

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علوم الاعلام والاتصال



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي، الطور الأول  
في ميدان: العلوم الإنسانية  
شعبة: علوم الاعلام والاتصال  
تخصص: اتصال جماهيري ووسائط جديدة  
من إعداد الطالبتين: شبيشب جميلة  
بخري عائشة فردوس  
بعنوان:

وسائل الاتصال المستخدمة وأثرها على العملية الاتصالية بوكالة القرض  
المصغر ورقلة

" دراسة ميدانية على وكالة القرض المصغر بورقلة ANGEM "

نوقشت وأجيزت بتاريخ: 13.../..06..../2023

أمام اللجنة المكونة من الأساتذة

رئيسا	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ محاضر	د.قناة مسعود
		"أ"	
مشرفا	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ محاضر	د. قندوز
		"أ"	
مناقشا	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ محاضر	د. بن غنيمة السعيد
		"أ"	

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الفهرس:

الأهداء

الشكر والتقدير

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

المقدمة.....3-2

### الفصل الأول: الجانب المنهجي

1-1- إشكالية الدراسة.....6-5

2-1- التساؤلات الفرعية.....6

3-1- أسباب اختيار الموضوع.....7

4-1- أهداف الدراسة.....7

5-1- أهمية الدراسة.....7

6-1- مفاهيم ومصطلحات الدراسة.....9-8

7-1- الدراسات السابقة.....12-10

8-1- أوجه الإستفادة من الدراسات السابقة.....13

9-1- الخلفية النظرية للدراسة.....16-13

10-1- المنهج المتبع.....17-16

11-1- مجتمع البحث وعينة الدراسة.....17

12-1- أدوات جمع البيانات.....20-17

13-1- مجالات الدراسة.....21

خلاصة الفصل الأول.....22

### الفصل الثاني: الجانب التطبيقي

24.....	تمهيد
26-25.....	ماهية القرض المصغر
25.....	1. مفهومه
26-25.....	2. أهميته
26.....	3. مميزاته
31-26.....	ماهية الوكالة الوطنية لتسيير المصغر ANGEM
27-26.....	1. تقديم الوكالة والإطار القانوني لها
30-27.....	2. الهيكل التنظيمي الوطني والولائي
31.....	3. أهداف ومهام الوكالة
50-32.....	عرض وتحليل نتائج المحور الأول
37-32.....	• المحور الأول: البيانات الشخصية
44-37.....	• المحور الثاني: أساليب الإتصال داخل المؤسسة
50-45.....	• المحور الثالث: مساهمة ألييب الإتصال في تفعيل العملية الإتصالية
53-52 .....	ملخص الدراسة
55.....	خاتمة
58-57.....	قائمة المراجع

# إهداء

اهدي هذا العمل المتواضع الى والديا حفظهم الله و رعاهم و أطال عمرهما

إلساخوتي أخواتي الأعزاء و عائلاتهم

إلى زوجي وأولادي (نور العين سهيل، فراس، عبد المغيث، كوثر، تسنيم)

إلى جميع أساتذتي و أصدقائي وكل من كان له بصمة في حياتي أهديهم هذا  
العمل

شبيشب جميلة

# إهداء

مرت قاطرة البحث بكثير من العوائق، ومع ذلك حاولت أن أتخطاها  
بثبات بفضل من الله ومنه.

أهدي هذه المذكرة:

الى أبي الغالي الذي ساندني في كل خطوة في حياتي

الى روح أمي الطاهرة رحمها الله

إلى إخوتي

الى صديقاتي: فردوس\_سهام\_مريم\_صفاء\_فاطمة\_ايمان

\_هدى\_سمية\_كوثر\_هبة\_بثينة\_وداد\_نصيرة\_جميلة

و كل صديقات الدراسة فلقد كانوا بمثابة العضد والسند في سبيل

استكمال البحث.

ولا ينبغي أن أنسى أساتذتي ممن كان لهم الدور الأكبر في مساندي

ومدي بالمعلومات القيمة....

أهدي لكم بحث تخرجي.....

داعياً المولى عز وجل أن يطيل في أعماركم ويرزقكم بالخيرات

# شكر و عرفان

قد حثنا في كتابه العزيز على شكر الناس قائلا "وفوق كل ذي علم عليم" نشكر الله العلي القدير الذي انعم علينا بنعمة العقل و الدين القائل في محكم التنزيل ، عن أبي هريرة رضي الله عنه- قال صلى الله عليه و سلم - "من لا يشكر الناس، لا يشكر الله".

وقال رسول الله (صلى الله عليه وسلم) : "من صنع إليكم معروفا فكافنوه، فإن لم تجدوا ما تكافنونه فادعوا له حتى تروا أنكم قد كافأتموه"

وأیضا وفاء و تقديرا و إعترافا و منا بالجميل نتقدم بجزيل الشكر لأولئك المخلصين الذين لم يالوا جهدا في مساعدتنا في مجال البحث العلمي، ونخص بالذكر الأستاذ الدكتور المشرف صاحب الفضل:

قندوز عبد القادر.

على هذه الدراسة وصاحبة الفضل في توجيهنا و مساعدتنا في تجميع المادة البحثية، فجزاه الله كل خير.

ولجنة المناقشة المكونة من الأساتذین ، نتقدم بجزيل شكرنا إلى كل من مدوا لنا يد العون و المساعدة في إخراج هذه الدراسة على أكمل وجه.

## قائمة الجداول

- الجدول رقم (01): يمثل عدد الاستبيانات الموزعة.....20
- الجدول رقم (02): يوضح توزيع بنود الاستمارة.....20
- الجدول رقم (03): يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس.....32
- الجدول رقم (04): يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن.....33
- الجدول رقم (05): يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهلات التعليمية.....34
- الجدول رقم (06): يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الصفة الوظيفية.....35
- الجدول رقم (07): يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية.....36
- الجدول رقم (08): يبين إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الأول من المحور الثاني.....37
- الجدول رقم (09): يبين إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثاني من المحور الثاني.....39
- الجدول رقم (10): يبين إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثالث من المحور الثاني.....40
- الجدول رقم (11): يبين إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الرابع من المحور الثاني.....41
- الجدول رقم (12): يبين إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الخامس من المحور الثاني.....42
- الجدول رقم (13): يبين إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال السادس من المحور الثاني.....43
- الجدول رقم (14): يبين إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال السابع من المحور الثاني.....44
- الجدول رقم (15): يبين إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الأول من المحور الثالث.....45
- الجدول رقم (16): يبين إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثاني من المحور الثالث.....46
- الجدول رقم (17): يبين إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثالث من المحور الثالث.....47
- الجدول رقم (18): يبين إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الرابع من المحور الثالث.....48
- الجدول رقم (19): يبين إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الخامس من المحور الثالث.....49
- الجدول رقم (20): يبين إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال السادس من المحور الثالث.....50



## قائمة الأشكال:

- الشكل(01): نموذج توضيحي للهيكل التنظيمي للوكالة.....29
- الشكل(02): نموذج توضيحي للهيكل التنظيمي الولائي للوكالة.....30
- الشكل(03): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس.....33
- الشكل(04): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن.....34
- الشكل(05): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهلات التعليمية.....35
- الشكل(06): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب الصفة الوظيفية.....36
- الشكل(07): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة في مجال العمل.....37
- الشكل(08): الدائرة النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الأول من المحور الثاني.....38
- الشكل(09): الدائرة النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثاني من المحور الثاني.....39
- الشكل(10): الدائرة النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثالث من المحور الثاني.....40
- الشكل(11): الدائرة النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الرابع من المحور الثاني.....41
- الشكل(12): الدائرة النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الخامس من المحور الثاني.....42
- الشكل(13): الدائرة النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال السادس من المحور الثاني.....43
- الشكل(14): الدائرة النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال السابع من المحور الثاني.....44
- الشكل(15): الدائرة النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الأول من المحور الثالث.....45
- الشكل(16): الدائرة النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثاني من المحور الثالث.....46
- الشكل(17): الدائرة النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثالث من المحور الثالث.....47
- الشكل(18): الدائرة النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الرابع من المحور الثالث.....48
- الشكل(20): الدائرة النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال السادس من المحور الثالث.....50

# مقدمة

### مقدمة:

لقد سهلت وسائل الإتصال من عمل الإنسان حيث صار بإستطاعته أن يسير شؤون أعمال من خلال ضغطة واحدة على الزر، وتطور هذه الوسائل بشكل يومي أدى الى نتائج هامة على صعيد الإقتصاد العالمي وكان على الإنسان أن يشارك في هذه النهضة بحيث لم يكن مستهلكا فقط.

وفي عصرنا الحالي أصبحت وسائل الإعلام والإتصال تتخطى الحواجز لتجعل من العالم قرية صغيرة يتعايش أفرادها بكل سهولة والتي تعد من أهم أدوات التأثير والتوجيه والتدقيق، خاصة في ظل العولمة الإتصالية حيث تمخضت عنها مستحدثات تكنولوجية كالحواسيب والأقمار الصناعية والأنترنت وحتى مواقع التواصل الإجتماعي كوسيلة اتصالية ذات وسائط تقنية فائقة السرعة والجودة مؤسسة بذلك مجتمع معلومات حيث عملت وسائل الإتصال الحديثة على اختزال المسافات بين الدول وتحقيق مفهوم الكونية، ولقد كان لوسائل الإتصال أهمية بارزة في تطوير المجتمعات ورفيها في مختلف المجالات من تعليم، صحة، اعلام، اقتصاد وغيرها لجعل قطاعاتها مواكبة للعصر الإلكتروني.

وفي الجزائر وبالرغم من اقحام مؤسساتها في اقتصاد السوق والمنافسة المحلية والدولية لكن استعمالها للتكنولوجيا الحديثة لا يزال محدود الا أنها تسعى جاهدة الى ادراجها خاصة في ظل التحولات الإقتصادية الكبيرة التي تشهدها حيث ساهمت الثورة التكنولوجية في خلق وظائف جديدة داخل المؤسسات الإقتصادية مما ساعد في تطويرها وتحقيق أهدافها.

ولم تكف اسهامات وسائل الإتصال الحديثة في محاولاتها بالنهوض بالمؤسسات كهيكل بل تعدت الى التأثير في أدائها المتميز من خلال تحفيز الأفراد لتحقيق أداء أفضل للوصول الى الأهداف المنشودة. وبناء على ما سبق فإننا نصبو بدراستنا هذه الى معرفة وسائل الإتصال المستخدمة وتأثيرها على العملية الإتصالية بوكالة القرض المصغر بورقلة.

ومدى فاعلية العملية الإتصالية وأهم العوائق التي تعيقها داخل الوكالة.

ولبلوغ أهداف هذا الموضوع والإحاطة من كل جوانبه تم وضع خطة منهجية تتكون من فصلين: حيث يتمثل الفصل الأول في الإطار المنهجي للدراسة الذي تناولنا فيه اشكالية الدراسة وتساؤلاتها ثم عرضنا المفاهيم والمصطلحات المتعلقة بالموضوع كما تناولنا الدراسات السابقة والمشابهة لموضوع دراستنا، تعرضنا بعد ذلك لمنهج الدراسة والعينة، وقد تناولنا النظرية المفسرة للدراسة وكان التركيز على نظرية الإستخدامات والإشباعات وهذا لعلاقتها بموضوع الدراسة.

أما الفصل الثاني المتمثل في الجانب الميداني أو التطبيقي عرضنا فيه تعرف الوكالة ميدان الدراسة وهي الوكالة لتسيير القرض المصغر بورقلة. مهمتها و أهدافها وكذلك الهيكل التنظيمي للوكالة والهيكل التنظيمي الولائي.

ثم قمنا بعرض البيانات وفق اجابات العينة عن طريق توزيع استمارة الإستبيان والتي احتوت على عدة أسئلة وفقا لثلاث محاور، محور البيانات الشخصية للمبحوثين، محور أساليب الإتصال داخل الوكالة والمحور الأخير مساهمة أساليب الإتصال في تفعيل العملية الإتصالية.

بعد ذلك قمنا بتفريغ البيانات وتحليلها وصولا الى النتائج المحصل عليها خلال الدراسة الميدانية، تليها الخاتمة بها ملخص لأهم النتائج التي توصلنا اليها في موضوع دراستنا.

# الفصل الأول : الجانب المنهجي

## I-1 إشكالية الدراسة:

تعيش المجتمعات اليوم في عالم متغير الملامح بصفة دائمة ومستمرة، وهذا ما يدفعنا إلى التعرف على حقيقة هذا التغير وطبيعته والذي على تدفق المعلومات التي تعتبر الأساس الحيوي للإدارة الحديثة، وهي العامل المحقق لتكامل الإدارة وتماسكها بالإضافة إلى اعتبارها المحرك الأساسي لكل العمليات الاجتماعية داخل المجتمع والمنظمة بصفة خاصة.

لذلك تعد المنظمة وحدة تشتمل على مجموعة من الموارد المادية والبشرية ويتوقف نجاحها على استغلال هذه الموارد وخلق الانسجام والتكامل بما يساعد على التقدم والنجاح، ومن العوامل الأساسية والمحددة التي تحقق مؤسسة وإدارة ناجحة .

و من مقومات الإدارة الناجحة التي تركز أساسا على حركة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي ظهرت في أعقاب الحرب العالمية الثانية وتبلورت صورتها وازدادت أهميتها في الستينات من القرن الواحد والعشرون، حيث تغيرت طبيعة عمل الإدارة نتيجة هذا التغير السريع إذا كانت تقوم على افتراض أن الهدف من الإدارة هو وضع الأهداف للعاملين وتنفيذها والسير وفق القواعد واللوائح المصممة وإتباع هرمية إدارية من أعلى إلى أسفل للسيطرة واحترام الضوابط الرقابية ورفع معنوياتهم ومساعدتهم على أداء أعمالهم وانجازها بصورة ترفع من شأن المنظمة وتضمن مكانتها وتعمل على تحقيق أهدافها المنشودة، لذلك كان الاتصال في المؤسسة أحد أهم اهتمامات الباحثين في المنظمات وغيرهم في شتى الميادين فقد أدرك هؤلاء الباحثين أهمية وأثر العملية الاتصالية في حركية المؤسسة وفعالية أداء العاملين، فقد أصبح الاتصال اليوم يكتسي أهمية خاصة في المؤسسة باعتباره أداة مكملة للعملية الإدارية في مجموعها سواء في التحضير للأهداف والتخطيط والتنفيذ أو المراقبة والتوجيه وغيرها من العملية التي تشملها المهام الإدارية.

والإتصال الذي يعتبر من الدعائم الأساسية للمؤسسة مهما كانت طبيعتها أو طبيعة نشاطها وذلك من خلال الدور الذي تؤديه ، والمؤسسة التي تطمح إلى الرقي والازدهار هي التي تهتم بالاتصال وتحاول تطبيقه وتجسيده على ارض الواقع على أكمل وجه ، وذلك حتى تكون على علاقة مع جمهورها الداخلي والخارجي ، بحيث تكون هذه العلاقة مبنية على الثقة والتعاون والإحساس بالمسؤولية.

ولكي يتم الاتصال بالطريقة المثالية فإنه لا بد من تكامل وتوفير الأطراف اللازمة للاتصال تبدأ من المرسل الذي يقوم بإنشاء الرسالة ودفعها للمستقبل الذي يقوم باحتضانها فيحاول فك رموزها وشفراتها بنفس المفهوم الذي يود المرسل إيصاله وذلك لا يكون من عدم وإنما من الخلفية والتنشئة الاجتماعية والثقافية للمستقبل ، وحتى رموز وشفرات الرسالة يكون المرسل والمستقبل على دراية بمفهومها بنفس المعنى ، كل ذلك التواصل الحاصل بين المرسل والمستقبل يكون عن طريق وسائل اتصال إما مباشرة أو غير مباشرة (وسائل الاتصال الجماهيرية).

لذلك فإن تزايد الاهتمام بوسائل الاتصال في ظل التطورات المتسارعة ، حيث أصبحت لهذه الوسائل أهمية بارزة سواء في حياتنا اليومية أو بالنسبة للمؤسسات و الشركات، التي تسعى من خلالها لإدارة أنشطتها وأعمالها من أجل أن يكون هناك تجديد دائم في أنشطتها وتقديمها بسهولة وسرعة كاستخدام الحاسوب والانترنت .... في كتابة وصياغة المواضيع والمقالات وتنظيم المؤتمرات والزيارات كون هذه التقنيات تختصر الوقت والجهد وتساهم في تحقيق العملية الاتصالية بطريقة الفعالة .

وحتى تتمكن المنظمة من القيام بمهامها وتحقق أهدافها المسطرة فمن واجبها الاهتمام بالاتصال وجوانبه النظرية حتى تتمكن من الاستفادة منها في التأطير والتوجيه والمتابعة لمختلف حركاتها منذ الأعداد للمخطط والبرامج الى التنفيذ والمراقبة وتقييم النتائج، فوسائل الاتصالية المعتمدة من طرف

المنظمة تساهم بشكل كبير في نقل المعلومات ورفع الروح المعنوية وزيادة ارتباط وانتماء العاملين لها مما ينعكس على أداء العاملين داخل كل نسق من الأنساق العامة لأن أداء العاملين في المنظمة لاسيما المؤسسة الاقتصادية يمثل مطلباً أساسياً لأنه يعد الناتج النهائي الذي تسعى إلى تحقيقه ومؤشر دال على نجاح أو فشل المؤسسة ويتوقف على مدى استخدام المؤسسة واعتمادها على الوسائل الإتصالية.

ومن خلال دراستنا هذه سنحاول دراسة وسائل الاتصال المستخدمة وأثرها على العملية الإتصالية لدى هذه المؤسسات خاصة وأن المؤسسات الإعلامية ذات أهمية بالغة ، أيضاً نود معرفة أهم العوائق التي تعرقل العملية الإتصالية الداخلية ، وكنموذج اخترنا وكالة القرض المصغر بورقلة ولإلمام بعناصر الموضوع المقترح طرحنا الإشكالية الأساسية التالية :

❖ ما مدى تأثير وسائل الاتصال المعتمد عليها على العملية الإتصالية بوكالة القرض المصغر بورقلة ؟

### I-2 التساؤلات الفرعية:

وعليه تدرج الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما هي الوسائل المستخدمة من طرف الوكالة في عملية اتصالها ؟
2. ما هي فعالية العملية الإتصالية داخل الوكالة ؟
3. ما هي أهم العوائق التي تعيق عملية الاتصال داخل الوكالة؟

### I-3 أسباب اختيار الموضوع:

إن اختيارنا لدراسة هذا الموضوع لم يكن خبط عشواء، بل استجابة لعدة عوامل وأسباب ترجع إلى محاولة التوسع والتعمق في الموضوع ، هذا من جهة ومحاولة التعرف على وسائل الاتصال لتحقيق العملية الإتصالية داخل وكالة القرض بورقلة

- يعد هذا البحث محاولة لدراسة سيرورة الإتصال الداخلي للوكالة ووسائل الاتصال الأكثر اعتماداً بهذه الأخيرة والتي تتنوع بين وسائل قديمة وأخرى حديثة، ومدى استعمالها في تحقيق الفعالية داخل المؤسسة في العملية الإتصالية و المساهمة في أداء العمل بكفاءة عالية .
- معرفة أهم العوائق التي تعيق الإتصال الداخلي في الوكالة.

### I-4 أهداف الدراسة:

- الهدف العلمي من الدراسة هو الوصول إلى معرفة مدى فاعلية وسائل الإتصال في تحقيق العملية الإتصالية ومعرفة كيفية تطبيق الوكالة للعملية الإتصالية والعمل على تطوير أساليبه ووسائله.
- محاولة الإطلاع على واقع وسائل الاتصال بالمؤسسة الجزائرية بطريقة علمية موجهة.
- تشخيص مدى مواكبة الوكالة الجزائرية للتطور التكنولوجي واعتمادها على التكنولوجيا الحديثة في تحسين تسييرها وتحقيق أهدافها.
- التعرف على أهم المشاكل والمعوقات التي تعوق العملية الإتصالية الداخلية في الوكالة.
- التدريب على البحث العلمي وتطبيق قواعده المنهجية في الدراسة والتعود على حل المشاكل بطريقة علمية وموضوعية.

### I-5 أهمية الدراسة:

أي موضوع له أهمية من الناحية النظرية والميدانية وتكمن أهمية دراستنا في قيمة الموضوع المطروح في حد ذاته، حيث أصبح لوسائل الإتصال أهمية بالغة في حياة الفرد والمجتمع وتحقيق العملية الإتصالية كما يجب، كما أصبح ضرورياً على مختلف المؤسسات الاعتماد عليها لإدارة

وتسيير أنشطة العلاقات العامة من أجل التطور والإبتكار وخلق أساليب جديدة تساعد على تسهيل مهام هذه المؤسسات ولسير العمل فيها والوصول إلى أهدافها في المستقبل وهذا ما سنحاول إظهاره في هذه الدراسة

## I-6 مفاهيم ومصطلحات الدراسة:

### 6-1 مفهوم الاتصال:

يعد الإتصال من أقدم الأنشطة الإنسانية حيث يعد الميزة التي كرم الله بها الإنسان بعد العقل، وإذا أردنا تحديد هذا المفهوم فإننا سنتطرق الى تحديده لغويا واصطلاحا.

#### أ- لغة:

إن كلمة اتصال "Communication" ترجع إلى الكلمة اللاتينية "Commun care" ومعناها "Commun en Mettre" والتي تعني بدورها مشتركا أو عاما<sup>1</sup>.

والإتصال لغويا، كلمة مشتقة من مصدر "وصل" الذي يعني أساسا الصلة وبلوغ الغاية (لسان العرب). أما قاموس أوكسفورد فيعرف الإتصال بأنه " نقل وتوصيل أو تبادل الأفكار والمعلومات (بالكلام أو الكتابة أو الإشارات)"<sup>2</sup>

#### ب-اصلاحا:

يعني الإتصال فنيا حسب ريتشارد أندي " Indy Richard عملية يقصد بواسطتها مصدرا نوعيا لإثارة استجابة نوعية لدى مستقبل نوعي " أي أنه عملية مقصودة، هادفة وذات عناصر متعددة<sup>3</sup>. ويرى عالم الاجتماع تشارلز كولي "Collie Charles بأن الإتصال يعني " ذلك الميكانيزم الذي من خلاله توجد العلاقات الإنسانية وتنمو و تتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان واستمرارها عبر الزمان"<sup>4</sup>.

كما يرى سمير حسين أن الإتصال " هو النشاط الذي يستهدف تحقيق العمومية أو الذبوع أو الانتشار أو الشبوع موضوع أو منشأة أو قضية، وذلك عن طريق انتقال المعلومات أو الأفكار أو الآراء أو الاتجاهات من شخص أو جماعة إلى أشخاص أو جماعات باستخدام رموز ذات معنى واحد ومفهوم بنفس الدرجة لدى الطرفين"<sup>5</sup>.

#### ج-اجرائيا:

من خلال ما تطرقنا اليه لمفهوم الإتصال فإنه الإتصال هو نشاط يتضمن كل أشكال التفاعل أو السلوك الإنساني الذي يمكن أن يؤثر عن طريق وسائله من خلال شخص آخر، سواء بقصد أو بغير قصدوهو عملية مستمرة التي يتم بمقتضاها تكوين العلاقات بين أفراد المجتمع وانتقال وتبادل المعلومات والآراء والأفكار، والمعاني والتجارب فيما بينهم.

### 6-2 وسائل الاتصال:

#### أ- اصطلاحا:

<sup>1</sup> حسن عماد مكاوي ولىلى حسين السيد، الإتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1998 ، ص23.

<sup>2</sup> ابو عرقوب إبراهيم، الإتصال الإنساني ودوره في التفاعل الاجتماعي، دار محمد لاي، الاردن، 1993 ،ص 17.

<sup>3</sup> مصطفى حجابي، علم الإتصال، ديوان المطبوعات، الكويت، 1982 ،ص8

<sup>4</sup> Ch. Baylan et Pligout, **La communication**, Natau, France, 1991, P20.

<sup>5</sup> الجردي، نبيل عارف، مقدمة في علم الإتصال، مكتبة الامارات، العين، 1985 ،ص 21.

تعرف وسائل الاتصال بأنها "الأدوات والأوعية والأساليب والوسائل والتجهيزات التي يتم توظيفها بغرض نقل المعلومات والبيانات من المرسل إلى المستقبل في أقل فترة زمنية وبأقل تكلفة وبدقة أكثر"<sup>1</sup>.

#### ب- اجرائيا:

من خلال هذا التعريف نجد أنه ركز على أن وسائل الإتصال مجموعة من الأدوات والوسائل لنقل المعلومات والبيانات وأهمل بأن تقنية تحتاج إلى مهارات وكفاءة عالية في استخدامها. هي أداة من خلالها أو بواسطتها يتم نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل، وتختلف الوسيلة باختلاف مستوى الإتصال، فهي في الإتصال الجماهيري تكون الصحيفة أو المجلة أو الإذاعة أو التلفزيون، وفي الإتصال الجمعي مثل المحاضرة أو الخطبة أو المؤتمرات، وفي بعض مواقف الاتصال الجمعي أيضا قد تكون الأداة مطبوعة أو شرائح أو أفلام فيديو، أما في الاتصال المباشر فإن الوسيلة لا تكون ميكانيكية، وإنما تكون طبيعية، أي وجها لوجه.

### 3-6 العملية الإتصالية

#### أ- اصطلاحا:

الإتصال جوهر العلاقات الإنسانية وأساس تواجدها، سواء كان ذلك داخل المؤسسة أو داخل الأسرة أو حتى في نطاق المجتمع ككل .

فحسب محمود عودة، "الاتصال هو العملية التي تنقلها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي أو تنظيم اجتماعي معين يختلف من حيث الحجم ومن حيث العلاقات المتضمنة فيه . "المبعث هنا، هو أن يكون هذا النسق الاجتماعي مجرد علاقة ثنائية نمطية بين شخص أو مجتمع محلياً ومجتمع قومي أو حتى إنساني ككل

الجلي من هذا التعريف " أن الاتصال هو العملية التي تسمح لأطراف الاتصال بتبادل المعلومات والرسائل وذلك مهما كان النسق الاجتماعي الذي تحدث فيه تلك العملية . "لا يتوقف دور العملية الاتصالية عن هذا الحد بل يزيد إسهاما في جعل المعاملات الإنسانية ذات معنى وقيمة لذلك

يقول ويكوسكس WILCOSC P.R: إن آرائكم الأكثر إبداعا ليس لها معنى أو قيمة إذا لم تنتقلوا عملية وكيفية إيصالها إلى الطرف الآخر . " هذه الفكرة يدعمها قول إبراهيم إمام " أن الاتصال هو حامل العملية الاجتماعية وهذا بنقل أشكالها ومعانيها من جيل إلى جيل " . إذن؛ فالإتصال يسمح بتبادل المعاني والقيم في إطار عملية ديناميكية تساعد المعاملات الاجتماعية على الاستمرار.

#### ب- اجرائيا:

إن العملية الاتصالية هي العملية التي تسمح لأطراف الاتصال بتبادل المعلومات والرسائل وذلك مهما عن طريق وسائل تتفاعل مع بعضها داخل النسق الاجتماعي الذي تحدث فيه تلك العملية

### I-7 الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة المشابهة بمثابة إطار نظري يعود إليه الباحث كي يستطيع أن يمس كل جوانب موضوعه والاستفادة مما وصلت إليه البحوث العلمية سواء في المجال النظري حيث تساعده على طرح المشكلة بدقة وتحديد المفاهيم وصياغة الفروض بشكل واضح أو في الجانب الميداني إذ يتعرف على المناهج المستخدمة وأدوات البحث وكيفية توظيفها وكل هذا يساعده ويكون له عوناً مرشداً في إنارة طريقه لتفادي الأخطاء، ومعرفة الصعوبات التي يضعها في الحسبان.

<sup>1</sup>- بسام عبد الرحمن المشاقية: معجم مصطلحات العلاقات العامة، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2014، ص 10.



1-7 الدراسة الأولى : العملية الاتصالية في المؤسسات العمومية الاقتصادية الجزائرية "دراسة حالة شركة الأكياس والصناديق العمومية لوادي السمار؛مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علوم الإعلام والاتصال؛جامعة الجزائر (1999\_2000) من إعداد الطالبة "وبشريط حورية" التي حاولت دراسة مدى اهتمام هذه الشركة بمكانة ودور الاتصال داخل المؤسسة بالتركيز على ثلاث أبعاد أساسية في العملية الاتصالية وهي الاتصال و المؤسسة والاتصال الداخلي ، في الأخير أكدت على أهمية العملية الاتصالية ودورها في المنظمة

فكانت الإشكالية كالتالي : ما مكانة العملية الاتصالية في المؤسسات العمومية الجزائرية ؟ وما هي أهم اتجاهاته ؟ وما هي الأدوات الإعلامية المستعملة ؟ وما هي طبيعة الرسائل الموزعة ؟ ندرجت تحت هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

✓ ما هو النمط التنظيمي السائد في المؤسسة العمومية الجزائرية ؟

✓ وما هي أهم اتجاهاته ؟

✓ هل اهتمت المؤسسة العمومية بوضع إستراتيجية اتصالية للعملية الاتصالية ؟

✓ ما هو شكل نظام المعلومات في المؤسسة العمومية الجزائرية ؟

### ❖ خلاصة الدراسة :

خلصت هذه الدراسة إلى:

- غياب الإستراتيجية الاتصالية الداخلية للمؤسسة وأمام النقص في كمية المعلومات الواردة حول العملية الاتصالية.
- تتجه غالبا تصرفات العمال إلى الإهمال في انجاز المهام المنوط لهم بطريقة سليمة.
- عجز القنوات الرسمية على أداء مهامها فيبرز الاتصال الأفقي كأداة لتلقي ونقل المعلومات.
- يشتهي المستخدمون من نقص المعلومات خاصة الترقية والتحفيزية.

### أوجه التشابه:

تتشابه هذه الدراسة مع دراستنا في تناولها لجانب العملية الاتصالية التي تناولناها كؤشر تابع في موضوع بحثنا

### أوجه الاختلاف:

- تختلف هذه الدراسة مع دراستنا في المكان: حيث أن دراستنا طبقت في وكالة القرض المصغر بورقلة في حين هذه الدراسة طبقت على حالة شركة الأكياس والصناديق العمومية لوادي السمار
- تختلف هذه الدراسة مع دراستنا في الزمان: حيث أن هذه الدراسة طبقت في عام 1999-2000 في حين دراستنا حديثة في عام 2023.

### 2-7 الدراسة الثانية:

الدراسة الأولى: وسائل الإتصال (مكوناته وأنماطه) في الإدارة رسالة ماجستير رسالة ماجستير: نجيب هيهوب، أساليب الإتصال (مكونات وأنماطه) في الإدارة المحلية، بلدية سكيكدة نموذجاً، كلية العلوم الإنسانية، 2001-2002.

أثارت الدراسة إشكالية محددة تدور حول دراسة مدى وضوح القواعد البيروقراطية الاختصاصات الأدوار في سياق العملية الاتصالية داخل البناء التنظيمي، بعبارة أخرى أنه كلما كانت الإجراءات والقواعد المعمول بها في البلدية واضحة ومحددة ودقيقة كانت العملية الاتصالية سهلة، وكلما تحددت الأدوار كلما اتضح اتجاه وسريان الاتصال داخل المؤسسة، كما أنه كلما استند التدرج الهرمي للسلطة

على أساس الاختصاص كلما سهل ذلك عملية الاتصال كل هذه الأطروحات تشكل بذرة استقصاء هذه الدراسة. وقد وضعت الطالبة لهذه الدراسة الفروض الآتية:-  
ترتبط وسائل الاتصال السائدة بطبيعة البناء التنظيمي.  
يرتبط عدم وضوح العملية الاتصالية بتعقيد الجهاز الإداري في البلدية  
-ترتبط أنماط الاتصالات بطبيعة التفاعلات القائمة بين مختلف جوانب البناء التنظيمي .  
أما أدوات جمع المعلومات من الميدان فكانت الملاحظة الوثائق، السجلات، الاستمارة والمقابلة وقد تم الاعتماد على العينة العشوائية التطبيقية المنتظمة وشملت موظفي البلدية.  
**وتوصلت الباحثة إلى النتائج التالية:**

- ✓ أن العملية الاتصالية في البلدية تتجسد من خلال وضوح القواعد البيروقراطية الاختصاصات والأدوار، هذا يعني أن وضوح الإجراءات والقواعد يجعل العملية الاتصالية سهلة وميسرة .
- ✓ تحديد الأدوار والتقسيم المدروس للعمل يوضح اتجاه سريان الاتصال والقنوات التي يمر عبرها في البلدية بالإضافة إلى ذلك فالعملية الاتصالية تسهل كلما اسند التدرج الهرمي للسلطة على أساس الاختصاص، كما تتجسد العملية الاتصالية في ظهور المناخ الديمقراطي الذي يساعد البلدية على الوصول إلى درجات عليا من التنسيق والتكامل الاجتماعي.
- ✓ هذه الدراسة مهمة إذ من خلالها استطعنا معرفة واقع الاتصال الداخلي وأساليبه في البلدية والتي تشكل محور مهم من محاور العلاقات العامة اتجاه الجمهور الداخلي وآليات الاتصال به سواء بشكل رسمي أو بشكل غير رسمي ، وقد تختلف عن دراستنا من حيث أننا ركزنا على واقع العملية الاتصالية وتأثيرها بوسائل الاتصال في مؤسسة القرض المصغر بورقلة.

ومن خلال النتائج المتوصل إليها استطعنا معرفة تحديد نوع الأسئلة التي توجه للجمهور الداخلي، لكن يبقى وجود اختلاف بسيط لهذه الدراسة مع دراستنا إذ ركزت على العملية الاتصالية ككل في البناء التنظيمي للبلدية، بينما نحن سنركز اثر الوسائل الاتصالية المستخدمة في العملية الاتصالية .

### **I-8 أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:**

ساعدتنا الدراسات السابقة في بناء فكرة حول الدراسة وفي اختيار وترتيب عناصر الخطة، كما ساعدتنا في إعداد الإطار النظري للبحث وفي إعداد أداة الدراسة الاستبيان كما ساهمت الدراسات السابقة بتزويدنا بعناوين العديد من الكتب والمراجع ذات الصلة بموضوع الدراسة إضافة إلى تزويدنا بمعلومات حول طريقة عرض النتائج وتفسيرها كما ساعدتنا في تقديم التوصيات والمقترحات.

### **I-9 الخلفية النظرية للدراسة:**

اعتمدنا في دراستنا على النظرية البنائية الوظيفية لدراسة اثر وسائل الاتصال المستخدمة على العملية الاتصالية لو كالة القرض المصغر بورقلة.

#### **أ- مفهوم النظرية البنائية الوظيفية:**

تقوم هذه النظرية من منطلق أنه في أي مجتمع هناك عوامل أو قوى اجتماعية تتفاعل بطرق محددة ومتميزة لخلق نظام إعلامي قوي يستخدم لأداء وظائف متعددة ومتنوعة تسهم في إعادة تشكيل هذا المجتمع<sup>1</sup>.

هي تحديد عناصر التنظيم والعلاقة بين هذه العناصر والوظيفة مع تحديد الأدوار التي يقوم بها كل عنصر في علاقته بتنظيم الكل وهو مدى مساهمة العنصر في النشاط الكلي ويتحقق الثبات والالتزان من خلال توزيع الأدوار على العناصر بشكل متكامل<sup>2</sup>.

### ب- أهم المفاهيم المتداولة في البنائية الوظيفية:

- **المجتمع:** يتصور الاتجاه البنائي الوظيفي أن المجتمع نسق من الأفعال المحددة المنظمة، ويتألف هذا النسق من مجموعة من المتغيرات أو الأبعاد المترابطة بنائياً والمتساندة وظيفياً.
- **التوازن الاجتماعي:** هدفه مساعدة المجتمع على أداء وظائفه وبقائه واستمراره، ويتحقق بالانسجام بين مكونات البناء والتكامل بين الوظائف الأساسية، يحيطها جميعاً برابط من القيم والأفكار التي يرسمها المجتمع لأفراده وجماعته.
- **النسق الاجتماعي:** هو عبارة عن العلاقات المترابطة والمتساندة بين الأفراد.
- **الوظيفة الاجتماعية:** هي نتيجة موضوعية لظاهرة اجتماعية يلمسها الأفراد والجماعات، كما أنها الطريقة التي يعمل بها المجتمع ويستمر في بقائه.
- **البناء الاجتماعي:** يستخدم للإشارة إلى نوع من الترتيب بين مجموعة نظم يعتمد بعضها على بعض وتعتبر وحدات البناء الاجتماعي هي ذاتها بناءات فرعية والافتراض الأساسي منا هو التكامل أو بقاء الكل يتوقف على العلاقات بين الأجزاء وأدائها لوظائفها.

### ج- أشكال البنائية الوظيفية:

- **الوظيفة الفردية:** يقع التركيز في هذا الشكل على آليات حاجات الفاعلية الاجتماعية والبنى الاجتماعية التي تظهر لتلبية هذه الحاجات.
- **الوظيفة العلاقاتية:** يقع هذا التركيز على آليات العلاقات الاجتماعية التي تساعد في التغلب على التوترات التي قد تمر بها العلاقات الاجتماعية.
- **الوظيفة الاجتماعية:** هنا يقع التركيز على البنى والمؤسسات الاجتماعية الكبرى وعلى علاقتها ببعضها البعض وتأثيراتها الموجهة لسلوكيات الأفراد والمجتمعات كالوظيفة التي تقوم بها وسائل الإتصال في العملية الاتصال بين أنساق المجتمع حيث أن المسألة تتعلق بالمجتمع لا بالأفراد<sup>3</sup>.

### د- أهم رواد النظرية وإسهاماتها:

❖ **غاوست كونت:** نظر كونت إلى المجتمع باعتباره وحدة تتمتع بالكثير من الاستقرار، حيث أن المجتمع يتصف بالتوازن وليس بالصراعات لذا. رأى في الأنساق الاجتماعية وكأنها أنساق عضوية أو بيولوجية.

<sup>1</sup> - يوسف لازم كماش: البحث العلمي (مناهجه- أقسامه- أساليبه الإحصائية)، ط 1، دار دجلة للنشر والتوزيع، 2016، ص173، ص2016،

<sup>2</sup> - مي العيد الله: نظريات الاتصال، ط 1، دار النهضة العربية، لبنان، 2006، ص17.

<sup>3</sup> - يوسف لازم كماش، البحث العلمي (مناهجه - أقسامه - أساليبه الإحصائية) ط 1 دار دجلة للنشر والتوزيع، عمان 2016، ص177،

❖ **اميل دوركايم:** اهتمام دوركايم بالأجزاء المكونة للنسق الاجتماعي وعلاقة الأجزاء ببعضها البعض

ومن ثم تأثيرها على المجتمع. كما اهتم كثيرا بالبنى والوظائف في علاقتها وحاجيات المجتمع. وهو ما يعني اهتمامه بالبنى والوظيفة كعنصرين هامين، ويمكن القول أن نظرية دوركايم تبحث في النظام الاجتماعي بكل مكوناته، أي أنها نظرية الاستقرار والتوازن الاجتماعي.

❖ **تالكوت بارسوير:** من العلماء البارزين في الاتجاه البنائي الوظيفي ويصف على أنه من طور هذا الاتجاه ووضع أسسه حيث يرى أن الواقع الذي يعيش في نطاقه الفرد يتكون من مجموعة أنساق هذا الأخير يتكون من مجموعة أنساق فرعية تعمل في مجملها وظيفيا لتحقيق الاستقرار والتوازن الاجتماعي وعندما نتكلم عن الأنساق التي تشكل الواقع الاجتماعي فنقصد بها (النظام الاقتصادي، الثقافي، الاجتماعي)، هذه الأنساق الفرعية هي بدورها تتكون من مجموعة من المؤسسات تقوم على العملية الاتصالية التي تعمل في مجملها لتحقيق أهداف النسق العام التي تعمل في سياقها، وكل وظائف الأنساق الفرعية تؤثر على النسق العام ومنه على المجتمع ككل<sup>1</sup>.

### ه-مسلمات النظرية:

تقوم هذه النظرية على أن تنظيم المجتمع وبناءه هو ضمان استقراره وذلك نظرا لتوزيع الوظائف بين عناصر هذا التنظيم بشكل متوازن يحقق الاعتماد المتبادل بين هذه العناصر والتنظيم في رأي هذه النظرية هو غاية كل بناء في المجتمع، حتى يحافظ على استقراره وتوازنه، ولا يسمح بالتنظيم بوجود أي خلل في العلاقات والوظائف ويتفق الباحثون على عدد من المسلمات هي:

- 1- النظر إلى المجتمع على أنه نظام يتكون من عناصر مترابطة، وتنظيم لنشاط هذه العناصر بشكل متكامل.
- 2- يتجه هذا المجتمع في حركته نحو التوازن ومجموع عناصره تضمنت استمرار ذلك بحيث لو حدث خلل في هذا التوازن فإن القوى الاجتماعية سوف تنشط لاستعادة هذا التوازن.
- 3- كل عناصر النظام والأنشطة المتكررة فيه تقوم بدورها على استقرار النظام.
- 4- الأنشطة المتكررة في المجتمع تعتبر ضرورة لاستقرار وجوده وهذا الاستمرار مرهون بالوظائف التي يحددها المجتمع للأنشطة المتكررة في تلبية حاجاته<sup>2</sup>.

### و-تطبيق مدخل النظرية على الدراسة:

مما سبق فإن النظرية البنائية الوظيفية هي الأنسب لدراسة موضوع " اثر وسائل الاتصال المستخدمة على العملية الاتصالية لوكالة القرض المصغر بورقلة"

لدراسة العملية الاتصالية بين نسق مجتمع البحث من خلال الاعتماد على تقنيات ووسائل الاتصال الحديثة في المؤسسة.

فتدرس هذه النظرية كل عنصر أو وظيفة على حدى وتدرسها بعلاقتها مع العناصر الأخرى، وهنا ندرس وسائل الاتصال وأثرها على العملية الاتصالية من خلال الاعتماد على هذه التقنيات ومدى مساهمتها في ممارسة أنشطة العلاقات العامة.

<sup>1</sup> - إبراهيم بن عبد العزيز الدعيلج: **مناهج وطرق البحث العلمي**، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010ص179.

<sup>2</sup> -مي العبد الله: مرجع سبق ذكره، ص7.

-وبالارتكاز على مسلمات النظرية في دراستنا فإنه:

- 1- النظر إلى كل أنشطة العلاقات العامة في وكالة القرض المصغر بورقلة على أنها أنشطة مترابطة ومتكاملة تسمح بالتنظيم.
- 2- وكالة القرض المصغر بورقلة أنشطتها تتجه نحو تحقيق التوازن من خلال مجموعة التقنيات المستخدمة.
- 3- كل أنشطة العلاقات العامة ووسائل الاتصال المستخدمة تسعى بدورها في تحقيق العملية الاتصالية التي تؤدي بدورها إلى التنسيق والتنظيم .

### I-10 المنهج المتبع :

إن الأسئلة التي تطرح في أي بحث من البحوث تفرض علينا إتباع مراحل منهجية سليمة تتلاءم وطبيعة الموضوع المدروس، هذا الأخير الذي يفرض على الباحث المنهج الواجب إتباعه وكذا التقنيات التي ينبغي الاستعانة بها للوصول إلى نتائج موضوعية.

فالمنهج هو "الأساليب والمداخل المتعددة للباحث التي يستخدمها في جمع البيانات اللازمة في بحثه والتي تصل من خلالها إلى نتائج أو تفسيرات أو تنبؤات<sup>1</sup>" ووفقا لما سبق ذكره حول المنهج الذي يستخدمه لدراسة الإشكالية المطروحة وأسئلة الدراسة لذلك ارتأينا أن انسب منهج لموضوعنا هو **المنهج الوصفي** فهو من أكثر المناهج استخداما في البحوث الانسانية والاجتماعية لأنه يدرس الظاهرة كما هي في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيراً كلفياً أو تعبيراً كيمياً، فهو يساعد على معرفة عناصر الظاهرة سواء في وصفها الفيزيقي أو خصائصها المادية والمعنوية، فيعطي الظاهرة وصفا رقمياً يوضح مقدارها أو حجمها أو درجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى.

وقد اعتمدنا على الدراسات الوصفية من أجل دراسة وسائل الاتصال المستخدمة وأثرها على العملية الاتصالية لوكالة القرض المصغر بورقلة بالإضافة إلى أنها تقودنا إلى الإجابة على التساؤلات المطروحة من خلال أدوات جمع البيانات الخاصة بالمبجوثين. وأنسب منهج لهذا النوع من الدراسات، هو منهج المسح الشامل الذي يعرف بأنه: تجميع منظم للبيانات المتعلقة بمؤسسات إدارية أو علمية أو ثقافية أو اجتماعية، كالمكتبات والمدارس والمستشفيات مثلا: وأنشطتها جرائها وموظفوها وخدماتها المختلفة وكذلك عملياتها المختلفة وذلك خلال فترة زمنية معينة ومحددة<sup>2</sup>.

### I-11 عينة البحث وأدوات جمع البيانات:

إن دراسة أي ظاهرة أو مشكلة تتطلب توفر المعلومات والبيانات الضرورية حولها ليتمكن الباحث من الوصول إلى استنتاجات تتفق وواقع الظاهرة، لهذا فإن تحديد مجتمع الدراسة والذي يقصد به جميع العناصر أو المفردات التي سيدرسها الباحث من الأمور الضرورية جدا لأن ذلك يساعد على تحديد الأسلوب العلمي الأمثل لدراسة هذا المجتمع. وتبعاً لمتطلبات البحث العلمي من جهة وطبيعة موضوعنا من جهة أخرى، لجأنا إلى جمع المعطيات من الميدان أي أفراد مجتمع البحث والذين هم عمال "الوكالة للقرض المصغر بولاية ورقلة".

1- منال هلال المزاهرة: **مناهج البحث الإعلامي**، ط 1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2014، ص 304.  
2- عصمت احمد فاخر، **أساسيات البحث العلمي**، دار الجنادرية، عمان، 2017، ص 109.

كما اعتمدنا على المسح الشامل لسهولة جمع البيانات والمعلومات من عمال الوكالة، ومحدودية وصغر مجتمع الدراسة.

### I-12 أدوات جمع البيانات:

تعتبر عملية جمع البيانات من المراحل الهامة التي تحتاج إلى عناية خاصة من قبل الباحث، وذلك للحصول على نتائج صحيحة ودقيقة تتطابق مع الواقع، وهذا يتوقف على الاختيار السليم لأدوات جمع البيانات.

وانطلاقاً من طبيعة البحث تطلب منا الاعتماد على الأدوات التالية:

#### 1-12-1 الملاحظة:

تعتبر الملاحظة من أهم أدوات جمع المعلومات الخاصة بظاهرة ما، ويمكن أن نعرفها أنها: " مشاهدة الظاهرة محل الدراسة عن كثب في إطارها المتميز ووفقاً لظروفها الطبيعية، حيث يتمكن الباحث من مراقبة تصرفات وتفاعلات المبحوثين.

وبالتالي فالملاحظة عملية تسجيل لسلوك الأفراد والأشياء والأحداث من خلال وجود الباحث موقع الحدث ليسجل ما يلاحظه، وعلى ضوء ذلك دعمنا بحثنا هذا بالملاحظة البسيطة.

#### 1-1-12-1 الملاحظة البسيطة:

وهي التي بواسطتها تتم ملاحظة الظاهرة كما تحدث تلقائياً ودون إخضاعها لأي نوع من الضبط العلمي، ولا يلجأ الباحث فيها إلى استخدام آلات أو أدوات دقيقة للقياس أو وسائل دقة الملاحظة وموضوعها وتعرف أحياناً بالملاحظة غير المشاركة، وإذ تسمى بالملاحظة للتأكد من البسيطة فإنها تبقى علمية وتختلف عن الملاحظة الحجة والعادية لرجل الشارع والتي لا تتعلق بأي موضوع معين<sup>1</sup>.

حيث قمنا بزيارة لوكالة القرض المصغر لولاية ورقلة، ولاحظنا أن معظم مكاتب المؤسسة تستخدم مختلف الوسائل والتقنيات الاتصالية الحديثة، كالهاتف والحاسوب والفاكس و..... الخ-

ولاحظنا أن هذه الوسائل تربط مختلف المصالح والمكاتب داخل المؤسسة كمصلحة الوسائل العامة ومصلحة إدارة الموارد البشرية ومصلحة تطوير الموارد البشرية والتكوين هذا من جهة، ومن جهة أخرى تسهل الاتصال ونقل الوثائق والمعلومات بين الموظفين خاصة في مجال إدارة أنشطة العلاقات العامة، كما أفادتنا الملاحظة من خلال تنقلنا بين المكاتب والمصالح، كقسم التسيير أنظمة الإعلام الآلي وقسم المكلف بالاتصالات على معرفة مدى كفاءة وخبرة الموظفين وتمكنهم من استخدام تقنيات الاتصال الحديثة

#### 12-2 الاستبيان:

تعد استمارة الاستبيان أداة مهمة من أدوات المنهجية التي تستخدم في جمع المعلومات والبيانات المتعلقة بموضوع الدراسة، ويرجع ذلك إلى الميزات التي تحققها هذه الأداة سواء بالنسبة لاختصار الجهد أو التكلفة أو سهولة معالجة البيانات إحصائياً<sup>2</sup>.

كما تعرف أيضاً بأنها مجموعة من الأسئلة والاستفسارات المتنوعة والمرتبطة ببعضها البعض بشكل يحقق الهدف أو الأهداف التي يسعى إليها الباحث بضوء موضوعه والمشكلة التي اختارها لبحثه، وترسل الاستفسارات المكتوبة منه عادة بالبريد أو أي طريقة أخرى إلى مجموعة من الأفراد أو المؤسسات التي

<sup>1</sup>- علي غريب، أجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية، ط2، جامعة منتوري، مغير علم اجتماع الاتصال، الجزائر، 2009، ص 127

<sup>2</sup>- خالد حامد، منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع، الجزائر، 2008، ص 136. 178.

اختارها الباحث كعينة لبحثه، ومن المفروض تعبئة عن مثل تلك الاستفسارات وتعبئة الاستبيان بالبيانات والمعلومات المطلوبة فيها وإعادتها إلى الباحث<sup>1</sup>.

يعرفها أحمد بن مرسلّي بأنها ذلك النموذج الذي يضم مجموعة من الأسئلة التي توجه إلى أجل الحصول على المعلومات حول الموضوع أو مشكلة أو موقف وتكون مصممة المبحوثين من بعناية ودقة بحيث تكون متسلسلة وواضحة الصياغة<sup>2</sup>

وأداة الاستبيان في بحثنا هذا تم الاعتماد عليها لتغطية عدد من الأفراد حسب العينة المختارة والتي تكونت من جل موظفي الوكالة للقرض المصغر بورقلة والذين يساعدون في فهم الأسئلة والإجابة عليها بشكل يخدم أهداف البحث وللحصول على صورته النهائية اتبعنا عدة مراحل كالآتي :

**بناء الاستبيان :** حيث قمنا بتصميم استمارة البحث انطلاقا من رؤيتنا الشخصية إضافة إلى الاعتماد على ما توفر من الدراسات السابقة وأهدافها. وبالنسبة لبناء الاستبيان لقد اعتمدنا بصفة مركزة على الأسئلة نصف المغلقة التي تتيح مجموعة الاختيارات مع ترك المجال مفتوحا لإضافة إجابات أخرى يراها المبحوث الأنسب لدراسته، إضافة إلى الأسئلة المغلقة لأنها الأسهل في الإجابة من طرف المبحوثين إلى جانب بعض الأسئلة المفتوحة لترك حرية الإجابة أمام المبحوث.

عرض استمارة الاستبيان على الأستاذ المشرف وذلك للكشف عن ما يكون في تصميم الاستمارة من أخطاء علمية أو منهجية تؤثر في موضوعية الاستبيان وصدق، محتواه، وكذلك بهدف معرفة مدى وضوح الأسئلة ودقتها وقابليتها للاستجابة من طرف المبحوثين. وبعدها قمنا بالتعديلات المناسبة، لنصل إلى الصورة النهائية للاستبيان الذي يظهر في الملحق في نهاية الدراسة.

النزول بها الى الميدان وتطبيقها على عينة الدراسة وانطلاقا مما تحصلنا عليه من معلومات فإن العدد الإجمالي لعمال الوكالة هو 20 عاملا، الا ان مجتمع الدراسة بلغ 16 موظفا.

**أنواع الاستبيان:**

✓ **الاستبيان المفتوح:** هو الذي يشتمل على أسئلة تستدعي أخوية مفتوحة غير محددة، والغرض من الاستبيان المفتوح هو إعطاء الفرصة للمستجوبين لإبداء رأيه المخافة بشكل واضح، فحين يوجهه سؤال كالتالي ما رأيك في تعليم المرأة فانتنا بذلك تسمح اله بالتعبير الحر التلقائي عن رأيه وموقفه وإطار المرجعي وبألفاظه هو نفسه ، ومن هنا جاءت تسمية هذا النوع من الاستبيانات بالاستبيان المفتوح ، فهذه الاستبيانات لا تقيد المستجوبين بعدد محدود من الإجابة.

✓ **الاستبيان المقفل:** يتضمن هذا النوع من الاستبيانات أسئلة تحتاج إلى أجوبة محددة مثل أجب بنعم أو لا أو ضع دائرة حول الإجابة الأنسب أو صحيح أو خطأ وقد يتضمن الاستبيان اختيار بديل واحد من بين عدة بدائل جاهزة ومعدة سابقا

### جدول رقم (01) يمثل عدد الاستبيانات الموزعة

عدد الاستمارات الموزعة	عدد الاستمارات المسترجعة	نسبة الردود
20	16	%100

من اعداد الطالبتان حسب عدد الاستبيانات المسترجعة

<sup>1</sup>- خالد حامد، نفس المرجع السابق، ص179

<sup>2</sup>- أحمد بن مرسلّي: **مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال**، دط، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003، ص 203.

ومن ناحية فقد تكون الاستبيان من 03 محاور كل محور ضم عدة اسئلة، وزعت على فئة 20 عاملا الا اننا استرجعنا 16 استمارة ، وتضمنت 03 محاور:

**جدول رقم: (02) يوضح توزيع بنود الاستمارة**

الابعاد	رقم البنود
البيانات الشخصية للمبحوثين	5-4-3-2-1
أساليب الاتصال داخل المؤسسة	13-12-11-10-9-8-7-6
مساهمة أساليب الاتصال في تفعيل العملية الاتصالية	22-21-20-19-18-17-16-15-14

من اعداد الطالبتان : توضيح توزيع بنود الاستمارة

**I-13 مجالات الدراسة:**

تعتبر مجالات الدراسة أو حدود الدراسة خطوة أساسية في البناء المنهجي لأي بحث علمي، كونه يساعد على قياس وتحقيق المعارف النظرية في الميدان وقد اتفق العديد من مستعملي منهج البحث الاجتماعي أن لكل دراسة ثلاث حدود رئيسية وهي: المجال الجغرافي، المجال الزمني والمجال البشري<sup>1</sup>.

**أ- المجال الزمني:**

يبدأ المجال الزمني من اختيار موضوع الدراسة وجمع البيانات الأولية حوله، فإن زمن الدراسة الميدانية بدأ من شهر نوفمبر 2023، وهنا تمت الاستعانة بالملاحظة البسيطة كخطوة أولية للكشف عن أبرز جوانب الموضوع المطروح، في حين الضبط والموافقة النهائي وبداية الشروع في العمل في نهاية نهاية نوفمبر 2023، تحت عنوان "وسائل الاتصال المستخدمة واثرها على العملية الاتصالية لووكالة القرض المصغر بورقلة.

وانقسمت الدراسة بدورها إلى ثلاث مراحل:

**المرحلة الأولى:** تغطية جوانب الإطار المنهجي بداية من الإشكالية وصولاً إلى المدخل النظري للدراسة

**المرحلة الثانية:** بدأ البحث عن معلومات الإطار النظري، وإعادة ضبط الخطة إضافة إلى تصحيح

وتعديل الإطار المنهجي

**المرحلة الثالثة:** وفيها تم ضبط وتحرير على عينة الدراسة وبداية التصميم الأولي لاستمارة التحليل

والشروع في الجانب الميداني للدراسة والذي كان في شهر ماي.

**ب- المجال المكاني:**

ويتمثل في وكالة القرض المصغر بورقلة أين تم توزيع الاستمارة عليهم بشكل قصدي وقد اخترنا

هذه المنطقة لمعرفة الجيدة بها مما يسهل عملية الاتصال

**ج- المجال البشري:**

شمل جميع الموظفين الإداريين وكالة القرض المصغر بورقلة، حيث بلغ عددهم الموظفين 20

موظفا موزعين على مختلف الأقسام والمصالح وبهذا استخدمنا المسح الشامل.

<sup>1</sup> - ريان عمر محمد: البحث العلمي مناهجه وتقنياته، دط، دار الشروق، بيروت، ص192.



### خلاصة الفصل الأول:

من خلال ما تم طرحه من الجانب النظري والمنهجي للدراسة فإن وسائل الاتصال لها تأثير كبير على العملية الاتصالية .  
ولأن لكل دراسة علمية شقين مهمين نظري وتطبيقي، وبعد تحديد مسار الدراسة نظريا أصبح من الضروري تطبيقها ميدانيا وإسقاطها في الواقع من أجل التحقق الفعلي والوصول إلى النتائج، لنتحقق من أن وسائل الاتصال لها دور كبير في تفعيل العملية الاتصالية، ولكي يتم القيام بذلك سوف نخصص فصلا ميدانيا بالدراسة الميدانية يتطلب من الباحث الانتقال إلى المرحلة الأخيرة ألا وهي عرض مفصل لمجال الدراسة.

# الفصل الثاني : الجانب التطبيقي

**تمهيد:**

بعد ما تطرقنا إلى الجانب المنهجي للدراسة سنقوم في هذا الفصل بالتطرق الى الجانب التطبيقي اذ يتناول هذا الجزء من الدراسة الى تفريغ وتحليل بيانات الدراسة الميدانية طبقا للمعطيات المتحصل عليها من استمارة الإستبيان التي تم توزيعها على المبحوثين وقد تم تدوين الإجابات في شكل جداول تحمل تكرارات ونسب مئوية تم التعليق عليها.

حيث احتوى هذا الجانب على محاور رئيسية للدراسة تتمثل في ما يلي:

(1) **المحور الأول:**البيانات الشخصية للمبحوثين.

(2) **المحور الثاني:**أساليب الإتصال داخل الوكالة.

(3) **المحور الثالث:**مساهمة أساليب الإتصال في تفعيل العملية الإتصالية.

وهذا بعد عرض الإستمارة الأولية على الأستاذ المشرف لوضع ملاحظاته وادلاء رأيه حول مواضيع المحاور والأسئلة المطروحة لتوزع الإستمارة النهائية بعد التحكيم على المبحوثين (موظفي وكالة القرض المصغر بورقلة).

لتجمع 16 استمارة قمنا بتحليلها، وتفرغ بياناتها على شكل جداول بسيطة والتعليق عليها والحصول على نتائج الدراسة وهذا ما سنأخذه في مايلي بعد التطرق الى عرض بطاقة تعريفية حول وكالة القرض المصغر ورقلة **ANGEM**.

## I. ماهية القرض المصغر

### 1 - مفهومه:

● مفهوم القرض المصغر صار معروفا منذ عام 1974 بمبادرة من الخبير الاقتصادي - محمد يونس- حين رأى أن النساء غير القادرات على الحصول على قرض من البنوك المحلية، قام بمنح قروض صغيرة من ماله الخاص لفائدة النساء للتمويل مشاريعهن الصغيرة و قد قمن بتسديد السلف الصغيرة الممنوحة لهن حيث وصلت 99 بالمائة آنذاك.

● لا يوجد تعريف محدد و واضح و موحد دوليا لمفهوم القرض المصغر لكثرة المعايير المستخدمة في تعريف هذا الأخير، طبقا للمرسوم الرئاسي الصادر عن وزارة التشغيل و التضامن الوطني و المتعلق بتطبيق الإجراءات الخاصة بجهاز القرض المصغر فإن:

● القرض المصغر هو سلفة صغيرة الحجم، مخصص لإقتناء عتاد بسيط، يتم بتسديده على مرحلة قصيرة و يمنح حسب كفاءات تتوافق مع الإحتياجات أو العوائق و التي ترتبط ب النشاط و الأشخاص المعنيين<sup>1</sup>.

**القروض المصغرة في نظر الأمم المتحدة:** هي أداة تحرير المبادرة الاقتصادية، و هي أداة تحرير المبادرة الاقتصادية، و هي أداة فعالة مع الفقراء من أجل تحقيق الكرامة و إعطاء معنى للحياة .

### 2 - أهميته:

- تخفيف الفقر و البطالة

- رفع مستوى المعيشة

- زيادة و ترشيد المدخرات المحلية

- إستخدام التكنولوجيا المحلية

- توفير الصناعات المغذية للصناعات الكبيرة

- توفير تشكيلة السلع الأساسية بأسعار منافسة و توفير الخدمات و خدمات الإنتاج و استخدام العمالة الماهرة و غير الماهرة

- تحويل الأنشطة غير الرسمية و غير المنظمة إلى أنشطة رسمية و منظمة

- العمل على تحقيق التنمية المكانية بقدرتها على التوطن في المجتمعات الجديدة .

● و بصفة عامة يهدف القرض المصغر إلى :

✓ **الهدف السياسي:** البحث عن الاستقرار و الشراكة الاجتماعية عن طريق تشجيع سكان الأرياف للعودة إلى أراضيهم .

✓ **الهدف الاقتصادي:** يتم ذلك بإنشاء نشاطات مختلفة و تحسين الوضعية المعيشية عن طريق رفع الدخل الفردي من أجل زيادة ثروات البلاد .

✓ **الهدف الاجتماعي:** تحسين الدخل و ظروف الحياة للفئات الضعيفة و خاصة لذوي الدخل المحدود.<sup>2</sup>

### 3 - مميزاتة:

✓ سلفية صغيرة الحجم تتراوح ما بين 50000.00 دج و 400000.00 دج .

✓ عبارة عن مساعدة من الدولة في شكل قروض بدون فائدة اما تفوق كلفة المشروع 100000.00 دج

أو القروض بدون فائدة برسم (بعنوان) 'إقتناء المواد الأولية التي لا تتجاوز كلفتها 30000.00 دج و تخفيض نسبة الفائدة للقروض البنكية .

✓ موجه نحو الفئات البطالة و الفقر و المقصية .

<sup>1</sup> ثابت ابنتام، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر اكايمي بعنوان دور القرض المصغر في انشاء الصناعات التقليدية والحرفية، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، السنة الجامعية 2014/2015 ص 12.

<sup>2</sup> سليمان ناصر، أعواط محسن، القرض الحسن المصغر لتمويل الاسر المنتجة، الملتقى الدولي الثاني حول: المالية الاسلامية، جامعة صفاقس، تونس، 29/27 جوان، ص2

- ✓ يسمح بمشاركة جميع الفئات في بناء الاقتصاد الوطني.
- ✓ بدون ضمانات عينية بل هناك هو الثقة في المقدرة على الوفاء .
- ✓ منح القروض في الأجل السريعة .
- ✓ يتكفل بضمان القرض صندوق الضمان المشترك للقروض الصغيرة .
- ✓ أن يكون المستفيد من القرض بالغ 12 سنة فما فوق و لديه كفاءات تتوافق مع المشروع الذي يريد تحقيقه ، و يملك المستفيد المستوى المحدد للمساهمة الشخصية.
- ✓ تحدث الأنشطة من قبل المستفيد بصفة فردية .في الجزائر
- ✓ يتميز ببساطة الإجراءات و الملف و الملف الواجب تشكيله من أجل الإستفادة من القرض.
- ✓ سعر فائدة القرض البنكي من 01 بالمائة إلى 02 ب المائة ( التخفيض من 80ب المائة إلى 90 ب المائة) و الفارق تتحمله الخزينة العمومية.<sup>1</sup>

## II. ماهية الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر ANGEM

### 1 - تقديم الوكالة و الإطار القانوني لها

هي ألية تم إقامتها سنة 1999 كأداة للمحاربة البطالة و الفقر و تقم بتسييرها الوكالة الوطنية للتسيير القرض المصغر و هي تستهدف بدون حدود عمرية الأشخاص الذين لديهم الإرادة لإنشاء النشاط ما و لا يملكون الأموال الضرورية لذلك و قد تبين ذلك من خلال الملتقى الدولي الذي نظم في ديسمبر 2002 حول- تجربة القرض المصغر- و بناءا على التوصيات المقدمة خلال هذا التجمع الذي ضم عددا معتبرا من الخبراء في المجال التمويل المصغر، تم إنشاء الوكالة الوطنية للتسيير القرض المصغر بموجب المرسوم التنفيذي رقم 14/04 المؤرخ في 2004/04/22.

### 2 - الهيكل التنظيمي الوطني والولائي

#### أ - الهيكل التنظيمي الوطني

من أجل ضمان تنفيذ المهام المسندة إليها على أحسن وجه، تبنت الوكالة نموذج تنظيمي لامركزي والذي يتمثل في ستة هيئات مركزية (أربع مديريات و خليتين)، إضافة إلى 49 وكالة ولاية تغطي كافة أرجاء الوطن مدعمة بـ 548 خلية مرافقة على مستوى كل دائرة.

كما تم إنشاء الرابطة الوظيفي بين المديرية المركزية والفروع المحلية (الوكالات الولائية) والمتمثل في الفرع الجهوي، تشرف هذه الهيئة الصغيرة على حوالي خمس(05) تنسيقيات وهي تقوم بدور التنسيق، التعزيز ومتابعة الأنشطة، حيث هناك شبكة تضم 10 فروع جهوية تشرف على مجمل التنسيقيات الولائية.

ويمثل هذا الشكل التنظيمي النموذج المناسب لتنفيذ العمل الجوارح وتقليص الأجل لاتخاذ القرارات السريعة والملائمة.

كما هناك هيئة تابعة للوكالة تتمثل في صندوق الضمان المشترك للقروض المصغرة والذي يتولى ضمان القروض التي تمنحها البنوك لصالح المقاولين الذين تلقوا إشعارا بإعانات الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر.

#### • المجلس التوجيهي

المجلس التوجيهي هو هيئة تضم 17 عضو منحدرين من مختلف المؤسسات والأجهزة والجمعيات، ويتمثل دوره في إبداء الآراء حول مختلف المسائل المتعلقة بالوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر. يتم إبداء الأفكار على مستوى المجلس التوجيهي بطريقة مستقلة.

يعين أعضاء المجلس التوجيهي بقرار من الوزير المكلف بالتضامن الوطني، بناء على اقتراح من السلطات التي ينتمون إليها لفترة ثلاث (3) سنوات قابلة للتجديد.

#### يتكون مجلس التوجيه من الأعضاء التاليين:

- ممثل الوزارة المكلفة بالتشغيل.
- ممثل وزير الداخلية والجماعات المحلية.

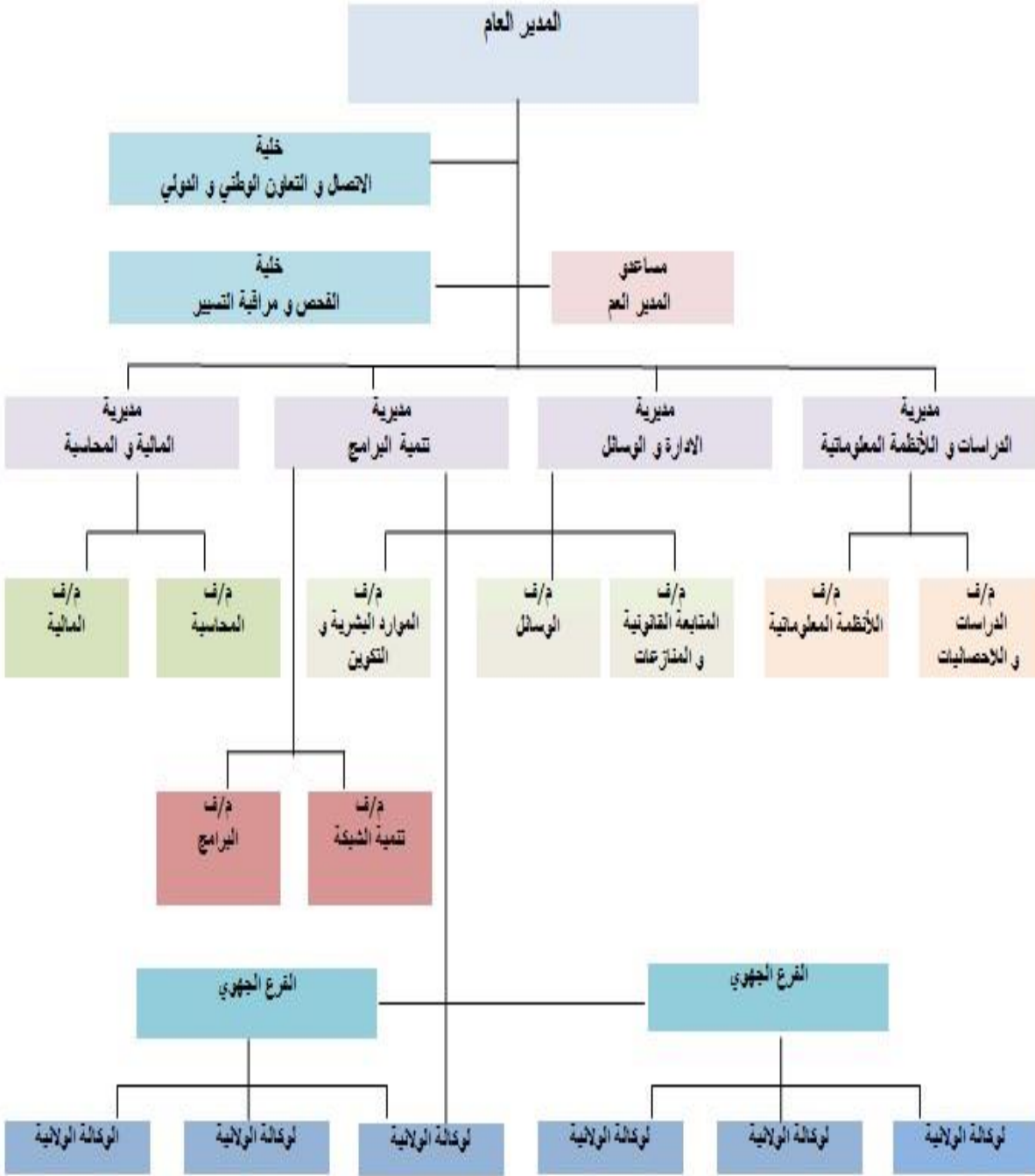
<sup>1</sup> ثابت ابتسام، مرجع سابق، ص 14

- ممثل الوزير المكلف بالمالية.
  - ممثل الوزير المكلف بالأسرة و قضايا المرأة.
  - ممثل الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب.
  - ممثل الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة.
  - ممثل وكالة التنمية الاجتماعية.
  - ممثل صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء.
  - ممثل جمعية البنوك و المؤسسات المالية.
  - ممثل الغرفة الوطنية للفلاحة.
  - ممثل الغرفة الجزائرية للصيد و تربية المائيات.
  - ممثل الغرفة الوطنية للصناعات التقليدية و الحرف.
  - ممثل صندوق الضمان المشترك للقروض المصغرة.
  - ثلاثة (3) ممثلين عن الجمعيات الوطنية بهدف مماثل لهدف الوكالة.
- لجنة المراقبة:

تكلف لجنة المراقبة على مستوى الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر بممارسة الرقابة اللاحقة لتنفيذ قرار المجلس التوجيهي الذي تعمل لحسابه. تتكون لجنة المراقبة من ثلاثة (3) أعضاء يعينهم مجلس التوجيه.

- تعين لجنة المراقبة رئيسها ضمن أعضائها للمدة التي تدوم فيها عهدتها.
- تكلف لجنة المراقبة بممارسة الرقابة اللاحقة لتنفيذ قراراتها لحساب المجلس التوجيهي.
- تجتمع بحضور المدير العام في نهاية كل ثلاثة (3) أشهر وعند الاقتضاء بطلب من المدير العام أو عضوين اثنين (2) من أعضائها.
- تقدم للمدير العام كل الملاحظات أو التوصيات المفيدة عن أحسن الكيفيات لتنفيذ البرامج والمشاريع التي شرعت فيها الوكالة.
- تبدي رأيها في التقارير الدورية عن المتابعة والتنفيذ والتقييم التي يعدها المدير العام.
- تقدم لمجلس التوجيه ملاحظاتها وتوصياتها عن البيانات التقديرية لإيرادات الوكالة ونفقاتها وبرنامج نشاطها وكذا التقرير السنوي عن تسيير المدير العام.
- تقوم بكل مراقبة أو تدقيق للحسابات عن استعمال أموال الوكالة وتشرف عليهما في نهايتهما بمبادرة منها أو بناء على قرار من مجلس التوجيه.
- يترتب على اجتماعات لجنة المراقبة إعداد محاضر ترسل إلى الوزير المكلف بالتنشغيل وتحفظ وفقا للأعراف.
- يحدد مجلس التوجيه في نظامه الداخلي مبلغ تعويض فصلي لصالح أعضاء لجنة المراقبة ويحدد التكفل بالمصاريف المرتبطة مباشرة بممارسة مهامهم أو تعويضها.

الشكل (01): نموذج توضيحي للهيكل التنظيمي للوكالة



المصدر: موقع الوكالة: [www.angem.dz](http://www.angem.dz)

### ب - الهيكل التنظيمي الولائي

الشكل (02): نموذج توضيحي للهيكل التنظيمي الولائي للوكالة

### ✓ من إعداد الطالبات

### 3- أهداف ومهام الوكالة

#### أ- الأهداف:

- المساهمة في مكافحة البطالة والفقر في المناطق الحضرية والريفية من خلال تشجيع العمل الحر، والعمل في البيت والحرف والمهن، ولا سيما الفئات النسوية.
- رفع الوعي بين سكان ريف في مناطقهم الأصلية من خلال إبراز المنتجات الاقتصادية والثقافية، من السلع والخدمات، المولدة للمداخيل والعمالة.
- تنمية روح المقاومية، لتحل محل الاتكالية، وبالتالي تساعد على الإدماج الاجتماعي والتنمية الفردية للأشخاص.

#### ب - المهام:

و تتمثل مهامها الأساسية في:

- تسيير جهاز القرض المصغر وفقا للقوانين والتشريعات المعمول بها.
- دعم، توجيه ومرافقة المستفيدين في تجسيد أنشطتهم، لا سيما فيما يتعلق بتمويل مشاريعهم.



- إبلاغ المستفيدين الذين اهلت مشاريعهم في الجهاز، بمختلف الإعانات الممنوحة
- متابعة الأنشطة المنجزة من طرف المستفيدين مع الحرص على احترام الاتفاقيات والعقود المتعلقة بالوكالة ومساعدتهم لدى المؤسسات والهيئات المتعلقة بتجسيد مشاريعهم بما في ذلك الشركاء الماليين للبرنامج.
- الحفاظ على العلاقة المستمرة مع البنوك والمؤسسات المالية فيما يخص تمويل المشاريع، وتنفيذ مخطط التمويل ومتابعة تنفيذ واستغلال الديون المستحقة في الوقت المحدد.
- تكوين حاملي المشاريع والمستفيدين من القروض المصغرة فيما يخص تقنيات تمويل وتسيير الأنشطة المدرة للمداخيل.
- تنظيم المعارض (عرض - بيع) جهوية ووطنية لمنتجات لقروض المصغر.
- التكوين المستمر للموظفين المسؤولين بتسيير الجهاز.

### أولاً: عرض وتحليل نتائج المحور الأول

لقد تم في هذا المحور تفريغ وتحليل البيانات الإستبتيان الموجه الى العينة المبحوثة وذلك وفق المحاور الثلاثة التي تضمنها الإستبتيان. للتعرف على المبحوثين وما يخص الدراسة في تحديد بياناتها ومعطياتها الميدانية حسب ما تقتضيه متغيراتها وأهدافها.

### المحور الأول: البيانات الشخصية

س1: الجنس

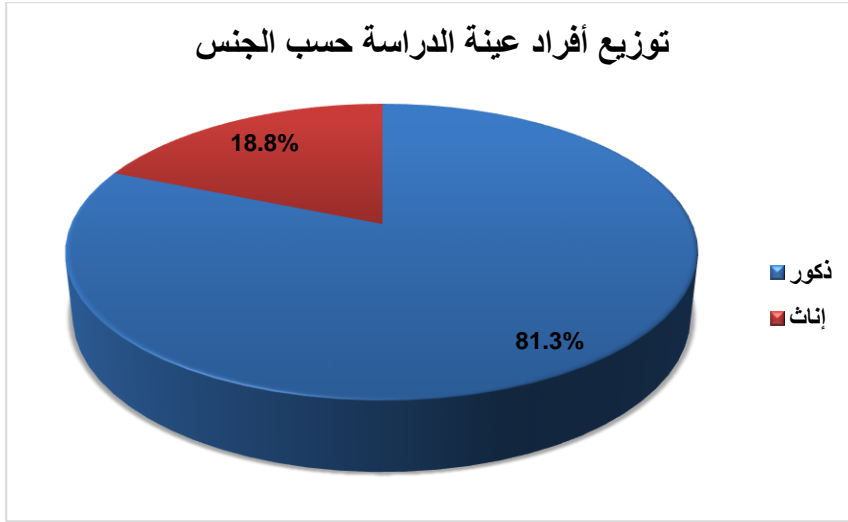
جدول رقم (3): يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس	البيانات
81,3%	13	ذكور	
18,8%	3	إناث	
100%	16	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا لمخرجات برنامج (SPSS)

يبين الجدول رقم (3) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس، حيث بلغت نسبة الذكور (81,3%)، ونسبة الإناث (18,8%)، وبهذا فإن نسبة الذكور تتجاوز بكثير نسبة الإناث، أي أن غالبية عمال وكالة القرض المصغر هم الذكور.

يمكن ربط هذه النسب الى طبيعة نشاط الوكالة والذي يعتمد على استقبال المواطنين وتوجيههم، كذلك الخرجات الميدانية من تحسيس وتنظيم المعارض والصالونات المحلية والجهوية والوطنية، والأيام التكوينية الدراسية وهو العمل الذي يناسب أكثر فئة الذكور.



الشكل رقم (3): الدائرة النسبية لتوزيع عينة أفراد الدراسة حسب الجنس

س2: السن

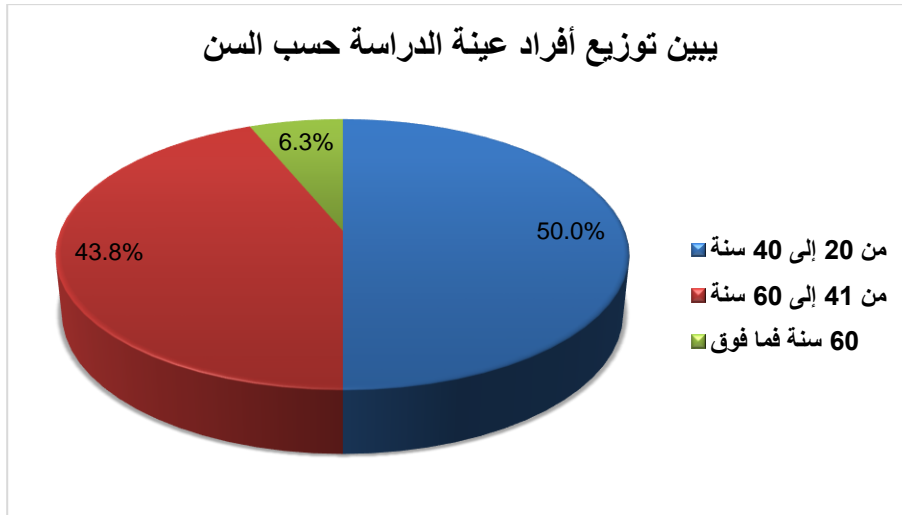
جدول رقم (4): يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن

النسبة المئوية	التكرارات	السن	البيانات
50%	8	من 20 إلى 40 سنة	
43,8%	7	من 41 إلى 60 سنة	
6,3%	1	60 سنة فما فوق	
100%	16	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا لمخرجات برنامج (SPSS)

نلاحظ من الجدول رقم (4) أنه تم تقسيم أفراد الدراسة ضمن ثلاث فئات حسب السن، حيث كانت النسبة الأكبر للفئة العمرية التي تراوحت أعمار أفرادها ما بين (من 20 إلى 40 سنة) بنسبة (50%)، تليها وفي الترتيب الثاني فئة الذين تراوحت أعمارهم ما بين (من 41 إلى 60 سنة) ونسبتها (43,8%)، وفي المرتبة الثالثة والأخيرة الفئة الذين تراوحت أعمارهم ما بين من (60 سنة فما فوق) ونسبتهم (6,3%)، وهو ما يميز أن أفراد عينة الدراسة غالبيتهم من الفئة الشابة.

وهذا راجع الى توظيف أغلبية عمال الوكالة عن طريق اجراء مسابقات حاملي المشاريع وفق شروط تضعها المديرية العامة للوكالة.



الشكل رقم (4): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن

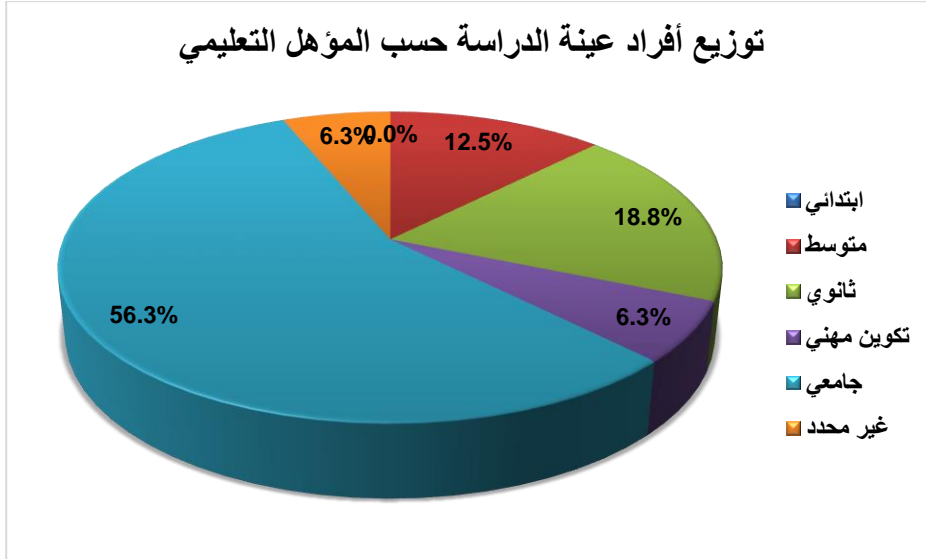
س3: المؤهل التعليمي

جدول رقم (5): يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل التعليمي

النسبة المئوية	التكرارات	المؤهلات التعليمية	البيانات
0%	0	ابتدائي	
12,5%	2	متوسط	
18,8%	3	ثانوي	
6,3%	1	تكوين مهني	
56,3%	9	جامعي	
6,3%	1	غير محدد	
100%	16	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا لمخرجات برنامج (SPSS)

يتضح من خلال الجدول رقم (5) أن هناك اختلاف في المستويات التعليمية لأفراد عينة الدراسة، حيث كانت النسبة الغالبة لموظفي وكالة القرض المصغر هم من الذين لديهم مستوى جامعي بـ (56,3%) تليها في المرتبة الثانية الذين لديهم مستوى ثانوي بنسبة (18,8%)، أما في المرتبة الثالثة الذين لديهم التعليم المتوسط ونسبتهم (12,5%)، وجاء في الترتيب الرابع الذين لديهم مستوى تكوين مهني وغير محدد بنسبة (6,3%)، وفي الأخير تم تسجيل نسبة (0%) للذين لديهم مستوى ابتدائي أي لا يوجد ضمن العمال من لديه هذا المستوى.



الشكل رقم (5): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهلات التعليمية

س4: الصفة الوظيفية

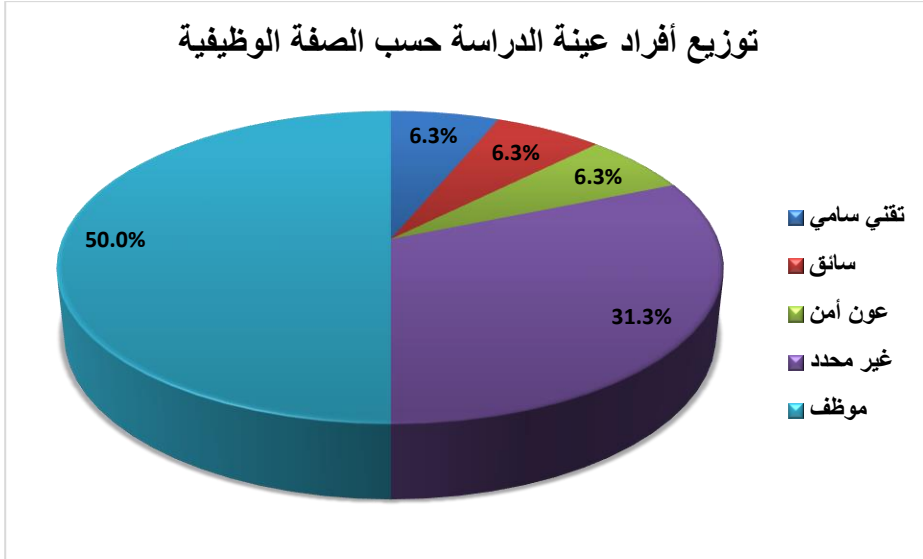
جدول رقم (6): يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الصفة الوظيفية

النسبة المئوية	التكرارات	الصفة الوظيفية	البيانات
50%	8	موظف	
6,3%	1	تقني سامي	
6,3%	1	سائق	
6,3%	1	عون أمن	
31,3%	5	غير محدد	
100%	16	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا لمخرجات برنامج (SPSS)

من خلال الجدول رقم (6) نجد أن نسبة (50%) من موظفي وكالة القرض المصغر يشغلون منصب موظف، و(31,3%) غير محدد، أما في الترتيب الثالث وبنفس النسبة العمال الذين يشغلون منصب تقني سامي وسائق و عون أمن بنسبة (6,3%).

يبين أن الوكالة تعتمد على عملاء ذو خبرة وكفاءة مهنية لأنه كلما زادت الأقدمية في الوظيفة كلما اكتسب العامل مهارات والقدرة على معالجة المشاكل وتخطي العقبات ودراية كافية بالمحيط والتكيف معه



الشكل رقم (6): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب الصفة الوظيفية

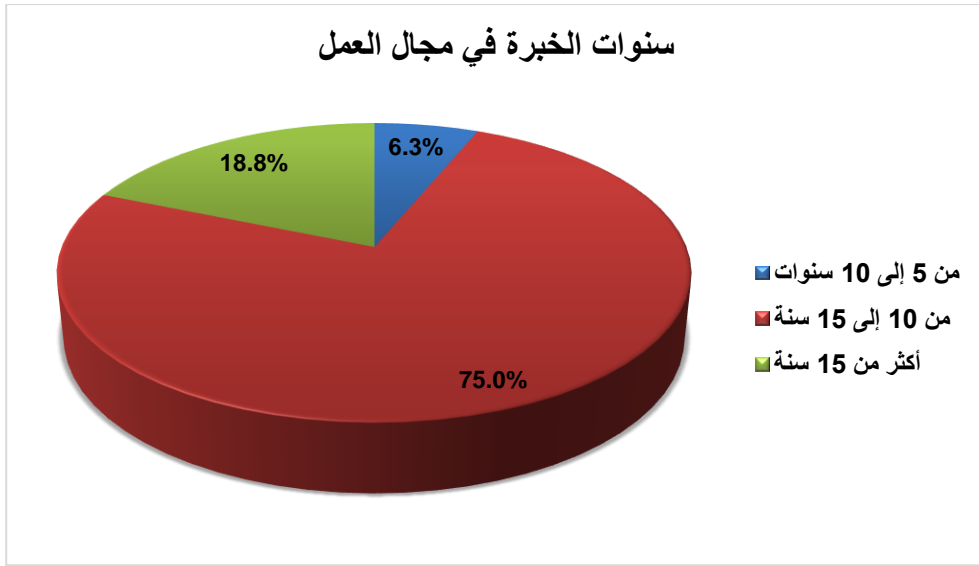
س5: سنوات الخبرة في مجال العمل

جدول رقم (7): يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة في مجال العمل

النسبة المئوية	التكرارات	سنوات الخبرة في مجال العمل	البيانات
6,3%	1	من 5 إلى 10 سنوات	
75,0%	12	من 10 إلى 15 سنة	
18,8%	3	أكثر من 15 سنة	
100%	16	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا لمخرجات برنامج (SPSS)

تشير البيانات الموجودة في الجدول رقم (7) أن النسبة الأكبر من الموظفين هم الذين لديهم سنوات خبرة من (من 10 إلى 15 سنة) وقدرت هذه النسبة بـ (75,0%)، تليها نسبة الذين لديهم خبرة مهنية (أكثر من 15 سنة) بنسبة بلغت (18,8%)، وثالثا العمال الذين لديهم خبرة مهنية من (من 5 إلى 10 سنوات) ونسبتهم هي (6,3%).



الشكل رقم (7): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة في مجال العمل

### المحور الثاني: أساليب الاتصال داخل المؤسسة

جدول رقم (8): يبين إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الأول من المحور الثاني

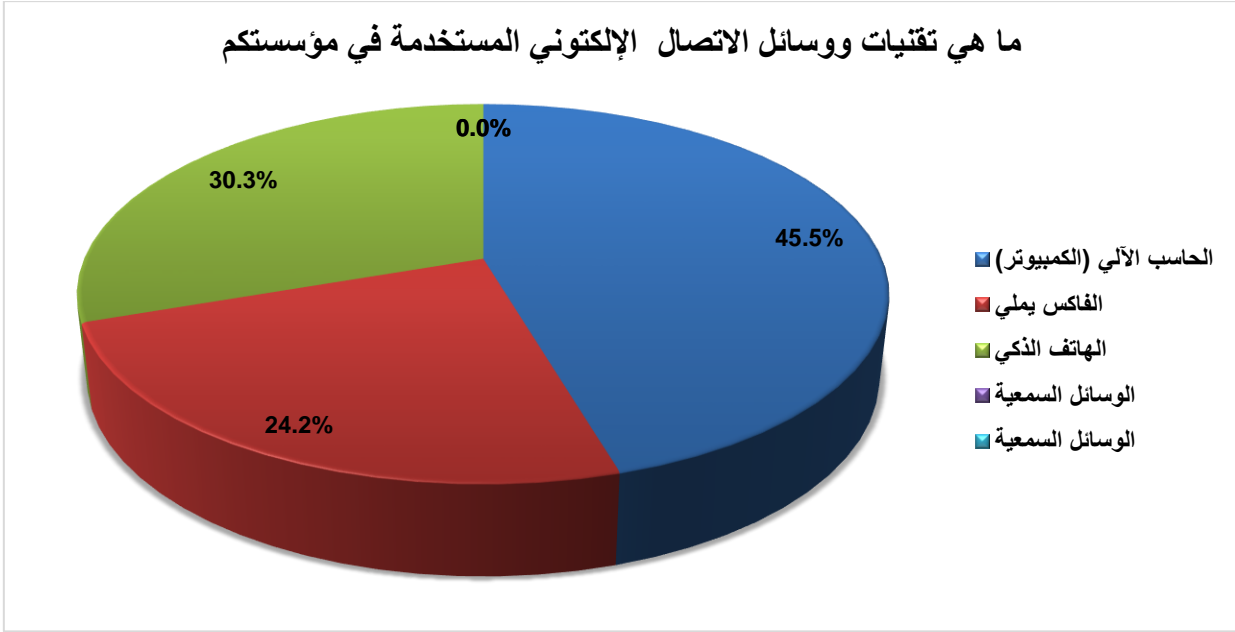
النسبة المئوية	التكرارات	البيانات
45,5%	15	الحاسب الآلي (الكمبيوتر)
24,2%	8	الفاكس يملئ
30,3%	10	الهاتف الذكي
0%	0	الوسائل السمعية
0%	0	الوسائل المرئية
100%	33	المجموع

س6: ما هي تقنيات ووسائل الاتصال الإلكترونية المستخدمة في مؤسستكم؟

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا لمخرجات برنامج (SPSS)

يبين الجدول رقم (8) أن إجابات أفراد عينة الدراسة حول سؤالهم عن " تقنيات ووسائل الاتصال الإلكترونية المستخدمة في مؤسستهم" كانت النسبة الأكبر للذين أجابوا بـ (الحاسب الآلي (الكمبيوتر)) ونسبتهم (45,5%)، وفي المرتبة الثانية (الهاتف الذكي) بنسبة (30,3%) من مجموع الإجابات، تليها الذين أجابوا بـ (الفاكس يملئ) بنسبة (24,2%)، في حين لم يتم تسجيل إي إجابات لأفراد عينة الدراسة حول الإجابات المقترحة (الوسائل السمعية) و(الوسائل المرئية) وذلك من خلال تسجيل نسبة (0%)، أما فيما يخص إجابات أخرى فقد اقترح العمال (الإيميل).

هذا يدل على استخدام الحاسوب ضرورة حتمية في الوكالة لإجراء اتصالاتهم بالجهة الوصية وكذلك المواطنين بعد تخصيص لهم البوابة الإلكترونية للتسجيل والحصول على القروض من أجل تقديم خدمات سهلة المنال للجميع ولمختلف الفئات



الشكل رقم (8): الدائرة النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الأول من المحور الثاني

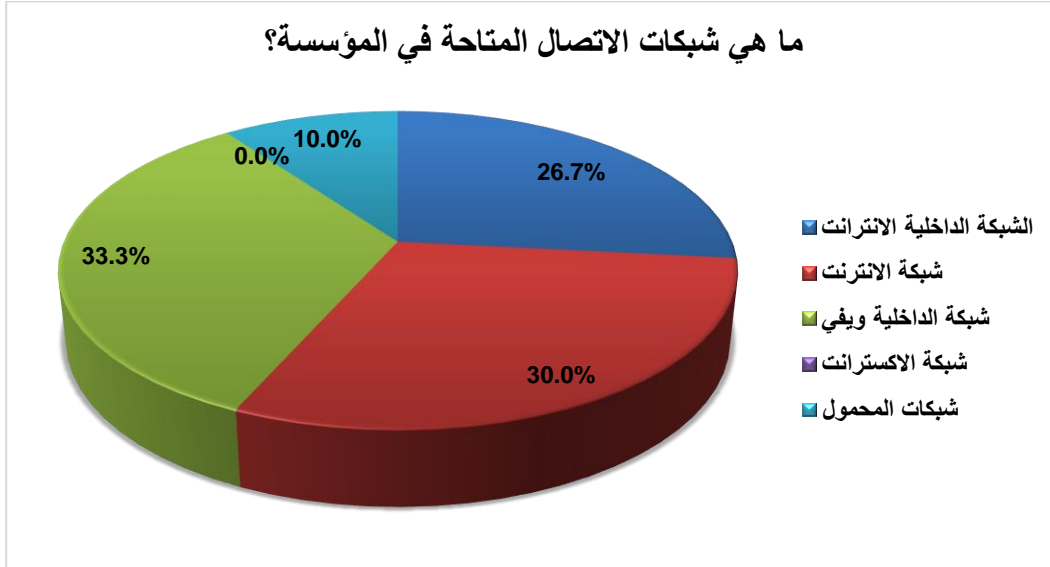
جدول رقم (9): يبين إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثاني من المحور الثاني

النسبة المئوية	التكرارات	البيانات
26,7%	8	الشبكة الداخلية الانترنت
30%	9	شبكة الانترنت
33,3%	10	شبكة الداخلية ويفي
0%	0	شبكة الاكسترانت
10,0%	3	شبكات المحمول
100%	30	المجموع

س7: ما هي شبكات الاتصال المتاحة في المؤسسة؟

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا لمخرجات برنامج (SPSS)

يتبين من الجدول رقم (9) تفاوت إجابات أفراد عينة الدراسة حول " شبكات الاتصال المتاحة في المؤسسة "، حيث كانت الإجابة الأكبر لـ (شبكة الداخلية وفي) بنسبة (33,3%) وفي المرتبة الثانية للإجابة (شبكة الانترنت) ونسبتها (30%)، وبنسبة (26,7%) الذين أجابوا بـ (الشبكة الداخلية الأنترنت)، جاء في الترتيب الرابع الذين أجابوا بـ (شبكات المحمول) وبلغت نسبتها (10,0%)، بينما لم يختار أفراد العينة الإجابة (شبكة الاكسترنانت) وتظهر من خلال النسبة المسجلة (0%). وهذا ما يظهر سهولة وسرعة شبكة الويفي وما تتيحه من مرونة



الشكل رقم (9): الدائرة النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثاني من المحور الثاني

جدول رقم (10): يبين إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثالث من المحور الثاني

النسبة المئوية	التكرارات	البيانات
22,2%	8	الاجتماعات
27,8%	10	الهاتف المراسلات الإدارية
13,9%	5	الانترنت
19,4%	7	الاتصال المباشر بالمسؤولين
16,7%	6	التخاطب المرئي عبر تقنية الفيديو
100%	36	المجموع

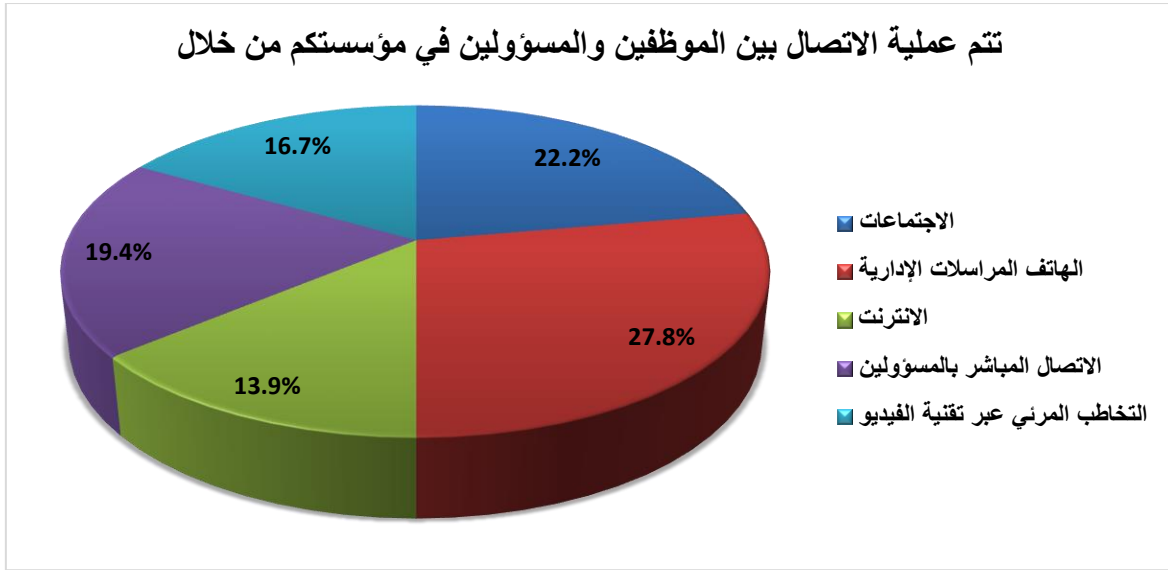
س8: تتم عملية الاتصال بين الموظفين والمسؤولين في مؤسستكم من خلال؟

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا لمخرجات برنامج (SPSS)

من البيانات الموجودة في الجدول رقم (10) يتضح أن أكبر نسبة من إجابات عينة الدراسة حول سؤالهم عن " تتم عملية الاتصال بين الموظفين والمسؤولين في مؤسستكم من خلال " كانت لـ (الهاتف المراسلات الإدارية) بـ (27,8%)، وتأتي بعدها (الاجتماعات) بنسبة (22,2%)، وتليها في المرتبة الثالثة مقترح (الاتصال المباشر بالمسؤولين) ونسبتها (19,4%)، وفي المرتبة الرابعة الذين أجابوا بـ



(التخاطب المرئي عبر تقنية الفيديو) وقدرت نسبتهم بـ (16,7%) من مجموع الإجابات، وفي الأخير الذين أجابوا بـ (الأنترنت) وقدرت نسبتهم بـ (13,9%).



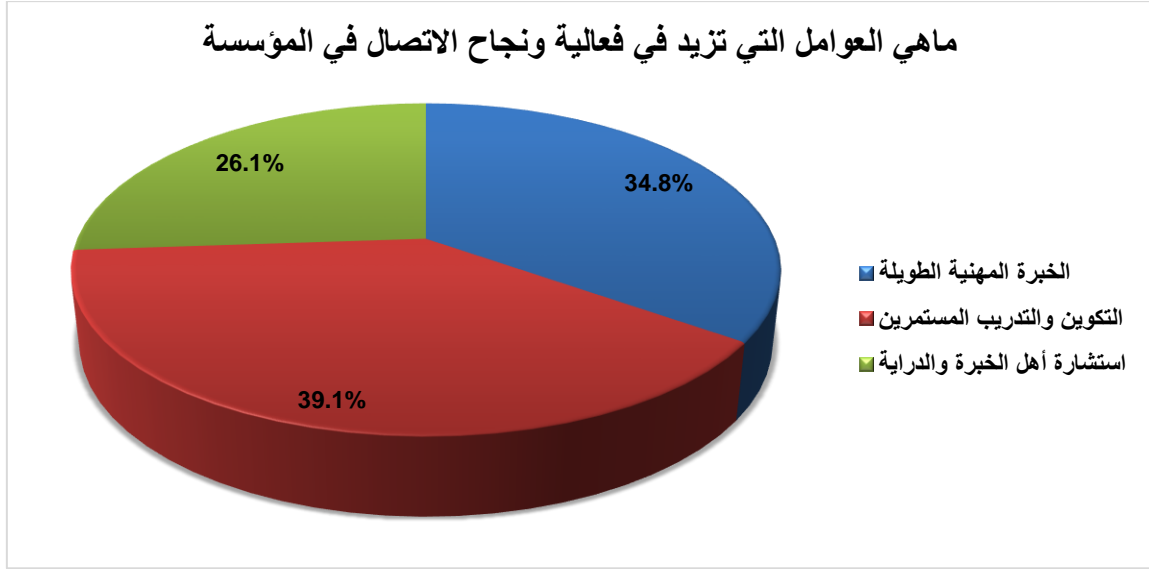
الشكل رقم (10): الدائرة النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثالث من المحور الثاني

جدول رقم (11): يبين إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الرابع من المحور الثاني

النسبة المئوية	التكرارات	البيانات	
34,8%	8	الخبرة المهنية الطويلة	س9: ماهي العوامل التي تزيد في فعالية ونجاح الاتصال في المؤسسة؟
39,1%	9	التكوين والتدريب المستمرين	
26,1%	6	استشارة أهل الخبرة والدراية	
100%	23	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا لمخرجات برنامج (SPSS)

نلاحظ من نتائج الجدول رقم (11) أن إجابات أفراد عينة الدراسة حول سؤالهم عن " العوامل التي تزيد في فعالية ونجاح الاتصال في المؤسسة" كانت في المرتبة الأولى للإجابة بـ (التكوين والتدريب المستمرين) وقد بلغت نسبتها (39,1%)، وفي المرتبة الثانية الإجابة بـ (الخبرة المهنية الطويلة) بنسبة (34,8%)، وفي الأخير الذين أجابوا بـ (استشارة أهل الخبرة والدراية) وقدرت بـ (26,1%) من مجموع الإجابات. ولم يسجل أي نسبة للإجابة بـ (إجابات أخرى: لا يوجد).



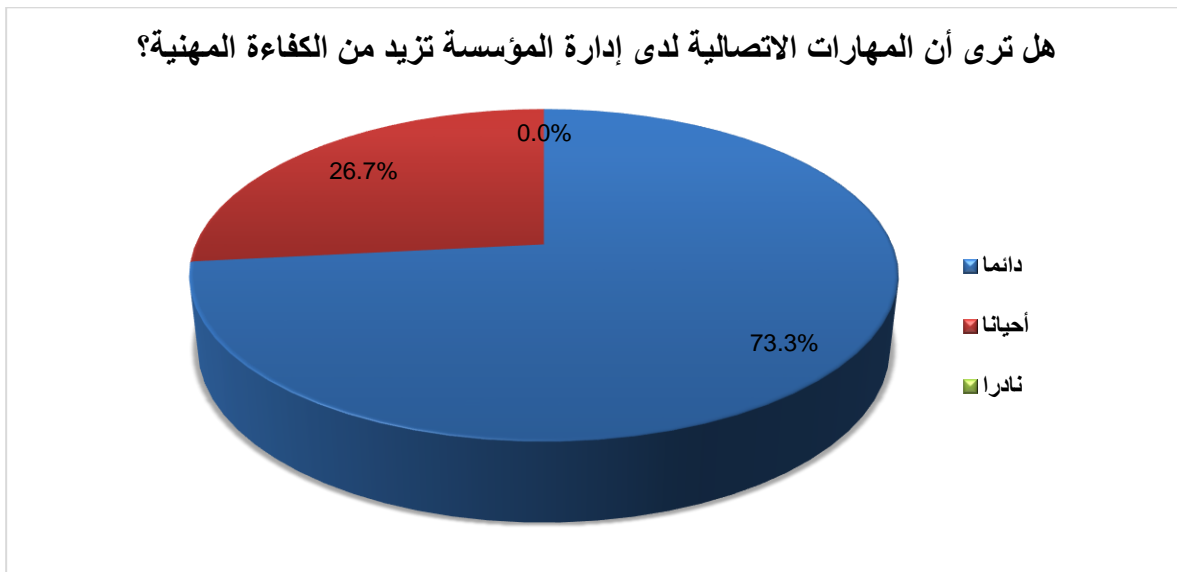
الشكل رقم (11): الدائرة النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الرابع من المحور الثاني

جدول رقم (12): يبين إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الخامس من المحور الثاني

النسبة المئوية	التكرارات	البيانات	
73,3%	11	دائما	س10: هل ترى أن المهارات الاتصالية لدى إدارة المؤسسة تزيد من الكفاءة المهنية؟
26,7%	4	أحيانا	
0%	0	نادرا	
100%	15	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا لمخرجات برنامج (SPSS)

تشير البيانات المدونة في الجدول رقم (12) أن غالبية إجابات أفراد عينة الدراسة حول الإجابة عن "المهارات الاتصالية لدى إدارة المؤسسة تزيد من الكفاءة المهنية" كانت للإجابة بـ (دائما) وقد بلغت نسبتها (73,3%) من مجموع الإجابات، وجاءت بنسبة أقل الإجابة بـ (أحيانا) بنسبة (26,7%)، ونسبة (0%) الذين أجابوا بـ (نادرا).



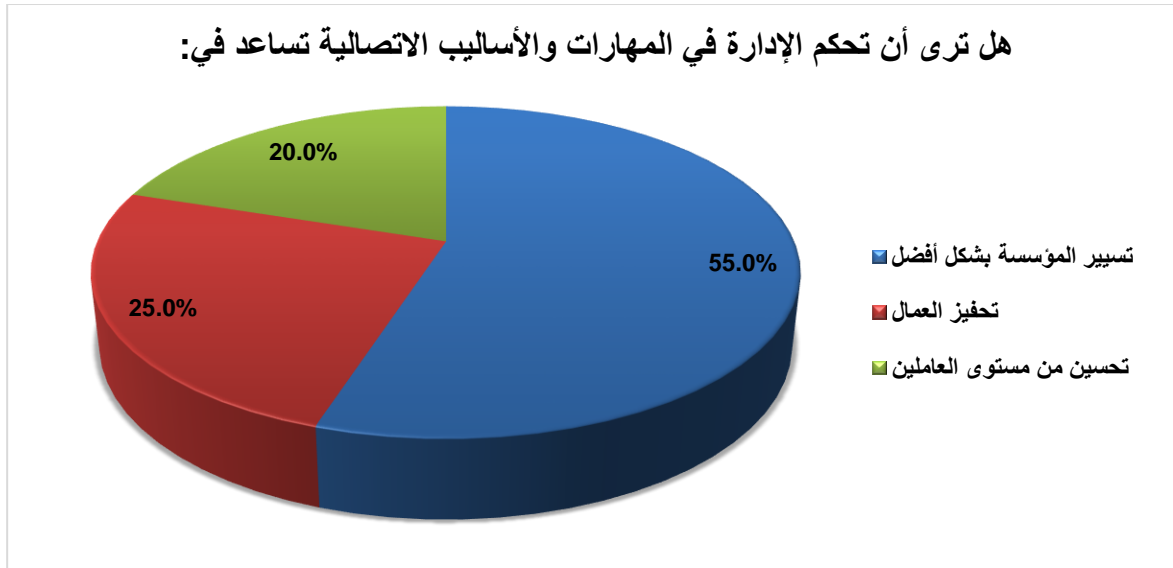
الشكل رقم (12): الدائرة النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الخامس من المحور الثاني

جدول رقم (13): يبين إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال السادس من المحور الثاني

النسبة المئوية	التكرارات	البيانات	
55%	11	تسيير المؤسسة بشكل أفضل	س11: هل ترى أن تحكم الإدارة في المهارات والأساليب الاتصالية تساعد في؟
25%	5	تحفيز العمال	
20%	4	تحسين من مستوى العاملين	
100%	20	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا لمخرجات برنامج (SPSS)

نلاحظ من خلال الجدول رقم (13) أن أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بـ (تسيير المؤسسة بشكل أفضل) بنسبة (55%) على " أن تحكم الإدارة في المهارات والأساليب الاتصالية تساعد في" وقد مثلت هذه النسبة النصف تقريبا من مجموع الإجابات، تليها نسبة الذين أجابوا بـ (تحفيز العمال) وقدرت بـ (25%)، أما باقي أفراد عينة الدراسة فقد أجابوا بـ (تحسين من مستوى العاملين) وبلغت نسبتهم (20%).



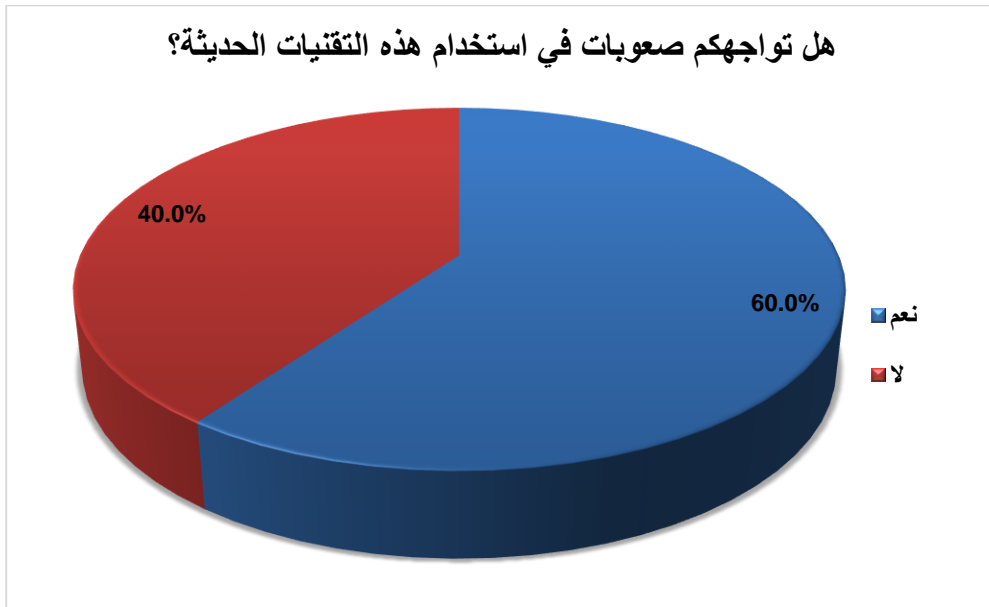
الشكل رقم (13): الدائرة النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال السادس من المحور الثاني

جدول رقم (14): يبين إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال السابع من المحور الثاني

النسبة المئوية	التكرارات	البيانات	النسبة المئوية	التكرارات	البيانات
50%	6	صعوبات تقنية	60%	9	نعم س12: هل تواجهكم صعوبات في استخدام هذه التقنيات الحديثة؟
25%	3	صعوبات لغوية			
8,3%	1	وسائل غير حديثة			
8,3%	1	عدم وجود كفاءة			
8,3%	1	تحديث وسائل الاتصال مع افتقار التكوين المتواصل			
-	-	-	40,0%	6	لا
-	-	-	100%	15	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا لمخرجات برنامج (SPSS)

يوضح الجدول رقم (14) أن أكبر نسبة من إجابات عينة الدراسة حول "هل تواجهكم صعوبات في استخدام التقنيات الحديثة" كانت للإجابة بـ (لا) وقد بلغت (60%)، والتي تضمن إجابات فرعية تفاوت نسبها، حيث أخذت الإجابة بـ (صعوبات تقنية) نسبة (50%)، و(صعوبات لغوية) نسبة (25%)، وبعدها وبنفس النسبة (وسائل غير حديثة)، و(عدم وجود كفاءة)، (تحديث وسائل الاتصال مع افتقار التكوين المتواصل) ونسبتها (8,3%)، وأخذت الإجابة بـ (لا) نسبة (40%).



الشكل رقم (14): الدائرة النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال السابع من المحور الثاني

المحور الثالث: مساهمة أساليب الاتصال في تفعيل العملية الاتصالية

جدول رقم (15): يبين إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الأول من المحور الثالث

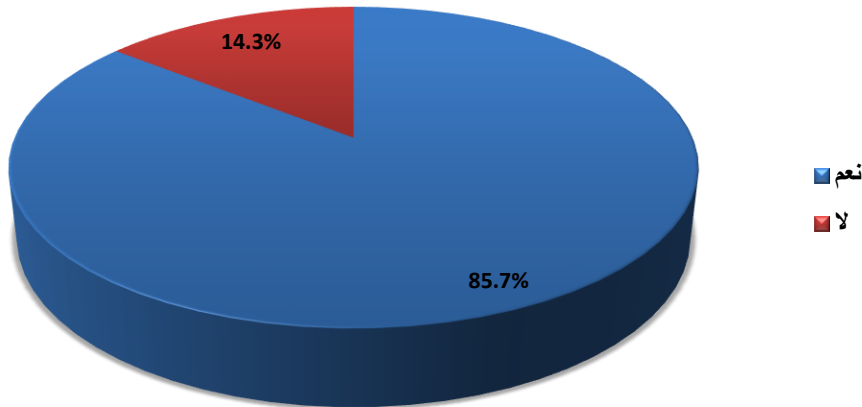
النسبة المئوية	التكرارات	البيانات	النسبة المئوية	التكرارات	البيانات
----------------	-----------	----------	----------------	-----------	----------

40%	2	جيد	85,7%	12	نعم	س13: هل ساهمت تقنيات الاتصال الحديثة المتوفرة بمؤسستكم في تفعيل العملية الاتصالية؟
40%	2	متوسط				
20%	1	ضعيف				
50%	1	تحديث التجهيزات والبرامج الحديثة للاتصال	14,3%	2	لا	
50%	1	ضعف التقنيات وضعف الشبكة				
-	-	-	100%	14	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا لمخرجات برنامج (SPSS)

من خلال الجدول رقم (15) نجد أن (85,7%) أجابوا بـ (نعم) على "مساهمة تقنيات الاتصال الحديثة المتوفرة بالمؤسسة في تفعيل العملية الاتصالية" وهي تمثل غالبية إجابات أفراد عينة الدراسة، وقد تضمنت هذه الإجابة إجابات فرعية وهي كالتالي: شكلت الإجابة بـ (تحديث التجهيزات والبرامج الحديثة للاتصال) و(ضعف التقنيات وضعف الشبكة) نسبة (50%)، والإجابة بـ (جيد) و(متوسط) نسبة (40%)، وأخذت الإجابة (ضعيف) نسبة (20%)، وكانت النسبة المتبقية لهذا السؤال للإجابة بـ (لا) والتي بلغت (14,3%) من إجابات عينة الدراسة.

هل ساهمت تقنيات الاتصال الحديثة المتوفرة بمؤسستكم في تفعيل العملية الاتصالية؟



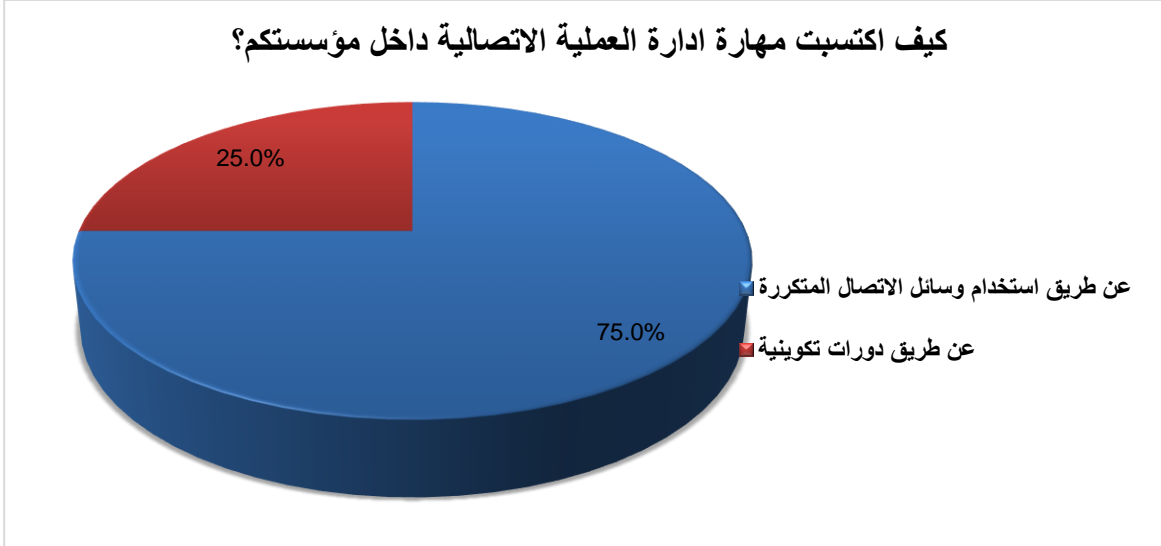
الشكل رقم (15): الدائرة النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الأول من المحور الثالث

جدول رقم (16): يبين إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثاني من المحور الثالث

النسبة المئوية	التكرارات	البيانات
75%	12	عن طريق استخدام وسائل الاتصال المتكررة
25%	4	عن طريق دورات تكوينية
100%	16	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا لمخرجات برنامج (SPSS)

يتبين من بيانات الجدول رقم (16) أن نسب الإجابة على سؤال " كيف اكتسبت مهارة ادارة العملية الاتصالية داخل مؤسستكم " كانت بنسبة كبيرة للإجابة بـ (عن طريق استخدام وسائل الاتصال المتكررة) وقدرت هذه النسبة بـ (75%) من بين إجابات أفراد عينة الدراسة، والنسبة المتبقية للإجابة بـ (عن طريق دورات تكوينية) وقد أخذت (25%) من مجموع الإجابات.



الشكل رقم (16): الدائرة النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثاني من المحور الثالث

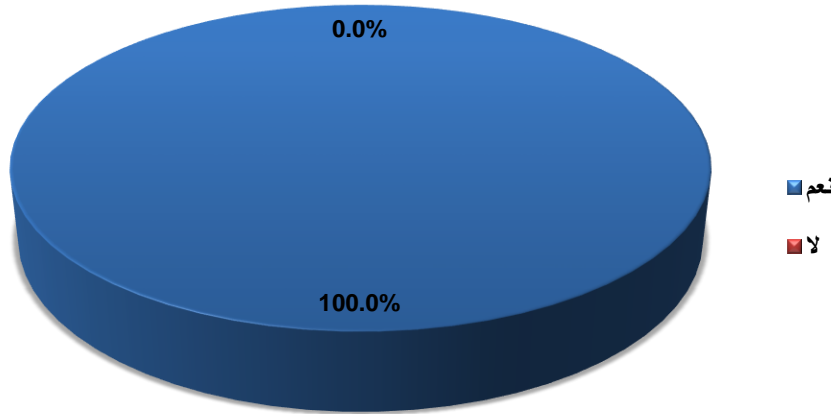
جدول رقم (17): يبين إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثالث من المحور الثالث

النسبة المئوية	التكرارات	البيانات	
%100	14	نعم	س15: يساهم توفير وسائل الاتصال لدى العاملين على توفير المعلومات المطلوبة؟
%0	0	لا	
%100	14	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا لمخرجات برنامج (SPSS)

تشير نتائج الجدول رقم (17) أن نسبة (100%) من إجابات عينة الدراسة كانت للإجابة بـ (نعم) حول كون " توفير وسائل الاتصال لدى العاملين يساهم في توفير المعلومات المطلوبة"، بينما يلاحظ تسجيل نسبة (0%) من إجابات أفراد عينة حول السؤال المطروح للإجابة بـ (لا).

يساهم توفير وسائل الاتصال لدى العاملين على توفير المعلومات المطلوبة؟



الشكل رقم (17): الدائرة النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الثالث من المحور الثالث

جدول رقم (18): يبين إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الرابع من المحور الثالث

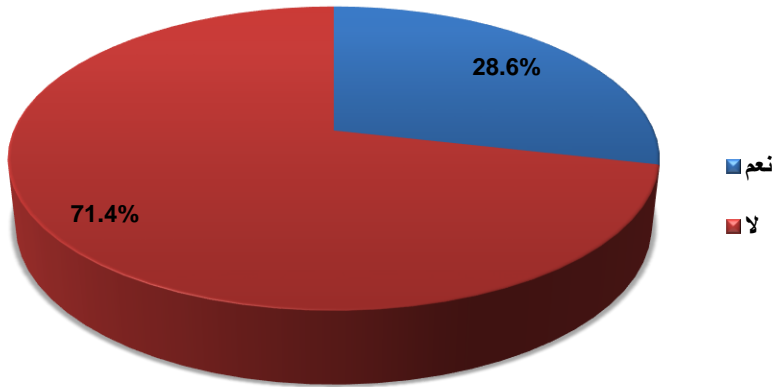
النسبة المئوية	التكرارات	البيانات	
%28,6	4	نعم	س16: في اعتقادك هل تعتمد مؤسستك منظومة اتصالية تخدم الأهداف المسطرة؟
%71,4	10	لا	
%100	14	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا لمخرجات برنامج (SPSS)

يتضح من الجدول رقم (18) أن الإجابة بـ (لا) قد أخذت النسبة الأكبر من إجابات أفراد عينة الدراسة حسب "اعتقادهم هل تعتمد مؤسستهم منظومة اتصالية تخدم الأهداف المسطرة"، وقد قدرت هذه النسبة بـ (71,4%)، وبنسبة أقل للإجابة بـ (نعم) وبلغت قيمتها (28,6%).



في اعتقادك هل تعتمد مؤسستك منظومة اتصالية تخدم الأهداف المسطرة؟



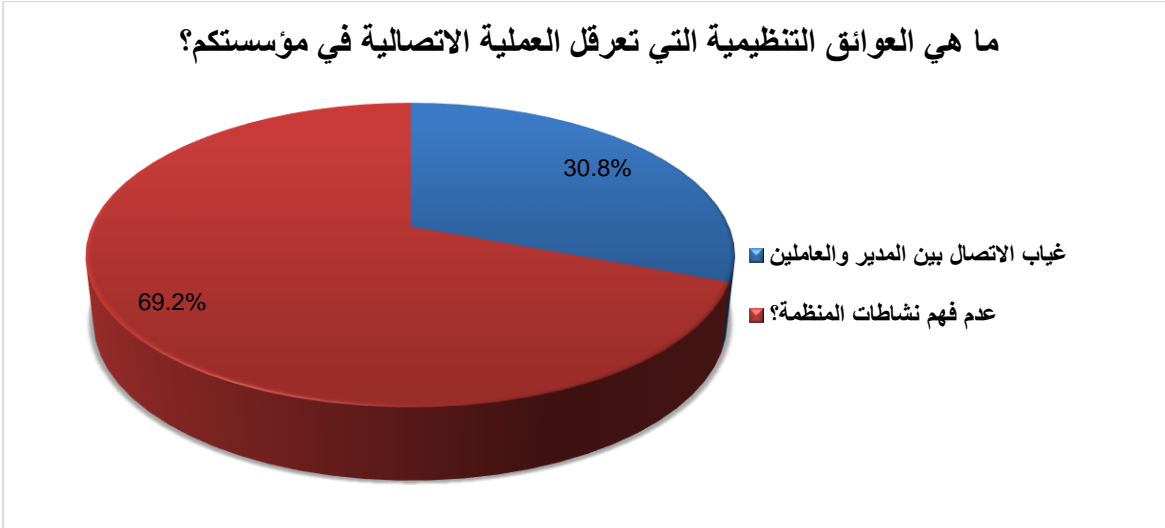
الشكل رقم (18): الدائرة النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الرابع من المحور الثالث

جدول رقم (19): يبين إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الخامس من المحور الثالث

النسبة المئوية	التكرارات	البيانات	
30,8%	4	غياب الاتصال بين المدير والعمالين	س17: ما هي العوائق التنظيمية التي تعرقل العملية الاتصالية في مؤسساتكم؟
69,2%	9	عدم فهم نشاطات المنظمة	
100%	13	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا لمخرجات برنامج (SPSS)

من خلال الجدول رقم (19) نلاحظ أن معظم إجابات أفراد عينة الدراسة حول " العوائق التنظيمية التي تعرقل العملية الاتصالية في مؤسساتهم" كانت للإجابة بـ (عدم فهم نشاطات المنظمة) وقد بلغت نسبتها (69,2%)، وكانت نسبة (30,8%) للإجابة بـ (غياب الاتصال بين المدير والعمالين) من مجموع الإجابات على هذا السؤال. وكمقترح إضافي في إجابات أخرى كان لـ: وسائل غير حديثة.



الشكل رقم (19): الدائرة النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال الخامس من المحور الثالث

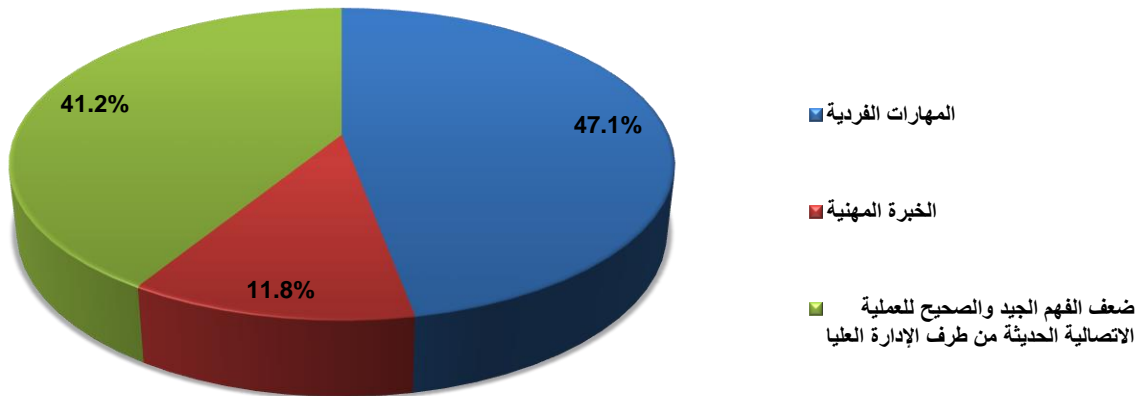
جدول رقم (20): يبين إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال السادس من المحور الثالث

النسبة المئوية	التكرارات	البيانات
47,1%	8	المهارات الفردية
11,8%	2	الخبرة المهنية
41,2%	7	ضعف الفهم الجيد والصحيح للعملية الاتصالية الحديثة من طرف الإدارة العليا
100%	17	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا لمخرجات برنامج (SPSS)

توضح نتائج الجدول رقم (20) أن إجابات أفراد عينة الدراسة عن سؤالهم حول " العوائق النفسية والاجتماعية التي تعرقل العملية الاتصالية في مؤسساتهم" كانت بنسبة كبيرة للإجابة بـ (المهارات الفردية) وقدرت بـ (47,1%)، تليها الإجابة بـ (ضعف الفهم الجيد والصحيح للعملية الاتصالية الحديثة من طرف الإدارة العليا) وأخذت نسبة (41,2%)، وأخيرا الإجابة بـ (الخبرة المهنية) ونسبتها (11,8%)، أما حول الإجابة عن (إجابات أخرى) فقد تم إضافة: البيروقراطية والتميز كمقترح للعوائق النفسية والاجتماعية في العملية الاتصالية بالمؤسسة.

ما هي العوائق النفسية والاجتماعية التي تعرقل العملية الاتصالية في مؤسساتكم؟



الشكل رقم (20): الدائرة النسبية لإجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال السادس من المحور الثالث

# ملخص الدراسة

ملخص الدراسة:

1. ان العمال الذكور بالوكالة أكثر من الإناث.
2. أغلبية عمال الوكالة أعمارهم بين 25-40 سنة.
3. أغلبية عمال الوكالة ذو مستوى جامعي.
4. أغلبية عمال الوكالة ذوي خبرة مهنية تفوق 10 سنوات.
5. أغلبية العمال يستخدمون الحاسوب الألي.
6. تبين أن أكبر نسبة حول شبكات الإتصال المتاحة بالوكالة هي "شبكة داخلية وفي".
7. اتضح أن نسبة الإجابات حول عملية الإتصال بين الموظفين والمسؤولين بالوكالة نسب مقاربة، أكبر هذه النسب كانت عملية الإتصال بينهم عبر الهاتف والمرسلات الإدارية.
8. تبين أن العوامل التي تزيد في فعالية ونجاح الإتصال في الوكالة هي التكوين والتدريب المستمرين.
9. غالبية العمال يرون بأن المهارات الإتصالية لدى ادارة المؤسسة تزيد من الكفاءة المهنية بنسبة **73.3%**.
10. أكثر من نصف الموظفين يرون أت تحكم الإدارة في المهارات والأساليب الإتصالية تساعد في تسيير المؤسسة بشكل أفضل.
11. أكبر نسبة قدرت ب **60%** حول الإجابة بنعم هناك صعوبات تواجه العمال بإستخدام التقنيات الحديثة حيث رتبت نسب الأسباب حسب الترتيب التالي: صعوبات تقنية ( ) صعوبات لغوية (**25%**) بعدها بنفس النسبة وسائل غير حديثة وعدم وجود كفاءات (**8،3%**).
12. أغلبية العمال وبنسبة **85،7%** يرون أن تقنيات الإتصال الحديثة المتوفرة بالوكالة تساهم في تفعيل العملية الإتصالية.
13. تبين أن نية **75%** من العمال اكتسبو معارة ادارة العملية الإتصالية داخل الوكالة عن طريق استخدام وسائل الإتصال المتكررة.
14. اتضح أن جل العمال يؤكدون أن توفير وسائل الإتصال لدى العاملين يساهم في توفير المعلومات المطلوبة بنسبة **100%**.
15. أكبر نسبة مقدرة ب **71،4%** من العمال يرون أن الوكالة لا تعتمد على منظومة اتصالية تخدم الأهداف المسطرة.
16. اتضح أن العوائق التنظيمية التي تعرقل العملية الإتصالية بالوكالة هي عدم فهم نشاطات المؤسسة وقد بلغت نسبتها تقريبا **70%** أما بقية العمال كان رأيهم في غياب الإتصال بين المدير والعاملين، واستخدامهم لوسائل غير حديثة.

# خاتمة

وسائل الإتصال هي وسيلة للتعبير عن الحقائق ونقل المعلومات والأرقام تستخدم في بيئات العمل من أجل تحفيز الموظفين وتنظيم سير العمل والأنشطة المختلفة بين أقسام المؤسسة، وتحقيق الكفاءة في انجاز الأعمال مما يظهر المؤسسة بصورة جيدة للعامة.

وهذا ما فرض على المؤسسات البحث عن الوسائل والتقنيات لتحقيق أهداف العملية الإتصالية وهذا عن طريق توفير وسائل اتصالية متطورة وتطبيقها كأدوات لدعم الإتصال وتشغيله على نطاق واسع.

# قائمة المراجع



### المراجع:

#### كتب بلغة العربية:

- ❖ الجردى ونبيل عارف: مقدمة في علم الإتصال، مكتبة الإمارات، العين، 1985.
- ❖ أحمد بن مرسل: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والإتصال، دط، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2003.
- ❖ إبراهيم بن عبد العزيز الدعيلج: مناهج وطرق البحث العلمي، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
- ❖ ابو عرقوب إبراهيم، الإتصال الإنساني ودوره في التفاعل الإجتماعي، دار محمد لاوي، الأردن، 1993.
- ❖ بسام عبد الرحمن المشاقية: معجم مصطلحات العلاقات العامة، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2014.
- ❖ حسن عماد مكاوي ولىلى حسين السيد: الإتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1998.
- ❖ خالد حامد: منهجية البحث في العلوم الإجتماعية والإنسانية، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع، الجزائر، 2008.
- ❖ ريان عمر محمد: البحث العلمي مناهجه وتقنياته، دط، دار الشروق، بيروت.
- ❖ عصمت احمد فاخر: أساسيات البحث العلمي، دار الجنادرية، عمان، 2017.
- ❖ علي غريب: أبجديات المنهجية في كتابة الرسائل الجامعية، ط2، جامعة منتوري، مخبر علم اجتماع الاتصال، الجزائر، 2009.
- ❖ مصطفى حجاري، علم الاتصال، ديوان المطبوعات، الكويت، 1982.
- ❖ منال هلال المزاهرة: مناهج البحث الإعلامي، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2014.
- ❖ مي العبد الله: نظريات الاتصال، ط1، دار النهضة العربية، لبنان، 2006.
- ❖ يوسف لازم كماش: البحث العلمي (مناهجه- أقسامه- أساليبه الإحصائية)، ط1، دار دجلة للنشر والتوزيع، عمان، 2016.

#### كتب باللغة الأجنبية:

- ❖ Ch. Baylan et Pligout, La communication, Natau, France, 1991.

#### الرسائل والأطروحات الجامعية:

- ❖ ثابت ابتسام، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر اكايمي بعنوان دور القرص المصغر في انشاء الصناعات التقليدية والحرفية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، السنة الجامعية 2015/2014.

#### الملتقيات:

❖ د سليمان ناصر وعواطف محسن: **القرض الحسن المصغر لتمويل الاسر المنتجة**، الملتقى الدولي الثاني حول: **المالية الاسلامية**، جامعة صفاقس، تونس.

### المواقع:

- ❖ <https://www.angem.dz>.
- ❖ [www.defjo.net /site/ar/about-us/values](http://www.defjo.net/site/ar/about-us/values).
- ❖ [www.defjo.net /site/ar/about-us/goals](http://www.defjo.net/site/ar/about-us/goals).
- ❖ [www.defjo.net /site/ar/about-us](http://www.defjo.net/site/ar/about-us).
- ❖ [www.defjo.net /site/ar/about-us/vission](http://www.defjo.net/site/ar/about-us/vission).

# الملاحق

## الملاحق

الملحق رقم 01: الإستبيان  
جامعة قاصدي مرباح - ورقلة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علوم الاعلام والاتصال



## استبيان:

أخي أختي.....تحية طيبة أما بعد:

في إطار الدراسات والبحوث العلمية، وضمن إعداد رسالة تخرج لنيل شهادة الماستر بعنوان "وسائل الاتصال المستخدمة وأثرها على العملية الاتصالية دراسة ميدانية بمقر وكالة القرض المصغر - ورقلة-".

أرجوا منكم تعبئة هذه الاستمارة وأحيطكم علما بأن المعلومات التي سوف تدلون بها سوف تكون سرية تامة ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

وفي الأخير تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

ملاحظة: وضع علامة (x) في المكان المناسب

إشراف الأستاذ

- قندوز عبد القادر

من إعداد الطالبتين

- بخري عائشة

- شبيشب جميلة

السنة الجامعية: 2022/2023

## I. المحور الأول: البيانات الشخصية

1- الجنس:	ذكر	أنثى
2- السن: من [20 إلى 40]] [41-60]		
60 وما فوق		
المؤهلات التعليمية:	ابتدائي من	ثانوي
تكوين مهني		جامعي

3- الصفة الوظيفية:

.....

4- سنوات الخبرة في مجال العمل :

<input type="text"/>	أقل من 5	<input type="text"/>
<input type="text"/>	10-5	<input type="text"/>
<input type="text"/>	أكثر من 15	<input type="text"/>

**II. المحور الثاني: أساليب الاتصال داخل المؤسسة**

5- ما هي تقنيات ووسائل الاتصال الالكترونية المستخدمة في مؤسستكم (يمكنك اختيار أكثر من إجابة).

- الحاسب الآلي (الكمبيوتر)
- الفاكس يملي
- الهاتف الذكي
- الوسائل السمعية
- الوسائل المرئية

أخرى أذكره.....

.....

6- ما هي شبكات الاتصال المتاحة في المؤسسة؟:

- الشبكة الداخلية الانترنت
- شبكة الانترنت
- شبكة الداخلية وفي
- شبكة الاكسترنات
- شبكات المحمول

7- تتم عملية الاتصال بين الموظفين والمسؤولين في مؤسستكم من خلال:

<input type="text"/>	الاجتماعات	<input type="text"/>	الهاتف والمراسلات الإدارية	<input type="text"/>	الانترنت	<input type="text"/>
----------------------	------------	----------------------	----------------------------	----------------------	----------	----------------------

الاتصال المباشر بالمسؤولين      التخاطب المرئي عبر تقنية الفيديو

8- ماهي العوامل التي تزيد من الفعالية ونجاح الإتصال في المؤسسة

<input type="text"/>	التكوين والتدريب المستمرين	<input type="text"/>	الخبرة المهنية الطويلة	<input type="text"/>	استشارة أهل الخبرة والدراية
----------------------	----------------------------	----------------------	------------------------	----------------------	-----------------------------

أخرى اذكرها:.....

9- هل ترى أن المهارات الاتصالية لدى إدارة المؤسسة تزيد من الكفاءة المهنية؟

دائما  أحيانا  نادرا

10- هل ترى أن تحكم الإدارة في المهارات والأساليب الاتصالية تساعد في:

تسيير المؤسسة بشكل أفضل  تحفيز العمال   
تحسين من مستوى العاملين

11- هل تواجهكم صعوبات في استخدام هذه التقنيات الحديثة؟

نعم  لا

-في حالة الإجابة ب نعم :فما هي هذه الصعوبات ؟

صعوبات تقنية  صعوبات لغوية

أخرى تذكر.....

المحور الثالث: مساهمة اساليب الاتصال في تفعيل العملية الاتصالية

12- هل ساهمت تقنيات الاتصال الحديثة المتوفرة بمؤسستكم في تفعيل العملية الاتصالية؟

نعم  لا

في حالة لا وضح ذلك.....

في حالة الإجابة ب: نعم ما هو تقييمك لمستوى استخدام تقنيات الاتصال افي إدارة أنشطة العلاقات العامة؟

.....

13-كيف اكتسبت مهارة ادارة العملية الاتصالية داخل مؤسستكم؟

عن طريق استخدام وسائل الاتصال المتكررة

عن طريق دورات تكوينية

14- يساهم توفير وسائل الاتصال لدى العاملين على توفير المعلومات المطلوبة؟

نعم  لا

15- في اعتقادك هل تعتمد مؤسستك منظومة اتصالية تخدم الأهداف المسطرة؟

نعم  لا

16-ماهي العوائق التنظيمية التي تعرقل العملية الاتصالية في مؤسستكم؟

غياب الاتصال بين المدير والعاملين

عدم فهم نشاطات المنظمة؟

اخرى اذكرها: .....

17- ما هي العوائق النفسية والاجتماعية التي تعرقل العملية الاتصالية في مؤسساتكم؟

المهارات الفردية

الخبرة المهنية

ضعف الفهم الجيد والصحيح للعملية الاتصالية الحديثة من طرف الإدارة العليا

عوائق أخرى اذكرها.....

شكرا على تعاونك (ي)



عقب التوصيات المقدمة خلال الملتقى الدولي المنعقد في ديسمبر 2002 حول موضوع "تجربة القرض المضر في الجزائر" و الذي ضم عددا مصتبرا من الخبراء في مجال التمويل المضر، تم إنشاء الوكالة الوطنية لتسيير القرض المضر بموجب المرسوم التنفيذي رقم 04 - 14 المؤرخ في 22 جانفي 2004، المصطل.

### الأهداف العامة:

- محاربة البطالة و الهشاشة في المناطق الحضرية و الريفية عن طريق تشجيع العمل الذاتي و المنزلي إضافة إلى الصناعات التقليدية و الحرف خاصة لدى فئة النسوة،
- استقرار سكان الأرياف في مناطقهم الأصلية بعد خلق نشاطات اقتصادية، ثقافية، منتجة للسلع والخدمات المدمرة للمداخيل،
- تنمية روح المقاومة عوضا عن الإتكالية التي تساعد الأفراد في اندماجهم الاجتماعي و إيجاد خالتهم.

تشكل الوكالة الوطنية لتسيير القرض المضر أداة لتجسيد سياسة الحكومة فيما يخص محاربة الفقر و الهشاشة و تتمثل مهامها الأساسية في:

- تسيير جهاز القرض المضر وفق التشريع و القانون المعمول بهما،
- دعم، نصح و مرافقة المستفيدين من القرض المضر في إطار إنجاز أنشطتهم،
- إبلاغ المستفيدين، ذوي المشاريع المؤهلة للجهاز، بمختلف المساعدات التي سيحظون بها،
- ضمان متابعة الأنشطة التي ينجزها المستفيدون مع الحرص على احترام بنود دفاتر الشروط التي تربطهم بالوكالة،
- مساعدة المستفيدين، عند الحاجة، لدى المؤسسات و الهيئات المهنية بتنفيذ مشاريعهم.





تملك الوكالة هيئة تحت اسم "صندوق الضمان المشترك للقروض المضررة" الذي يقوم بضمان القروض التي تمنحها البنوك و المؤسسات المالية المنخرطة فيه لفائدة المقاولين الذين تلقوا إشعاراً بإمانات الوكالة الوطنية لتسيير القرض المضر.

لذا، ولأجل ضمان تنفيذ المهام المسندة إليها على أحسن وجه، تبنت الوكالة نموذج تنظيمي لامركزي و ذلك بإنشاء 49 تنسيقية ولانية تضطي كافة أرجاء الوطن مدعمة بخلايا المرافقة على مستوى الدوائر. فيما يمثل صندوق الضمان إطار مكلف بالدراسات على مستوى كل تنسيقية.

يضمن الفرع الجهوي الرابطة الوظيفية بين المديرية المركزية و الفروع المحلية (التنسيقيات)، تشرف هذه الهيئة على حوالي خمس (05) تنسيقيات و هي تقوم بدور التنسيق، التميز و متابعة الأنشطة و لهذا الغرض تم إنشاء شبكة تضم (10) فروع جهوية تشرف على مجمل التنسيقيات الولانية، و تمثل هذه الهيئة النموذج المناسب لتنفيذ العمل الجوّاري و تقليص الأجال لاتخاذ القرارات السريعة و الملائمة.



يرمي القرض المصغر إلى الإدماج الاقتصادي و الاجتماعي للفئات المستهدفة من خلال إنشاء أنشطة منتجة للساح والخدمات.  
إن هذا القرض موجه للنساء الماكثات في البيت و المواطنين بدون دخل أو ذوي مدا خيل غير مستقرة و غير منتظمة، و يتكون من نمطين للتمويل:

● قرض مصغر موجه للمشاريع التي لا تتجاوز كلفتها 1 000 000 دج بصنوان إنشاء النشاطات لاجل شراء عتاد صغير و مواد أولية و دفع المصاريف الضرورية للانطلاق في النشاط.  
و قد تصل مدة تسديده إلى 8 سنوات :  
مع تأجيل التسديد :

- لمدة ثلاث سنوات بالنسبة للقرض البنكي،
- سنة واحدة لدفع الفوائد.

● سلفة بدون فوائد لاجل شراء المواد الأولية و التي لا تتجاوز كلفتها 100 000 دج.  
و قد تصل مدة تسديد السلفة إلى 36 شهرا.



## شروط التأهيل للحصول على القرض المصغر

4

- بلوغ سن 18 سنة فما فوق؛
- عدم امتلاك دخل أو امتلاك مداخيل غير ثابتة و غير منتظمة؛
- إثبات مقر الإقامة؛
- امتلاك شهادة تثبت الكفاءة المهنية أو وثيقة مصدقة مصترف بها أو التمتع بمهارة مهنية مؤكدة تتوافق مع النشاط المرغوب انجازه؛
- عدم الاستفادة من مساعدة أخرى لإنشاء النشاط؛
- القدرة على دفع، مساهمة شخصية نسبتها 1% من الكلفة الإجمالية للنشاط، لأجل شراء عتاد صغير و مواد أولية للانطلاق في النشاط؛
- الاشتراك في صندوق الضمان المشترك للقروض المصغرة في حالة طلب المقاول لقرض بنكي؛
- الالتزام بتسديد القرض و نسبة الفوائد للبنك حسب جدول زمني محدد؛
- الالتزام بتسديد مبلغ السلفة بدون فوائد للوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر حسب جدول زمني محدد.



## المساعدات و الامتيازات الممنوحة للمستفيدين من القرض المصغر

5

- تضمن الوكالة للمقاولين التكوين، الدعم، النصح، المساعدة التقنية و المرافقة أثناء تنفيذ نشاطاتهم؛
- يمنح القرض البنكي بنسبة فائدة مخفضة تقع على عاتق المستفيد (بنسبة 5 إلى 20% من نسبة الفائدة المحددة من طرف البنك و المؤسسات المالية). تتحمل الخزينة الصومية غارق نسبة الفائدة التجارية؛
- يمكن منح سلفة بدون فوائد بنسبة 29% من الكلفة الإجمالية للمشروع بصون إنشاء النشاطات، لاجل شراء عتاد صغير و مواد أولية للانطلاق في النشاط و التي لا تتجاوز كلفتها 1 000 000 دج.
- لشراء المواد أولية؛ تمنح الوكالة سلفة مقدرة بـ 100% من الكلفة الإجمالية للمشروع و التي لا يمكن أن تفوق 100 000 دج.
- الامتيازات الجبائية:
  - \* إعفاء كلي من الضريبة على الدخل الاجمالي و الضريبة على أرباح الشركات لمدة ثلاث (3) سنوات؛
  - \* تصفح من الرسم العقاري على البنائيات المستعملة في النشاطات التي تمارس لمدة ثلاث (3) سنوات؛
  - \* تصفح من رسم نقل الملكية الاقترابات العقارية التي يقوم بها المقاولون قصد إنشاء نشاطات صناعية؛
  - \* تصفح من جميع حقوق التسجيل الصقود المتضمنة تأسيس الشركات التي ينشها المقاولون؛
  - \* يمكن أن يستفيد من الإعفاء من الرسم على القيمة المضافة مقتنيات مواد التجهيز و الخدمات التي تدخل مباشرة في إنجاز الاستثمار الخاص بالإنشاء؛
  - \* تخفيض من الضريبة على الدخل الاجمالي أو الضريبة على أرباح الشركات، و كذا من الرسم على النشاط المهني المستحق عند نهاية فترة الإعفاءات، و ذلك خلال الثلاث (3) سنوات الاولى من الإخضاع الضريبي و يكون هذا التخفيض كما يأتي:
    - السنة الاولى من الإخضاع الضريبي: تخفيض قدره 70%
    - السنة الثانية من الإخضاع الضريبي: تخفيض قدره 50%
    - السنة الثالثة من الإخضاع الضريبي: تخفيض قدره 25%
  - \* تحدد الرسوم الجمركية المتعلقة بالتجهيزات المستوردة التي تدخل مباشرة في تحقيق الاستثمار بتطبيق نسبة 5%.



## صيف التمويل

6

تشرف الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر في إطار القرض المصغر على تسيير صيغتين للتمويل انطلاقاً من السلفة الصغيرة لتأمين لقمة العيش (سلفة بدون فوائد تمندها الوكالة و التي لا تتجاوز 100 000 دج، وقد تصل هذه الكلفة الى 250 000 دج على مستوى ولايات الجنوب) إلى قروض معتبرة (التي لا تتجاوز 1 000 000 دج) تستدعي تركيا مالياً مع إحدى البنوك. تسمح كل صيغة بحكم خصوصياتها بتمويل بعض الأنشطة و جلب اهتمام فئة مهينة من المجتمع.

### جدول مختصر لانماط التمويل

نسبة الفائدة	سلفة الوكالة	القرض البنكي	المساهمة الشخصية	صنف المقاول	قيمة المشروع
—	100%	—	0%	كل الاصناف (شراء مواد أولية)	لا تتجاوز دج 100 000
—	100%	—	0%	كل الاصناف (شراء مواد أولية) على مستوى ولايات الجنوب	لا تتجاوز دج 250 000
5% من النسبة التجارية مناطق خاصة (الجنوب و الهضاب العليا)	29%	70%	1%	كل الاصناف	لا تتجاوز دج 1.000.000
20% من النسبة التجارية بقية المناطق	29%	70%	1%	كل الاصناف	لا تتجاوز دج 1.000.000



مكونات ملف القرض المصغر

سلفة دون فائدة

2500000 دج

التسجيل الاولي عبر الموقع :

[www.promoteur.angem.dz](http://www.promoteur.angem.dz)

- وثيقة تعهد والتزام (نموذج خاص).

01- شهادة أو بطاقة إقامة.

01- صورة شمسية.

01- شهادة ميلاد .



02- نسخة من بطاقة التعريف او رخصة السياقة.

- المؤهل المهني ، دبلوم.....

- RIP- شهادة الريب

02- نسخة من بطاقة حرفي ، فلاح، مربّي ، سجل تجاري.



	الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية وزارة إقتصاد المعرفة و المؤسسات الناشئة و المؤسسات المصغرة الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر	
---	--	---

Antenne Régionale: ..... ورقلة ..... الفرع الجهوي :

Agence Wilaya de : ..... ورقلة ..... الوكالة الولائية:



دفتر الشروط المتعلق بالسلفة بدون فوائد الموجهة لشراء المواد الأولية

121021 ص 23

رقم: .....



01- موضوع دفتر الشروط بموجب دفتر الشروط هذا.

02- التعريف بالمقابل و بالمنا

1- التعريف بالمقابل:

اللقب:.....

اللقب الأصلي:.....

المولود (ة) بتاريخ:.....

ابن:.....

السكني:.....

الرقم التعريفي للمقاول (ant)

شهادة الكفاءة المهنية/شهادة

ب- التعريف بالنشاط

طبيعة النشاط:.....

تسجيل أو اعتماد النشاط:.....

رقم تسجيل النشاط:.....

عنوان ممارسة النشاط:.....

شهادة التأهيل و التحويل رقم

ح- اهتلاك السلفة: يلتزم المقاول بتسديد السلفة بدون فائدة الممنوحة من طرف الوكالة وفق جدول الاهتلاك التالي:

رقم	تاريخ تسديد القسط	القيمة الحالية للسلفة	مبلغ القسط المستحق	القيمة المتبقية للسلفة
1	18/02/2024	250 000,00 دج	13 888,89 دج	236 111,11 دج
2	20/05/2024	236 111,11 دج	13 888,89 دج	222 222,22 دج
3	20/08/2024	222 222,22 دج	13 888,89 دج	208 333,33 دج
4	20/11/2024	208 333,33 دج	13 888,89 دج	194 444,44 دج
5	20/02/2025	194 444,44 دج	13 888,89 دج	180 555,56 دج
6	23/05/2025	180 555,56 دج	13 888,89 دج	166 666,67 دج
7	23/08/2025	166 666,67 دج	13 888,89 دج	152 777,78 دج
8	23/11/2025	152 777,78 دج	13 888,89 دج	138 888,89 دج
9	23/02/2026	138 888,89 دج	13 888,89 دج	125 000,00 دج
10	26/05/2026	125 000,00 دج	13 888,89 دج	111 111,11 دج
11	26/08/2026	111 111,11 دج	13 888,89 دج	97 222,22 دج
12	26/11/2026	97 222,22 دج	13 888,89 دج	83 333,33 دج
13	26/02/2027	83 333,33 دج	13 888,89 دج	69 444,44 دج
14	29/05/2027	69 444,44 دج	13 888,89 دج	55 555,56 دج
15	29/08/2027	55 555,56 دج	13 888,89 دج	41 666,67 دج
16	29/11/2027	41 666,67 دج	13 888,89 دج	27 777,78 دج
17	29/02/2028	27 777,78 دج	13 888,89 دج	13 888,89 دج
18	31/05/2028	13 888,89 دج	13 888,89 دج	0,00 دج

||-الشروط العامة للسلفة-

07- مبلغ و موضوع السلفة:

بموجب دفتر الشروط هذا، تمنح الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر للمقاول سلفة بدون فوائد في حدود المبلغ المحدد في الشروط الخاصة و المخصصة لشراء المواد الأولية دون سواها و هذا في إطار صيغ التمويل المعتمدة.

08- استخدام السلفة:

يتم تحويل السلفة بدون فوائد الممنوحة من الوكالة للمقترض بواسطة أمر بالدفق في الحساب البنكي أو البريدي لهذا الأخير الخاص لشراء المواد الأولية دون سواها.

09- الرسوم و العمولات:

يتحمل المقترض (المقاول) جميع الرسوم و العمولات المتعلقة بإجراءات و استخدام السلفة، كذلك الأمر بالنسبة للرسوم و العمولات الأخرى التي قد تضاف بموجب القوانين و التشريعات.

10- تسديد السلفة:

يتم تسديد السلفة بدون فوائد على شكل أقساط كل ثلاث (3) أشهر، دون تجاوز اليوم الخامس من الشهر التالي إلى غاية التسديد الكلي للسلفة طبقا لآجال التسديد المحددة.  
- يتم تسديد مبلغ كل قسط في الحساب الخاص بالوكالة و المحدد في الشروط الخاصة.  
- يستطع المقاول أن يبحر كليا أو جزئيا من مبلغ القرض قبل انقضاء الآجال المنقح عليها على أن تنتزع النتيجة المدفوعة مسبقا من قيمة الأقساط الأخيرة.

11- التزامات المقاول:

- يلتزم و يتعهد المقترض (المقاول) بما يلي:

- 1- فيما يخص الضمانات: يلتزم المقاول إلى غاية التسديد الفعلي للسلفة بتحقيق الضمانات التالية:  
- اكتتاب و تسليم المقاول ضمانات لأمر الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر، بحيث يمثل كل سند لأمر قيمة القسط و آجال استحقاقه.  
- اتخاذ الإجراءات اللازمة من أجل تأمين المواد الأولية محل التمويل ضد كل الأخطار منها المتعلقة بالحصول، نقل و تسليم هذه المواد إلى غاية مكان استعمالها.



# المُلخَص

## المخلص:

تتناول هذه المذكرة موضوع وسائل الاتصال المستخدمة وأثرها على العملية الاتصالية وكالة القرض المصغر بورقلة حيث تضمن دراسة ميدانية تم إجراؤها بوكالة القرض المصغر بورقلة ANGEM فكانت إشكالية البحث ما يلي:

**ما مدى تأثير وسائل الاتصال المعتمد عليها على العملية الاتصالية بوكالة القرض المصغر بورقلة؟**

وقد اندرج عن هذا السؤال تساؤلات فرعية جاءت كما يلي:

1. ما هي الوسائل المستخدمة من طرف الوكالة في عملية اتصالها؟

2. ما هي فعالية العملية الاتصالية داخل الوكالة؟

3. ما هي أهم العوائق التي تعيق عملية الاتصال داخل الوكالة؟

وقد وظفنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي لأنه يهتم بوصف الظاهرة وصفا دقيقا للإجابة على التساؤلات المطروحة وذلك باستخدام أداة الاستبيان الموزع على العينة المختارة والمكونة من 20 موظف من مجتمع الدراسة وقد تم تقسيم الاستبيان إلى ثلاث محاور وهي:

● **المحور الأول:** البيانات الشخصية للمبحوثين.

● **المحور الثاني:** أساليب الاتصال داخل الوكالة.

● **المحور الثالث:** مساهمة أساليب الاتصال في تفعيل العملية الاتصالية.

وبعد دراسة العينة وتحليل النتائج توصلنا إلى أهم النقاط الملخصة كالآتي:

أن أغلبية عمال الوكالة يستخدمون الحاسوب الآلي في العملية الاتصالية.

كما وأنه من خلال نتائج الدراسة توصلنا إلى تكوين التدريب المستمرين يزيد من فعالية العملية الاتصالية داخل الوكالة كما أوضحت دراسة نتائج مداولات تبين أن تحكم الإدارة في المهارات والأساليب الاتصالية يساعد في تسيير المؤسسة بشكل أفضل إلا أن هناك صعوبات تواجه العمال باستخدام وسائل الاتصال الحديثة والتي نسبت إلى صعوبات تقنية ولغوية وتعودهم على الوسائل غير حديثة.

**الكلمات المفتاحية:**

وسائل الاتصال، العملية الاتصالية، وكالة القرض المصغر ورقلة.

## **SUMMARY:**

This note deals with the subject of the means of communication used and their impact on the communication process with the micro-credit agency in Ouargla, as it included a field study conducted by the micro-credit agency in Ouargla ANGEM, so the research problem was as follows :

What is the impact of the impact of the reliable means of communication process of the microcredit agency in Ouargla ?

This question include sub-questions as follows :

1- What are the means used by the agency in its communication process ?

- 2- What is the effectiveness of the communication process within the agency ?
- 3- What are the most important obstacles that hinder the communication process within the agency ?

In this study, we have employed the descriptive approach because it is concerned with describing the phenomenon in an accurate description in order to answer the questions raised, by using the questionnaire tool distributed to the selected sample consisting of 20 employees from the study community . the questionnaire was divided into three axes, namely :

- The first axe is : the personal data of the respondents .
- The second axe is : methods of communication within the agency .
- The third axe is : the contribution of communication methods in activating the communication process .

After studying the sample and analyzing the results, we reached the most important points summarized as follows :

The majority of agency workers use computers in the communication process .

Also, through the results of the study, we have reached the formation of continuous training that increases the effectiveness of the communication process within the agency . A study of the results of schedules showed that the management's control of communication skills and methods helps in the management of the institution in a better manner .

However . there are difficulties facing workers using modern means of communication, which were attributed to technical and linguistic difficulties and getting them used to non-modern means .

Key words :

Means of communication.

The communication process.

Microcredit