ذكره قلبنا ونسأه قلمنا نهدى هذا العمل ونرجو من الله العلي القدير أن

يوفقنا فيه خيرا وصلاح إن شاء الله

لكحل منيب

شكر وتقدير

اللهم لك الحمد حتى ترضى، ولك الحمد إذا رضيت، ولك الحمد بعد الرضى ...

ونصلي ونسلم على حبيبنا وخاتم الأنبياء والمرسلين محمد صلى الله عليه وسلم وبعد ...
فقد من الله علينا بفضله وأمدنا بالعون لإنجاز هذا البحث، اجين أن تتحقق به بعض الفائدة،

فالشكر لله الذي زرع فينا الإصرار ...

ثم الشكر والعرفان والتقدير .. إلى الدكتورة بايوسف مسعودة

التي قدمت لنا الدعم والإرشاد طوال فترة إعداد الدراسة حيث رأينا فيها مقولة عمر بن الخطاب رضي الله عنه عندما قال :

"تعلموا العلم، وتعلموا للعلم السكينة والوقار والحلم، وتواضعوا لمن تتعلمون منه وليتواضع لكم من يتعلم منكم، ولا تكونوا من جابرة العلماء، فلا يقوم علمكم بجهلكم".

المخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاقتصادية - دراسة حالة لمؤسسة سونلغاز ورقلة خلال 2022/2023.

وقسمت هذه الدراسة إلى فصلين، فصل خصص للجانب المنهجي وفصل للجانب التطبيقي حيث انطلقت دراستنا من التساؤل الرئيسي التالي: ما هو واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاقتصادية؟ دراسة حالة لمؤسسة سونلغاز ورقلة ويندرج تحته مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

_ ماهي الوسائل والأساليب الاتصالية المستخدمة في الاتصال النازل داخل المؤسسة؟

_ هل توجد مرونة في العملية الاتصالية بين الموظفين الإدارة العليا؟

_ كيف يتم الاتصال بين الموظفين في الأقسام والوحدات المختلفة داخل المؤسسة؟

_ ماهي العراقيل والصعوبات التي تواجه الاتصال الداخلي في المؤسسة؟

وقد اعتمدنا في هذه الدراسة علي المنهج الوصفي التحليلي وكما اعتمدنا على عينة طبقية بحيث مكونة من 50 فرد وللإجابة عن التساؤلات الدراسة فقد اعتمدنا على أداة الاستبيان كأهم أداة لجمع البيانات والمعلومات الميدانية

وتوصلت دراستنا الميدانية إلى نتائج التالية

• الوسائل والأساليب المستخدمة بين الإدارة والموظفين في الاتصال نازل وهي الوسائل الشفوية وتعليمات والهاتف وكل هذه الوسائل والأساليب سمحت بوصول المعلومة.

المخلص

تبين أنه توجد مرونة في العملية الاتصالية بين الموظفين والإدارة وذلك من خلال حرص الإدارة على تواصل مع الموظفين ولكي يتم العمل في جو مناسب سهلت عملية الاتصال بالوسائل المستخدمة.

اتضح أن الاتصال بين الموظفين في اقسام والوحدات المختلفة يتم بشكل مكثف ومنظم والوسائل والأساليب المتبعة ساعدت في تنسيق بين الموظفين في الأقسام والوحدات المختلفة.

• العراقيل والصعوبات التي تواجه الاتصال الداخلي في المؤسسة وهي صعوبات تقنية وأنها لا تؤثر على مردودية العمل وان المؤسسة تعمل في ظل الأزمات والاضطرابات.

This study was aimed at finding out the reality of internal communication in the economic institution - a case study of the Sonlingas Foundation during 2023/2022.

This study was divided into two chapters, one devoted to the methodological aspect and one to the applied aspect, where our study began with the following key question: What is the reality of internal communication in the economic enterprise? A case study of SONLGAS Foundation and a series of sub-questions:

What means and methods of communication are used in the _
?downlight communication within the enterprise

Is there flexibility in the communication process among senior _
?management staff

How is contact between employees in different departments and _
?units within the organization

What are the obstacles and difficulties facing internal _
?communication in the organization

In this study we relied on the analytical descriptive curriculum and as we relied on a stratified sample of 50 individuals to answer the study's .questions, we relied on the questionnaire tool as important

المقدمة

المقدمة:

الاتصال شريان المجتمع الذي لا يستطيع أن يعيش بدونه ، وضرورة هامة من ضرورات الحياة البشرية وهو موجود منذ الأزل ، ولكن اختلف أشكاله للاختلاف العصور والأزمات ، فحياة الفرد تقتضي منه ، ووجود الاتصال مستمر ودائم ، حيث يسمح هذا الأخير بإقامة علاقات وروابط تأخذ في مجملها صورة والأقوال والأفعال التي يقوم الإنسان باعتبار أن المؤسسة كيان اجتماعي يضم مجموعة من الأفراد يشكلون جماعات مختلفة تربطهم علاقات وتجمعهم تنظيمات وتحكمهم قواعد وقوانين ، فانه لا يمكن تصور وجود تنظيم منسق دون وجود اتصالات داخلية تضمن هذا التنظيم والمحافظة عليه ومنه أصبح الاتصال عنصر أساسيا في تنشيط وقيادة المؤسسة نحو تحقيق أهدافها على أكمل وجه ، وهذا ما أدى بالكثير من الباحثين إلى دراسة موضوع الاتصال خاصة عند دراسة السلوك البشري في المؤسسة من خلال الاتصالات المختلفة النازلة والصاعدة والافقية ومدى تأثيرها على ادائة داخل المؤسسة سواء بالإيجاب أو بالسلب ويمكن القول إن أداء العامل أصبح مرتبط بالعلاقات الإنسانية والمعاملات داخل المؤسسة .

وبما أن موضوع الاتصال الداخلي والمؤسسات الاقتصادية مرتبطان كلاهما بالموارد البشرية سنحاول في هذه الدراسة معرفة واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاقتصادية _ دراسة حالة بمؤسسة سونلغاز ورقلة ، حيث قسمنا بحثنا إلى إطار منهجي وإطار تطبيقي :

تناولنا في الإطار المنهجي مشكلة الدراسة وتساؤلات الفرعية ، أسباب اختيارنا للموضوع الدراسة ، أهمية الدراسة وأهدافها ، كما عالجتنا ضمن هذا الجانب مجموعة من الدراسات المتشابهة إضافة إلى المفاهيم الدراسة وأخيرا أدرجتنا منهج الدراسة ومجتمع البحث وعينة ، إضافة إلى أدوات جمع البيانات التي اعتمدها في دراسة مع عرض أهم المقاربات العلمية التي تخدم بحثنا هذا .

أما في الإطار التطبيقي تناولنا فيها نشأة وتعريف بالمؤسسة وهيكل المؤسسة وأخيرا تحليل النتائج وتفرغ النتائج الدراسة الميدانية بالمؤسسة سونلغاز ورقلة إضافة إلى النتائج العامة ومناقشتها التي توصلنا إليها .

الإطار المنهجي

الدراسة

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

- المبحث الأول: موضوع الدراسة

أولاً: الإشكالية

ثانياً: التساؤلات الفرعية

ثالثاً: أسباب الدراسة

أهداف الدراسة

أهمية الدراسة

الدراسات السابقة

تحديد المفاهيم

- المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية

أولاً: حدود ومجالات الدراسة

ثانياً: المجتمع البحث والعينة

ثالثاً: منهج الدراسة

رابعاً: أدوات جمع البيانات

خامساً: مقاربات النظرية

- خلاصة الفصل

(1) الإشكالية:

يُعتبرُ الاتصالُ التنظيميُ عنصرٌ مهمٌ في سير العملية الاتصالية في المؤسسة، ويعرّف بأنه وسيلة لنقل وتبادل الخيرات بين أعضاء المنظمة أو المؤسسة أو الشركة فهو وسيلة لتحقيق الأهداف والسياسة التي تسنها المؤسسة.

ويختلفُ الاتصالُ التنظيميُ عن الاتصال بشكل عام، كونه يتمّ داخل المؤسسة أو الشركة، ويتجسّد دور الاتصال التنظيمي في إبلاغ الموظفين أو العاملين بسير المنظومة وتطوّراتها، وتسعى المنظومة إلى الجمع بين جميع الجهات الفاعلة قاصدة بذلك التضامن الاجتماعي، وتطوير المؤسسة، وتوضيح التغيّرات التي يتعيّن إجراؤها.

كما يعدُّ الاتصال الداخلي شكلاً من أشكال استمرار العلاقة بين الإدارة والأفراد والعاملين فيها، أو يعمل على تبادل المعلومات والبيانات التي تتضمن سير العملية الإنتاجية داخل المؤسسة الاقتصادية.

شغلت المؤسسة الاقتصادية حيزاً معتبراً في أعمال وكتابات الاقتصاديين والاجتماعيين بمختلف اتجاهاتهم باعتبارها النواة الأساسية في النشاط الاقتصادي للمجتمع. وقد عرفت الجزائر إبّان الاستقلال مباشرة وضعية يُقال عنها أنّها أزمة متعددة الأوجه، ماسة للجانب الاقتصادي والاجتماعي وغيرها، حيثُ كان على الدولة الجزائرية آنذاك البحث عن طرق تسمح بالخروج من هذه الأزمة المعقّدة، ثمّ الدخول فيما بعد في التنمية الاقتصادية الشاملة، ومن المؤسسات التي تتحمّل العبء الكبير من الأزمة، هي المؤسسة الاقتصادية، فقد عملت الجزائر في تلك الفترة بعدة إصلاحات وتغيّرات للنهوض بالقطاع الاقتصادي، ودعم المؤسسات الاقتصادية، ومن أهمّ هذه المؤسسات مؤسسة سونلغاز.

وتعرّف هي المتعامل التاريخي في ميدان امداد الطاقة الكهربائية والغازية بالجزائر، ومهمتها الرئيسية هي إنتاج الكهرباء والغاز، ونقلها وتوزيعها وكذلك نقل الغاز وتوزيعها عبر القنوات، ولكي تقوم هذه الشركة بمهامها على أكمل وجه، لا بدّ أن تعطي

الاتصال أهمية قيمة حتى تتم الاستفادة من تقنياته وآلياته في التأطير والتوجيه، ومتابعة مختلف تحركاتهم، بداية بإعداد الخطط والبرنامج، وصولاً إلى تنفيذ ومراقبة وتقييم النتائج، ومن خلال ما سبق نطرح الإشكال التالي: ما هو واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاقتصادية؟

(2) الأسئلة الفرعية:

- 1- ما هي الوسائل والأساليب الاتصالية المستخدمة في الاتصال النازل داخل المؤسسة؟
- 2- هل توجد مرونة في العملية الاتصالية بين الموظفين والإدارة العليا؟
- 3- كيف يتم الاتصال بين الموظفين في الأقسام والوحدات المختلفة داخل المؤسسة؟
- 4- ما هي العراقيل والصعوبات التي تواجه الاتصال الداخلي في المؤسسة؟

(3) أسباب الدراسة:

هناك أسباب ذاتية وأسباب موضوعية كانت سبباً في اختيارنا لهذا الموضوع.

أ/ أسباب ذاتية:

- ✓ إثراء رصيدنا حول موضوع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاقتصادية.
- ✓ رغبتنا في إجراء هذا النوع من الدراسات.

ب/ أسباب موضوعية:

- ✓ إبراز دور الاتصال الداخلي داخل المؤسسة الاقتصادية لدى سونلغاز.
- ✓ إثراء البحث العلمي بدراسة تناول الاتصال الداخلي في المؤسسة.

(4) أهداف الدراسة:

- ✓ محاولة معرفة واقع الاتصال الداخلي وفعاليتها في المؤسسة.
- ✓ تشخيص المعوقات والعراقيل التي تواجهها المؤسسة في فعالية اتصالها الداخلي.
- ✓ نهدف إلى معرفة استراتيجية الاتصالية المستخدمة من طرف الشركة.
- ✓ محاولة إيجاد حلول مناسبة للعراقيل الموجودة.

(5) أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في موضوع بحد ذاته وهو واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاقتصادية، والذي يُعتبر ركيزة أساسية لتحقيق أهدافها وإشباع حاجياتها، وهذه الدراسة تساعدنا على معرفة دور الاتصال الداخلي في سيرورة وديمومة المؤسسة في الاتصال والتواصل الداخلي بين العاملين والعملاء في المؤسسة، وقد تساهم في ترقية مستواهم ومردودهم الوظيفي والعلمي.

(6) الدراسات السابقة:

أ/ الدراسة الأولى: هي دراسة للباحثة "قبايلي حياة" بعنوان "استراتيجية الاتصال الداخلي في المنظمة" دراسة حالة الشركة الوطنية لإنجاز القنوات، وهي مذكرة تخرج لنيل درجة الماجستير في العلوم الاقتصادية، قدمتها الباحثة سنة 2007 بجامعة بومرداس.

وقد هدفت الباحثة من خلال هذه الدراسة إلى إبراز مكانة الاتصال الداخلي في المنظمة في الشركة الوطنية لإنجاز القنوات، حيث طرحت التساؤل الرئيسي: ما مدى أهمية استراتيجية الاتصال الداخلي في المنظمة؟

وقد قسّمت الباحثة هذا التساؤل إلى مجموعة من التساؤلات الفرعية:

✓ ما هي المكانة التي يحتلها الاتصال الداخلي في المنظمة؟

✓ ما هو المقصود باستراتيجية الاتصال الداخلي؟ وكيف تؤثر على الاستراتيجية العامة للمنظمة؟

✓ ما هو واقع الاتصال الداخلي في الشركة الوطنية لإنجاز القنوات؟

كما اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على المنهجين الوصفي ومنهج دراسة الحالة، أما أدوات جمع البيانات، فكانت: المقابلة، الملاحظة والاستبيان.

أما عينة الدراسة فقد تمّ اختبار 50 عاملاً من إطارات وأعاون تنفيذ في المؤسسة، وبالاعتماد على عينة عشوائية.

وفي ضوء أهداف وتساؤلات هذه الدراسة فقد تمّ التوصل إلى النتائج التالية:

• أن المؤسسة ذو كفاءة عالية في مجال الاتصال، إلا أنها لا تولي اهتماما كبيرا بهذا المجال.

• المنافسة الوطنية والأجنبية في سوق إنجاز القنوات يجعل الشركة تقوم بتنظيم أعمالها خاصة في مجال الاتصال.

ب/ الدراسة الثانية:

كانت للباحث قادري محمد بعنوان "الاتصال الداخلي في المؤسسة بين النظرية والتطبيق" دراسة حالة مؤسسة الخزف المنزلي تافنة بمغنية، وهي مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، قدمها الباحث عام 2010 بجامعة أبي بكر بلقايد بتلمسان.

هدف الباحث من خلال هذه الدراسة إلى معرفة الدور الرئيسي للاتصال في تسيير المؤسسة الجزائرية، من خلال طرح التساؤل التالي: هل يمكن اعتبار الاتصال عموداً فقرياً في تسيير المؤسسة؟

وقد قسم الباحث هذا التساؤل إلى مجموعة من التساؤلات الفرعية:

✓ ما هي أهمية الاتصال الداخلي وتأثيره على تسيير المؤسسة؟

✓ لماذا تضع المؤسسات في مخططاتها استراتيجية اتصالية؟ وكيف تُبنى؟ وما هي أهميتها؟

✓ ما هي التقنيات المستعملة في الاتصال الداخلي؟ وما أثر هذه التقنيات على الاتصال الداخلي أثناء تسيير المؤسسة؟

وقد صاغ الباحث مجموعة من الفرضيات، أهمها:

الفرضية الأولى: لا يمكن الجزم بأن عملية الاتصال في المؤسسة، والداخلي منه على وجه الخصوص بمختلف أشكاله له أهمية بالغة وضرورية، وله تأثير مباشر في السير الحسن للمؤسسة، سواء سلباً وإيجاباً.

الفرضية الثانية: إن استعمال تقنيات الاتصال في المؤسسة، وخاصة منها المتطورة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها تأثير كبير على نشاط وفعالية المؤسسة. كما اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، أما أدوات جمع البيانات فاعتمد الباحث على الاستبيان.

وبالنسبة للعينة فقد تم اختيار 87 عاملاً من العدد الإجمالي 435 عامل بالمؤسسة. وعلى ضوء الأهداف وتساؤلات الدراسة فقد توصلت الباحثة إلى النتائج التالية:

- * هناك نسبة كبيرة من أفراد المنظمة لا يحسنون استخدام الإعلام الآلي والإنترنت.
- * الجهل بوجود خلية اتصال، وهو ما يكرس نقص المعلومات في المؤسسة.
- * عدم قدرتهم على اتخاذ القرارات وبالتالي فهذا يؤثر على استقلاليتهم، وهو ما يفسر أن فعالية الاتصال ضعيفة داخل المؤسسة المعنية.

ج/ الدراسة الثالثة:

دراسة خنيفر وفاء، سنة 2013-2014، بعنوان " دور الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسة الخدمائية" مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي بجامعة ورقلة. تناول موضوع الإشكالية دور الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسة الخدمائية، حيث اعتمدت هذه الدراسة على تساؤل رئيسي مفاده: كيف يساهم الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسة الخدمائية؟ والذي تندرج تحته مجموعة من الأسئلة الفرعية، وهي:

✓ ما المقصود بالاتصال الداخلي في البنك الجزائري؟

✓ ما مدى مساهمة الاتصال الداخلي في البنك الجزائري؟

✓ ما هي معوقات الاتصال الداخلي في البنك الجزائري؟

(7) منهج الدراسة:

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي فهو أكثر المناهج موافقة مع موضوع بحثها؛ إذ يركز على ما هو كائن في الوصف والتفسير في الظاهرة المدروسة، حيث يقوم على جمع البيانات الكيفية والكمية وتبويبها وتحليلها وتفسيرها.

(8) نتائج الدراسة:

توصّلت الباحثة إلى النتائج التالية:

✓ الاتصال الداخلي في البنك الجزائري قائم على الاتصال الرّسمي بمختلف اتجاهاته، حيث يتضمن الاتصال النازل تعليمات وأوامر وقرارات، أما الاتصال الأفقي فيعمل على تدفق المعلومات وتبادل وجهات النظر.

✓ تؤثر وسائل الاتصال في البنك على سرعة وصول المعلومات، فرغم توفر البنك على شبكة الانترنت وتعاملهم بالبريد الإلكتروني، إلا أنه أحيانا ولضعف هذه الشبكة قد لا تصل المعلومات في الوقت المناسب.

✓ يُعتبر العامل البشري أحد العوامل المؤثرة في سرعة وصول المعلومات وذلك للغياب المعرفي لوسائل الاتصال.

✓ كثرة الاعتماد على الوسائل المكتوبة مثل المحاضر، التقارير والتعليمات في الاتصال، في حين ينبغي أن يتجاوز هذه الوسائل ويسعى لكل ما هو جديد في مجال الاتصالات وذلك لمسايرة التطور ومواجهة كل التغيرات التي يمكن أن تحدث، والتكيف معه.

د/ الدراسة الرابعة:

دراسة قادري محمد، سنة 2009-2010، بعنوان "الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق" مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، جامعة تلمسان بالجزائر.

حيث تناولت إشكالية الدراسة فعالية الاتصال الداخلي في أغلب المؤسسات الجزائرية نظريا وتطبيقيا تحت تساؤل رئيسي مفاده: هل يمكن اعتبار الاتصال عمود فقري في تسيير المؤسسة وشريان ربط مختلف مصالحها؟

واعتمد الباحث كأسئلة فرعية:

1- ما أهمية الاتصال الداخلي وتأثيره على تقسيم المؤسسة؟

2- لماذا تضع المؤسسات في مخططاته إستراتيجية اتصالية؟ وما هي أهميتها؟

3- ما هي التقنيات المستعملة في الاتصال الداخلي؟

وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يُعتبر أسلوب من الأساليب المتركزة على معلومات كافية ودقيقة عن موضوع محدد للحصول على نتائج موضوعية. وتوصّلت الدراسة للنتائج التالية:

- ✓ عدم وجود خلية للاتصال وهو ما يوسع الفجوة بين الأفراد والإدارة.
- ✓ وسائل الاتصال المستعملة تقليدية كلاسيكية لا تواكب التطوّرات الحاصلة.
- ✓ الاتصال النازل هو المهيمن من خلال الأوامر والقرارات.

التعقيب على الدراسات السابقة:

تطرقنا للدراسات السابقة التي تسلط الضوء على دور الاتصال الداخلي في المؤسسات باختلافها من حيث النوع والخدمة التي تقدمها، ومن خلال الدور والوسائل المستخدمة في الإدارة والتنظيم أو لبناء العلاقات الإنسانية، وتحسين الظروف في العمل، حيث تشاركت دراستنا مع هذه الدراسات في المنهج الوصفي التحليلي وكذلك في استخدام نفس أدوات جمع البيانات تقريبا، وهي "الاستمارة والاستبيان"

تحديد مفاهيم الدراسة:

تُعتبر عملية تحديد المفاهيم بمثابة الخلفية التي ينطلق منها الباحث لتحديد مسار بحثه، وذلك من خلال عرض أهم المفاهيم التي ينطوي عليها موضوع البحث.

(1) واقع:

أ/ لغة: كلمة الواقع مشتقة من الفعل الثلاثي وقع-يقع-وقوعا¹، ويقال واقع الأمر أو الحال أي ما حلّ منهما في الواقع أي في الحقيقة، ومنه فالواقع هو الحاصل²

ب/ اصطلاحا: يُعرّف على أنّها فهم أحوال الناس، والوقائع المعاصرة، والأحداث الجارية عامة أو خاصة لمعرفة حقيقتها وأسبابها وآثارها¹

1- المنجد في اللغة والإعلام، دار المشرق للنشر والتوزيع، بيروت، 2000ص:913.

2- علي بن هداية، وآخرون، القاموس الجديد للطلاب، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، ط 7 1991، ص: 303.

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

(2) الاتصال:

أ/ لغة:

يعود أصل كلمة الاتصال (COMMUNICATIONS) إلى الكلمة اليونانية (COMMUNIS) معنى عام أو مشترك، أو المشاركة (CHARING)، فالإتصال هنا يعني الاشتراك في الاتجاهات والمعلومات والأفكار.³ ويعرّف قاموس "أكسفورد" الإتصال على أنه: نقل وتوصيل أو تبادل الأفكار والمعلومات بالكلام أو بالإشارات.⁴

ب/ اصطلاحا:

يعرّف "فليببو" الإتصال بأنه تلك العملية التي من شأنها التأثير في الغير حتى يفسر فكرة بالطريقة التي يعيها المتكلم أو الكاتب.⁵ ويرى "جي ميلير" أن الإتصال يحدث عندما توجد معلومات في مكان ما أو لدى شخص ما ونريد إيصالها إلى مكان آخر أو شخص آخر.⁶

(3) الإتصال الداخلي:

تعددت المفاهيم والتعاريف التي نسبت للإتصال الداخلي، وشملت جوانب متعددة،

¹ - أمينة جعفر، واقع العلاقات في المؤسسة الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في الإتصال والعلاقات العامة، جامعة يحيى فارس بالمدينة 2014-2015 ص:04

² - أحمد زكيديوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان ببيروت، ط2، 1993، ص:347.

³ محمد جمال الفار، المعجم الإعلامي، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص:07.

⁴ - معين محمد عياصرة، مروان محمد بني أحمد القايدة، الرقابة والإتصال الإداري، دار حامد، 2005، ص:162.

⁵ - محمد أبو سمر، الإتصال الإداري والإعلامي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص:9.

⁶ - فضيل دليو، الإتصال مفاهيمه نظرياته ومسائله، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003، ص:15.

حيث عرفه أحمد لدو بعلي أنه مجمل النشاطات والأعمال المتخذة لإقامة بين الفاعلين، ويهدف إلى إنجاز مشروع موحد وبلوغ أهداف مشتركة، كما يسمح لكل فاعل داخل المؤسسة أن يكون معروفاً بشخصيته ومهمته فيها والعمل على ازدهارها وفعاليتها فيها.¹ وعرفته منال طلعت محمود على أنه: الاتصال الداخلي هو دراسة وتطبيق مجموعة من المؤثرات والوسائل التي بواسطتها تنظم المؤسسة اتصالها مع محيطها² أما فضيل دليو، فيرى أن الاتصال الداخلي هو: النقل والاستلام مع الفهم للتعليمات والمعلومات.³

التعريف الإجرائي:

الاتصال الداخلي هو عملية نقل المعلومات والمهارات والاقتراحات من طرف لآخر داخل المؤسسة سواء كان ذلك الطرف شخصاً أو جماعة من أجل تحقيق الوصول إلى اتصال فعال يضمن تحقيق أهداف المنظمة. والاتصال الداخلي هو عملية حيوية داخل منظمة يتم فيها تبادل الأوامر والتوجيهات والمعلومات والتقارير من أجل ضمان حسن سير أعمال المؤسسة.

(4) المؤسسة الاقتصادية: لقد تعددت تعريفات المؤسسة نظراً لتنوع أهدافها وأنشطتها وكذا هيكلها، حيث:

عرفها "جاك لوبستين" بأنها إحدى أشكال النشاط الاقتصادي بالإضافة إلى كونها إحدى الأشكال الاجتماعية للعمل.⁴

أما "فرانسو بيروا" فيرى بأنها: منظمة تجمع أشخاص ذوي كفاءات متنوعة، تستعمل رؤوس الأموال والقرارات من أجل إنتاج السلع.¹

¹ - مصطفى وآخرون، ووسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط2، عمان، ص: 82.

² - منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الاتصال، المكتب المجتمعي الحديث، القاهرة، 2002، ص: 22.

³ - فضيل دليو، مقدمة في وسائل الاتصال بجماهيره، دار المطبوعات الجزائرية الجامعية، الجزائر، 1998، ص: 17.

⁴ - يوسف سعدون علم الاجتماع دراسة التغيير التنظيمي في المؤسسات الصناعية، ديوان المطبوعات الجامعية،

قسنطينة، ص: 07

كما تعرّف أيضا بأنها: تنظيم اقتصادي مستقل ماليا في إطار قانوني واجتماعي معين، هدفه دمج عوامل الإنتاج من أجل الإنتاج أو تبادل السلع أو الخدمات مع اقتصاديين آخرين، بغرض تحقيق نتيجة ملائمة لها، ضمن شروط اقتصادية تختلف باختلاف الحيز المكاني والزمني الذي توجد فيه.²

التعريف الاجرائي:

المؤسسة الاقتصادية هي منظمة تجمع بين أشخاص من ذوي كفاءات متنوعة تستعمل وسائل فكرية، مادية، ومالية من أجل إنتاج سلعة ما، طبعاً لأهداف محددة من طرف الإدارة.

الإجراءات المنهجية:

أولاً: مجالات الدراسة، من أجل تحقيق أهداف الدراسة حدّدتنا محالات الدراسة التالية.

المجال الجغرافي: هو المكان الذي قمنا بإجراء فيه دراستنا الميدانية وقد كان مستوى شركة سونلغاز بورقلة التي تقدر مساحتها ب:

المجال الزمني: وهي هذه المدة التي استغرقنا فيها الدراسة من أول إلى آخر يوم، حيث استغرقنا في دراستنا هذه والمعونة ب: " واقع الاتصال الداخلي في المؤسسات الاقتصادية" دراسة حالة في مؤسسة سونلغاز بولاية ورقلة وكانت عبر مرحلتين.

*المرحلة الأولى: قمنا فيها بإعداد الجانب المنهجي من الدراسة (الإشكالية، التساؤلات، أهميتها، وأسباب الدراسة، وأهدافها...) حيث قمنا بقراءات حول موضوع الدراسة وهذا من خلال التردد على المكتبات الجامعية وخارجها وعبر وسائل الإعلام للقيام بالبحث في هذا الموضوع، وجمع المادة العلمية والاطلاع على الدراسات السابقة ولنجاح هذا الموضوع قمنا بوضع خطة سليمة انتهجناها في بحثنا هذا.

¹ - سلطان بلقاسم، العلاقات الإنسانية في المؤسسة، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 5، فيفري 2004، ص: 29

² - حسين عبد الحميد أحمد رشوان، علم الاجتماع والتنظيم، مؤسسة شباب الجامعة، مصر، 2004، ص: 106.

*المرحلة الثانية: وأهم ما قمنا به في هذه المرحلة هو إنجاز تصميم لهذه المذكرة، واستمارة البحث وتوزيعها على عينة الدراسة بمؤسسة سونلغاز بورقلة، وبعد استعادة الاستمارة من المبحوثين وتفريغ البيانات وتفسيرها وتحليلها، قمنا باستخلاص النتائج العامة لبحثنا الميداني.

*مجتمع البحث وعينة البحث:

*مجتمع البحث: إن القصد بمجتمع البحث في لغة العلوم الإنسانية هو المجموع الكلي من المفردات المحدودة أو غير المحدودة أما مفردات البحث التي تعرف لدى الباحثين بعناصر البحث أو وحدات البحث فهي الأجزاء المكونة لمجتمع البحث.¹ وتعرف أيضاً أنها مجموعة الكلية من المفردات أو العناصر التي يهتم بها الباحث، وتعم بنتائجها عليها، والمفردات أو العناصر قد تكون أشخاص أو أسر أو مؤسسات.²

*عينة الدراسة: تعرف بأنها جزء من المجتمع أو هي عدد من الحالات التي تؤخذ من المجتمع الأصلي، وتجمع منها البيانات بقصد دراسة خصائص المجتمع الأصلي، وتسمى الوحدات التي يتكوّن منها مجتمع البحث بوحدات المعاينة، فكل عدد من صحيفة تم اختيارها خاضع للتحليل هو وحدة معاينة.³

ولهذا فعملية اختيار العينة تعدّ عملية أساسية في البحث العلمي فهي تحدّد وتؤثر على جميع خطوات البحث، وقد اعتمدنا في دراستنا على العينة الطبقية، وتستخدم العينة الطبقية إذا كان المجتمع الإحصائي مكوناً من مجموعات متميزة أي أنّ المجتمع الإحصائي مقسّم إلى فئات أو طبقات.

¹ - مداسي بشرى، مقياس مناهج وتقنيات البحث العلمي، قسم علوم الإعلام، 2019-2020 ص: 08.

² - شفيق العتوم، طرق الإحصاء، تطبيقات اقتصادية وإدارية باستخدام spss، دار المناهج للنشر، ط1، الأردن، 2007، ص: 22.

³ - سعد سليمان المشهداني، منهجية البحث العلمي، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2019، ص: 85.

ويتمّ تقسيم المجتمع غير المتجانس إلى مجتمعات فرعية كل منها متجانس تماماً، وبالتالي يمكننا أن نحصل على تقدير دقيق لمتوسط كل طبقة عن طريق عينة مأخوذة من هذه الطبقة.¹

*منهج الدراسة: تستوجب كل دراسة أن تعتمد على منهج علمي واضح كي تتصف بالعملية التي تسمح بالوثوق بنتائجها.

*تعريف المنهج: يمكن تعريف المنهج بأنه مجموعة من القواعد والأنظمة العامة التي يتم وضعها من أجل الوصول إلى حقائق مقبولة حول ظواهر موضوع الاهتمام من قبل الباحثين في مختلف مجالات المعرفة الإنسانية.²

وبالإجابة عن إشكالية البحث المطروحة، ونظراً لأهمية الدراسة وطبيعة الموضوع، اعتمدنا على المنهج الوصفي فهو أكثر المناهج المتوافقة مع دراستنا، وتهدف الدراسات الوصفية إلى معرفة كيفية حدوث الظاهرة وذلك عن طريق وصف ملامحها والعلاقة بين متغيراتها ثم تشخيصها عن طريق الإجابة عن التساؤلات، كما بين "ربحي مصطفى غليان" و "عثمان محمد غنيم" أن المنهج الوصفي يُستخدم في دراسة الأوضاع الراهنة للظواهر من حيث خصائصها، أشكالها وعلاقاتها، والعوامل المؤثرة في ذلك، وهذا يعني أن المنهج الوصفي يهتم بدراسة حاضر الظاهرة والأحداث، مع الملاحظة أن المنهج الوصفي يشمل في كثير من الأحيان على عمليات تنبئ لمستقبل الظاهرة والأحداث التي يدرسها.³

ونظراً لطبيعة الإشكالية وتساؤلات الدراسة جعلت من الضروري تناول المنهج الوصفي لوصف واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة.

1- العينات الإحصائية، د. كامل سالم أبو ظاهر، 2017، ص: 15.

2- محمد عبيدات، وآخرون، منهجية البحث العلمي والقواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للنشر، ط2، الأردن، 1999، ص: 35.

3- ربحي مصطفى غليان، عثمان محمد غنيم، مناهج وأساليب البحث العلمي (النظرية والتطبيق) ط1، دار صفاء عمان، الأردن، 2000، ص: 42.

*أدوات جمع البيانات:

تعدُّ أداة البحث الوسيلة التي يتم جمع بها الباحث بياناته، وليس هناك تصنيف موحد لهذه الأدوات حيث تتحكم طبيعة فرضية البحث في اختيار الأدوات التي سوف يستعملها الباحث¹، وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على أداة من أدوات البحث العلمي وهي الاستبيان.

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

كما يعرفه أبو النيل بأنه: عبارة عن مجموعة من الأسئلة المصممة للتوصل من خلالها إلى حقائق يهدف إليها البحث².

وقمنا بتحديد حجم العينة على أساس نسبة اختيار 10% بحيث كان عدد أفراد مجتمع البحث هو: 548 موظفاً.

تحديد النسبة:

$$.54.8=100/10*548$$

المقاربات النظرية للدراسة:

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

وتستمد هذه النظرية أصولها الكرية العامة من آراء مجموعة من علماء الاجتماع التقليديين والمعاصرين الذين ظهوروا على وجه الخصوص في المجتمعات الغربية

¹ - رجاء وحيد الدودري، البحث العلمي أساسياته النظرية وممارساته العلمية، دار الفكر، ط1، دمشق، 200، ص:305.

² - زياد علي بن محمود الجرجاني، القواعد التربوية لبناء الاستبيان، مطبعة أبناء الجراح، ط2، فلسطين، 2010، ص:16.

الرأسمالية، حيث اهتمت بدراسة كيفية حفاظ المجتمعات على الاستقرار الداخلي والبقاء عبر الزمن وتفسير التماسك الاجتماعي والاستقرار، هذا ما تمثل في أفكار ونظم رواد علم الاجتماع الغربيين من أمثال "أوجست كونت" و"إيمكيل دوكايم" و"هربرت سينسر" وأيضا آراء العديد من آراء علماء الاجتماع الأمريكيين المعاصرين مثل " تالكوت بارسونز" و"روبرت هيرتون" وغيرهم من رواد الجيل الثاني من علماء الاجتماع الرأسماليين الذين امتدت آراهم حتى نهاية ال70 من القرن العشرين.¹

كيفية توظيف مقاربة نظرية في دراستنا:

إن المؤسسات الاقتصادية عبارة عن بنية، تتكون من مجموعة من الفروع التي تتمثل في الموارد البشرية والهياكل المادية إضافة إلى القوانين التي تتضمن المؤسسة، بحيث يؤدي كل واحد من هذه الفروع وظيفة معينة من أجل خدمة وتحقيق أهداف المؤسسة وإبقائها تسير وفق نظام معين وصحيح وحسب ما هو محدد من طرف مدراءها والمسؤولين عنها.

وعليه فإن من خلال دراستنا للاتصال الداخلي للمؤسسات الاقتصادية يبين لنا أن الاتصال الداخلي عبارة عن فرع يقوم بمجموعة من الوظائف التي تؤدي إلى تحسين الأداء وزيادة فعاليتها وتحسين كفاءتها

أهم المفاهيم المتداولة في البنائية الوظيفية:

*المجتمع: يتطور الاتجاه البنائي الوظيفي أن المجتمع نسق مع الأفعال المحددة المنظمة، ويتألف هذا النسق من مجموعة من التغيرات أو الأبعاد المترابطة بنائيا، والمتساندة وظيفيا.

¹ - حسن عماد مكاري، ليلي حسن السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصريو اللبننية، القاهرة، 2006، ص: 125-124.

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

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

- التحديد: أي إمكانية تحديد العناصر الداخلية والمكونة للنسق.
- الترباط: أي جميع عناصر النسق الاجتماعي مترابطة ببعضها البعض، إذ أن كل جزء له صلة بالأجزاء الأخرى ويعتمد عليها.
- التباين: بمعنى أن النسق الاجتماعي هو نسق متوازن أو يتجه باستمرار نحو التوازن.
- *الوظيفة الاجتماعية: هي نتيجة موضوعية لظاهرة اجتماعية يلمسها الأفراد والجماعات، كما أنها الطريقة التي يعمل بها المجتمع ويستمر في بقاءه¹.

*مسلمات النظرية البنائية الوظيفية:

تقوم هذه النظرية على أن تنظيم المجتمع وبنائه وضمان استقراره، وذلك نظرا لتوزيع الوظائف بين عناصر هذا التنظيم بشكل متوازن يحقق الاعتماد المتبادل بين هذه العناصر، فالبنائية تشير إلى تحديد الأدوار التي يقوم بها كل عنصر في علاقته بالتنظيم الكل، ويتفق الباحثون على عدد من المسلمات الخاصة بهذه النظرية وهي:

- النظر إلى المجتمع في حركته نحو التوازن، ومجموع عناصره تضمن استمرار ذلك بحيث لو حدث أي خلل في هذا التوازن، فإن القوى الاجتماعية سوف تنشط لاستعادة هذا التوازن.

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

¹- قرادي محمد، مأخذ النظرية البنائية الوظيفية والنظرية الإسلامية البديلة، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الأغواط، المجلد 07، العدد30، ماي 2018،ص:09

- الأنشطة المتكررة في المجتمع تعتبر ضرورية لاستمرار وجوده وهذا الاستمرار مرهون بالوظائف التي يحددها المجتمع للأنشطة المتكررة لتلبية لحاجاته¹.

خلاصة الفصل:

وختاماً لهذا الفصل يمكن القول أن الإطار المنهجي لدراستنا هذه، تعدّ الخطوة الأساسية التي انطلقنا منها والتي بدأنا بها من خلال عرضنا لمشكلة الدراسة وتساؤلاتها، ومرورا بالأسباب الذاتية والموضوعية للدراسة والتي من خلالها اخترنا هذا الموضوع، وكذا وقفنا فيه على أهمية الدراسة وأهدافها من هذا البحث، كما أدرجنا أهم مفاهيم ومصطلحات الدراسة، وبعض الدراسات المتطابقة لدراستنا ومرورا بمجالات الدراسة ومجتمع البحث وأدوات جمع البيانات للدراسة حتى الوصول إلى المقاربات النظرية التي تخدم دراستنا.

¹ - محمد عبد الكريم الحواري، النظرية المعاصرة في علم الاجتماع التوازن التفاضلي طبيعة توليفية بين النظرية والصراع، دار مجدلاوي للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص:109.

الفصل التطبيقي

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة

- تمهيد
- تعريف المؤسسة
- أهداف المؤسسة
- وظائف المؤسسة
- الهيكل التنظيمي للمؤسسة

تمهيد:

تعريف المؤسسة:

الشركة الوطنية للكهرباء والغاز أو سونلغاز: (بالفرنسية) : SONEGAZ هي شركة عمومية جزائرية مجال نشاطها إنتاج ونقل الطاقة وتوزيعها، وقانونها الأساسي الجديد يسمح لها بإمكانية التدخل في قطاعات أخرى من قطاعات الأنشطة ذات الأهمية بالنسبة إلى المؤسسة ولاسيما في ميدان تسويق الكهرباء والغاز نحو الخارج.

تاريخ إنشاء المؤسسة:

تم في سنة 1947 إنشاء المؤسسة العمومية "كهرباء والغاز الجزائر" المعروفة اختصارا بالحروف الرامزة، EGA التي أسند إليها احتكار إنتاج الكهرباء ونقله وتوزيعها وكذلك توزيع الغاز. وتضم E.G.A المؤسسات السابقة للإنتاج والتوزيع، وهي تنتمي إلى قانون أساسي خاص منها لوبون (LEBON) وشركائه (SAE) الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز) ثم وقعت تحت مفعول قانون التأميم الذي أصدرته الدولة الفرنسية سنة 1946.

أهدافها:

- تسعى شركة سونلغاز من خلال الوظائف التي تمارسها إلى تحقيق مجموعة من الأهداف والنتائج ولقد حددت سونلغاز أهداف تسعى إلى بلوغها وهي كما يلي:
- التحكم مع الاستعمال الأمثل للوسائل والتقنيات بهدف الترقية والتحسين الدائم لصورة علامتها .
- توصيل التكامل الوطني بتقوية الدعم للقواعد الصناعية وتنويع منتجاتها.
- المشاركة في الإنجازات الصناعية والتجارية في الخارج حتى تكون بالقرب من الزبون النهائي.
- استقلالية التسيير وإدخال قواعد ذات طابع تجاري.

- الحصول على حصة السوق العالمي.
- وعموما فإن هدفها هو أن تصبح أكثر تنافسية والتمكن من مواجهة المنافسة المحتملة في المستقبل حيث تعتبر شركة سونلغاز من أحسن خمس مؤسسات الكهرباء والغاز في حوض البحر الأبيض المتوسط ومن أهداف شركة سونلغاز ذات أسهم وهي:
 - إنتاج الكهرباء سواء في الجزائر أو في الخارج ونقلها وتوزيعها وتسويقها.
 - نقل الغاز لتلبية السوق الوطنية.
 - توزيع الغاز عن طريق القنوات سواء في الجزائر أو في الخارج وتسويقه.
 - تطوير وتقديم الخدمات الطاقوية وترقيتها وتنميتها.
 - تطوير كل شكل المعاملات المشتركة في الجزائر أو في الخارج مع كل الشركات الجزائرية أو الأجنبية.
 - إنشاء فروع وأخذ مساهمات وحيازة كل حقيبة أسهم وغيرها من القيم المنقولة في كل شركة موجودة أو يتم إنشاءها في الجزائر أو في الخارج.
 - تطوير كل نشاط له علاقة مباشرة أو غير مباشرة بالصناعات الكهربائية والغازية وكل نشاط يمكن أن تترتب عنه فائدة سونلغاز.
 - تضمن سونلغاز مهمة الخدمة العمومية وفق التشريع والتنظيم المعمول به

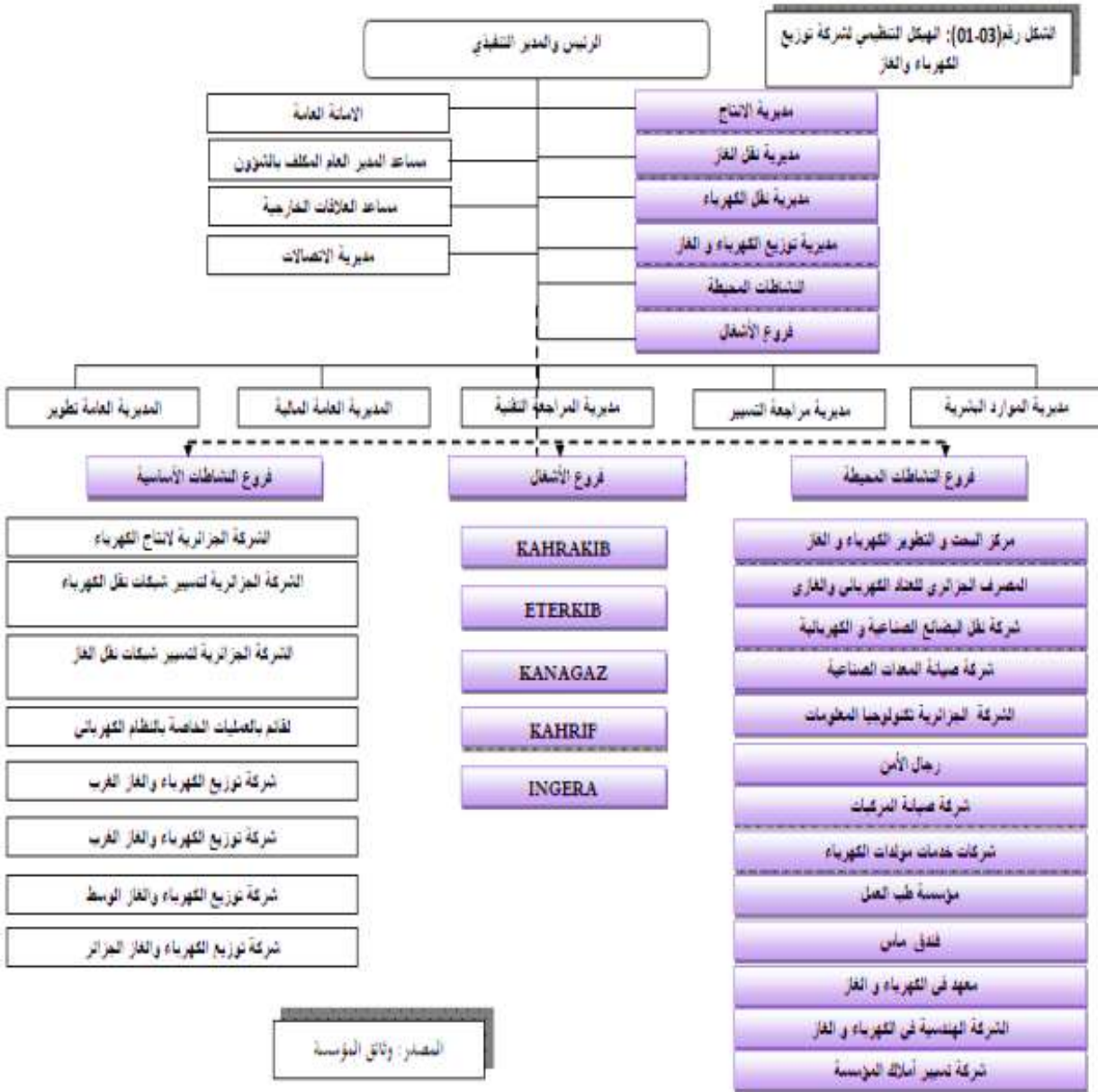
وظائف مؤسسة الكهرباء والغاز:

أولا: الوظائف:

- من خلال التطورات التي عرفتتها شركة سونلغاز أصبحت تقوم بمجموعة من الوظائف والمهام ومن خلال المادة: 6
- من الجريدة الرسمية رقم 54 وفي ديسمبر 1995 وفي إطار الأهداف المسطرة والخدمات العمومية تقوم المؤسسة بمجموعة من الوظائف والمهام ومن وظائف شركة سونلغاز نذكر ما يلي:

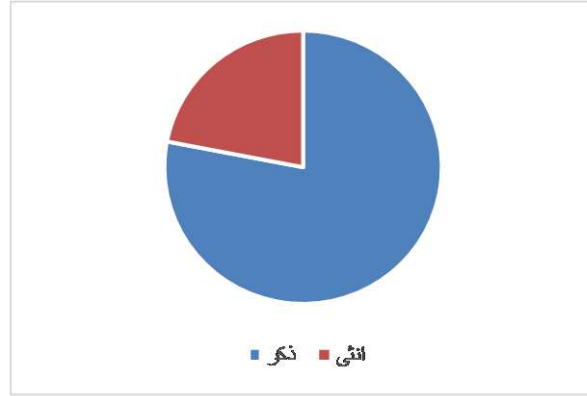
- ضمان نوعية إنتاج ونقل وتوزيع الطاقة الكهربائية وكذا ضمان توزيع الغاز في إطار احترام شروط الحماية والأمن وبأقل تكاليف.
- تركيب، تصليح وصيانة وإعادة تجديد مراكز الإنتاج ونقل وتوزيع الطاقة الكهربائية بالإضافة إلى مراكز التوزيع العمومي للغاز.
- التخطيط ووضع البرامج السنوية وكذا المراكز المعدة لسنوات.
- ضمان التمويل اللازم لتحقيق وتنفيذ البرامج المسطرة.
- توفير المنشآت الضرورية (التجهيزات، الهياكل البنائية) لضمان سير مهمتها.
- التحديد والتعريف بالكيفيات والإمكانات المتعلقة بالتطبيق (التجهيزات والتركيبات الكهربائية الغازية) وكذا المتعلقة بأجهزة القياس والحساب.
- ضمان التحكم في السير الحسن للبرامج.
- تساهم في السياسة المنتهجة من طرف المديرية العامة فيما يخص الأداءات المقدمة للعملاء

المطلب الخامس: الهيكل التنظيمي



الجدول رقم (1) يوضح تكرارات ونسب المئوية حسب متغير الجنس

الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
ذكر	39	%78
انثى	11	%22
المجموع	50	%100

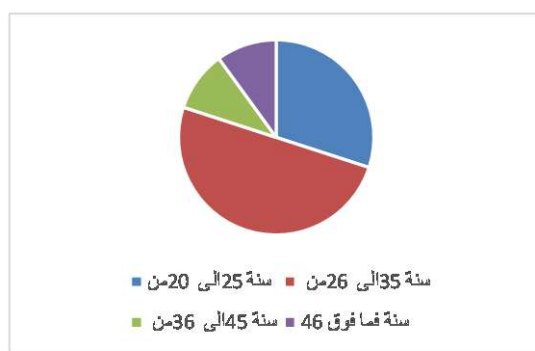


الشكل رقم 1 يوضح توزيع نسب أفراد العينة الدراسة حسب متغير الجنس

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد العينة الدراسة والبالغ عددهم 50 فرد نلاحظ ان عدد ذكور قدر ب 39 فرد بنسبة %78 وهم الأعلى نسبة في حين نلاحظ ان عدد الإناث قدر ب 11 فرد بنسبة %22 مما يدل على أن عمال شركة ذكور أكثرهم ونرى أنه عدد إناث قليل بالنسبة للذكور لأن الإناث تجد صعوبة في مهن الرجال .

الجدول رقم (02) يوضح عدد تكرار ونسبة مئوية حسب متغير السن

الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
من 20 الى 25 سنة	15	30%
من 26 الى 35 سنة	25	50%
من 36 الى 45 سنة	5	10%
46 سنة فما فوق	5	10%
مجموع	50	100%



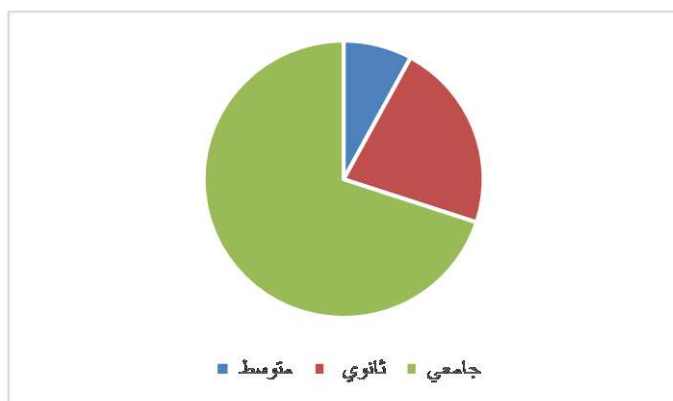
الشكل رقم 2 يوضح توزيع نسبة أفراد العينة الدراسة حسب متغير السن

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر الى التكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم 50 فرد ؛ نلاحظ ان عدد الأفراد الذين يتراوح سنهم من 20 الى 25 سنة قدر ب 15 فرد بنسبة 30% ، في حين نلاحظ ان عدد الأفراد الذين يتراوح سنهم من 26 الى 35 سنة قدر ب 25 فرد بنسبة 50% . وهم الأكثر نسبة .في حين نرى ان الذين يتراوح أعمارهم ما بين 36 الى 45 سنة بلغ عددهم 5 أفراد بنسبة 10% وكذلك الذين يتراوح سنهم ما بين 46 الى ما فوق بلغ كذلك 5 افراد فقط مشكلين نسبة 10% مما يبين ان فئة التي تتراوح أعمارهم ما بين 26/35 هي اكبر فئة من ناحية متغير السن وهذا ما يدل على أن عمال شركة أغليبتهم شباب .

الجدول رقم (٣) يوضح تكرار ونسبة المئوية حسب موهل العلمي

الجدول رقم 3 يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

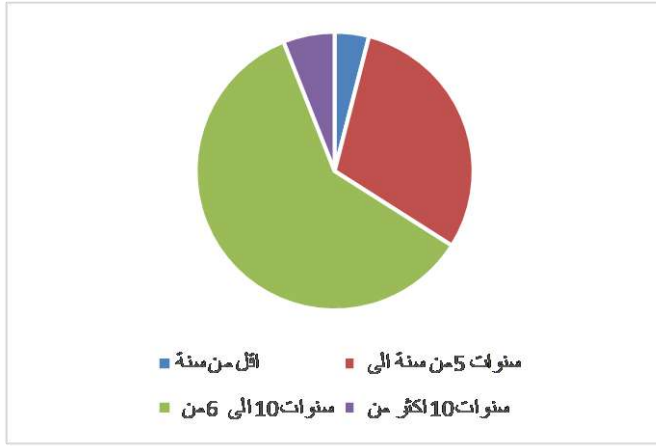
الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
متوسط	4	8%
ثانوي	11	22%
جامعي	35	70%
مجموع	50	100%



من خلال الجدول أعلاه وبالنظر الى تكرارات افراد عينة الدراسة والبالغ عددهم 50 فرد، نرى ان عدد الأفراد الذين مستواهم التعليمي متوسط بلغ عددهم 4 أفراد بنسبة 8% ،اما الأفراد الذين مستواهم الثانوي بلغ عددهم 11 فرد بنسبة 22%، في حين نلاحظ ان الذين مستواهم تعليمي جامعي بلغ عددهم 35 فرد بنسبة 70% مما يبين ان مستوى التعليمي لدى عمال سونلغاز مختلف حيث نرى ان عدد الذين لديهم مستوى جامعي هم اكبر نسبة مما يفسر أنه مستوى التعليمي لدى العمال المؤسفة جيدا وذو موهلات علمية .

الجدول رقم (٤) يوضح عدد تكرار ونسبة مئوية حسب متغير الاقدمية

الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
اقل من سنة	2	4%
من سنة الى 5 سنوات	15	30%
من 6 الى 10 سنوات	30	60%



اكتر من 10 سنوات	3	6%
مجموع	50	100%

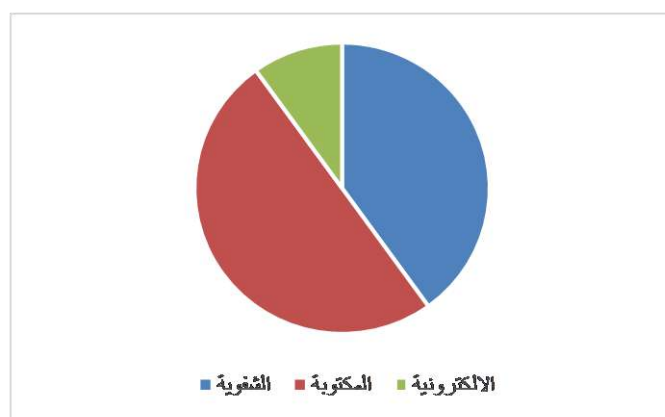
يوضح الجدول رقم 4 نسبة أفراد العينة حسب الاقدمية

من خلا الجدول أعلاه وبالنظر الى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم 50 فرد . نلاحظ ان عدد الافراد الذين تقدميتهم المهنية اقل من سنة بلغ عددهم فردين بنسبة 4% ، كما نلاحظ ان الأفراد الذين تقدميتهم من سنة الى 5 سنوات قدر 15 فرد بنسبة 30% ، في حين نلاحظ ان الأفراد الذين تبلغ أقدمتهم من 6 الى 10 بلغ عددهم 30 بنسبة 60%، ونلاحظ ان الأفراد الذين تبلغ أقدمتهم أكثر من 10 سنوات بلغ عددهم 3 بنسبة 6% مما يفسر أن عمال الذين تتراوح أقدمتهم من 6/10 بلغ عددهم 30 فرد بنسبة 60% مما يفسر أن المؤسسة اغلب الموظفين جدد والموظفين الذين لديهم أكثر من 10 سنوات 3 مما يؤكد ان اغلب الموظفين بلغو سن التقاعد.

المحور الأول: الوسائل والأساليب المستخدمة بين الإدارة والموظفين في الاتصال النازل داخل المؤسسة .

الجدول رقم (٥) يوضح إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم 1 الوسائل الاتصالية التي تستخدمها الإدارة لتواصل مع الموظفين .

الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
الشفوية	20	40%
المكتوبة	25	50%
الالكترونية	5	10%
مجموع	50	100%

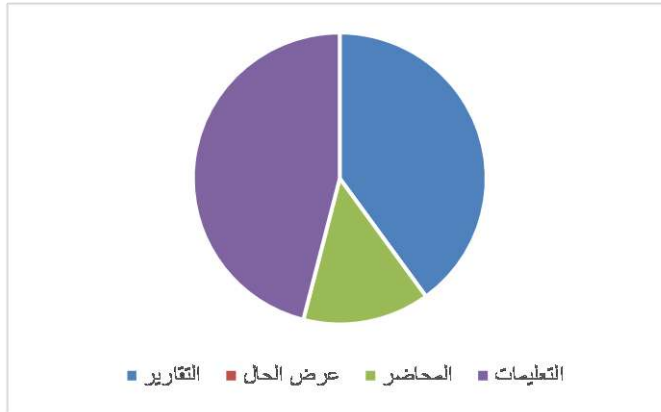


الشكل رقم 5 يوضح توزيع نسبة إجابات عينة الدراسة على السؤال رقم 1 الوسائل الاتصالية المستخدمة لتواصل مع الموظفين.

من خلال الجدول والشكل رقم 5 أعلاه نلاحظ ان إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم 50 فرد نلاحظ الذين تمحورت إجاباتهم على السؤال 1 بالبديل الشفوية وقد بلغ عددهم 20 تكرار بنسبة 40%، في حين نلاحظ ان الذين تمحورت إجاباتهم المكتوبة بلغ عددهم 25 تكرار بنسبة 50%، في حين نلاحظ ان الذين تمحورت إجاباتهم على بديل الالكترونية بلغ عددهم 5 بنسبة 10% نستنتج أن الوسائل الاتصالية متبعة مع الموظفين هي المكتوبة بتكرار 25 وبنسبة 50% وتليها شفوية اي معناه اعتماد على الوسائل المكتوبة والشفوية ونسبة الالكترونية قليلة.

الجدول رقم (6) يوضح إجابات افراد عينة الدراسة على السؤال رقم (2) التقنيات الاتصالية الغالبة في تعامل الإدارة مع الموظفين

الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
التقارير	20	40%
عرض الحال	0	00%
المحاضر	7	14%
التعليمات	23	46%
مجموع	50	100%

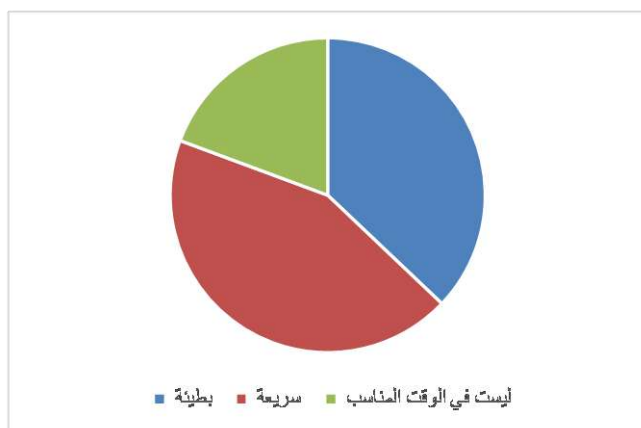


الشكل رقم 6 يوضح توزيع نسبة إجابات أفراد العينة على السؤال رقم 2

من خلال الجدول أعلاه والشكل رقم 6 نلاحظ ان إجابات أفراد العينة البالغ عددهم 50 فرد اجابو على السؤال رقم 2 والذين تمحورت اجاباتهم على بديل التقارير بتكرار 20 فرد بنسبة 40%، ونلاحظ انو لم تكن ولا إجابة على البديل عرض الحال وبلغت 0 وبنسبة 0%، ونلاحظ ان الذين اجابو بالبديل المحاضر بلغ عددهم 7 بنسبة 14% ، في حين نلاحظ ان الذين تمحورت إجاباتهم بالبديل تعليمات 23 تكرار بنسبة 46%. مما يدل على أن تقنيات المتبعة في تواصل مع الموظفين هي تعليمات ب 23 تكرار وبنسبة 46% وتليها التقارير فيما نرى أنه نادرا ما يستخدم عرض حال مما يبين أن التعليمات عنصر فعال في الاتصال الإدارة مع الموظفين .

الجدول رقم 07 يوضح إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (3) الوسائل الإلكترونية التي تعتمد عليها الإدارة

الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
البريد الإلكتروني	15	30%
فاكس	0	0%
الهاتف	20	40%
الإنترنت	5	10%
وسائل التواصل الاجتماعي.	10	20%
مجموع	50	100%

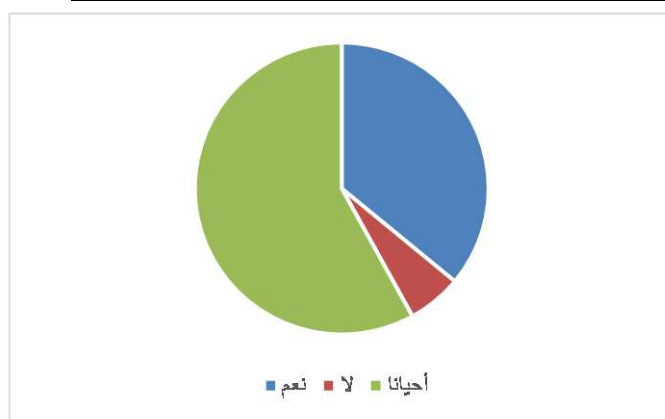


الشكل 7 يوضح توزيع نسبة إجابات أفراد العينة على السؤال 3

خلال الجدول أعلاه والشكل رقم 7 نرى ان إجابات أفراد العينة البالغ عددهم 50 فرد اجابو على السؤال رقم 3 والذين تمحورت اجابتهم على بديل البريد الالكتروني بتكرار 15 فرد بنسبة 30%، ونلاحظ انو لم تكن ولا إجابة على البديل فاكس ، ونلاحظ ان الذين اجابو بالبديل الهاتف بلغ عددهم 20 بنسبة 40% ، في حين ان الذين تمحورت إجابتهم بالبديل الانترنت 5 تكرار بنسبة 10% ، كما انا للذين تمحورت إجابتهم على البديل وسائل التواصل الاجتماعي ب10 تكرار بنسبة 20% مما يوضح أن الوسائل الإلكترونية التي تعتمد عليها المؤسسة هي عبر الهاتف وذلك بنسبة 40% والبريد الإلكتروني تاني بنسبة 30% اي مايفسر اعتماد المؤسسة على وسائل منها الهاتف والبريد الإلكتروني لسهولة استخدامها وتوفرها لدى الموظفين .

الجدول رقم 8 يوضح إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم 4 الوسائل الاتصالية المتعمدة داخل مؤسسة مناسبة لطبيعة العمل

الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
نعم	18	36%
لا	3	6%
أحيانا	29	58%
مجموع	50	100%



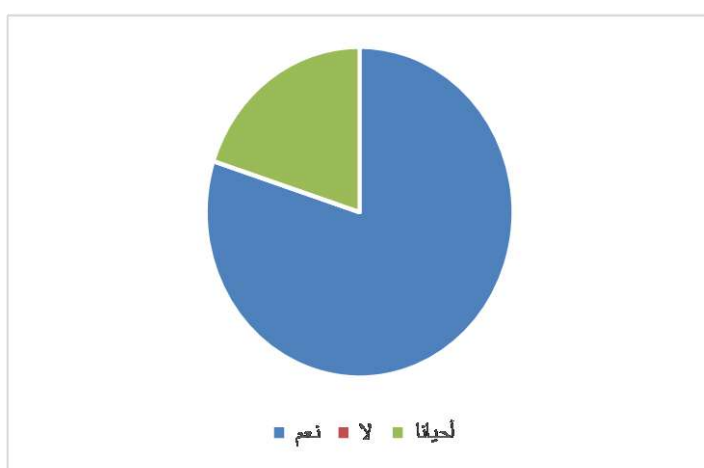
الشكل 8 يوضح توزيع نسبة إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال 4

خلال الجدول اعلاه والشكل رقم 8 نلاحظ ان إجابات أفراد العينة البالغ عددهم 50 فرد اجابو على السؤال رقم 4 والذين تمحورت اجابتهم على بديل نعم بتكرار 18 بنسبة 36%،

ونلاحظ ان الدين اجابو بالبديل لا 3 بنسبة 6%،ونلاحظ ان الذين اجابو بالبديل أحيانا بلغ عددهم 29 بنسبة 58%. نستنتج أن الوسائل الاتصالية ليست مناسبة لطبيعة العمل وذلك بنظر لإجابة قد بلغ عدد الذين اختاروا احيانا نسبة الأكبر بنسبة 58% ونعم بنسبة 36% نظرا لاختلاف طريقة العمل .

الجدول رقم (9) يوضح إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم 5 الوسائل الاتصالية المعتمدة من قبل الإدارة تسمح بوصول المعلومة

الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
نعم	40	80%
لا	0	0%
أحيانا	10	20%
مجموع	50	100%



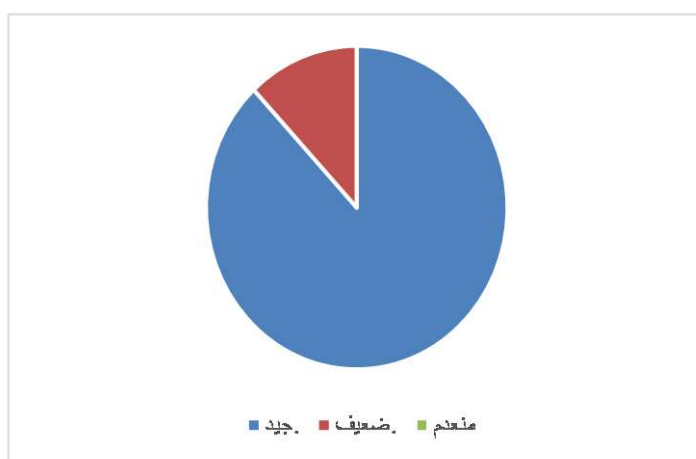
يوضح الشكل 9 توزيع نسبة إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم 5

خلال الجدول أعلاه والشكل رقم 9 نلاحظ ان إجابات أفراد العينة البالغ عددهم 50 فرد اجابو على السؤال رقم 5 والذين تمحورت اجاباتهم على بديل نعم بتكرار 40 بنسبة 80%، ونلاحظ ان الذين اجابو بالبديل لا 0 بنسبة 0، ونلاحظ ان الذين اجابو بالبديل أحيانا بلغ عددهم 10 بنسبة 20% . مما يؤكد أن الوسائل المتعمدة تسمح بوصول المعلومة وذلك بإجابة بنعم بنسبة 80% وانا إجابة وأحيانا ب20%. مما يفسر أن الوسائل الاتصالية جد متطورة .

المحور الثاني: توجد مرونة في العملية الاتصالية بين الموظفين والإدارة العليا .

الجدول رقم 10 يوضح إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم 1 الاتصال بين الموظفين وإدارة المؤسسة

الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
جيد.	44	88%
ضعيف.	6	12%
منعدم	0	0%
مجموع	50	100%

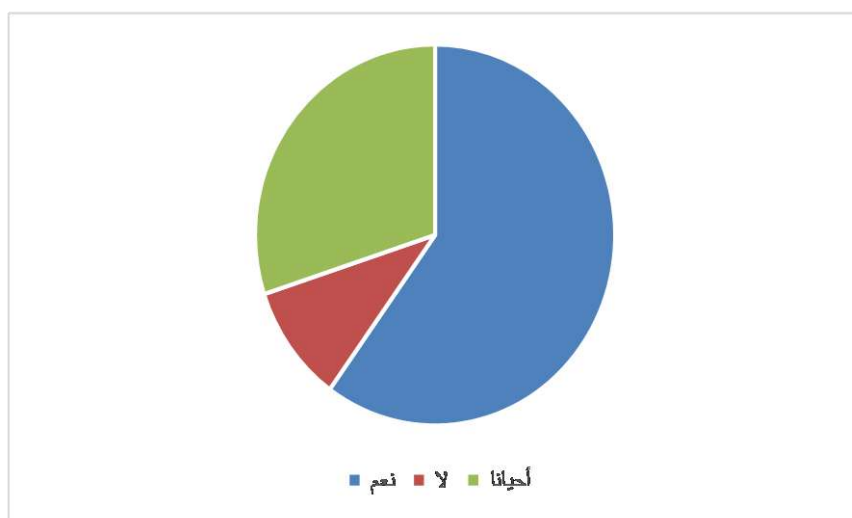


الشكل رقم 10 توزيع يوضح إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم 1

خلال الجدول أعلاه والشكل رقم 10 نلاحظ ان إجابات أفراد العينة البالغ عددهم 50 فرد أجابوا على السؤال رقم 1 والذين تمحورت اجابهم على بديل جيد بتكرار 44 بنسبة 88%، ونلاحظ ان الذين اجابو بالبديل ضعيف 6 بنسبة 12%، ونلاحظ ان الذين أجابوا بالبديل منعدم لم تكن هنالك إجابات وهذا ما يدل على أن اتصال بين الموظف والإدارة جيد إلى حد بعيد بنسبة 88% مما يفسر أنه الإدارة تحرص على الاتصال مع الموظفين .

الجدول رقم 11 يوضح إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم 12 الاتصال بين الموظفين والإدارة داخل المؤسسة يتم في جو مناسب

الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
نعم	30	60%
لا	5	10%
أحيانا	15	30%
مجموع	50	50%

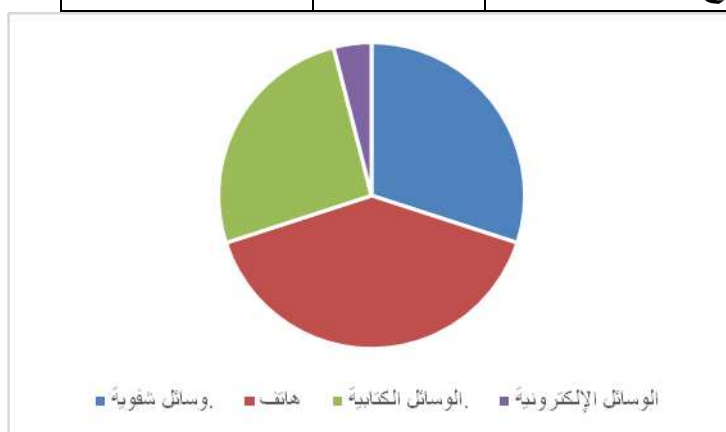


يوضح شكل 11 توزيع نسبة إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم 2

خلال الجدول أعلاه والشكل رقم 11 نلاحظ ان اجابات افراد العينة البالغ عددهم 50 فرد اجابو على السؤال رقم 2 والذين تمحورت اجابتهم على بديل نعم بتكرار 30 بنسبة 60%، ونلاحظ ان الذين اجابو بالبديل لا 5 بنسبة 10%، ونلاحظ ان الذين اجابو بالبديل أحيانا بلغ عددهم 15 بنسبة 30% ونستنتج ان الاتصال بين الإدارة والموظفين يتم في جو مناسب بنسبة 60% والذين اجابو وأحيانا بنسبة 30% مما يدل على وجود مرونة اتصالية.

الجدول رقم 12 يوضح إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم 3 الوسائل التي تستخدمها لتواصل مع الإدارة

الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
وسائل شفوية.	15	30%
هاتف	20	40%
الوسائل الكتابية.	13	26%
الوسائل الإلكترونية	2	4%
مجموع	50	100%

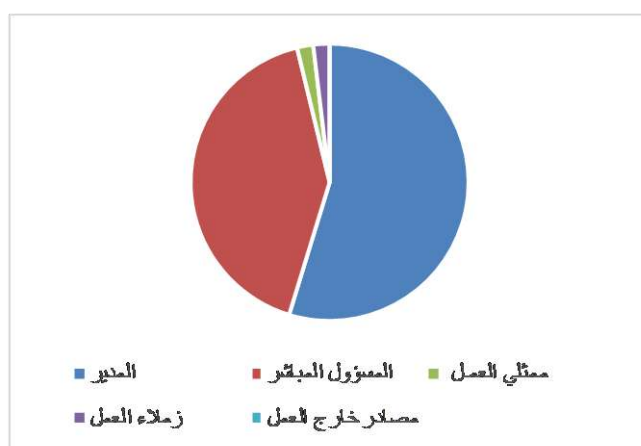


يوضح شكل رقم 12 توزيع نسبة إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم 3

من خلال الجدول أعلاه والشكل رقم 12 نلاحظ ان إجابات أفراد العينة البالغ عددهم 50 فرد والذين تمحورت اجابهم على بديل الوسائل الشفوية بتكرار 15 بنسبة 30% ونلاحظ ان الذين اجابو بالبديل هاتف 20 بالنسبة 40%، ونلاحظ ان الذين اجابو بالبديل الوسائل الكتابية بلغ عددهم 13 بنسبة 26%، ونلاحظ الذين تمحورت إجاباتهم حول البديل الوسائل الالكترونية 2 تكرار بنسبة 4% مما يؤكد بأن الوسائل المستخدمة لتواصل مع الإدارة هي الهاتف والوسائل الشفوية وذلك لتوفر وسهولة استخدام.

الجدول رقم 13 يوضح إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم 4 تعتمد في حصولك على المعلومات الخاصة بالعمل

الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
المدير	26	52%
المسؤول المباشر	22	44%
ممثلي العمال	1	15%
زملاء العمل	1	2%
مصادر خارج العمل	0	0%
مجموع	50	100%

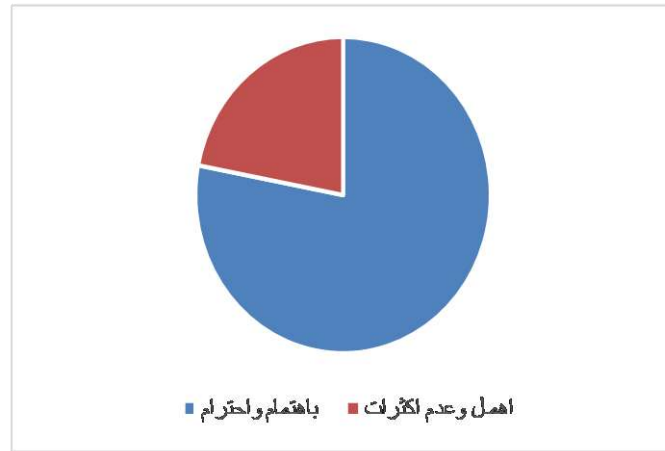


الشكل رقم 13 يوضح إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم 4

من خلال الجدول أعلاه والشكل رقم 13 نلاحظ ان إجابات أفراد العينة البالغ عددهم 50 فرد أجابوا على السؤال رقم 4 والذين تمحورت إجاباتهم على بديل المدير بتكرار 26 بنسبة 52%، ونلاحظ ان الدين اجابو بالبديل المسؤول المباشر 22 بنسبة 44%، ونلاحظ ان الذين اجابو بالبديل ممثلي العمال بلغ عددهم 1 بنسبة 2% ونلاحظ الدين تمحورت إجاباتهم حول البديل زملاء العمل 1 تكرار بنسبة 2%. كما انه لم تكن إجابة على البديل مصادر خارج العمل نستنتج إنا موظف يحصل على معلومة من المدير أو المسؤول المباشر وذلك بنظر لإجابات الموظفين بنسبة 96% مما يؤكد أنه يوجد اتصال بين الإدارة والموظفين .

الجدول رقم 14 يوضح إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم 5 عند تواصلك مع الإدارة كيف يتم التعامل معك

الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
باهتمام واحترام	39	78%
إهمال وعدم اكثرات	11	22%
مجموع	50	100%

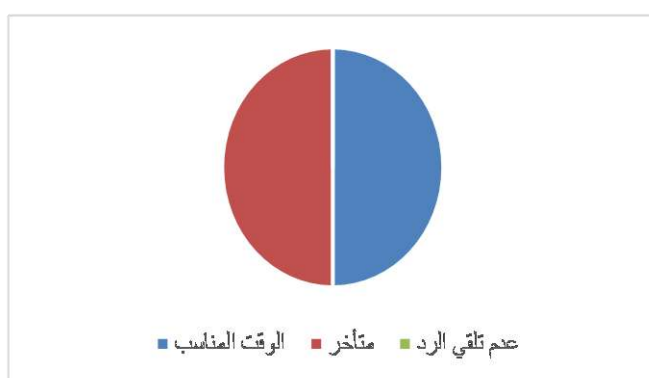


الشكل 14 توزيع نسبة إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم 5

من خلال الجدول أعلاه والشكل رقم 14 نلاحظ ان إجابات أفراد العينة البالغ عددهم 50 فرد أجابوا على السؤال رقم 5 والذين تمحورت إجاباتهم على بديل باهتمام واحترام بتكرار 39 بنسبة 78%، ونلاحظ ان الذين أجابوا بالبديل إهمال وعدم 11 بنسبة 22%، ونلاحظ انه لم تكن إجابة بعدم اكثر من استنتج أنه في حال تواصل الموظف مع الإدارة يتم تعامل مع الموظف باهتمام واحترام بنسبة قدرة ب78%، بينما أنه تم الإجابة على بديل بإهمال وعدم بنسبة 22% ونجد أغلبية هنا أنه يتم تعامل معه باهتمام واحترام مما يدل على أن المؤسسة تسعى جاهدة لتوفير جو ملائم للعمل .

الجدول رقم 15 يوضح إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم 6 في حال تم تقدم طلب او شكوى كيف يكون الرد

الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
الوقت المناسب	25	50%
متأخر	25	50%
عدم تلقي الرد	00	00%
مجموع	50	100%

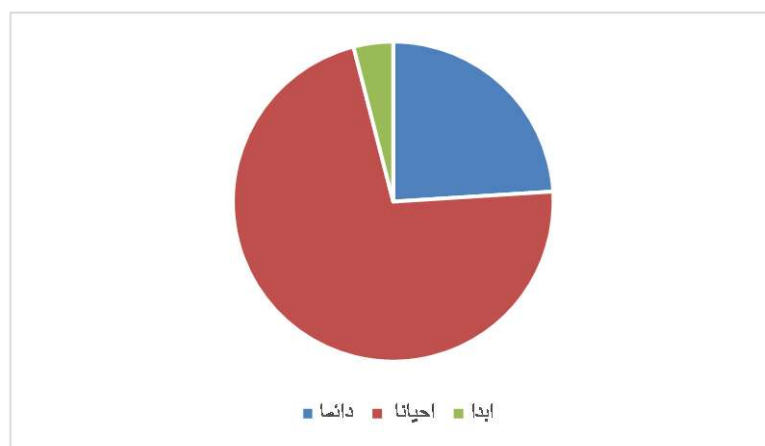


الجدول رقم 15 يوضح اجابات افراد عينة الدراسة على السؤال رقم 11

من خلال الجدول والشكل 15 نلاحظ ان إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم 50 فرد على السؤال رقم 6 والذي تمحورت إجاباتهم على الوقت المناسب بتكرار 25 وبنسبة 50%، ونلاحظ كذلك إجابات أفراد العينة على البديل متأخر بتكرار 25 بنسبة 50%، لم تكن ولا إجابة على البديل عدم تلقي الرد مما يفسر في حال وضع الموظف شكوى أو طلب يكون رد عليه أما في الوقت المناسب أو وقت متأخر مما يفسر أنه يكون رد ولا يكون هناك عدم تلقي رد مهما كان.

الجدول رقم 16 يوضح إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم 7 هل يتم استشارتكم أو طلب رأيكم من طرف الإدارة

الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
دائما	12	24%
أحيانا	36	72%
أبدا	2	4%
مجموع	50	100%



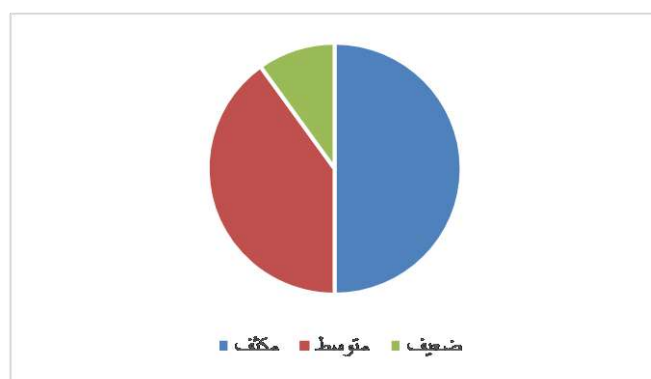
الشكل 16 يوضح نسبة إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم 7

من خلال الجدول والشكل رقم 16 أعلاه نلاحظ ان إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم 50 فرد انقسمت إجاباتهم على ثلاث بدائل بعض منهم تمحورت إجابتهم على البديل دائما بتكرار 12 وبنسبة 24%، في حين نلاحظ ان الذين تمحورت إجابتهم على البديل أحيانا بتكرار 36 وبنسبة 72% في حين نلاحظ ان إجابات على البديل أبدا كانت ضئيلة بتكرار 2 وبنسبة 4% نرى أنه اختلفت الإجابات بما إذا كانت الإدارة تستشيرهم بين دائما بنسبة 24% وأحيانا بنسبة 72% مما يبين أنه أحيانا ما تستشيرهم الإدارة في أمور العمل وتسعى لتواصل مع الموظفين.

محور الثالث: الاتصال بين الموظفين والأقسام والوحدات المختلفة داخل المؤسسة.

الجدول رقم 17 يوضح إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم 1 يوجد اتصال بين أقسام ووحدات المؤسسة بشكل.

الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
مكثف	25	50%
متوسط	20	40%
ضعيف	5	10%
مجموع	50	100%



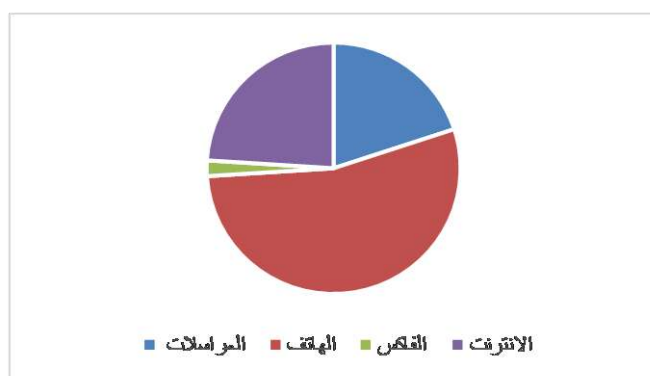
الشكل رقم 17 يوضح توزيع نسبة إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم 1

من خلال الجدول رقم 17 والشكل 17 أعلاه نلاحظ ان إجابات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم 50 فرد فقد انقسمت إجاباتهم على البديل مكثف بتكرار 25 وبنسبة 50% ونلاحظ إن إجابة على البديل متوسط بتكرار 20 وبنسبة 40% في حين نلاحظ ان الإجابة على البديل ضعيف بتكرار 5 وبنسبة 10%

وبهذا نستنتج أنه يوجد اتصال بين أقسام ووحدات بشكل مكثف بنسبة 50% ومتوسط بنسبة 40 رغم ذلك يجدر بنا القول أنه يوجد تواصل بين أقسام ووحدات المؤسسة بشكل دائماً.

الجدول رقم 18 يوضح إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم 2 الوسائل المستخدمة لتواصل مع الوحدات والأقسام

الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
المراسلات	10	20%
الهاتف	27	54%
الفاكس	1	2%
الانترنت	12	24%
مجموع	50	100%

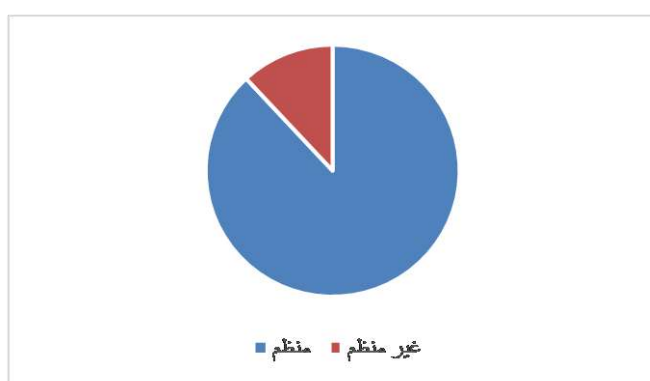


الشكل رقم 18 يوضح توزيع نسبة إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم 2

من خلال الجدول أعلاه والشكل رقم 18 نلاحظ ان إجابات أفراد العينة البالغ عددهم 50 فرد أجابوا على السؤال رقم 2 والذين تمحورت إجاباتهم على بديل المرسلات بتكرار 10 وبنسبة 20%، ونلاحظ ان الدين أجابوا بالبديل الهاتف 27 وبنسبة 54% ونرى ان الذين أجابوا بالبديل الفاكس بتكرار 1 وبنسبة 2 ونلاحظ ان الدين تمحورت إجاباتهم على البديل الانترنت كانت بتكرار 12 وبنسبة 24 نلاحظ ان الفاكس اقلهم استعمال يجدر بنا القول أن الوسائل المستخدمة في تواصل بين أقسام ووحدات المؤسسة هي الهاتف بنسبة 54% والانترنت مما يدل على أنهم وسائل متاحة لدى الموظفين.

الجدول رقم 19 يوضح إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم 3 التنسيق بين أقسام والوحدات في المؤسسة يقوم على أساس

الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
منظم	44	88%
غير منظم	6	12%
مجموع	50	100%

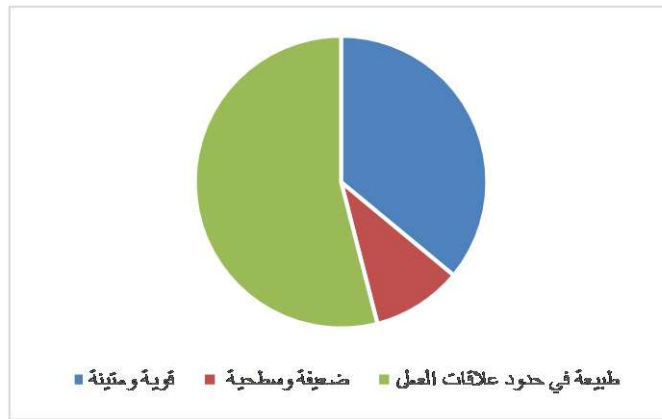


من خلال الجدول أعلاه والشكل رقم 19 نلاحظ ان إجابات أفراد العينة البالغ عددهم 50 فرد أجابوا على السؤال رقم 3 والذين تمحورت إجاباتهم على البديل منظم بتكرار 44 وبنسبة 88%، ونلاحظ ان الدين أجابوا بالبديل غير منظم بتكرار 6 وبنسبة 12%، مما

لاشك أنه يوجد التنسيق بين أقسام ووحدات بطريقة منظمة بنسبة 88% مما يفسر أنه تنسيق بين وحدات وأقسام المؤسسة يسير في شكل جيد .

الجدول رقم 20 يوضح إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم 4 العلاقات بين الموظفين في مختلف الوحدات والأقسام

الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
قوية ومتينة	18	36%
ضعيفة وسطحية	5	10%
طبيعة في حدود علاقات العمل	27	54%
مجموع	50	100%



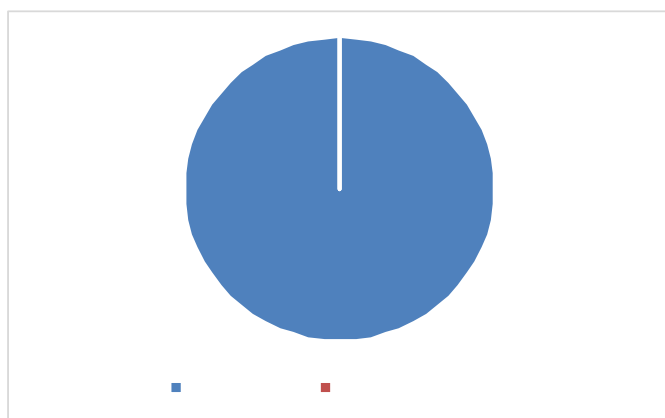
الشكل رقم 20 يوضح توزيع نسبة إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم 4

من خلال الجدول أعلاه والشكل رقم 20 نلاحظ ان إجابات أفراد العينة البالغ عددهم 50 فرد أجابوا على السؤال رقم 4 والذين تمحورت إجاباتهم على بديل قوية ومتينة بتكرار

18 وبنسبة 36 %، ونلاحظ ان الدين أجابوا بالبديل ضعيفة وسطحية بتكرار 5 وبنسبة 10 %، ونلاحظ ان الذين أجابوا بالبديل طبيعية في حدود علاقات العمل 27% وبنسبة 54% ما يؤكد أن العلاقة بين الموظفين في وحدات وأقسام المؤسسة طبيعية في حدود علاقات العمل مما يبين أن علاقات متينة في التواصل بين الموظفين.

الجدول رقم 21 يوضح إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم 5

الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
مرونة وسهولة	50	100%
تعقيد وصعوبة في التعامل	0	0%
مجموع	50	100%



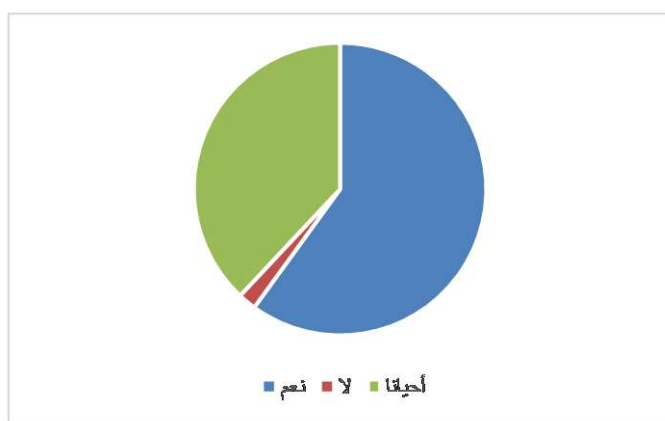
الشكل رقم 21 يوضح توزيع نسبة إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم 5 عندما تريد تواصل مع قسم أو مصلحة هل تجد

من خلال الجدول أعلاه والشكل رقم 14 نلاحظ ان إجابات أفراد العينة البالغ عددهم 50 فرد أجابوا على السؤال رقم 5 والذين تمحورت إجاباتهم على بديل مرونة وسهولة بتكرار

50 وبنسبة 100%، ونلاحظ انه لم تكن ولا إجابة على البديل تعقيد وصعوبة في التعامل مما يبين عدم وجود أي عراقيل في تواصل مع أقسام ووحدات المؤسسة.

الجدول رقم 22 يوضح إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم 6 هل تحرص على التعرف على زملائك في العمل من مختلف الأقسام والوحدات

الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
نعم	30	60%
لا	1	2%
أحيانا	19	38%
مجموع	50	100%

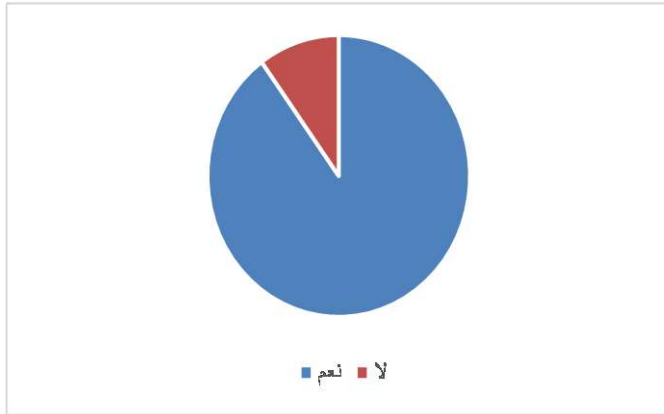


الشكل رقم 22 يوضح توزيع نسبة إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم 6

من خلال الجدول أعلاه والشكل رقم 22 نلاحظ ان إجابات أفراد العينة البالغ عددهم 50 فرد أجابوا على السؤال رقم 6 والذين تمحورت إجاباتهم على بديل نعم بتكرار 30 وبنسبة 60%، ونلاحظ ان الذين أجابوا بالبديل لا بتكرار 1 وبنسبة 2%، ونلاحظ ان الذين أجابوا بالبديل أحيانا بتكرار 19 وبنسبة 38%. مما يسهل العمل في الإدارة.

جدول رقم 23 يوضح إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم 7 تعمل الإدارة على تقريب بين الموظفين من مختلف الوحدات والأقسام.

الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
نعم	45	%90
لا	5	%10
مجموع	50	100

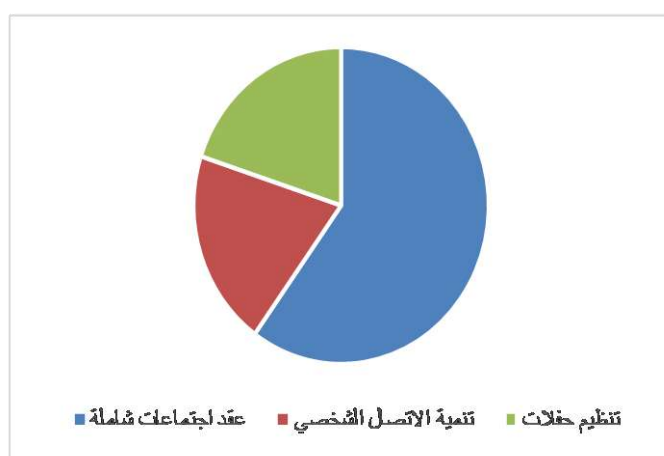


الشكل 23: يوضح توزيع نسبة إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم 6

يتبين لنا انا الإجابة بالبديل نعم بتكرار 45 وبنسبة 90% ونرى أنه الإجابة بـ لا كانت بتكرار 5 وبنسبة 10% نستنتج انا الإدارة تعمل على تقريب بين الموظفين في مختلف الوحدات والأقسام يؤكد أنها تعمل على سعي لتحقيق أهدافها بتقريب بين الموظفين.

الجدول رقم 24 يوضح إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم 7 كيف تقرب الإدارة بين الموظفين

الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
عقد اجتماعات شاملة	27	54%
تنمية الاتصال الشخصي	9	18%
تنظيم حفلات	9	18%
مجموع	45	90%



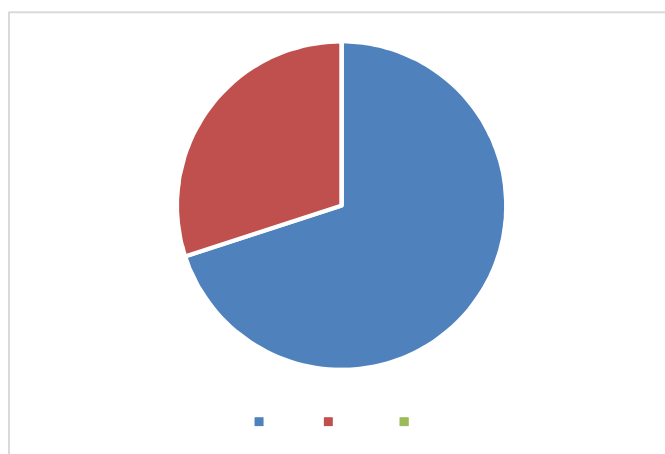
الشكل 24 يوضح توزيع نسبة إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم 7

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه الإجابات على بديل عقد اجتماعات شاملة كانت بتكرار 27 وبنسبة 54% في نرى بنا الإجابة على البديل تنمية الاتصال الشخصي و تنظيم

حفلات بتكرار 9 وبنسبة 18% مما يدل ان الإدارة تعمل على تقريب بين الموظفين وذلك عن طريق عقد اجتماعات شاملة بنسبة 54% وتنظيم حفلات وتنمية الاتصال شخصي بنسبة 36% أي أن عقد اجتماعات شاملة هي وسيلة لتقريب بين الموظفين ولكي يتم العمل في جو اخوي .

الجدول رقم 25 توزيع نسب أفراد العينة الدراسة على سؤال رقم 8 هل يشاركون الموظفين بعضهم بعض في مناسبات شخصية

الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
دائماً	35	70%
أحياناً	15	30%
أبداً	00	00
مجموع	50	100%



الشكل 25 يوضح توزيع نسبة إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم 8

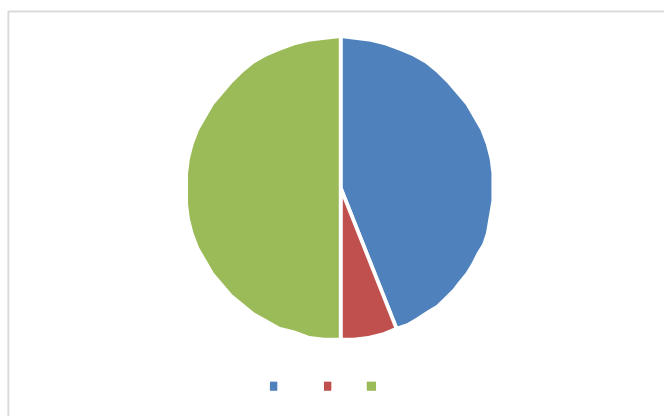
نرى أن إجابات أفراد العينة على البديل دائماً بتكرار 35 وبنسبة 70%. ونجد ان إجابة على البديل أحياناً بتكرار 15 وبنسبة 30% في حين انه لم إجابة على بديل أبداً نستنتج

الموظفين يشاركون بعضهم بعض في مناسبات الشخصية وذلك بنسبة كبيرة دلالة على ذلك أنه تم الإجابة بالبدل دائماً بنسبة 70% مما يؤكد علاقات وطيدة بين عمال المؤسسة.

المحور الرابع: العراقيل وصعوبات التي تواجه الاتصال داخلي في المؤسسة.

الجدول رقم 26 يوضح إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم 1

الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
نعم	22	44%
لا	3	6%
أحياناً	25	50%
مجموع	50	100%

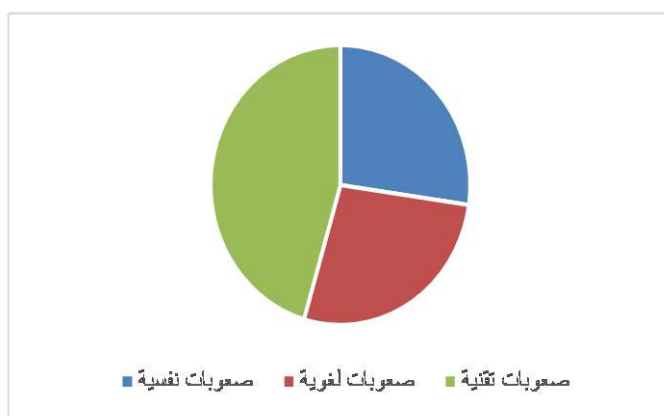


الشكل 26: يوضح توزيع نسبة إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم 1 هل تواجه صعوبات شخصية في الاتصال بمؤسسة

من خلال الجدول أعلاه نرى بأن إجابات أفراد العينة على البدائل الثلاثة وكانت الإجابة على البديل نعم بتكرار 22 وبنسبة 44%. في حين كانت الإجابة على البديل أحيانا بتكرار 25 وبنسبة 50% وكذلك الإجابة على البديل لا بتكرار 3 وبنسبة 6% يتضح أن الموظف يواجه صعوبات شخصية أحيانا بنسبة 50% مما يبين أنه لا يوجد موظف بدون صعوبات شخصية خاصة.

الجدول رقم 27 يوضح إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم 2 ما هي هذه الصعوبات إذا كان جواب نعم

الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
صعوبات نفسية	6	12%
صعوبات لغوية	6	12%
صعوبات تقنية	38	76%
مجموع	50	100%

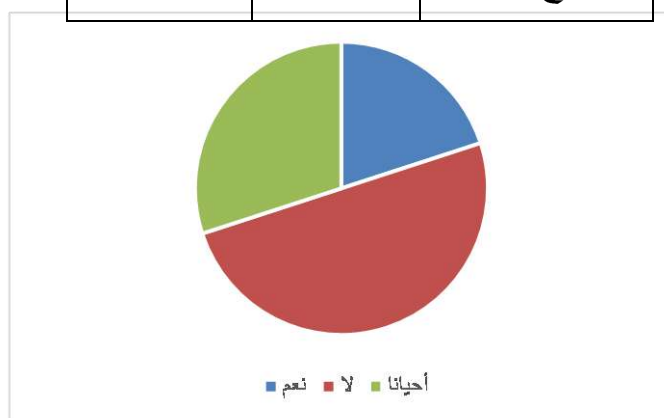


الشكل 27 يوضح توزيع نسبة إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم 2

من خلال الجدول يتضح لنا إجابة أفراد عينة الدراسة أجابوا على البدائل ثلاثة وقد اختلفت ونجد ان الإجابة على البديل صعوبات نفسية بتكرار 6 وبنسبة 12% ونجد الإجابة على البديل صعوبات لغوية كذلك بتكرار 6 وبنسبة 12% في حين نجد صعوبات تقنية بتكرار 38 وبنسبة 76% إن أهم صعوبات التي يوجهها الموظف هي صعوبات تقنية وذلك بنسبة 76% وهي أعلى نسبة بين صعوبات أخرى مما يفسر أن العامل التقني هو أكبر صعوبات.

الجدول رقم 24 يوضح إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم 3 هل توجد صعوبات اتصالية في مؤسسة

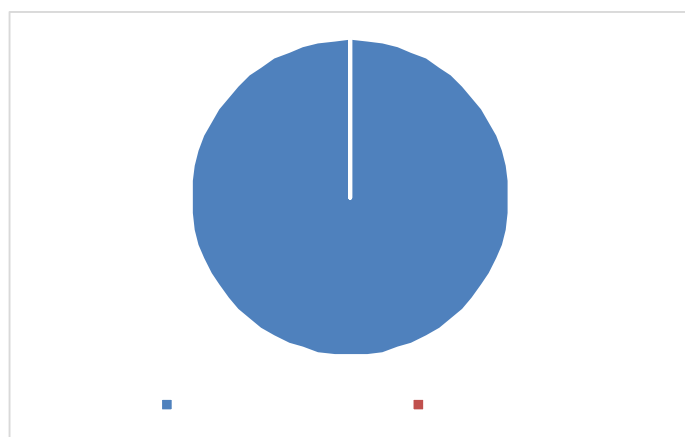
الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
نعم	10	20%
لا	25	50%
أحيانا	15	30%
مجموع	50	100%



من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن إجابة على بديل نعم بتكرار 10 وبنسبة 20% والإجابة على بديل لا بتكرار 25 وبنسبة 50% والإجابة على البديل أحيانا بتكرار 15 وبنسبة 30% من خلاله تستنتج ان صعوبات الاتصالية في مؤسسة موجودة بنسبة ضئيلة وأن الإجابة كانت لا وجود لصعوبات في المؤسسة مما يؤكد أن العملية الاتصالية تسير بشكل طبيعي.

الجدول 29: يوضح إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم 4 هل هنالك معوقات تعيق الاتصال في المؤسسة

الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
الاستغلال الخاطئ للمناصب	50	100%
ظهور الإشاعات	0	0%
مجموع	50	100%

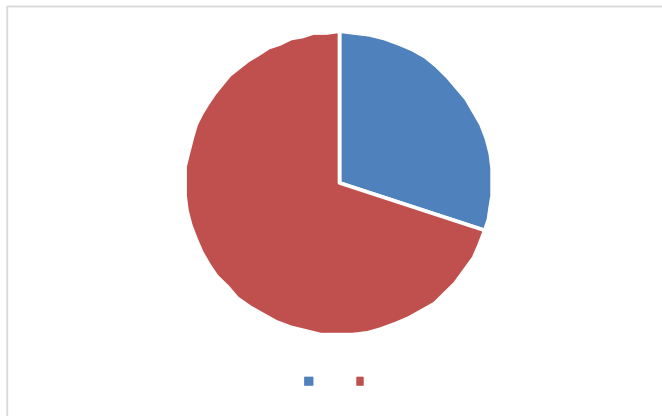


من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أفراد عينة دراسة أجابوا على بديل الاستغلال الخاطئ للمناصب بتكرار 50 وبنسبة 100% في لم نجد ولا إجابة على بديل ظهور إشاعات ومن

خلاله: نستنتج أن معيقات الاتصال في مؤسسة هي استغلال الخاطئ للمناصب وبنسبة كبيرة وعدم وضع الرجل مناسب في مكان مناسب.

الجدول رقم 30 يوضح إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم 5 هل تعمل الإدارة على تجاوز المعيقات وصعوبات الاتصالية

الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
نعم	15	30%
لا	35	70%
مجموع	50	100%

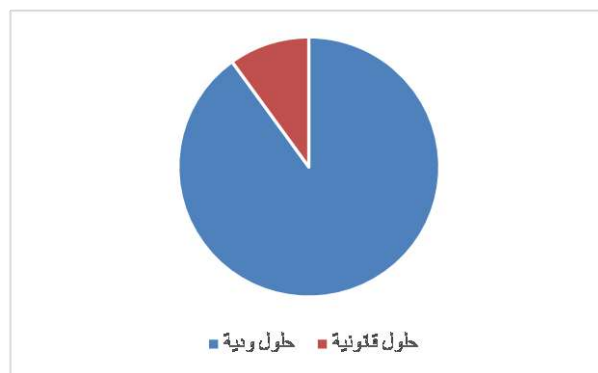


من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا إجابات أفراد العينة الدراسة أجابوا على البديل نعم بتكرار 15 وبنسبة 30% في حين إجابات على البديل لا بتكرار 35 وبنسبة 70%.

ومن هنا: نستنتج أن الصعوبات والمعوقات لا تؤثر على سير اتصال المؤسسة وذلك بنسبة 70% مما يؤكد سير عمل المؤسسة في ظل الصعوبات والمعوقات.

الجدول رقم 31 يوضح إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم 6 عند نشوف خلاف بين الموظفين كيف يتم تعامل معه غالباً

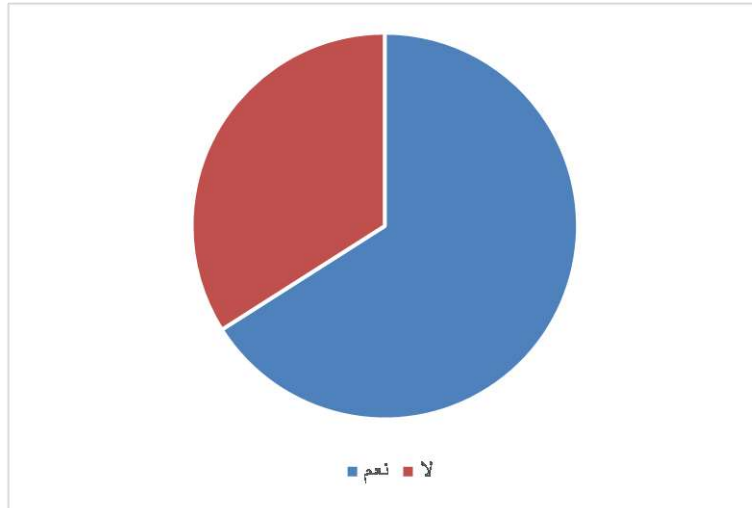
نسبة مئوية	تكرار	
90%	45	حلول ودية
10%	5	حلول قانونية
100%	50	مجموع



من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أفراد عينة الدراسة اجابو على بديل حلول ودية بتكرار 45 وبنسبة 90% في حين اجابو على البديل حلول قانونية بتكرار 5 بنسبة 10%. ونستنتج عند نشوف خلاف بين موظفين يتجه نحو حلول ودية ومن دون اتجاه إلى حلول قانونية مما يؤكد العلاقات المتينة بين الموظفين.

الجدول رقم 32 يوضح إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم 28 هل تؤثر الأزمات والاضطرابات في سير العمل المؤسسة

الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
نعم	33	66%
لا	17	34%
مجموع	50	100%



من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا إنا الإجابة على البديل نعم بتكرار 33 وبنسبة 66% في حين اجابو على البديل لا بتكرار 17 وبنسبة 34%. مما يؤكد: ان الاضطرابات والأزمات

تؤثر على سير عمل الاتصال في المؤسسة بنسبة كبيرة وهي عامل حساس في كل مؤسسات.



الخاتمة:

بعد انجازنا لهذه المذكرة وبناء على النتائج المتحصل عليها بعد مجهودتنا التي بذلتها من أجل إنجاز دراسة منتظمة حول الاتصال الداخلي في المؤسسة الاقتصادية في مؤسسة سونلغاز ورقلة تمكن من تنمية معارفنا واكتساب منهجية وخبرات علمية تساعدنا في حياتنا العملية المقبلة .

ونرجو في نهاية أن نكون قد وفقنا في عملنا هذا الذي يمكن تطوره من قبل طلبة آخرين

قائمة

قائمة المصادر والمراجع

1. المنجد في اللغة والإعلام، دار المشرق للنشر والتوزيع، بيروت، 2000.
2. علي بن هداية، وآخرون، القاموس الجديد للطلاب، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، ط 7 1991.
3. أمينة جعفر، واقع العلاقات في المؤسسة الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في الاتصال والعلاقات العامة، جامعة يحيى فارس بالمدينة 2014-2015.
4. أحمد زكيديوي، معجم مصطلحات العلوم الاجتماعي، مكتبة لبنان ببيروت، ط 1993، 2.
5. محمد جمال الفار، المعجم الإعلامي، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.
6. معين محمد عياصرة، مروان محمد بني أحمد القايدة، الرقابة والاتصال الإداري، دار حامد، 2005.
7. محمد أبو سمر، الاتصال الإداري والإعلامي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
8. فضيل دليو، الاتصال مفاهيمه نظرياته ومسائله، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003.
9. مصطفى وآخرون، ووسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط 2، عمان.
10. منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الاتصال، المكتب المجتمعي الحديث، القاهرة، 2002.
11. فضيل دليو، مقدمة في وسائل الاتصال بجماهيره، دار المطبوعات الجزائرية الجامعية، الجزائر، 1998.
12. يوسف سعدون علم الاجتماع دراسة التغير التنظيمي في المؤسسات الصناعية، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة.

13. سلطان بلقاسم، العلاقات الإنسانية في المؤسسة، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة مجمد خيضر بسكرة، العدد 5، فيفري 2004.
14. حسين عبد الحميد أحمد رشوان، علم الاجتماع والتنظيم، مؤسسة شباب الجامعة، مصر، 2004.
15. مداسي بشرى، مقياس مناهج وتقنيات البحث العلمي، قسم علوم الإعلام، 2019-2020.
16. شفيق العتوم، طرق الإحصاء، تطبيقات اقتصادية وإدارية باستخدام spss، دار المناهج للنشر، ط1، الأردن، 2007.
17. سعد سليمان المشهداني، منهجية البحث العلمي، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2019.
18. العينات الإحصائية، د. كامل سالم أبو ظاهر، 2017.
19. محمد عبيدات، وآخرون، منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للنشر، ط2، الأردن، 1999.
20. ربحي مصطفى غليان، عثمان محمد غنيم، مناهج وأساليب البحث العلمي (النظرية والتطبيق) ط1، دار صفاء عمان، الأردن، 2000.
21. رجاء وحيد الدودري، البحث العلمي أساسياته النظرية وممارساته العلمية، دار الفكر، ط1، دمشق، 200.
22. زياد علي بن محمود الجرجاني، القواعد التربوية لبناء الاستبيان، مطبعة أبناء الجراح، ط2، فلسطين، 2010.
23. حسن عماد مكاري، ليلي حسن السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصريون اللبنانية، القاهرة، 2006.
24. قرادي محمد، مأخذ النظرية البنائية الوظيفية والنظرية الإسلامية البديلة، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الأغواط، المجلد 07، العدد 30، ماي 2018.

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

قائمة الملاحق

الفهرس

الاهداء
الشكر
الملخص
المقدمة
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة
المبحث الأول: موضوع الدراسة
أولاً: الإشكالية
ثانياً: التساؤلات الفرعية
ثالثاً: أسباب الدراسة
أهداف الدراسة
أهمية الدراسة
الدراسات السابقة
تحديد المفاهيم
المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية
أولاً: حدود ومجالات الدراسة
ثانياً: المجتمع البحث والعينة
ثالثاً: منهج الدراسة
رابعاً: أدوات جمع البيانات
خامساً: مقاربات النظرية

خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة
تعريف المؤسسة
أهداف المؤسسة
وظائف المؤسسة
الهيكل التنظيمي للمؤسسة
الخاتمة
قائمة المصادر والمراجع
قائمة الملاحق
الفهرس