

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علوم الاعلام والاتصال



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم الإنسانية

الشعبة: علوم الاعلام والاتصال

التخصص: الاتصال الجماهيري ووسائل جديدة

مقدمة من طرف: نجاة التلي

جومانة لتيتم

الموضوع:

دور الاتصال الداخلي في تحفيز الأداء الوظيفي للعمال

دراسة حالة مؤسسة سيترام ورقلة

تاريخ المناقشة: 2023/...../.....

لجنة المناقشة مكونة من السادة:

د/.....(أستاذ، جامعة ورقلة) رئيسا

د / ليليا بورنودة (أستاذ محاضر أ، جامعة ورقلة) مشرفا ومقررا

د/.....(أستاذ محاضر "أ"، جامعة ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2022-2023

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علوم الاعلام والاتصال



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم الإنسانية

الشعبة: علوم الاعلام والاتصال

التخصص: اتصال الجماهيري ووسائط جديدة

مقدمة من طرف: نجاة التلي

جومانة ليتيم

الموضوع:

دور الاتصال الداخلي في تحفيز الأداء الوظيفي للعمال

دراسة حالة مؤسسة سيترام ورقلة

تاريخ المناقشة: 2023/...../.....

لجنة المناقشة مكونة من السادة:

د/.....(أستاذ، جامعة ورقلة) رئيسا

د /.....(أستاذ محاضر أ، جامعة ورقلة) مشرفا

ومقررا

د/.....(أستاذ محاضر "أ"، جامعة ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2022-2023

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

(قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون)

إله لا يطيب الليل الا بشكره ولا يطيب نهار الا بطاعته... ولا تطيب اللحظات الا بذكره الله جل جلاله

الى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة... ونصح الأمة الى رحمة ونور العالمين

سيدنا محمد صلى الله عليه و سلم

إنتهت رحلة لم تكن سهلة وليس من المفترض ان تكون كذلك... ومهما طالست فستمضي بحلوها

ومرها وها انا الان وبعون الله اتمم هذا العمل

أهدي عملي هذا الى قدوتي ومعنى الحب والتفاني الى بسمة الحياة وسر الوجود الى من كان
دوعائوها سر نجاحي... وحنانها بلسم جراحي الى من ارشدتني ورافقتني في كل مشاوير حياتي ولا
زال تفعل الى الآن... اللهم ما حفظها وارزقها العفو والعافية... أُمي الحبيبة

والي نور العيون من رباني وكافح من اجلي... الى الصباح الذي انار دربي... ولمن احمل اسمه بكل
افتخار ارجو من الله ان يمد عمرك لترى ثمارا قد حانها قطافها بعد طول انتصار وستبقى كلماتك نجوم
اهتدي بها اليوم والغد والى الأبد... والدي العزيز

إلى اخوتي واخواتي واختي الذي لطالما كانت السند في كل محطات حياتي... والى الورود المتفتحة
الرياحين العطرة ابناء اخوتي حفظهم الله

كما أهدي عملي هذا إلي اخي وسندي ورفيقي اسئل الله ان يشفيك

اللهم اشفه بشافئك وعافه بعافيتك وخفف ألامه يارب العالمين

الى رفاق الخطوة الاولى والاخيرة الى من كانوا سنوات العجاف سحابا ممطرا الى كل من له الفضل
على وكل من أسهم معي في انجاز هذا العمل صديقاتي نور الهدى شيماء امال جومانة حنان وفقكم الله

تلي نجاهة

إهداء

إلى من أفضلهم على نفسي ولم لا فلقد ضحو من أجلي، ولم تدخر
(جهداً في سبيل إسعادي على الدوام (أمي الحبيبة

نسير في دروب الحياة، ويبقى من يسيطر على أذهاننا في كل مسلك
نسلكه.

صاحب الوجه الطيب والأفعال الحسنة، فلم يبخل علي طيلة حياته
(والدي العزيز).

إلى زوجي وأصدقائي وجميع من وقفوا بجواري وساعدوني بكل ما
يملكون وفي أصعدة كثيرة.

أقدم لكم هذا البحث وأتمنى أن يحوز على رضاكم.

جومانة ليتيم

شكر وتقدير



المخلص

ملخص الدراسة:

تمحورت هذه الدراسة حول دور الاتصال الداخلي في تحفيز الأداء الوظيفي للعمال دراسة حالة مؤسسة سيطرام ورقلة (دراسة حالة) حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور الاتصال الداخلي، وكذا إظهار المظاهر الاتصال الداخلي ودورها في تفعيل الأداء الوظيفي. وقد انطلقت هذه الدراسة من سؤال رئيسي مفادها:

1. ما هو دور الاتصال الداخلي في تحفيز الأداء الوظيفي لعمال المؤسسة سيطرام ورقلة؟؟ وتفرعت عنه أسئلة فرعية وهي :

- ما هو واقع الاتصال الداخلي في مؤسسة سيطرام ورقلة؟
- ماهي الوسائل التي تعتمد عليها مؤسسة سيطرام لتسهيل الاتصال داخلي بين موظفين؟
- ماهي المعوقات التي تواجه الاتصال الداخلي في مؤسسة سيطرام ورقلة؟

و استخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، واعتمدت على أداة الاستبانة وحيث اعتمدت أيضا على العينة الغير احتمالية تكونت عينة (50). توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج:

1. نلاحظ ان الذكور اعلى نسبة من الاناث في المؤسسة بينما اغلب العمال من خريجي الجامعة الذين يزاولون العمل في المؤسسة لهم اقدمية من 9 الى 10 سنوات عملا.
2. تبين ان اتصال الموظفين بالإدارة من حين الى اخر وهذا راجع الى القائمين على إدارة المؤسسة.
3. نلاحظ ان أسباب اتصال الموظفين بإدارة المؤسسة من اجل تلقي المعلومات والتوجيهات بخصوص العمل وخرى شكاوى واقتراحات وقرارات لتحسين العمل.

الكلمات المفتاحية: الاتصال الداخلي /تفعيل/ مؤسسة سيطرام.

Study summary:

This study focused on the role of internal communication in motivating the job performance of workers.

A case study of the Institution of Setram Ouargla (case study), where this study aimed to know the role of internal communication, as well as to show the manifestations of internal communication and its role in activating job performance.

This study started from a main question:

- What is the role of internal communication in motivating the job performance of the workers of the establishment, Setram Ouargla??

Sub-questions were raised, namely:

- What is the reality of internal communication in the Setram Ouargla Foundation?
- What are the means adopted by Citram Corporation to facilitate internal communication between employees?
- What are the obstacles facing internal communication in the Setram Ouargla Foundation?

The study used the descriptive survey method, and relied on the questionnaire tool, where it also relied on the non-probability sample (50).

The study reached a number of results:

□ We note that males have the highest percentage of females in the institution, while most of the workers are university graduates who work in the institution and have seniority from 9 to 10 years.□

□ It turns out that the employees contact the administration from time to time, and this is due to those in charge of managing the founder.

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	قائمة المحتويات
I	الشكر والعرفان
II	إهداء
III	ملخص الدراسة
IV	فهرس المحتويات
VII	قائمة الجداول
VII	قائمة الأشكال
ب	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المنهجي	
د	تمهيد
2	الإشكالية
3	تساؤلات الدراسة
4	أسباب اختيار الموضوع
4	أهداف الدراسة
5	أهمية الدراسة
7	تحديد المفاهيم الإجرائية لدراسة
10	منهج الدراسة
12	أدوات جمع دراسة
	مجتمع وعينة الدراسة
	حدود الدراسة
	النظرية المعتمدة في الدراسة
	الدراسات السابقة
الفصل الثاني : الإطار التطبيقي	
23	عرض وتحليل الجداول
52	النتائج العامة للدراسة

54	الخاتمة
57	قائمة المراجع
60	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	الجدول	رقم الجدول
23	يمثل توزيع العينة حسب الجنس	1
24	يمثل توزيع العينة حسب السن	2
25	يمثل توزيع العينة حسب المستوى	3
26	يمثل توزيع العينة حسب الاقدمية في مهنة	4
27	يمثل توزيع العينة حسب تتصل بالإدارة مؤسستك	5
28	يمثل توزيع العينة حسب تتصل بإدارة مؤسستك من اجل	6
29	يمثل توزيع العينة حسب يساهم الاتصال الداخلي في تسهيل مهامك	7
30	يمثل توزيع العينة حسب هناك نقاش بينك وبين زملائك.	8
31	يمثل توزيع العينة حسب على أي أساس تكون العلاقة بين العمال.	9
32	يمثل توزيع العينة حسب يسمح لك المجال للعمل بكل حرية.	10
33	يمثل توزيع العينة حسب اذا كانت اجابتك بنعم يمنحك ذلك بالشعور ب: ب:	11
34	يمثل توزيع العينة حسب وسائل الاتصال المستخدمة في مؤسستك	12
35	يمثل توزيع العينة حسب تؤخذ الاقتراحات ووجهات نظرك بعين الاعتبار لدى مسؤولك في المؤسسة.	13
36	يمثل توزيع العينة حسب الوسيلة الاتصالية الأكثر استعمالا داخل مؤسستك.	14
37	يمثل توزيع العينة حسب في نظرك ماهي ما هي مميزات استخدام الاتصال الكتابي في مؤسستك.	15

38	يمثل توزيع العينة حسب وسائل الاتصال الشفوية الأكثر استعمالا داخل المؤسسة.	16
39	يمثل توزيع العينة حسب المحادثة الشفوية مع مديرك تساعدك على أداء عملك بكفاءة.	17
40	يمثل توزيع العينة حسب الإعلانات وسيلة هامة في مؤسستك لإيصال التعليمات لك بسرعة.	18
41	يمثل توزيع العينة حسب يسمح لك بإبداء رأيك في الاجتماعات.	19
42	يمثل توزيع العينة حسب سبق وحصل سوء تفاهم بينك وبين زملائك في العمل.	20
43	يمثل توزيع العينة حسب تعرضت لصعوبات اتصالية اثناء عملك	21
44	يمثل توزيع العينة حسب أكثر العوامل المؤثرة سلبا على اتخاذ القرارات.	22
45	يمثل توزيع العينة حسب هناك معوقات تنظيمية تعيق الاتصال الداخلي في مؤسستكم	23
46	يمثل توزيع العينة حسب إذا كانت اجابتك بنعم	24
47	يمثل توزيع العينة حسب هل هناك اعتمادات مالية تخصصها الإدارة العليا للاتصال في مؤسسة سترام ورقلة.	25
48	يمثل توزيع العينة حسب تحاول مؤسستكم سترام توفير وسائل الاتصالية اللازمة من اجل سير حسن للمؤسسة.	26
49	يمثل توزيع العينة حسب تقييمك للاتصال داخلي في مؤسستكم	27

الصفحة	العبارة	رقم الشكل
23	يمثل توزيع العينة حسب الجنس	1
24	يمثل توزيع العينة حسب السن	2
25	يمثل توزيع العينة حسب المستوى	3
26	يمثل توزيع العينة حسب الاقدمية في مهنة	4
27	يمثل توزيع العينة حسب تتصل بالإدارة مؤسستك	5
28	يمثل توزيع العينة حسب تتصل بإدارة مؤسستك من اجل	6
29	يمثل توزيع العينة حسب يساهم الاتصال الداخلي في تسهيل مهامك	7
30	يمثل توزيع العينة حسب هناك نقاش بينك وبين زملائك.	8
31	يمثل توزيع العينة حسب على أي أساس تكون العلاقة بين العمال.	9
32	يمثل توزيع العينة حسب يسمح لك المجال للعمل بكل حرية.	10
33	يمثل توزيع العينة حسب اذا كانت اجابتك بنعم يمنحك ذلك بالشعور ب: ب:	11
34	يمثل توزيع العينة حسب وسائل الاتصال المستخدمة في مؤسستك	12
35	يمثل توزيع العينة حسب الوسيلة الاتصالية الأكثر استعمالا داخل مؤسستك.	13
36	يمثل توزيع العينة حسب في نظرك ماهي ما هي مميزات استخدام الاتصال الكتابي في مؤسستك.	14
37	يمثل توزيع العينة حسب وسائل الاتصال الشفوية الأكثر استعمالا داخل المؤسسة.	15
38	يمثل توزيع العينة حسب المحادثة الشفوية مع مديرك تساعدك على أداء عملك بكفاءة	16
39	يمثل توزيع العينة حسب الإعلانات وسيلة هامة في مؤسستك لإيصال التعليمات لك بسرعة	17

40	.يمثل توزيع العينة حسب يسمح لك بإبداء رأيك في الاجتماعات	18
41	يمثل توزيع العينة حسب سبق وحصل سوء تفاهم بينك وبين زملائك في العمل.	19
42	يمثل توزيع العينة حسب تعرضت لصعوبات اتصالية اثناء عملك	20
43	.يمثل توزيع العينة حسب أكثر العوامل المؤثرة سلبا على اتخاذ القرارات	21
44	يمثل توزيع العينة حسب هناك معوقات تنظيمية تعيق الاتصال الداخلي في مؤسساتكم	22
45	.يمثل توزيع العينة حسب إذا كانت اجابتك بنعم	23
46	يمثل توزيع العينة حسب هل هناك اعتمادات مالية تخصصها الإدارة العليا للاتصال في مؤسسة سياترام ورقلة.	24
47	يمثل توزيع العينة حسب تحاول مؤسساتكم سترام توفير وسائل الاتصالية اللازمة من اجل سير حسن للمؤسسة.	25
48	يمثل توزيع العينة حسب تقييمك للاتصال داخلي في مؤسساتكم	26

مقدمة

مقدمة:

تعدّ دراسة دور الاتصال الداخلي في تفعيل الأداء الوظيفي للعمال في مؤسسة سيترام ورقة محورية ومهمة في فهم كيفية تحقيق التفوق المؤسسي والتميز في الأداء. يعتبر الاتصال الداخلي عنصراً حاسماً في بناء ثقافة التعاون والتواصل الفعال داخل المؤسسة، حيث يلعب دوراً رئيسياً في تنقل المعلومات والأفكار والرؤى بين أفراد المؤسسة.

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الأثر الإيجابي الذي يمكن أن يحققه الاتصال الداخلي في تفعيل الأداء الوظيفي للعمال في مؤسسة سيترام ورقة. ستتمحور الدراسة حول عدة نقاط رئيسية، بما في ذلك:

أولاً، سيتم استكشاف كيفية نقل المعلومات والتوجيهات الهامة من قبل إدارة سيترام للعمال، وكيف يمكن للاتصال الداخلي تسهيل هذه العملية. ستلقى الضوء على أهمية نقل المعلومات بشكل صحيح وفعال، مما يتيح للعمال فهم أدوارهم ومسؤولياتهم بشكل أفضل، ويساعدهم على العمل بكفاءة أكبر.

ثانياً، ستركز الدراسة على دور الاتصال الداخلي في تعزيز التواصل الفعال بين مختلف الأقسام والمستويات التنظيمية داخل مؤسسة سيترام. سيتم استكشاف كيف يمكن للاتصال الداخلي تسهيل تبادل الأفكار والتجارب بين العاملين، وتعزيز الروح الفريقية والتعاون بينهم.

ثالثاً، سنتناول الدراسة دور الاتصال الداخلي في تعزيز المشاركة في مؤسسة سيترام. سيتم استكشاف كيف يمكن للاتصال الداخلي أن يشجع العمال على المشاركة في اتخاذ القرارات المهمة وتقديم الاقتراحات والتعليقات، مما يساهم في رفع مستوى الانخراط والمساهمة الفعّالة في العمل.

من خلال هذه الدراسة، سنكتشف الأثر الإيجابي الذي يمكن أن يحققه الاتصال الداخلي في تفعيل الأداء الوظيفي للعمال في مؤسسة سيترام ورقلة. ستسلط الدراسة الضوء على أهمية بناء ثقافة التواصل الفعال وتعزيز التعاون داخل المؤسسة، وتقديم توصيات عملية لتعزيز دور الاتصال الداخلي في تحقيق أداء متميز ونجاح مستدام.

وفي هذا السياق أردنا تسليط الضوء على تصورات المواطنة الرقمية لدى الطالب الجامعي، اعتمادنا في هذا على الخطة التالية:

الإطار المنهجي: تطرقنا فيه إلى مجموعة من العناصر تمثلت في: الإشكالية، أسباب اختيار الموضوع، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، تحديد مفاهيم الدراسة، منهج الدراسة، مجتمع البحث وعينة الدراسة، حدود الدراسة مقارنة النظرية، الدراسات السابقة.

الإطار التطبيقي: يتضمن إجراءات الدراسات مجالات الدراسة، عرض وتحليل البيانات الدراسة، نتائج الدراسة، توصيات واقتراحات، ملاحق.

تمهيد:

وقد جاءت دراستنا هذه المعنونة ب: دور الاتصال الداخلي في تفعيل الأداء الوظيفي للعمال

وقد تم تقسيم دراستنا الى إطار منهجي وإطار دراسة حالة مؤسسة سيطرام ورقلة،
تطبيقي (ميداني) ونلخص محتواه كالتالي

- يتناول الإطار المنهجي لدراسة: الإشكالية، تساؤلات الدراسة، وأهدافها وأسباب
اختيار الموضوع وأهمية الدراسة، تحديد المفاهيم والمصطلحات، منهج الدراسة،
مجتمع البحث وعينة الدراسة، أدوات جمع البيانات، ومجالات الدراسة، المدخل
النظري لدراسة، دراسات سابقة.

- أما الإطار التطبيقي لدراسة: تناولنا فيه تحليل بيانات الدراسة وعرض نتائج الدراسة،
خاتمة، قائمة المصادر والمراجع، الملاحق، الفهرس.

الفصل الأول : الإطار المنهجي

1/ إشكالية الدراسة

2/ تساؤلات الفرعية

3/ أسباب اختيار الموضوع

4/ أهداف الدراسة

5/ أهمية الدراسة

6/ تحديد مفاهيم الدراسة

7/ أدوات جمع الدراسة

8/ مجتمع وعينة الدراسة

9/ حدود الدراسة

10/ النظرية المعتمدة في الدراسة

11/ الدراسات السابقة

الاشكالية:

يعد الاتصال هو تلك العملية تبادل الآراء والأفكار والمعلومات بين طرفين أو أكثر فهو يساعد الانسان على تبادل المعارف والمنافع فالاتصال أصبح اليوم في عالمنا ضرورة من ضروريات الحياة الافراد والمنظمات على حد سواء.

لقد صار الاتصال في عصرنا هذا يشكل تحديا بالنسبة للمؤسسات الحديثة في وقتنا هذا حيث ان ذلك بسبب التغيرات الحاصلة في الواقع العالمي وتغيرات الحديثة في الاتصال داخل المؤسسة فأصبح الاتصال أساس عمل المؤسسات في بنيتها وتواصل موظفين بين بعضهم داخل الإدارة.

لذلك يلعب نوع الاتصال داخل المؤسسة دور مهمة في المؤسسة من حيث اداءها ومردوديتها حيث انه لا يمكننا تخيل مؤسسة لا تحتوي على شكل من اشكال الاتصال بحيث تتمكن المؤسسة من تسيير عامليها وتوجيههم من خلال الاتصال لمواجهتهم تحديات وتحسين الأداء الوظيفي لديهم ومن بين هذه الاشكال الاتصال الداخلي داخل المؤسسة.

وقد أكدت اغلب الدراسات ان الاتصال الداخلي بأن دور كبير في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في تحسين أدائهم داخل المؤسسة، ومنه يمكننا القول بأن الاتصال الداخلي هو اهم الاشكال الاتصال داخل المؤسسة والذي يتم داخلها ويشمل كل مستوياتها، فهو أيضا انتاج وتوفير وتجميع بيانات والمعلومات الضرورية للإنجاز الاعمال داخل المؤسسة ونقلها واذاعتها عبر كل مستويات وذلك بهدف احاطة الآخرين بالأمور واخبار ومعلومات وتعديلات بهدف تغيير سلوكهم وتوجيههم وجهة معينة. ويؤكد المختصون الاتصال الداخلي هو أساس قيام كل مؤسسة بحيث يرون لأن الإدارة هي تطوير نظام الاتصال داخل المؤسسة.

وهذا ما سعت اليه هذه الدراسة من خلال معرفة دور الاتصال الداخلي في تحسين الأداء الوظيفي للعمال ومنه يمكن طرح التساؤل التالي:

- ما هو دور الاتصال الداخلي في تحفيز الأداء الوظيفي لعمال المؤسسة سيتمام ورقة؟

1. الأسئلة فرعية:

وتتفرع لنا منه أسئلة الفرعية لدراستنا وهي:

- ما هو واقع الاتصال الداخلي في مؤسسة سيطرام ورقلة؟
 - ماهي الوسائل التي تعتمد عليها مؤسسة سيطرام لتسهيل الاتصال داخلي بين موظفين؟
 - ماهي المعوقات التي تواجه الاتصال الداخلي في مؤسسة سيطرام ورقلة؟
2. أسباب اختيار الموضوع:

أسباب الذاتية:

1. الميول والرغبة الشخصية في دراسة هذا الموضوع والاحاطة به.
2. ارتباط الموضوع الدراسة بمجال تخصصنا.
3. وفرة المراجع عن هذا الموضوع.
4. الاهتمام بالاتصال الداخلي في المؤسسات والدور الذي يلعبه.

أسباب موضوعية:

1. التعرف على انعكاسات الاتصال الداخلي على العمال المؤسسة.
2. التعرف على ما إذا كان الاتصال الداخلي ضروري ام يمكن تخلي عنه.
3. قابلية هذا الموضوع للدراسة والبحث الميداني.

3. اهداف الدراسة:

- التعرف على واقع الاتصال الداخلي في مؤسسة سترام ورقلة.
- التعرف على وسائل التي تعتمد عليها مؤسسة سيطرام لتسهيل الاتصال داخلي بين موظفين.
- معرفة المعوقات التي تواجه الاتصال الداخلي في مؤسسة سيطرام ورقلة.

4. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في كونها تعالج موضوع مهم هو الاتصال الداخلي في مؤسسة سيطرام ورقلة. وكذلك إلقاء الضوء على الاتصال داخلي وما قد يخلفه من تحفيز لدى الموظفين من اهم جوانبه وفتح آفاق جديدة في تطوير التقني لتواصل داخل المؤسسة وفتح قنوات الاتصال، لموضوع دراستنا من جوانب لم نتطرق اليها وكذلك تقديم إضافة علمية في التخصص، والخروج بنتائج من خلال هذه الدراسة.

5. تحديد مفاهيم الدراسة:

تعريف الاتصال:

لغة:

معنى communis الى الكلمة اليونانية communication يعود اصل كلمة الاتصال عام او مشترك او المشاركة، فالاتصال هنا يعني الاشتراك في الاتجاهات والمعلومات والأفكار¹.

اما في اللغة العربية فكلمة اتصال تعني البلاغ، فنحن نقول اوصله الشيء او أوصل عليه الشيء، أي ابلغه إياه². كما تعني أيضا ربط الشيء بالشيء اصطلاحا:

يعرفه "موريس" الاتصال هو أي ظرف يتوافر فيه المشاركة عدد من الأشياء في امر معين ووسيلة الاتصال هي تلك التي تحقق نوعا من المشاركة والتآلف حول رمز او قضية او فكرة معينة³.

ويرى "جورج جرينز" ان الاتصال هو صورة من صور التفاعل الاجتماعي، وهو العملية التي يتفاعل بها أطراف هذه العملية من خلال الرسائل في السياقات اجتماعية معينة⁴ اما "برسلون" و "ستاينز" فيعرفانه بأنه عملية نقل المعلومات والأفكار والمهارات⁵. بواسطة استعمال الرموز والكلمات والصور والاشكال والرسومات

الاتصال الداخلي:

هو نقل للبيانات والمعلومات او الحقائق والأفكار بين اثنين على الأقل من الافراد في المنظمة، عن طريق وسائل شفوية او مكتوبة، اعتمادا على إشارات رمزية لها دلالاتها⁶. ويدركها المرسل والمستقبل معا

ويعرفه "محمد فهمي العطروري" بأنه عملية تتم عن طريق إيصال المعلومات من أي عضو في الهيكل التنظيمي في المؤسسة الى أي عضو آخر بقصد إحداث تغيير⁷.

التعريف الاجرائي:

الاتصال الداخلي هو عبارة عن اتصال يكون داخل المؤسسات والمنظمات حيث يساعد على تبادل المعلومات وسرعة من اجل فهم طبيعة العمل

مفهوم الأداء:

لغة:

¹ محمد جمال الفار: المعجم الإعلامي، دار أسامة للنشر وتوزيع، الأردن، ط1، 2010، ص07
² منال هلال مزاهرة، الاتصال الدولي، دار الميسرة للنشر وتوزيع والطباعة، عمان الأردن، ط1، 2013، ص23
³ بلقاسم بن روان، امير على فاطمة الزهراء، دور الاتصال والاعلام في صناعة الرأي العام، دار الكتاب الحديث القاهرة، ط1، 2014، ص14
⁴ محمد عبد الحميد، نظريات الاعلام واتجاهات التأثير، عالم الكتب للنشر وتوزيع، ط3، القاهرة، 2004، ص21.
⁵ صالح أبو إصبع، تسير أبو عرجة، الاتصال والعلاقات العامة، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة، 2010، ص8
⁶ منال طلعت محمود، اساسيات في علم الإدارة، المكتب الجامعي الحديث، ط1، الإسكندرية، 2003، ص164
⁷ محمد فهمي العطروري، العلاقات الإدارية في المؤسسات العامة والشركات، عالم الكتب، ط1، القاهرة، 1969، ص163

من مصدر أدى، يؤدي، أد، تأدية، فهو مؤد، والمفعول مؤدى ، أدى مهمة بمعنى قام بها⁸.

اصطلاحاً:

يقصد به : الدرجة التي يصل إليها النشاط الإنمائي او الشريك الإنمائي في العمل وفقاً لمعايير ومواصفات ومبادئ توجيه او في تحقيق النتائج وفقاً للأهداف او الخطط⁹.
المعلنة⁹.

ويعرفه هاشم زكي محمود : "هو قيام الشخص بالأعمال والواجبات المكلفة بها للتأكد من صلاحيته لمباشرة مهام او أعباء وظائفه¹⁰.

مفهوم الأداء الوظيفي:

هو كل ما يتمتع به الافراد العاملين من مهارات وقدرات وإمكانيات خدمية مميزة فإن كان الأداء مناسباً للوصف الوظيفي المطلوب فإنه يحقق الغرض منه ، اما إذا كان الأداء لا يرقى الى المستوى المطلوب فإن ذلك يتطلب تطوير مهارات العاملين لرفع كفاءاتهم¹¹. وتحسين مستوى أدائهم بهدف الوصول الى المستوى المطلوب من الأداء

يعرفه "كامل برير" على انه الأساس الذي من خلاله يتم التحكم على فعالية الافراد والجماعات والمؤسسات ، ويقصد به من زاوية أخرى اهداف المؤسسة¹².

ويعرفه "الهلال" بأنه تنفيذ الموظف لأعماله و مسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة او الجهة التي تربط وظيفته بها ، ويعني النتائج التي يحققها الموظف في المنظمة¹³.

التعريف الاجرائي:

الأداء الوظيفي هو مجموعة اعمال او مجموعة أنشطة تعطى لعامل ما فيقوم بتأديتها حسب المطلوب منه، وتكون حسب الخبرة والجودة تأدية هذه الاعمال والوقت وسرعة الإنتاجية.

مفهوم العمال:

هي تركيبة الافراد التي تشكل منها منظمة العمل ،ويمكن تقسيم هذه التركيبة الى " فئات ومجموعات نوعية ومستويات وظيفية مختلفة حسب الحاجة وطبيعة العمل¹⁴.

التعريف الاجرائي:

⁸مجد الدين محمد: القاموس المحيط، دار الحديث، القاهرة 2008، ص43

⁹ سمير الشويكي: "المعجم الإداري"، دار أسامة للنشر وتوزيع، عمان، 2010، ص17

¹⁰ أسامة محمد جردات، عقلة محمد المبيضين: تدريب الإداري الموجه بالأداء، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ط1، القاهرة مصر، 2001، ص42

¹¹ موفق عدنان عبد الجبار الحميري، احمد محبوب المومني، "هندسة الموارد البشرية في صناعة الفنادق افكار حديثة ورؤية مستقبلية"، دار إثناء للنشر وتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2011، ص207.

¹² كامل برير، "إدارة الموارد البشرية، اتجاهات الممارسات"، دار المنهل اللبناني، ط1، بيروت، لبنان 2008، ص172

¹³ مجيد الكرخي، "اساسيات تقييم العاملين"، دار المناهج للنشر وتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2017، ص190

¹⁴ عباينية امال، "الاتصال وفاعليته في الوقاية من حوادث العمل داخل المؤسسة دراسة ميدانية: بمؤسسة ارسيلورميطال عنابة، مذكرة ماجستير تخصص علم الاجتماع الاتصال، قسم علم الاجتماع وديمغرافيا، كلية الحقوق والآداب والعلوم الاجتماعية، جامعة 8 ماي 1945، 2008-2009، ص21.

هو فرد أو شخص يعمل تحت سلطة ما أو نظام يوظفه على حسب الكفاءة أو الخبرة للقيام بأشغال و أعمال وترتيبها ومهام لتحقيق انجاز أو بلوغ غاية.

6. الدراسات السابقة:

- الدراسة الأولى:

عذاري سعود الهاجري، "أثر التمكين في تحسين أداء العاملين دراسة تطبيقية: بالهيئة العامة للصناعة في دولة الكويت"، رسالة ماجستير تخصص إدارة أعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2011.

وقد هدفت هذه الدراسة الى التعرف على واقع تطبيق التمكين بالهيئة العامة للصناعة في دولة الكويت وتحديد طبيعة العلاقة بين التمكين والابداع بالهيئة العامة للصناعة، وأثر تمكين على تحسين أداء العاملين بها، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، اما عينة الدراسة فتم اخذ الإدارة الوسطى جميعها والبالغ عددهم 77، والإدارة الدنيا تم اختيار العينة العشوائية والمتمثلة في 165 فرد، وبهذا يصبح عدد افراد العينة 242 فرد.

- اهم النتائج المتوصل اليها:

- للتمكين نتائج إيجابية تعود على العملاء او متعاملين الذين يرغبون في التعامل مع الموظفين يتمتعون بقدرات خلاقة واستقلالية واستجابة وصلاحيات تمكنهم من الإجابة على استفساراتهم دون الرجوع الى القادة او مراجعة التعليمات.

- يشير الابداع الى القدرة على تقديم إجابات فريدة لمشكلات مطروحة واستغلال الفرص المتاحة.

- هناك ارتباط قوي بين تمكين والابداع.

اوجه الاستفادة من الدراسة:

لقد استفدنا من هذه الدراسة بالمراجع الوفيرة وكذا الاطلاع على دراسات العربية حول موضوع الاتصال الداخلي ودوره في تحسين الاداء الوظيفي.

-الدراسة الثانية:

ريم بنت عمر بن منصور الشريف "دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي"، دراسة تطبيقية على الموظفين الإداريات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة، رسالة ماجستير في الإدارة العامة، قسم الإدارة العامة كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، السعودية، 2013.

هدفت هذه الدراسة توضيح مستوى تركيز إدارة التطوير على تحسين أداء العاملين وشرح طبيعة العلاقة بين الإدارة التطوير والإدارات الأخرى قد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي وتم اختيار العينة المقدره ب 241 موظفا بجامعة عبد العزيز عن طريق العينة العشوائية البسيطة.

وتوصلت الباحثة الى مجموعة نتائج وهي:

- اتفق مجتمع الدراسة على قيام إدارة التطوير الإداري بالدور الذي تسعى لتحقيقه بالتعاون مع كل الإدارات والاقسام داخل الجامعة.
 - للتطوير أثر كبير على أداء العاملين في كل إدارة.
 - عدم وجود مشاركة بين الإدارة العليا والعاملين في عملية التغيير.
 - عدم وجود متابعة وعناية بالمعدات والأجهزة والأدوات المكتبية المستعملة في الجامعة وعدم إعداد دراسات لترشيد استعمالها.
- الدراسات المحلية :

قبايلي حياة، "دراسة بعنوان استراتيجية الاتصال الداخلي في المنظمة – دراسة حالة – الشركة الوطنية لإنجاز القنوات"، مذكرة ماجستير تخصص تسيير المنظمات قسم العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2006-2007.

تهدف هذه الدراسة الى ابراز الدور والمكانة التي أصبح يحتلها الاتصال الداخلي في المنظمة وإبراز العلاقة الموجودة بين الاتصال الداخلي وهوية المنظمة وتأثير المتبادل بينهما.

وقد اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم اختيار العينة العشوائية المتمثلة في 50 عامل من إطارات واعوان التحكم واعوان التنفيذ. وتوصلت هذه الدراسة الى اهم نتائج التالية:

- وجود دائرة الاتصال الداخلي والعلاقات الخارجية ووجود مسؤول عن هذه الدائرة ملم بجميع جوانب الاتصال.
- نقص الكفاءات الشبابية وهذا ما يدل على ضعف سياسة التوظيف التي تنتهجها الشركة بالنسبة لمشاكل الاتصال فكل جزء في هذه المنظمة يقوم بحل مشاكله فقط.
- استراتيجية الاتصال ليس لها أهمية كأهمية الاستراتيجيات الأخرى حيث لا يوجد أي تشخيص مسبق لهذه العملية.
- الاتصال الداخلي هو الركيزة الأساسية للكثير من الاعمال في المنظمة ولا يمكن التكلم عن الوظائف وعمليات الإدارة دون التكلم عن الاتصال الداخلي.

التعقيب على الدراسات السابقة:

تمت الاستفادة من هذه الدراسات من ناحية المراجع وكذا المنهج وطريقة الخوض في الموضوع مع المعلومات وتعريفات الهامة، فجاءت دراستنا مختلفة من حيث المؤسسة الدراسة وهي مؤسسة النقل عبر خط ترامواي نقل عبر السكك الحديدية ومعرفة الجديدة بآليات الاتصال الداخلي في تحفيز وجودة الأداء الوظيفي لدى هذه المؤسسة.

7. المنهج الدراسة:

المنهج الوصفي:

"هو الوصف الدقيق والتفصيلي للظاهرة أو موضوع محدد على صورة نوعية أو كمية رقمية، وقد يقتصر هذا المنهج على وضع قائم في فترة زمنية محددة أو تطوير يشمل فترات زمنية محددة".

يعرف أيضا بأنه "مجموعة الطرق التي يتمكن الباحث من خلالها وصف الظواهر العلمية والظروف المحيطة بها في بيئتها والمجال العلمي الذي تنتمي إليه، وتصور العلاقة بينها وبين الظواهر الأخرى المؤثرة والمتأثرة فيها، كما تصور شكل العلاقة بين متغيراتها باستخدام أساليب وأدوات البحث العلمي التي تلائم الأهداف التي يسعى الباحث لتحقيقها من وراء استخدام هذا المنهج¹⁵.

8. تقنيات جمع البيانات:

تم استخدام استمارة الاستبيان كأداة ووسيلة رئيسية لجمع البيانات، وذلك راجع لما توفره ممن جهد ووقت وتكلفة، واهتمامها بالحجم الكبير، حيث تساعد في جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات والبيانات في وقت قصير.

- تعريف استمارة الاستبيان:

"هي مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين، يتم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو يجري تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها، وبواسطتها يمكن التوصل الى حقائق جديدة عن الموضوع أو التأكد من معلومات متعارف عليها لكنها غير مدعمة بحقائق¹⁶".

وكذلك تعرف بأنها "وسيلة للحصول على إجابات على أسئلة وذلك باستعمال استمارة يقوم المجيب بتكوين الإجابات عليها حيث تعتبر وسيلة مناسبة لجمع البيانات المحددة أو الحصول على آراء واتجاهات المجيبين بخصوص متغيرات البحث"¹⁷. ولقد مرت عملية إعداد وإنجاز استمارة الاستبيان بعدة مراحل الى أن أصبحت جاهزة للتوزيع كما يلي:

- لمرحلة الأولى: تم فيها إعداد استمارة مبدئية ثم عرضها على الأستاذة المشرفة لإبداء ملاحظاته حولها.

- المرحلة الثانية: بعد إبداء الأستاذة المشرفة لرأيها وملاحظاتها للاستمارة، ثم إخضاعها للتحكيم من طرف بعض أساتذة قسم الاعلام والاتصال، بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة ورقلة.

¹⁵ محمد عبيدات وآخرون: منهجية البحث العلمي، "القواعد والمراحل والتطبيقات"، دار وائل للنشر والتوزيع، ط 2، عمان، 1999، ص

46.

¹⁶ عمار بوحوش، محمد محمود الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، ط 4، الجزائر، 2007،

ص 67.

¹⁷ ربيحي مصطفى عليان، البحث العلمي "أسسه، مناهجه، أساليبه، إجراءاته"، بيت الأفكار الدولية، الأردن، 2001، ص 9.

المرحلة الثالثة: تم فيها إدخال التعديلات اللازمة على الاستمارة، بناء على ملاحظات الأساتذة المحكمين، وبموافقة الأستاذة المشرفة، حيث تم تغيير بعض الأسئلة وحذفها وإضافة أخرى، وبعد إجراء التعديلات النهائية ضمت استمارة البحث سؤالاً منها المغلقة والمفتوحة موزعين على ثلاثة محاور.

المرحلة الرابعة: توجهت بعدها إلى مؤسسة سيطرة ورقلة وتوزيع الاستمارات.

9. مجتمع البحث والعينة دراسة:

يتمثل مجتمع دراستنا في 50 عامل وعاملة في شتى رتب ومناصب الإدارية داخل مؤسسة سيطرة ورقلة من أصل 500 عامل كلي في مؤسسة بنسبة 10% من النسبة الكلية.

10. المقرب النظري للدراسة:

تعرف النظرية على أنها " قالب فكري منظم يبدأ بمجموعة من التحليلات العقلية (قروض عملية) تقوم بربط مجموعة من المتغيرات تعين الباحث على تفسير العلاقات بين هذه المتغيرات تفسيراً منهجياً"، وأن فكرة النظرية البنائية الوظيفية كانت سابقة في علوم الحياة وعلم النفس والأنثروبولوجيا الحضارية، ذلك لأنه يتناول الوظائف التي تقوم بها أعضاء الكائن الحي على أنه نسق يكون من مكونات متساندة وظيفياً.¹⁸

وتقوم النظرية البنائية الوظيفية من منطلق أنه في أي مجتمع هناك عوامل أو قوى اجتماعية تتفاعل بطرق محددة وتمتيزة لخلق نظام قوي يستخدم لأداء وظائف متعددة ومتنوعة تسهم في إعداد تشكيل هذا المجتمع.¹⁹

فالبنائية تشير إلى تحديد عناصر والعلاقات التي تقوم بين هذه العناصر الوظيفية فتحدد الأدوار التي يقوم بها كل عنصر في علاقته بالتنظيم الكل وهو مدى مساهمة العنصر في النشاط الاجتماعي الكلي²⁰ ، ولقد نصت البنائية الوظيفية إلى تفسير التوازن والاستقرار في المجتمع، حيث نظرت إلى المجتمع كبناء مستقر وثابت يتألف من مجموعة عناصر متكاملة مع بعضها البعض.²¹

وتقوم النظرية البنائية الوظيفية على مجموعة من الفروض وهي:
- النظر إلى المجتمع على أنه نسق مكون من مجموعة من العناصر²².

¹⁸ غني ناصر حسين القرشي، النظرية لعلم الاجتماع، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص160-161

¹⁹ بسام عبد الرحمان المشابقة، نظريات الاتصال، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2015، ص203

²⁰ مي عبد الله: نظريات الاتصال، ط1، دار النهضة العربية، 2006، ص175.

²¹ عبد الكريم الحوراني: النظرية المعاصرة في علم الاجتماع (التوازن التفاضلي صيغة من الوظيفة في الصراع)، ط1، دار المجدلوي للنشر

والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص185.

²² مي عبد الله، مرجع سبق ذكره، ص185

- العناصر المؤلفة للنسق الاجتماعي فيما بينها تبادل التأثير والتأثر بغية تحقيق حاجات النسق الاجتماعي.²³
- يتجه هذا المجتمع في حركته نحو التوازن وبمجموع عناصره تضمن استمرار ذلك بحث لوحداث أي المخلل في هذا التوازن فإن القوى الاجتماعية سوف تنشط لاستعادة هذا التوازن.²⁴
- لا يستطيع احد فهم أي جزء منفرد إلا بإرجاعه إلا النظام الأوسع الكلي والذي بشكل جزء منه.²⁵

وقد وجهت عدة انتقادات لهذه النظرية من جانب رواد نظرية الصراع حيث أنها أهملت العديد من مظاهر الخلل والصراع أو على الأقل التعارض بين مكونات النسق وأهدافه العامة والتي هي من مظاهر الخلل الوظيفي²⁶، حيث اهتمت نظرية البنائية الوظيفية بالتوازن والتكامل من أجل استمرار النسق وأهملت اختلاف وتعارض أهداف الأنساق الجزئية إن كانت تتماشى مع النسق العام أم لا وهذا ما يؤدي إلى الخلل الوظيفي.

²³ احمد عياد، مدخل لمنهجية البحث الاجتماعي، ط2، ديوان المطبوعات، الجزائر، 2009، ص49.

²⁴ مي عبد الله، مرجع السابق، ص185

²⁵ عبد الله محمد عبد الرحمان، النظرية في علم الاجتماع (الجزء 2-النظرية السوسولوجية المعاصرة دار المعرفة الجامعية، لبنان، ص20).

²⁶ عبد الله محمد عبد الرحمان، المرجع نفسه، ص23

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

1/ تمهيد

2/ تفريغ البيانات وتحليلها

3/ استنتاجات العامة لدراسة

4/ توصيات والاقتراحات

5/ خلاصة الفصل

6/ خاتمة

تمهيد

بعد أن تطرقنا في الفصل السابق إلى المفاهيم الاتصال الداخلي، ولقياس هذه المفاهيم قمنا بإسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي وحاولنا القيام بدراسة حالة على موظفي مؤسسة سيترام ورقلة، ولدراسة أعمق وأكثر تفصيل لهذا الفصل تم تقسيمه إلى مبحثين هما:

✓ المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية: سوف نتطرق في هذا

المبحث إلى التعرف على منهج الدراسة، وكذا الأدوات المستعملة في جمع البيانات.

✓ المبحث الثاني: النتائج ومناقشتها: سوف نتطرق في هذا المبحث إلى نتائج الدراسة

ومناقشتها.

الأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع هذه الدراسة موظفين العاملين بمؤسسة سترام ورقلة بمختلف أصنافهم ومستوياتهم الدراسية، أما بالنسبة للعينة فقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة، وبناءا عليها تم تحديد عينة الدراسة في 50 استمارة شملت الفئة المعنية.

ثانياً: الأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة

للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي، حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS النسخة 25 عن طريق تفرغ بيانات قوائم الاستبيان في SPSS وهذا للتوصل إلى ما يلي: مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وتكراراتها

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات:

في هذا البحث يتم الاعتماد على الاستبيان بشكل كبير كوسيلة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة.

أولاً: الاستبيان:

حيث خصص لمعرفة مدى تصورات المواطنة الرقمية لدى الطالب الجامعي:

الجزء الأول: يتعلق بالمعلومات الشخصية لعينة الدراسة مثل (الجنس، العمر، المستوى الدراسي).

الجزء الثاني: يتعلق واقع الاتصال الداخلي في مؤسسة سترام ورقلة، ومقسم إلى 10 أسئلة.

الجزء الثالث: يتعلق وسائل الاتصال الداخلي في المؤسسة ومقسم إلى 08 أسئلة.

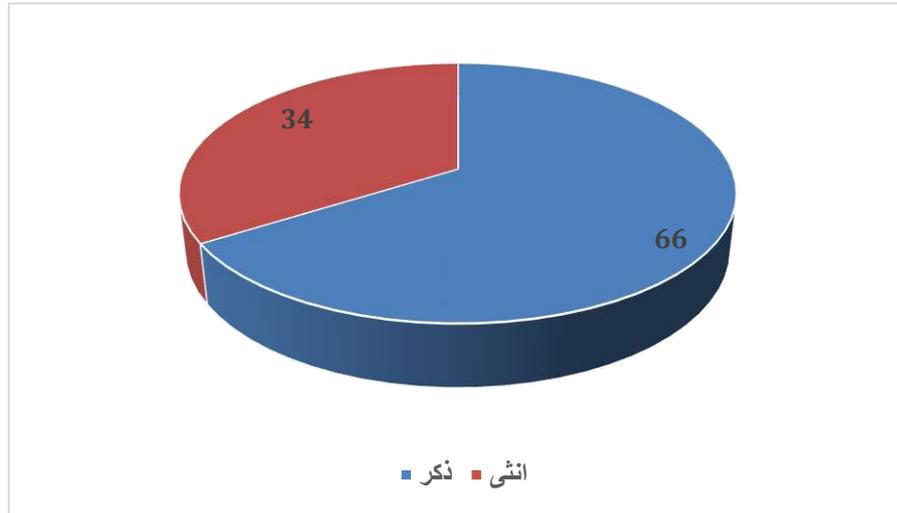
الجزء الرابع: يتعلق المعوقات التي تواجه الاتصال الداخلي في مؤسسة سترام ورقلة، ومقسم بدوره إلى 8 أسئلة.

صدق المحكمين: ولغرض معرفة مدى وضوح أسئلة الاستبيان فقد تم عرضها على الأستاذ المشرف للتعرف على توجيهاته، وكذلك أساتذة متخصصين في مجال العلوم الاجتماعية والإنسانية ومنهم متخصصين في الأساليب الإحصائية ومعالجة البيانات وقد تم اخذ النصائح والتصحيحات المقدمة بعين الاعتبار، لذا قمنا بحذف وتعديل بعض العبارات وبعد ذلك تم صياغة العبارات بشكل ملائم وأكثر وضوحاً وبساطة لتظهر في شكلها النهائي.

الجدول رقم 1 يمثل توزيع العينة حسب الجنس

الجنس		
الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
ذكر	33	66,0
انثى	17	34,0
المجموع	50	100,0

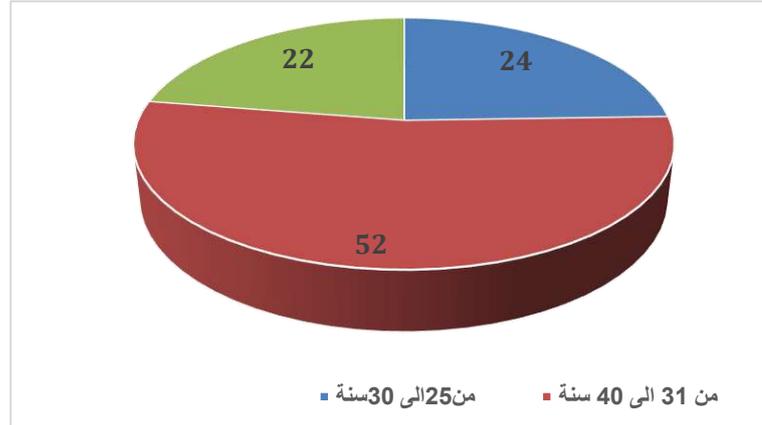
نلاحظ في جدول أن جنس الذكور أعلى نسبة ب 66%، تليها نسبة الإناث ب 34%، وهذا راجع إلى مجتمع الدراسة حيث يتواجد فيه الذكور أكثر من الإناث، وهذا يعكس على طبيعة عمل المؤسسة يتطلب الذكور أكثر خاصة في الأعمال خارج المؤسسة على عكس الإناث أغلب أعمالهم داخل إدارة المؤسسة.



الجدول رقم 2 يمثل توزيع العينة حسب السن

نسبة مئوية	تكرار	
24,0	12	من 25 الى 30 سنة
52,0	26	من 31 الى 40 سنة
22,0	21	من 41 الى 50 سنة
100,0	50	المجموع

يوضح الجدول أن الفئة العمرية الأكثر المتواجد في المؤسسة هي من 31 إلى 40 سنة بنسبة 52%، تليها الفئة العمرية من 25 إلى 40 سنة بنسبة 24%، تقبلها من 41 إلى 50 سنة بنسبة 22%. وما يفسر أن المؤسسة تستقطب العاملين من مختلف الأعمار و الفئة أكثر استقطاب هي فئة الشباب.

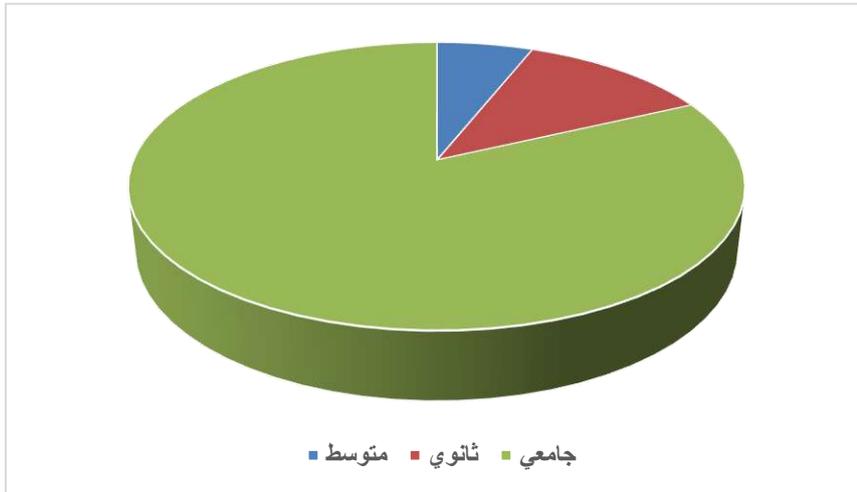


الشكل رقم 2 يمثل توزيع العينة حسب السن

الجدول رقم 3 يمثل توزيع العينة حسب المستوى.

المستوى التعليمي		
نسبة مئوية	تكرار	
6,0	3	متوسط
12,0	6	ثانوي
82,0	41	جامعي
100,0	50	المجموع

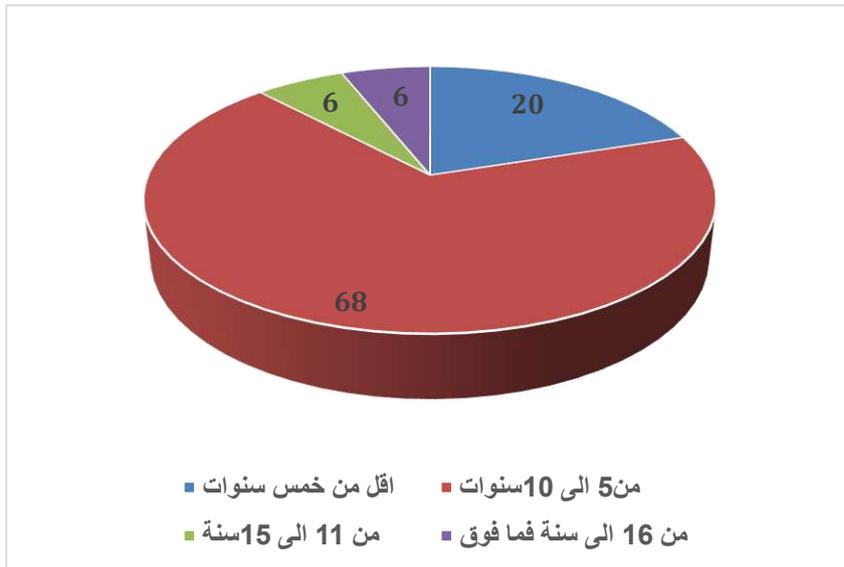
يوضح هذا الجدول أن المستوى التعليمي للموظفين اغلبيهم مستوى جامعة بنسبة 82.0%، وتليها نسبة 12.0% موظفين ذات مستوى ثانوي، تقبلها نسبة 6.0% مستوى متوسط، وهذا راجع إلى وظائف المؤسسة التي تتطلب عمال ذات مستوى تعليمي جامعي، كما قد يفسر ان المؤسسة تتمتع بمؤهلات بشرية علمية لديها قدرة على إدارة المؤسسة وحل الأزمات.



الجدول رقم 4 يمثل توزيع العينة حسب الاقدمية في مهنة

الاقدمية في مهنة		
نسبة مئوية	تكرار	
20,0	10	اقل من خمس سنوات
68,0	34	من 5 الى 10 سنوات
6,0	3	من 11 الى 15 سنة
6,0	3	من 16 الى سنة فما فوق
100,0	50	المجموع

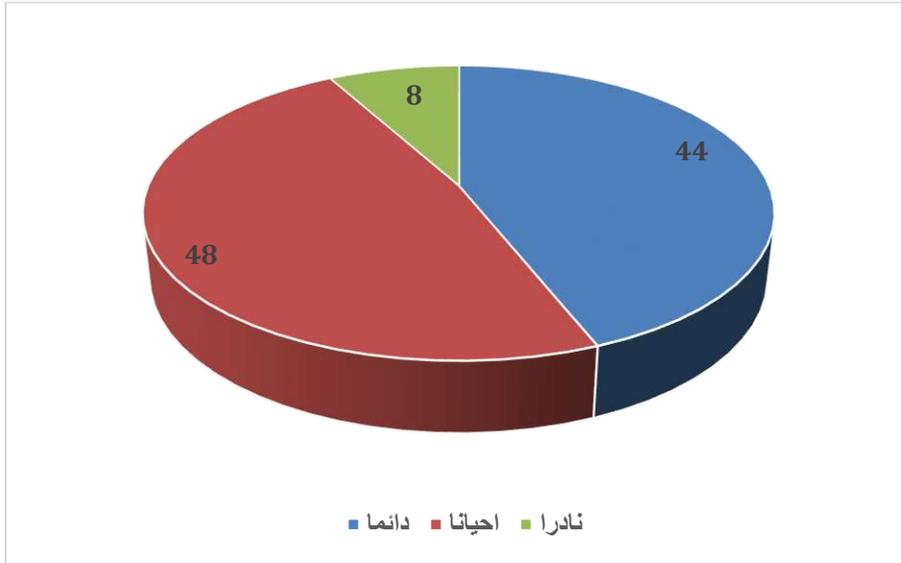
نلاحظ في الجدول أن



الجدول رقم 5 يمثل توزيع العينة حسب تتصل بالإدارة مؤسستك

تتصل بالإدارة مؤسستك		
نسبة مئوية	تكرار	
44,0	22	دائما
48,0	24	احيانا
8,0	4	نادرا
100,0	50	المجموع

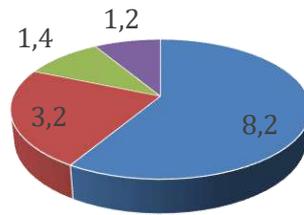
يوضح الجدول ان اتصال بإدارة المؤسسة أحيانا بنسبة 48.0%، وتليها دائما بنسبة 44.0%، تقبلها أضعف نسبة 8.0%، وهذا راجع إلى القائمين على إدارة المؤسسة حيث ساهم تواصل والوصول إلى الموظفين لخلق التفاعل في وسط المؤسسة مما يخلق نظام قوي متعدد الوظائف ومتنوع.



تتصل بإدارة مؤسستك من اجل		
نسبة مئوية	تكرار	
24,0	12	تقديم شكاوي
12,0	6	تقديم الاقتراحات
10,0	5	تبليغ بمستجدات وقرارات
10,0	5	لتحسين العمل
44,0	22	تلقي معلومات وتوجيهات من الادارة بخصوص العمل
100,0	50	المجموع

الجدول رقم 6 يمثل توزيع العينة حسب تتصل بإدارة مؤسستك من اجل

يوضح الجدول أسباب اتصال الموظفين بإدارة المؤسسة من اجل تلقي المعلومات وتوجيهات من الإدارة بخصوص العمل حيث كانت النسبة ب 44.0%، وتليها نسبة 24.0% يتصلون بالمؤسسة من اجل تقديم شكاوى، وتقبلها نسبة 12.00% يتصلون من اجل تقديم اقتراحات، ويقبلها بدلين متساويين تبليغ بمستجدات وقرارات والآخر لتحسين العمل بنسبة 10.0%، وهذا راجع إلى طبيعة وظائف العمال بالمؤسسة حيث تتعدد مهام الموظفين داخل المؤسسة مما يفسر ان نوع الاتصال التي تعتمد عليه إدارة المؤسسة هو اتصال ذو طابع رسمي أو تنظيمي.

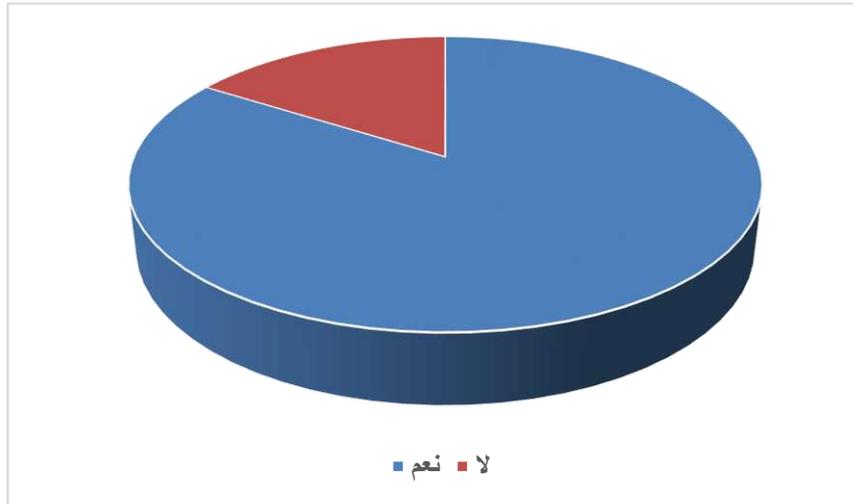


- تقديم شكاوي
- تقديم الاقتراحات
- تبليغ بمستجدات وقرارات
- لتحسين العمل
- تلقي معلومات وتوجيهات من الادارة بخصوص العمل

الجدول رقم 7 يمثل توزيع العينة حسب يساهم الاتصال الداخلي في تسهيل مهامك

يساهم الاتصال الداخلي في تسهيل مهامك		
نسبة مئوية	تكرار	
84,0	42	نعم
16,0	8	لا
100,0	50	المجموع

يبين هذا الجدول أن الاتصال الداخلي يساهم في تسهيل مهام الموظفين حسب رأي الموظفين بنسبة 84.0%، وهذا راجع إلى مشاركة الاتصالية داخل المؤسسة حيث ساهمت في خلق تفاعل وسهلت من مهام الموظفين وهذا ما قد يساعد في خلق بناء وظيفي كما أشرت إليه نظرية بنائية الوظيفية في أحد فروضها " العناصر المؤلفة للنسق الاجتماعي فيما بينها تبادل التأثير والتأثر بغية تحقيق حاجات النسق الاجتماعي".



رقم 7
توزيع

الجدول
يمثل

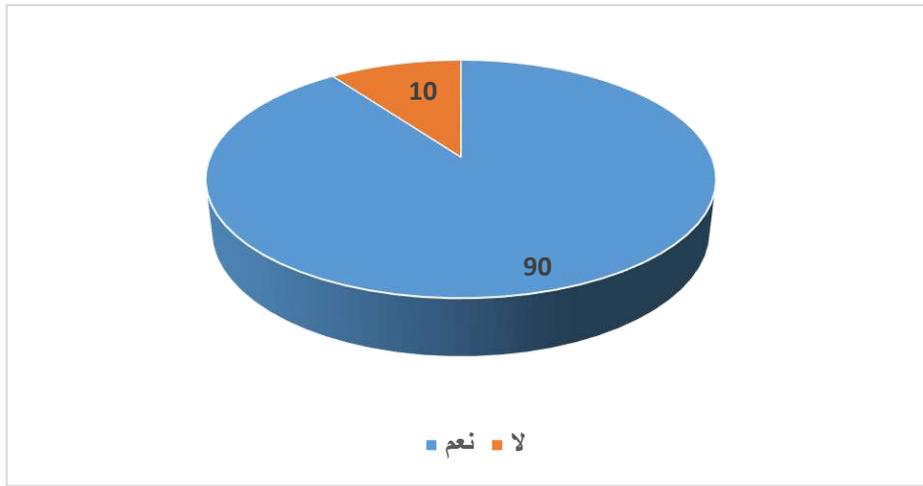
العينة حسب يساهم الاتصال الداخلي في تسهيل مهامك.

الجدول رقم 8 يمثل توزيع العينة حسب هناك نقاش بينك وبين زملائك

هناك نقاش بينك وبين زملائك

نسبة مئوية	تكرار	
90,0	45	نعم
10,0	5	لا
100,0	50	المجموع

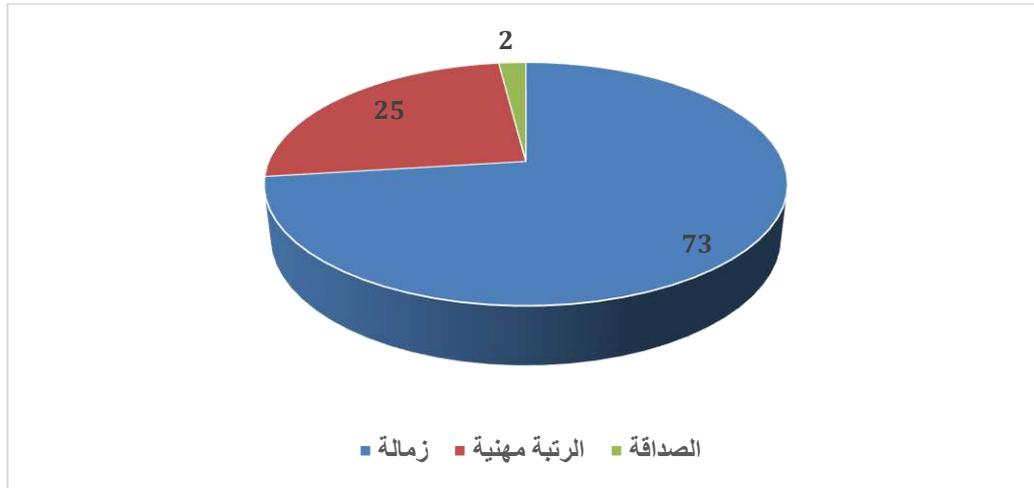
يوضح هذا الجدول أن هناك نقاش بين الموظفين وزملائهم بنسبة 90% من الموظفين اختاروا نعم، بينما 10% من الموظفين اختاروا لا، وهذا يفسر ان هناك علاقة تواصل وتفاعل بين الموظفين مما يعزز من توازن نظام المؤسسة ويخلق روح التعاون فيما بينهم.



الجدول رقم 9 يمثل توزيع العينة حسب على أي أساس تكون العلاقة بين العمال

على أي أساس تكون العلاقة بين العمال		
نسبة مئوية	تكرار	
73	36	زمالة
25	12	الرتبة مهنية
2	1	الصدقة
100	49	المجموع

يوضح الجدول أن أغلب الموظفين يرون أن تكون العلاقة بينهم على أساس زمالة بنسبة 72.0%، تليها نسبة 24.0% من الموظفين يرون تكون العلاقة بينهم على أساس الرتب المهنية، تقبلها نسبة 2.0% من الموظفين يرون تكون العلاقة بينهم على أساس الصدقة، بينما هناك 2% من العينة لم تجيب على السؤال المجموعة، وتفسر هذه نتيجة أنه يوجد بين الموظفين علاقة عمل فقط وهذا قد يرجع إلى طبيعة اتصال فيما بينهم ذات طابع رسمي تنظيمي.

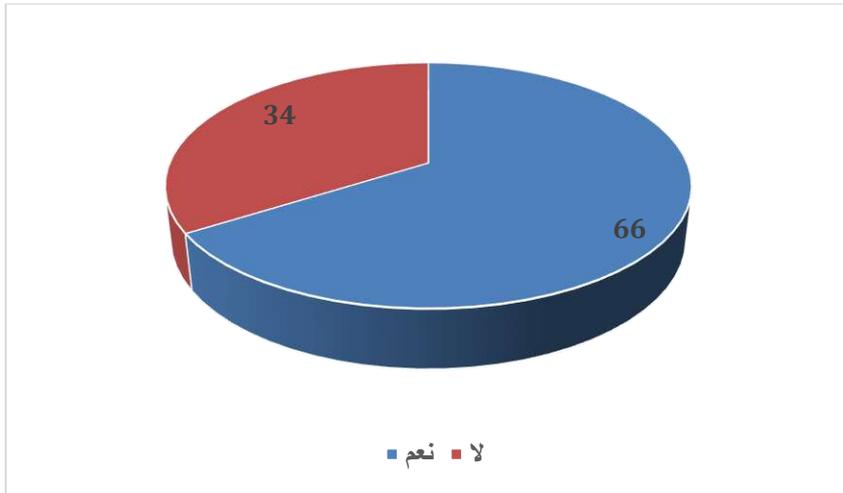


الشكل رقم 9 يمثل توزيع العينة حسب على أي أساس تكون العلاقة بين العمال

الجدول رقم 10 يمثل توزيع العينة حسب يسمح لك المجال للعمل بكل حرية

يسمح لك المجال للعمل بكل حرية		
نسبة مئوية	تكرار	
66,0	33	نعم
34,0	17	لا
100,0	50	المجموع

يوضح الجدول أن أغلبية الموظفين يشعرون بالحرية في مجال العمل بنسبة 66.0%، وتليها نسبة 34.0% لا يشعرون بحرية في مجال العمل، وهذه نتيجة تفسر أن التواصل داخل المؤسسة تواصل فعال مما يسمح من تنمية ثقافة التواصل لدى الموظفين ويخلق لهم الحرية في مجال العمل، أما نسبة الأقل يمكن أنها تواصلها محدود مع الزملاء والإداريين لهذا لا تشعر بالحرية.

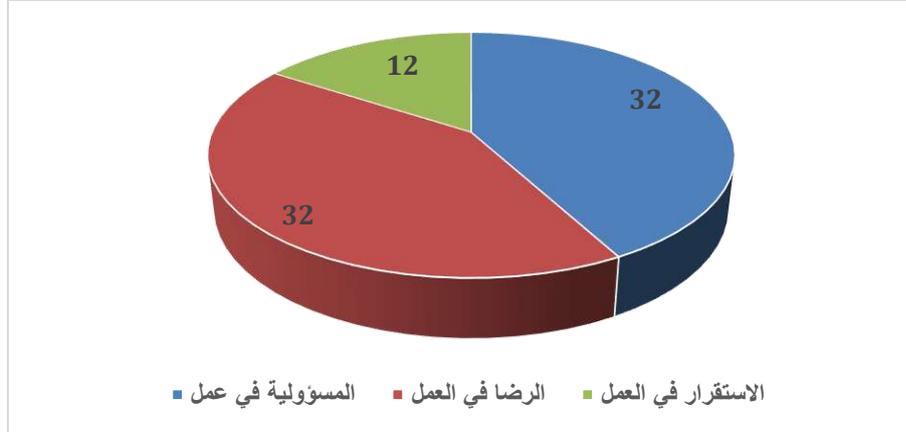


الجدول رقم 10 يمثل توزيع العينة حسب يسمح لك المجال للعمل بكل حرية.

الجدول رقم 11 يمثل توزيع العينة حسب اذا كانت اجابتك بنعم يمنحك ذلك بالشعور ب:

اذا كانت اجابتك بنعم يمنحك ذلك بالشعور ب:		
نسبة مئوية	تكرار	
32,0	16	المسؤولية في عمل
32,0	16	الرضا في العمل
12,0	6	الاستقرار في العمل
100	38	المجموع

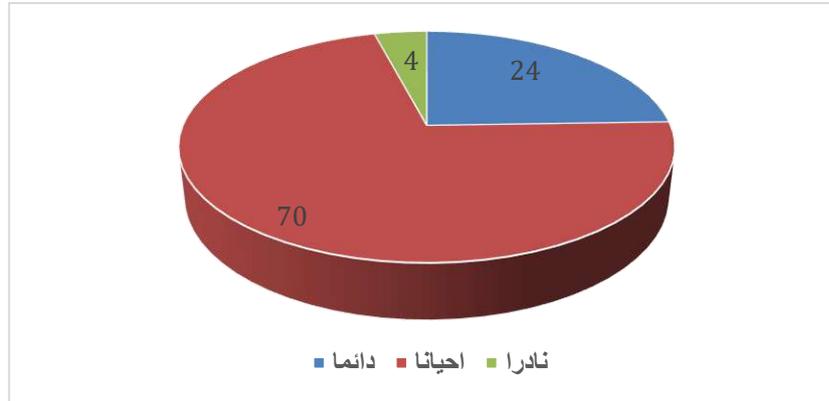
يوضح الجدول أن أغلبية الموظفين يرون أن مجال العمل يمنح الشعور بالمسؤولية في العمل بنسبة 32.0% حيث نسبة 32.0% كذلك يرون ان مجال العمل يمنح الرضا في العمل، تليها أقل نسبة 12.0% يرون أن مجال العمل يمنح الاستقرار في العمل، بينما نسبة 24.0% من العينة لم تجيب على سؤال وهذه النتيجة تفسر أن ثقافة التواصل داخل المؤسسة تخلق نسق ونظام قوي قائم على تعاون والتفاعل.



الجدول رقم 12 يمثل توزيع العينة حسب تؤخذ الاقتراحات ووجهات نظرك بعين الاعتبار لدى مسؤولك في المؤسسة.

تؤخذ الاقتراحات ووجهات نظرك بعين الاعتبار لدى مسؤولك في المؤسسة		
نسبة مئوية	تكرار	
24,0	12	دائما
70,0	35	احيانا
4,0	2	نادرا
100	49	المجموع

يبين الجدول أن أغلب الموظفين بنسبة 70.0% يرون أنهم احيانا ما تؤخذ الاقتراحات و توجهات بعين الاعتبار لدى مسؤوليهم في المؤسسة، تليها نسبة 24.0% من الموظفين يرون دائما ما تأخذ الاقتراحات و توجهات بعين الاعتبار لدى مسؤوليهم في المؤسسة، وتقبلها نسبة 4.0% من الموظفين يرون أن نادرا ما تأخذ الاقتراحات و توجهات بعين الاعتبار لدى مسؤوليهم في المؤسسة، وهذا ما يفسر أن مستوى التواصل بين الموظفين والمسؤولين مستوى متوسط وقد يرجع هذا عدم مشاركة المسؤولين لآراء وأفكار الموظفين، لهذا وجب على المؤسسة أن تعزز من قيم التواصل مع موظفيها مما قد يساهم من رفع مستوى المؤسسة.



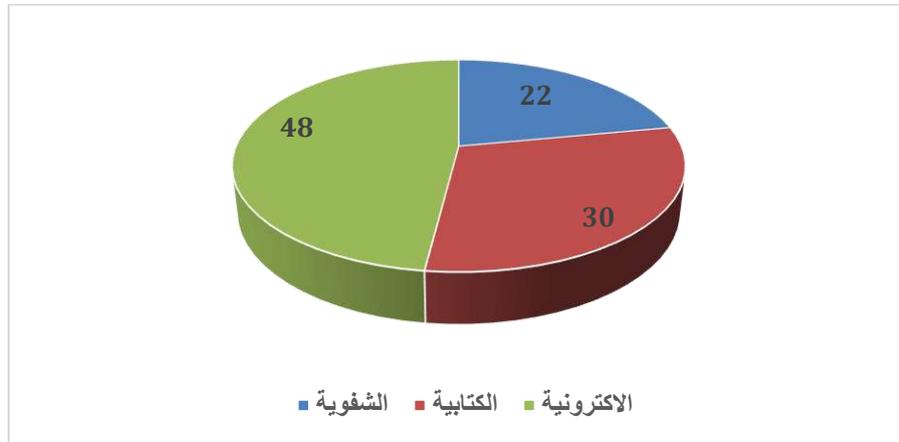
الجدول رقم 12

يمثل توزيع العينة حسب تؤخذ الاقتراحات ووجهات نظرك بعين الاعتبار لدى مسؤولك في المؤسسة.

الجدول رقم 13 يمثل توزيع العينة حسب وسائل الاتصال المستخدمة في مؤسستك

وسائل الاتصال المستخدمة في مؤسستك		
نسبة مئوية	تكرار	
22,0	11	الشفوية
30,0	15	الكتابية
48,0	24	الالكترونية
100,0	50	المجموع

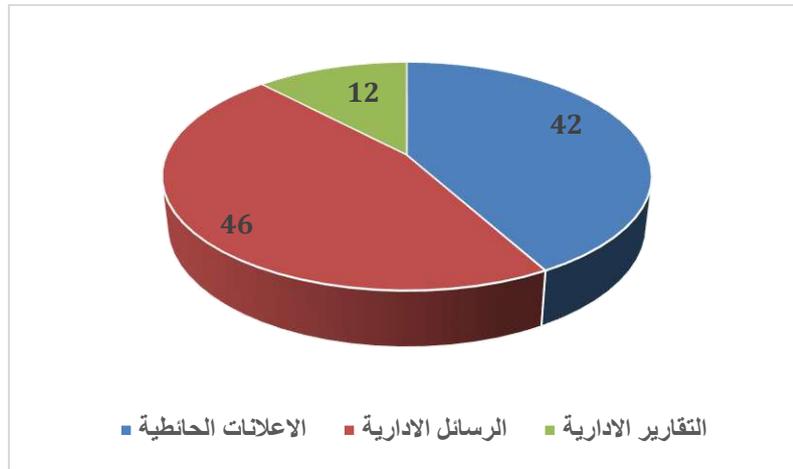
يوضح الجدول أن أغلب الوسائل المستخدم في المؤسسة هي وسائل الكترونية بنسبة 48.0%، تليها نسبة 30.0% تستخدم وسائل كتابية، وتقبلها 22.0% تستخدم وسائل شفوية، وتفسر هذه النتيجة ان المؤسسة تعتمد على الرقمنة أكثر أثناء التواصل مما تسهل من عملية تواصل وتعزز التواصل فيما بينها، أما استخدامها لوسائل الكتابية يمكن أنها تستخدمها أثناء تدوين وتوثيق وثائق خاصة بالمؤسسة او الآن الاتصال بحاجة إلى وسائل كتابية.



الجدول رقم 14 يمثل توزيع العينة حسب الوسيلة الاتصالية الأكثر استعمالاً داخل مؤسستك.

الوسيلة الاتصالية الأكثر استعمالاً داخل مؤسستك		
نسبة مئوية	تكرار	
42,0	21	الاعلانات الحائطية
46,0	23	الرسائل الادارية
12,0	6	التقارير الادارية
100,0	50	المجموع

يبين الجدول أن الوسيلة الاتصالية أكثر استعمالاً داخل المؤسسة الرسائل الادارية على حسب رأي الموظفين بنسبة 46.0% ، تليها نسبة 42.0% يرون ان الوسيلة الاتصالية الأكثر استعمالاً داخل المؤسسة هي الاعلانات الحائطية ، تقبلها نسبة 12.0% من الموظفين يرون أن الوسيلة الاتصالية أكثر استعمالاً داخل المؤسسة هي التقارير الإدارية، وهذا مايفسر أن المؤسسة تهدف على المحافظة على التواصل بين موظفيها بشكل منتظم و متواصل و بطريقة سهلة و سريعة من أجل الحفاظ على نسق ونظام المؤسسة و وضعه في المسار الصحيح.



الشكل رقم 14 يمثل توزيع العينة حسب الوسيلة الاتصالية الأكثر استعمالاً داخل مؤسستك.

الجدول رقم 15 يمثل توزيع العينة حسب في نظرك ما هي ما هي مميزات استخدام الاتصال الكتابي في مؤسستك.

في نظرك ما هي ما هي مميزات استخدام الاتصال الكتابي في مؤسستك		
نسبة مئوية	تكرار	
42,0	21	تتيح امكانية الرجوع اليها في اي وقت
58,0	29	توثيق المعلومات التي تتضمنها الرسالة
100,0	50	المجموع

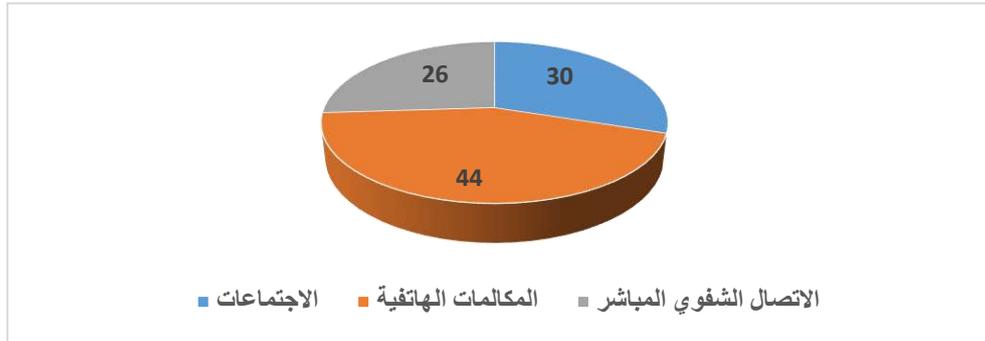
يوضح هذا الجدول أن مميزات استخدام الاتصال الكتابي في مؤسسة من نظرة الموظفين، وكانت أعلى نسبة هي 58.0% من الموظفين ينظرون ان مميزات استخدام الاتصال الكتابي في مؤسسة هي توثيق المعلومات التي تتضمنها الرسالة، وتليها نسبة 42.0% من الموظفين ينظرون إلى مميزات استخدام الاتصال الكتابي في مؤسسة يتيح امكانية الرجوع اليها في أي وقت، كما نلاحظ نسب المتبادلين متقاربين وهذا راجع إلى اهمية الاتصال الكتابي حيث يمنح الموظفين الدقة والوضوح وسهولة وفهم و القدرة على رجوع للرسالة و يعزز من مصداقية التواصل بين الموظفين.



الجدول رقم 15 يمثل توزيع العينة حسب وسائل الاتصال الشفوية الأكثر استعمالاً داخل المؤسسة.

وسائل الاتصال الشفوية الأكثر استعمالاً داخل المؤسسة		
نسبة مئوية	تكرار	
30,0	15	الاجتماعات
44,0	22	المكالمات الهاتفية
26,0	13	الاتصال الشفوي المباشر
100,0	50	المجموع

يوضح الجدول ان أغلب الموظفين بنسبة 44.0% يرون أن وسائل الاتصال الشفوية المستعمل داخل المؤسسة هي مكالمات هاتفية، وهذا ما قد يؤكد ان موظفين تجمعهم صداقة و روح أخوية لأن هذا النوع من الوسائل يعزز من قيم الانتماء و الثقافة التواصل، تليها نسبة 30.0% من الموظفين يرون أن وسائل الاتصال الشفوي الاكثر استعمالاً داخل المؤسسة هي الاجتماعات، وهذا ما قد يؤكد أنه يوجد نوع من تبادل الأفكار و الآراء و خبرات لأن هذه نوع من الوسائل يسمح بفتح مناقشة بين الموظفين و مسؤوليهم ، وتقبلها النسبة 26.0% من الموظفين يرون تستعمل في الاتصال الشفوي المباشر، مما قد يعزز من روح التعاون بين الموظفين.



الشكل

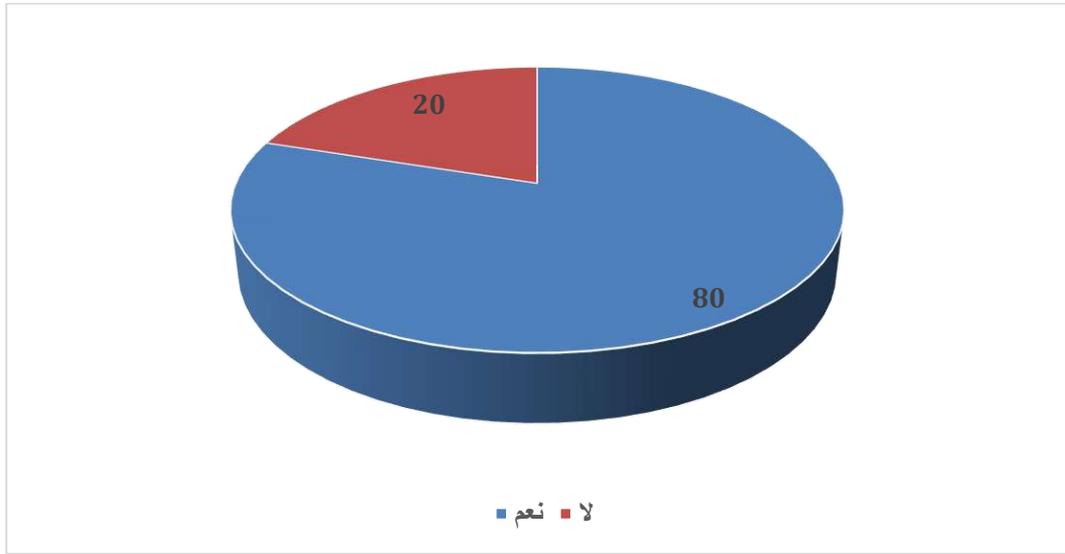
رقم 15 يمثل توزيع العينة حسب وسائل الاتصال الشفوية الأكثر استعمالاً داخل المؤسسة.

الجدول رقم 16 يمثل توزيع العينة حسب المحادثة الشفوية مع مديرك تساعدك على أداء عملك بكفاءة.

المحادثة الشفوية مع مديرك تساعدك على أداء عملك بكفاءة

نسبة مئوية	تكرار	
80,0	40	نعم
20,0	10	لا
100,0	50	المجموع

يوضح الجدول ان نسبة 80.0% من الموظفين يرون أن المحادثة الشفوية مع مديرهم تساعدهم على أداء عملهم بكفاءة، وتليها نسبة 20.0% يرون أن المحادثة الشفوية لا تساعدهم على أداء عملهم بكفاءة، وما يفسر أنه يوجد حوار بين المدير والموظفين مما يعزز الثقة في الموظفين ويساهم في تحسين العمل.

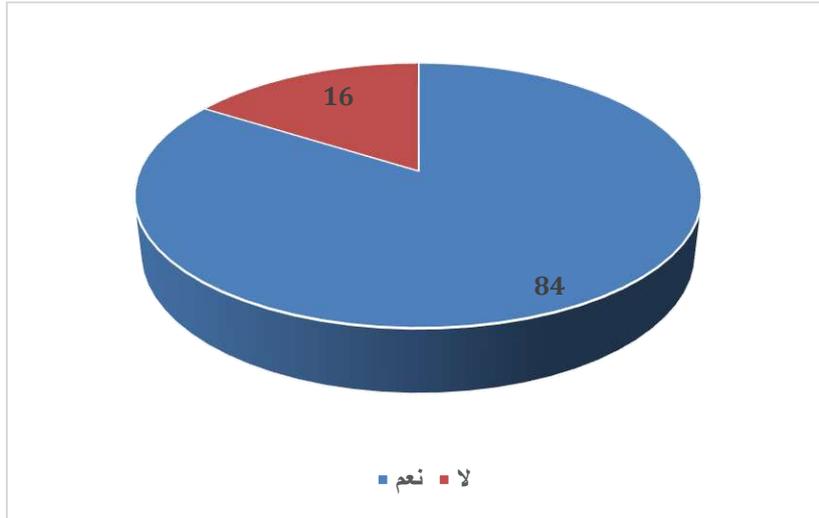


الشكل رقم 16 يمثل توزيع العينة حسب المحادثة الشفوية مع مديرك تساعذك على أداء عملك بكفاءة

الجدول رقم 17 يمثل توزيع العينة حسب الإعلانات وسيلة هامة في مؤسستك لإيصال التعليمات لك بسرعة.

الإعلانات وسيلة هامة في مؤسستك لإيصال التعليمات لك بسرعة		
نسبة مئوية	تكرار	
84,0	42	نعم
16,0	8	لا
100,0	50	المجموع

يوضح الجدول أن أغلب الموظفين بنسبة 84.0% يرون أن الاعلانات وسيلة هامة في المؤسسة لوصول التعليمات لهم بسرعة، تليها نسبة 16.0% من الموظفين يرون أن الإعلانات ليست وسيلة هامة في المؤسسة لوصول التعليمات بسرعة، وهذا راجع إلى أهمية الوسيلة الإعلانية وما تحمله من مميزات كما أنها تعتبر الوسيلة التجارية الأكثر تأثيراً في المستهلك، كما أن هذه النتيجة توضح لنا مدى وجود موظفين ذو كفاءة علمية.

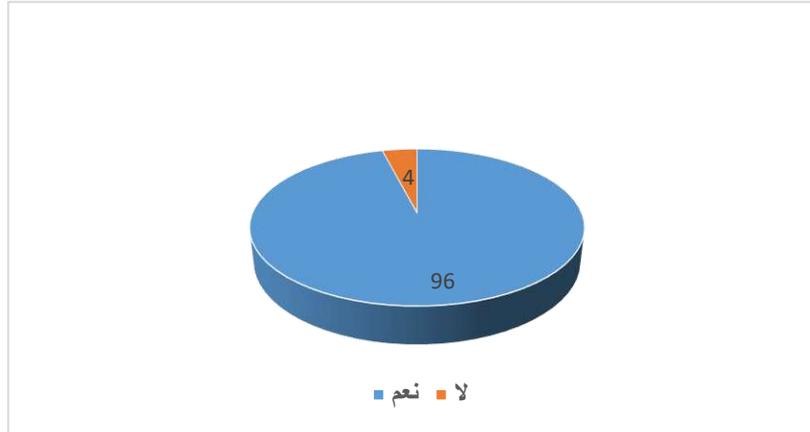


الشكل رقم 17 يمثل توزيع العينة حسب الإعلانات وسيلة هامة في مؤسستك لإيصال التعليمات لك بسرعة.

الجدول رقم 18 يمثل توزيع العينة حسب يسمح لك بإبداء رأيك في الاجتماعات.

يسمح لك بإبداء رأيك في الاجتماعات		
نسبة مئوية	تكرار	
96,0	48	نعم
4,0	2	لا
100,0	50	المجموع

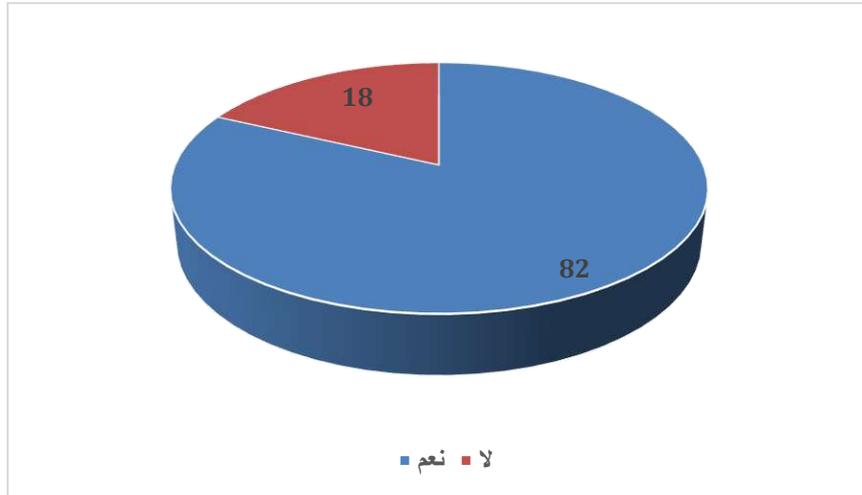
يوضح الجدول أن أغلبية الموظفين بنسبة 96.0% يرون أن الاجتماعات تسمح بإبداء رأيهم، بينما 4.0% يرون أنها لا تسمح الاجتماعات بإبداء رأيها، وتفسر هذه النتيجة أن المؤسسة ذات نسقة اجتماعي قائم على تبادل المعلومات والأفكار والخبرات والمهارات مما قد يحقق التوازن في نظام المؤسسة، وهذا ما قد اشترت اليه مسلمات النظرية البنائية الوظيفية " يتجه هذا المجتمع في حركته نحو التوازن بمجموعة عناصر تضمن استمرار ذلك.. فإن القوى الاجتماعية سوف تنشط لاستعادة هذا التوازن".



الجدول رقم 19 يمثل توزيع العينة حسب سبق وحصل سوء تفاهم بينك وبين زملائك في العمل.

سبق وحصل سوء تفاهم بينك وبين زملائك في العمل		
نسبة مئوية	تكرار	
82,0	41	نعم
18,0	9	لا
100,0	50	المجموع

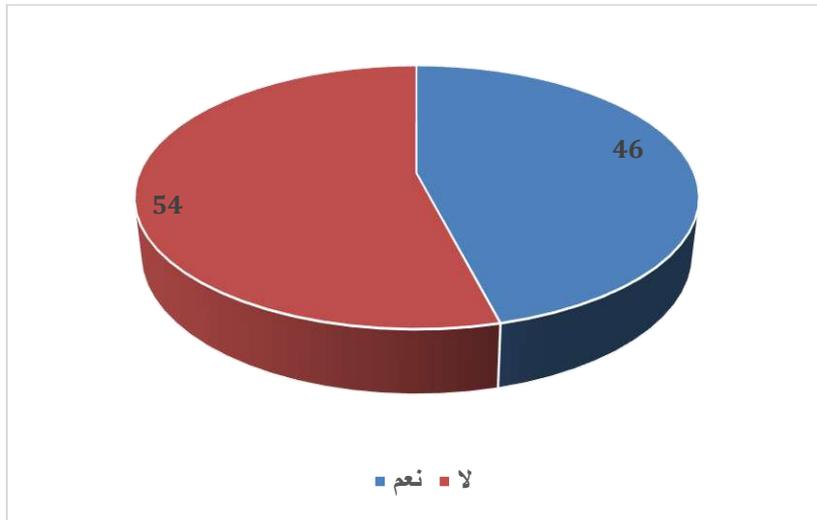
يوضح الجدول أن نسبة 82.0% سبق وان حصل سوء تفاهم بينه وبين زملائهم في العمل، بينما نسبة 18.0% لم يسبق لهم وأن حصل سوء تفاهم بينهم وبين زملائهم في العمل، وقد يرجع هذا سوء التفاهم إلى الضغوطات التي يعيها الموظفين في مجال العمل مما قد ينعكس سلبا على علاقاتهم بزملائهم.



الجدول رقم 20 يمثل توزيع العينة حسب تعرضت لصعوبات اتصالية اثناء عملك

تعرضت لصعوبات اتصالية اثناء عملك		
نسبة مئوية	تكرار	
46,0	23	نعم
54,0	27	لا
100,0	50	المجموع

يوضح الجدول أن نسبة 54.0% من الموظفين لم يتعرضوا لصعوبات اثناء اتصال بعملهم، وهذا قد يرجع ثقافة الاتصال لديهم والخبرة في مجال العمل، بينما نسبة 46.0% تعرضوا لصعوبات اتصالية اثناء عملهم، وهذا راجع لعدم الخبر في مجال العمل عدم وعيهم بريقة الاتصال، وهذا ما قد يتطلب من المؤسسة تعميم الخبر ل الاتصالية على كافة الموظفين وتوعيتهم بطريقة الاتصال أثناء الوظيفة.

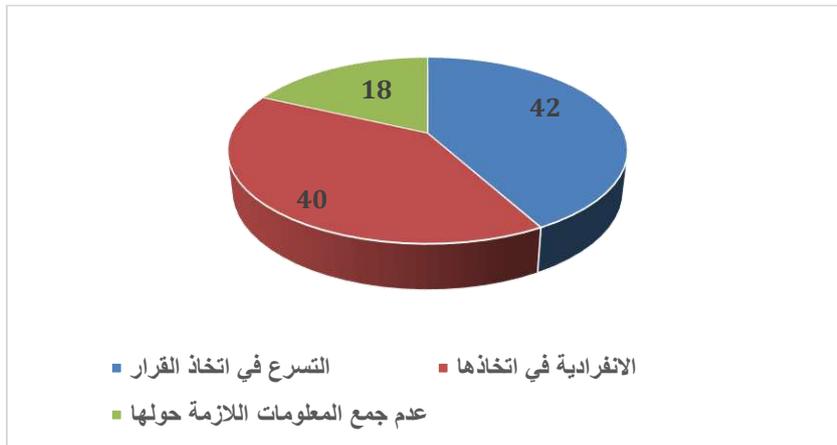


الشكل رقم 20 يمثل توزيع العينة حسب تعرضت لصعوبات اتصالية اثناء عملك.

الجدول رقم 21 يمثل توزيع العينة حسب أكثر العوامل المؤثرة سلبا على اتخاذ القرارات.

أكثر العوامل المؤثرة سلبا على اتخاذ القرارات		
نسبة مئوية	تكرار	
42,0	21	التسرع في اتخاذ القرار
40,0	20	الانفرادية في اتخاذها
18,0	9	عدم جمع المعلومات اللازمة حولها
100,0	50	المجموع

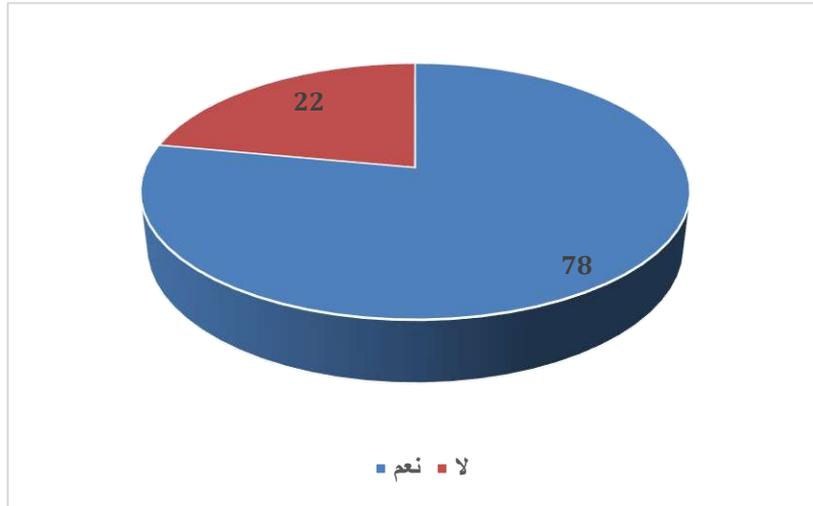
يوضح الجدول أن أكثر العوامل المؤثرة سلبا على اتخاذ القرارات هي التسرع في اتخاذ القرار حسب رأي 42.0% من الموظفين، وتليها نسبة 40.0% من الموظفين يرون أن أكثر العوامل المؤثرة سلبا على اتخاذ القرارات هي الانفرادية في اتخاذها، كما نلاحظ أن النسب متقاربة لهذا البدلين وهذا راجع إلى عدم الخبرة الموظفين وعدم استشارة المختصين او من هم الأقدمية في العمل، تقبلها نسبة 18.0% من الموظفين يرون أكثر العوامل المؤثرة سلبا في اتخاذ القرارات هي عدم جمع المعلومات اللازمة حولها.



الجدول رقم 22 يمثل توزيع العينة حسب هناك معوقات تنظيمية تعيق الاتصال الداخلي في مؤسستكم.

هناك معوقات تنظيمية تعيق الاتصال الداخلي في مؤسستكم		
نسبة مئوية	تكرار	
78,0	39	نعم
22,0	11	لا
100,0	50	المجموع

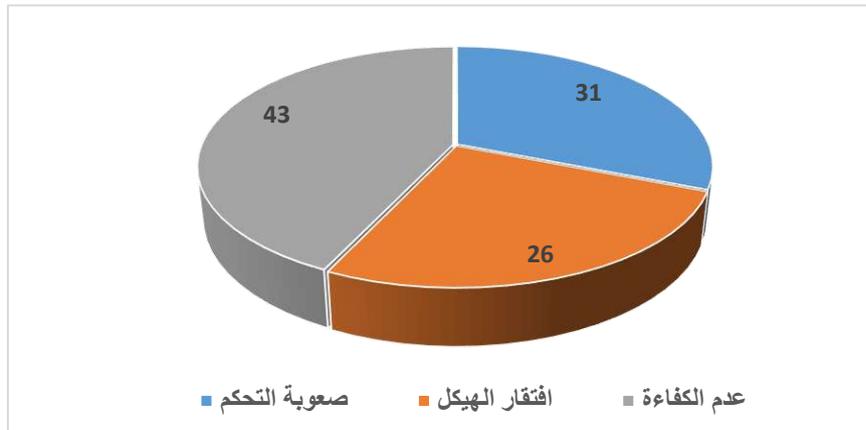
يوضح الجدول أن نسبة 78.0% من الموظفين يرون هناك معوقات تنظيمية تعيق الاتصال الداخلي في المؤسسة، وهذا قد يرجع إلى عنصر الكفاءة أو بنية التنظيمية لمؤسسة او نقص وسائل التكنولوجيا، بينما نسبة 22.0% من الموظفين يرون أنه لا يوجد معوقات تنظيمية تعيق الاتصال الداخلي في المؤسسة، وهذا قد يرجع المستوى التعليمي للموظفين مما يملكون من مؤهلات علمية تمكنهم القدرة على تجاوز معاقات الاتصال الداخلي خاصة.



الجدول رقم 23 يمثل توزيع العينة حسب إذا كانت اجابتك بنعم.

إذا كانت اجابتك بنعم		
نسبة مئوية	تكرار	
31	13	صعوبة التحكم
26	11	افتقار الهيكل
43	18	عدم الكفاءة
100	42	المجموع

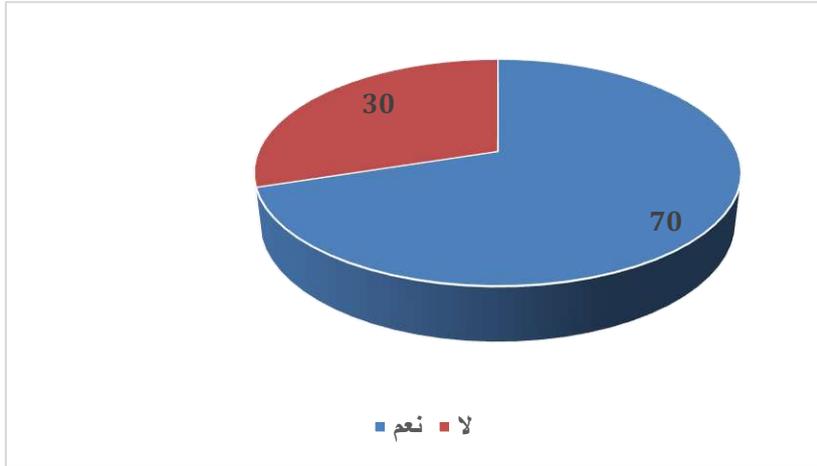
يوضح الجدول ان الموظفين الذين اختار نعم يرون الصعوبات تتمثل في عدم الكفاءة بنسبة 36.0%، وتليها نسبة 26.0% منهم يرون ان الصعوبات في صعوبة التحكم، وتقبلها نسبة 22.0% منهم يرون أن الصعوبات في افتقار الهيكل، وهذا راجع الى دور المؤسسة في تنمية ثقافة الاتصال لدى كافة الموظفين بمختلف مستوياتهم، كذلك تعزيز الثقة بين الإدارة والموظفين، وكذلك إنشاء هياكل تساعد الموظفين في عملية الاتصال الداخلي.



الجدول رقم 24 يمثل توزيع العينة حسب هل هناك اعتمادات مالية تخصصها الإدارة العليا للاتصال في مؤسسة سيطرام ورقلة.

هل هناك اعتمادات مالية تخصصها الإدارة العليا للاتصال في مؤسسة سيطرام ورقلة		
نسبة مئوية	تكرار	
70,0	35	نعم
30,0	15	لا
100,0	50	المجموع

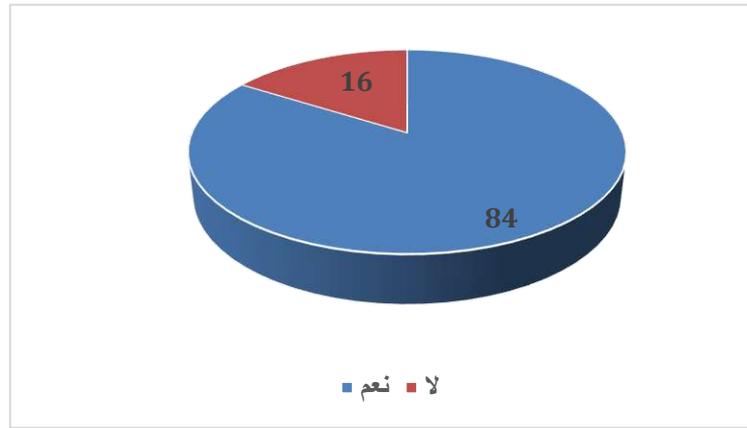
يوضح الجدول ان نسبة 70.0% من الموظفين يرون أن هناك اعتمادات مالية تخصصها الإدارة العليا للاتصال في المؤسسة سيطرام ورقلة، وتليها نسبة 30.0% يرون أن مؤسسة سيطرام ورقلة ليس هناك اعتمادات مالية تخصصها الإدارة العليا للاتصال، وهذه النتيجة تفسر أن مؤسسة سيطرام تمنح تحفيزات لموظفيها وهذا ما قد يساعدها على تعزيز العملية الاتصالية وغرس الثقة في موظفيها.



الجدول رقم 25 يمثل توزيع العينة حسب تحاول مؤسساتكم سترام توفير وسائل الاتصال اللازمة من اجل سير حسن للمؤسسة

تحاول مؤسساتكم سترام توفير وسائل الاتصال اللازمة من اجل سير حسن للمؤسسة		
نسبة مئوية	تكرار	
84,0	42	نعم
16,0	8	لا
100,0	50	المجموع

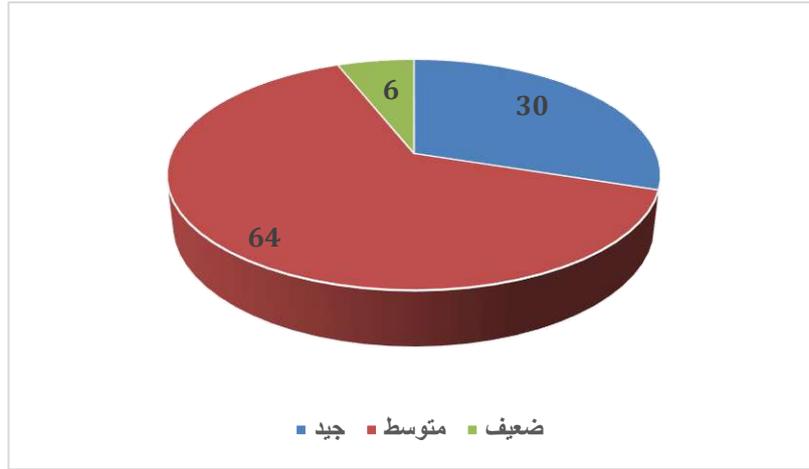
يوضح الجدول ان نسبة 84.0% من الموظفين يرون أن مؤسسة سترام توفير وسائل الاتصال اللازمة من اجل سير حسن للمؤسسة، وتليها نسبة 16.0% من الموظفين يرون ان مؤسسة سترام لا توفر وسائل الاتصال اللازمة من أجل سير حسن للمؤسسة، وهذا ما يفسر أن المؤسسة قائم على مجهودات كبير من أجل تسهيل العمل لموظفيها وتحسين من أسلوب العمل.



الجدول رقم 26 يمثل توزيع العينة حسب تقييمك للاتصال داخلي في مؤسستكم

الخيارات	تكرار	نسبة مئوية
جيد	15	30,0
متوسط	32	64,0
ضعيف	3	6,0
المجموع	50	100,0

يوضح الجدول ان نسبة 64.0% من الموظفين يرون أن مستوى الاتصال داخلي للمؤسسة مستوى متوسط، وتليها نسبة 30.0% من الموظفين يرون أن مستوى الاتصال الداخلي في المؤسسة مستوى جيد، وتقبلها نسبة 6.0% من الموظفين يرون أن مستوى الاتصال الداخلي في المؤسسة ضعيف، وتفسر هذه نتيجة ان المؤسسة في حاجة إلى بذل مجهود كبير لتحسين الاتصال الداخلي في المؤسسة من اجل خلق نسق ونظام قوي قائم على روح التعاون وتبادل الأفكار وخبرات والآراء.



نتائج الدراسة:

- ✓ نلاحظ ان الذكور اعلى نسبة من الاناث في المؤسسة بينما اغلب العمال من خريجي الجامعة الذين يزاولون العمل في المؤسسة لهم اقدمية من 9 الى 10 سنوات عملا.
- ✓ تبين ان اتصال الموظفين بالإدارة من حين الى اخر وهذا راجع الى القائمين على إدارة المؤسسة.
- ✓ نلاحظ ان أسباب اتصال الموظفين بإدارة المؤسسة من اجل تلقي المعلومات والتوجيهات بخصوص العمل وخرى شكاوى واقتراحات وقرارات لتحسين العمل.
- ✓ تبين ان الاتصال الداخلي ساهم في تسهيل مهام الموظفين لخلق بناء وظيفي كما اشارت اليه نظرية بنائية الوظيفية.
- ✓ نلاحظ تواصل الموظفين داخل المؤسسة لتفاعل بينهم مما يعزز من توازن نظام المؤسسة ويخلق روح التعاون فيما بينهم.
- ✓ تبين ان العلاقة بين الموظفين هي رابط العمل الذي يجمعهم لخدمة مؤسسة.
- ✓ نلاحظ ان اغلب العمال يشعرون بالارتياح والحرية داخل المؤسسة وهذا سببه توفير مستلزمات.
- ✓ تبين ان اغلبية الموظفين يرون ان مجال العمل يمنح الشعور بالمسؤولية وهذا راجع الى نسق الداخلي للمؤسسة.
- ✓ نلاحظ ان اغلب الموظفين يرون انهم أحيانا لا تؤخذ اقتراحات وتوجيهات بعين الاعتبار وهذا سببه الإداريين المكلفين مع كثرة انشغالاتهم وعدم مشاركة مسؤولين لآراء الموظفين.
- ✓ تبين ان اغلب الوسائل المستخدمة المستخدمة في المؤسسة هي وسائل الكترونية لانها تساعد في اختصار الجهد والوقت.

- ✓ نلاحظ ان المؤسسة تركز على الرسائل الإدارية كوسيلة تواصل داخل المؤسسة.
- ✓ تبين ان استخدام الاتصال الكتابي في المؤسسة تساعد في توثيق المعلومات التي تتضمنها الرسالة والولوج اليها وقت ما شاء.
- ✓ بما ان العالم الحديث طور من العملية الاتصالية فإن المؤسسة تركز على اتصال الشفوي الأكثر استعمالا هي مكالمات الهاتفية.
- ✓ نلاحظ ان المحادثة الشفوية مع المدير يساعد على العمل بكفاءة وبذل المزيد.
- ✓ يتبين ان الإعلانات من بين الوسائل الهامة لإيصال التعليمات للموظفين
- ✓ نلاحظ ان الحوار والشفافية تعزز من العمل الوظيفي داخل المؤسسة كما تساهم واستمرار العمل.
- ✓ نلاحظ ان قد سبق ساء التفاهم بين زملاء الوظيفة وهذا الضغوط المترتبة على عانقهم
- ✓ تبين ان اغلب الموظفين لم يتعرضوا الصعوبات اثناء اتصال بعملهم وهذا راجع لتقافة الاتصال لديهم.
- ✓ نلاحظ ان التسرع في اتخاذ القرارات والانفرادية في اتخاذها من العوامل المؤثرة سلبا على اتخاذ القرار الصائب.
- ✓ نلاحظ ان هناك معوقات تنظيمية تعيق الاتصال الداخلي ويرجع ذلك الى نقص وسائل التكنولوجيا ونقص الكفاءة أيضا او البنية التنظيمية للمؤسسة.
- ✓ من بين الصعوبات المترتبة على الموظفين يرون ان هناك اعتمادات مالية تخصصها الإدارة العليا للاتصال في المؤسسة سيترام ورقلة.
- ✓ تبين ان الموظفين يرون ان هناك اعتمادات مالية تخصصها الإدارة العليا بالاتصال في المؤسسة سيترام ورقلة.

- ✓ نلاحظ ان المؤسسة سيتزام توفر وسائل اتصالية من اجل سير الحسن للمؤسسة وهذا ما يفسر ان المؤسسة قائمة على مجهودات كبيرة من اجل تسهيل العمل لموظفين وتحسين من أسلوب العمل
- ✓ يبين ان تقييم الموظفين للاتصال الداخلي في المؤسسة متوسط وهذا ما تفسره ان يبذل جهد كبير لتحسين الاتصال الداخلي بها.

خاتمة

خاتمة:

تختلف طرق تفعيل الأداء الوظيفي للعمال من مؤسسة لأخرى، ولكن دور الاتصال الداخلي يظل أحد العوامل الرئيسية في تحقيق هذا الهدف. تعد مؤسسة سيترام ورقة دراسة حالة ملهمة تبرز أهمية الاتصال الداخلي في تحسين أداء العمال.

تعتبر مؤسسة سيترام ورقة نموذجاً مثالياً للتفوق في تفعيل الأداء الوظيفي من خلال الاتصال الداخلي الفعال. يعتبر الاتصال الداخلي عنصراً حاسماً في تحقيق التنسيق والتفاعل بين الموظفين في المؤسسة. يتمثل دور الاتصال الداخلي في تعزيز التواصل الفعال بين الإدارة والموظفين وبين الموظفين أنفسهم، وتوفير منصة لنقل المعلومات والمعرفة والأفكار.

تحققت مؤسسة سيترام ورقة من خلال تبني استراتيجية الاتصال الداخلي القوية فوائدها ملموسة. تساعد القنوات الاتصالية المتعددة المستخدمة، مثل الاجتماعات الدورية والبريد الإلكتروني والمنتديات الداخلية والجلسات التدريبية، في تعزيز التواصل بين الإدارة والموظفين. يتم من خلال هذه القنوات نقل الأهداف والتوجيهات الواضحة للموظفين وتعزيز الفهم المشترك للرؤية والمهام المطلوبة.

بالإضافة إلى ذلك، يوفر الاتصال الداخلي المفتوح والشفاف بيئة تعاونية ومشاركة للمعلومات، مما يعزز الفريق ويعمل على تعزيز الروح المعنوية والالتزام بين

الموظفين. يتم تشجيع التواصل الثنائي والمجموعات الصغيرة والتعاون العابر للأقسام، مما يساعد على تعزيز روح الفريق وتحقيق أداء أعلى.

بالاعتماد على دراسة حالة سيترام ورقلة، يمكن الاستنتاج بأن الاتصال الداخلي الفعال يلعب دوراً حاسماً في تفعيل الأداء الوظيفي للعمال. يعزز الاتصال الداخلي التواصل الفعال والتعاون، ويوفر منصة لتبادل المعلومات والأفكار، ويعزز الروح المعنوية والالتزام. إذا كانت المؤسسات ترغب في تحقيق أداء أفضل لموظفيها، فينبغي عليها الاستثمار في تعزيز الاتصال الداخلي وتبني استراتيجيات فعالة لتعزيز التواصل والتفاعل بين الفرق والإدارة.

قائمة المراجع والمصادر

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية:

- 1) احمد عياد، مدخل لمنهجية البحث الاجتماعي، ط2، ديوان المطبوعات، الجزائر، 2009.
- 2) أسامة محمد جردات، عقلة محمد المبيضين: تدريب الإداري الموجه بالأداء، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، ط1، القاهرة مصر، 2001.
- 3) بسام عبد الرحمان المشابقة، نظريات الاتصال، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2015.
- 4) بلقاسم بن روان، امير على فاطمة الزهراء، دور الاتصال والاعلام في صناعة الرأي العام، دار الكتاب الحديث القاهرة، ط1، 2014.
- 5) ربيعي مصطفى عليان، البحث العلمي "أسسه، مناهجه، أساليبه، إجراءاته"، بيت الأفكار الدولية، الأردن، 2001.
- 6) سمير الشويكي: "المعجم الإداري"، دار أسامة للنشر وتوزيع، عمان، 2010.
- 7) صالح أبو إصبع، تسير أبو عرجة، الاتصال والعلاقات العامة، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة، 2010.
- 8) عبد الكريم الحوراني: النظرية المعاصرة في علم الاجتماع (التوازن التفاضلي صيغة من الوظيفة في الصراع)، ط1، دار المجدلوي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.
- 9) عبد الله محمد عبد الرحمان، النظرية في علم الاجتماع (الجزء2-النظرية السوسولوجية المعاصرة دار المعرفة الجامعية، لبنان.
- 10) عمار بوحوش، محمد محمود الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، ط4، الجزائر، 2007.
- 11) غني ناصر حسين القريشي، النظرية لعلم الاجتماع، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
- 12) كامل برير، "إدارة الموارد البشرية، اتجاهات الممارسات"، دار المنهل اللبناني، ط1، بيروت، لبنان 2008.
- 13) مجد الدين محمد: القاموس المحيط، دار الحديث، القاهرة 2008.
- 14) مجيد الكرخي، "اساسيات تقييم العاملين"، دار المناهج للنشر وتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2017.
- 15) محمد جمال الفار: المعجم الإعلامي، دار أسامة للنشر وتوزيع، الأردن، ط1، 2010.

- 16) محمد عبد الحميد، نظريات الاعلام واتجاهات التأثير، عالم الكتب للنشر وتوزيع، ط3، القاهرة، 2004.
- 17) محمد عبيدات واخرون: منهجية البحث العلمي، "القواعد والم ارحل والتطبيقات"، دار وائل للنشر والتوزيع، ط 2، عمان، 1999.
- 18) محمد فهمي العطروزي، العلاقات الإدارية في المؤسسات العامة والشركات، عالم الكتب، ط1، القاهرة، 1969.
- 19) منال طلعت محمود، اساسيات في علم الإدارة، المكتب الجامعي الحديث، ط1، الإسكندرية، 2003.
- 20) منال هلال مزاهرة، الاتصال الدولي، دار الميسرة للنشر وتوزيع والطباعة، عمان الأردن، ط1، 2013.
- 21) موفق عدنان عبد الجبار الحميري، احمد محبوب المومني، "هندسة الموارد البشرية في صناعة الفنادق افكار حديثة ورؤية مستقبلية"، دار إثراء للنشر وتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2011.
- 22) مي عبد الله: نظريات الاتصال، ط1، دار النهضة العربية، 2006.
- المذكرات والرسائل الجامعية:

- 1) عباينية امال، "الاتصال وفاعليته في الوقاية من حوادث العمل داخل المؤسسة دراسة ميدانية :بمؤسسة ارسيلورميطال عنابة ،مذكرة ماجستير تخصص علم الاجتماع الاتصال ،قسم علم الاجتماع وديمغرافيا، كلية الحقوق والآداب والعلوم الاجتماعية ،جامعة 8 ماي 1945 ،2008-2009.

الملاحق



كلية علوم العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

تخصص: اتصال جماهيري وسائط جديدة



استبيان في إطار مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر

" دور الاتصال الداخلي في تفعيل الأداء الوظيفي للعمال "

دراسة حالة مؤسسة سيترام ورقلة

تحت إشراف

ليليا بورنودة

: من إعداد الطالبة :

نجاهة تلي

ليتيم جومانة

تعبر التي الإجابة تقديم بتمعن قراءته بعد بملئه مساعدتنا فنرجو الاستبيان هذا يديك بين نضع
غير لا علمي بحث بإنجاز تتعلق سرية ستقدمها التي البيانات أن العلم مع بصدق رأيك عن

-البيانات الشخصية:

الجنس:

ذكر أنثى

السن:

من 25 إلى 30 سنة من 31 إلى 40 سنة

من 41 إلى 50 سنة

المستوى التعليمي:

ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

الحالة الاجتماعية:

أعزب متزوج مطلق ارمل

الاقدمية في المهنة:

اقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات من 11 إلى 15 سنة

من 16 سنة فما فوق

المحور الأول: واقع الاتصال الداخلي في مؤسسة سيطرام ورقلة

1. هل تتصل بالإدارة مؤسستك؟

دائما أحيانا نادرا

2. تتصل بإدارة مؤسستك من اجل:

تقديم شكاوي تقديم اقتراحات تبليغ بمستجدات وقرارات

لتحسين العمل تلقي معلومات وتوجيهات من الإدارة بخصوص العمل

3. هل يساهم الاتصال الداخلي في تسهيل مهامك؟

نعم لا

- في حالة الإجابة (بنعم) كيف ذلك

.....

4. هل هناك نقاش بينك وبين زملائك؟

نعم لا

- في حالة الإجابة ب(لا) لماذا؟

.....

5. على أي أساس تكون العلاقة بين العمال؟

زمالة الرتبة المهنية الصداقة

6. هل يفسح لك المجال للعمل بكل حرية؟

نعم لا

● في حالة الإجابة "نعم" يمنحك ذلك بشعور ب:

المسؤولية في العمل الرضا في العمل الاستقرار في العمل

7. هل تؤخذ اقتراحات ووجهات نظرك بعين الاعتبار لدى مسؤولك في المؤسسة؟

دائماً أحياناً نادراً

8. علاقتكم مع مرؤوسيك (المرتبة التي تحكم) في المؤسسة هي :

جيدة جداً جيدة سيئة سيئة جداً

9. كيف تحكم على الاتصال بينك وبين زملائك في المؤسسة؟

جيد متوسط ضعيف لا يوجد

10. هل تؤخذ اقتراحات ووجهات نظرك بعين الاعتبار لدى مسؤولك في المؤسسة؟

الملاحق

دائماً أحيانا نادرا

المحور الثاني: وسائل الاتصال الداخلي في المؤسسة.

11. ماهي وسائل الاتصال المستخدمة في مؤسستك؟

الشفوية الكتابية الالكترونية

12. ماهي الوسيلة الاتصالية الكتابية الأكثر استعمالا داخل مؤسستك؟

الإعلانات الحائطية الرسائل الإدارية التقارير الإدارية

13. في نظرك ماهي مميزات استخدام الاتصال الكتابي في مؤسستك؟

تتيح إمكانية الرجوع اليها في أي وقت

توثيق المعلومات التي تتضمنها الرسالة

14. ماهي وسائل الاتصال الشفوية الأكثر استعمالا داخل مؤسستك؟

الاجتماعات المكالمات الهاتفية الاتصال الشفوي المباشر

15. في نظرك ماهي مميزات استخدام الاتصال الشفوي في مؤسستك؟

يسمح لك بالتعبير عن مشاعرك تخلق تفاعل بينك وبين زميلك

تحافظ على سرية المعلومات

16. هل المحادثة الشفوية مع المشرف المباشر تساعدك على أداء عملك بكفاءة؟

نعم لا

17. هل الإعلانات وسيلة هامة في مؤسستك للإيصال التعليمات لك بسرعة؟

نعم لا

● في حالة (نعم) كيف ذلك

.....

19. هل يسمح لك بإبداء ارائك اثناء الاجتماعات؟

نعم لا

..... في حالة (لا) لماذا؟

المحور الرابع: المعوقات التي تواجه الاتصال الداخلي في مؤسسة
سيترام ورقلة.

20. هل سبق وحصل سوء تفاهم بينك وبين زملائك في العمل؟

نعم لا

21. اذا كانت اجابتك "نعم" فهذا راجع الى :

ضغوطات نفسية طبيعة العمل عدم الفهم الجيد

22. هل تعرضت لصعوبات اتصالية اثناء عملك؟

نعم لا

● اذا كانت اجابتك "بنعم" فهذا راجع الى:

عدم فعالية الوسيلة المستخدمة لإيصال المعلومة

التشكيك في مصداقية المعلومة

الوقت والزمن

أخرى اذكرها:

23. في رأيكم ماهي أكثر العوامل المؤثرة سلبا على اتخاذ القرارات؟

التسرع في اتخاذ القرار

الانفرادية في اتخاذها

عدم جمع المعلومات اللازمة حولها

أخرى اذكرها:

24. هل ترى ان هناك معوقات تنظيمية تعيق الداخلي في مؤسستكم؟

نعم لا

الملاحق

● اذا كانت اجابتك " بنعم " فما هي اهم المعوقات التنظيمية التي تعيق الاتصال الداخلي في مؤسستكم؟

صعوبة التحكم في تنظيم الاتصال الداخلي بسبب كبر حجم المؤسسة

افتقار الهيكل التنظيمي لمصلحة قائمة بذاتها خاصة بالاتصال

انعدام متخصص في مجال الاتصال

عدم كفاءة المسؤولين المباشرين في مهارات الاتصال

25. هل هناك اعتمادات مالية تخصصها الإدارة العليا للاتصال في مؤسسة سيترام ورقلة؟

نعم لا

26. هل تحاول مؤسستكم سترام توفير وسائل الاتصالية اللازمة من اجل السير حسن للمؤسسة؟

نعم لا

27. ما هو تقييمك للاتصال الداخلي في مؤسستكم؟

جيد متوسط ضعيف