



جامعة قاصدي مرباح ورقلة  
كلية العلوم إنسانية والاجتماعية  
مذكرة لنيل شهادة الماستر  
الميدان: العلوم الإنسانية  
الشعبة: علوم الإعلام والاتصال  
التخصص: اتصال جماهيري ووسائط جديدة  
العنوان:

## الاتصال الداخلي وتأثيره على أداء العاملين داخل المؤسسة

دراسة حالة مؤسسة التأمينات الوطنية للضمان الاجتماعي، - تقرت -

إعداد الطالبة:

غربي حمزة

عيادي حسام الدين

نوقشت وأجريت علنا بتاريخ 9 جوان 2022

اللجنة المقترحة لتقييم المذكرة مكونة من السادة

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الصفة
بوزيان غوتي	أستاذ محاضر "أ"	رئيسا
كريمة خافج	أستاذة محاضرة "أ"	مشرفا
محرز حمايمي	أستاذ محاضر "أ"	مناقشا

السنة الجامعية: 2022/2021

## شكر وتقدير

اللهم إنَّ أصبت فمنك ،وإن أخطأتُ فمن نفسي"

بداية نشكر الله الكريم الذي أنعم

علينا بنعمة العقل و العلم ، والذي وفقنا

في إنجاز هذا العمل والذي نسأله أن

يجعله خالصا لوجهه الكريم.

كل الشكر والتقدير للأستاذة المؤطرة

الدكتورة خافج كريمة التي لم تبخل عليا

بنصائحها وإرشاداتها.....

## اهداء

اهدي عملي هذا إلى أغلى ما املك في الوجود "أمي وأبي"

إلى من أقاسمهم أحزاني وأفراحي "إخوتي وأخواتي"

إلى من قاسمتهم مقاعد الدراسة "زملائي وزميلاتي"

إلى كل أفراد عائلتي

إلى كل من ساهم في انجاز هذا العمل المتواضع



## - ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الدور الذي يلعبه الاتصال الداخلي وتأثيره على أداء العمال داخل مؤسسة التأمينات الوطنية للضمان الاجتماعي ، فيما سعت الدراسة للإجابة على تساؤلات الدراسة ، وأجريت الدراسة الميدانية على عمال المؤسسة عن طريق أداة الاستمارة ، وشملت العينة جميع مجتمع البحث لصغر حجمه.

تناولت الدراسة إطار منهجي ، يحمل كل ما له من إجابة عن إشكالية الدراسة المطروحة ، كما حملت الدراسة جانب تطبيقي خصص للدراسة الميدانية وهذا تم فيه معالجة البيانات التي تحصلنا عليها ، للتوصل لمجموعة من النتائج من أهمها: أن الاتصال الداخلي يقوم بتحسين صورة المؤسسة والمساهمة في زيادة فاعلية أفراد المؤسسة ، وكذلك يساعد الاتصال الداخلي على تحسين أداء العمال والتنسيق داخل أجزاء المؤسسة ، وتعمل على توظيف العمال ذوي كفاءة والمتحصليين على شهادات جامعية لنجاح العملية الاتصالية .

## Summary :

The study aims to get to know the role that the role of internal communication and its impact on the performance of works within the national Insurance Institute for social security the study sought to answer the study questions the study was conducted on the workers of the establishment through the form tool the sample included all the research community due to its small size the study dealt with a methodological framework it holds all of its answers to the problem of the study the proposed study as the study carried an applied aspect devoted, to the field study in which, the data we obtained was processed to reach are: that the internal communication improves the image of the organization and contributes to increasing the effectiveness of the personnel of the organization, as well as helps communication the internal process improves worker performance and coordination within the parts of the organization, and works to recruit highly qualified and certified workers university for the success of the communication process.

## خطة البحث:

- مقدمة.

### الإطار المنهجي للدراسة

- الملخص .

- أولا: إشكالية البحث.

- ثانيا: تساؤلات الفرعية.

- ثالثا: أهمية الدراسة.

- رابعا: أسباب اختيار الموضوع.

- خامسا: المنهج المتبع.

- سادسا: أدوات جمع البيانات.

- سابعا: عينة الدراسة.

- ثامنا: حدود الدراسة.

- تاسعا: تحديد المصطلحات والمفاهيم.

- عاشرا: الدراسات سابقة.

- حادي عشر: صعوبات الدراسة.

### الإطار التطبيقي للدراسة

- أولا : تمهيد .

- ثانيا : النتائج العامة للدراسة .

- ثالثا : النتائج الجزئية للدراسة .



مقدمة :

إن الاتصال هو الذي يسهل عملية نقل الأفكار والمعلومات من مكان إلى مكان آخر أو من شخص إلى شخص فهو عملية جوهرية في حيات الأفراد من اجل تحقيق متطلبات الحياة وسيرها وتبادل المعارف التي تدور من حولنا في هذه الحياة الاجتماعية .

فيعد الاتصال الداخلي في المؤسسة ضروري لما له من تسهيلات على العمال من اجل تحقيق الهدف لما له من تحقيق التنسيق بين العاملين والإدارة في سيرورة العمل المطلوب منهم من اجل تحسين أداء المؤسسة .

فالاتصال الداخلي يعود بالاجاب على المؤسسة حيث تسهل للعمال القيام بعملهم على أكمل وجه وكذا السهولة في التواصل وتبادل المعلومات فيما بينهم وكذلك الأوامر التي تأتي من الرئيس إلى المرؤوس وهذا ما دفعنا في البحث في هذه الأخيرة وقد تناولنا في هذه الدراسة مايلي : في الجانب المنهجي:

إشكالية البحث . تساؤلات الفرعية . أهمية الدراسة أسباب اختيار الموضوع . المنهج المتبع . أدوات جمع البيانات . عينة الدراسة . حدود الدراسة . تحديد المصطلحات والمفاهيم . الدراسات السابقة . صعوبات الدراسة .



وتناولنا في الجانب التطبيقي ما يلي :

عرض وتحليل معطيات الدراسة الميدانية ويضم تفرغ وتحليل البيانات الميدانية ،

ونائج الدراسة .



# الإطار المنهجي للدراسة

### - أولاً: إشكالية الدراسة:

يعد الاتصال من أهم الأشياء التي نتعامل بها مع بعضنا البعض و نتبادل المعلومات والأفكار التي تدور حولنا وحول المجتمع الذي نعيش فيه ، فهذا يعد الاتصال من الضروريات التي يحتاجها الإنسان من اجل تسهيل العملية الاتصالية بينه وبين فرد آخر وعلى ذلك أصبح الاتصال يحضى بأهمية كبيرة من خلال الجمهور لما له من أهداف تسمح للإنسان بالتعامل مع الأشخاص أو الأفراد لان العملية الاتصالية أصبحت في تطور من عهد إلى عهد آخر مع التطورات التكنولوجية الحديثة .

وإذا كان الاتصال بالغ الأهمية منذ الزمن القديم ، فما بالك اليوم حيث التصور السريع الذي يشمل جميع الميادين ، فلما كانت المؤسسات في أطوارها الأولى بسيطة في إدارتها ، وفي الوسائل المادية والبشرية المستعملة ، كانت عملية الاتصال سهلة ومستمرة ويومية بين المنظم والأفراد العاملين معهم وفق طرق ووسائل شفوية عامة ومباشرة هذه الطرق البسيطة ما فتئت أن تطورت وتعقدت في المؤسسة الحديثة مع تعقد هذه الأخيرة في تنظيمها ومستوياتها الإدارية ، وزيادة عدد الأفراد العاملين بها وضخامة الموارد المادية المستعملة ، مما يستدعي تقسيم المسؤوليات والمهام على عدة مناصب يشترك في مجموعها لأداء ما تم التخطيط له .

ولذلك أصبح الاتصال الداخلي يحضى بأهمية كبير من طرف المفكرين ، كونه من العوامل التي من خلالها تسعى المؤسسة إلى تحقيق أهدافها أو إلى ما تسعى إليه والوصول إلى حل لمختلف مشاكلها ، فهذا يعمل على تسيير وتنظيم العلاقة داخلها ، وهذا على قدر ما يكون الاتصال فعال تكون النتائج ايجابية في حسن سيرورة المعلومات بين أطراف العملية الاتصالية

## الإطار المنهجي للدراسة

وبقدر ما يكون الاتصال في المؤسسة غير فعال فإنه يصبح وسيلة لمعرفة المؤسسة وهذا يؤدي إلى عدم دوران المعلومات بين أطراف العملية الاتصالية ، ويمثل الاتصال عملية انتقال وتبادل المعلومات والأفكار والآراء للمساعدة على الأداء والأعمال بطريقة أفضل وجعل الأفكار تفهم بوضوح وفي الوقت المناسب لذلك يعتبر المحرك الرئيسي لأي مؤسسة .

ومن خلال هذا يمكن أن نقول أن الاتصال الداخلي هوالعنصر الأساسي في عمل المؤسسات ولأنه جزء لا يمكن أن نتجاهله ونغفله في المؤسسة مهما كانت وظيفتها وأهدافها التي تسعى على العمل عليها لإنجاح سيرورة العمل فيها.

فالعاملين في المؤسسة هم العنصر القادر على استيعاب المفاهيم والأفكار الجديدة التي تساعد على استغلال ميزات ومواجهة التحديات التي تفرضها الظروف البيئية والثقافية والسياسية لتحقيق أهدافها والحفاظ على بقائها .

فالأداء العالي الجيد للعمال هو نتاج جهد سواء كان عضلي أو فكري قام به الفرد أو مجموعة لانجاز عمل معين لتحقيق أهداف مسطرة سلفا مبني على استغلال الموارد المتاحة ومدخلات المؤسسة بأقل تكلفة وإنتاجية عالية مع الحفاظ على صحة وراحة العمال ، هذا ما يعطي للمؤسسة مكانتها ويضمن لها البقاء والاستمرار وتميز ضمن الشركات الناجحة .

ومن هنا تكمن أهمية الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي :

. ما هو تأثير الاتصال الداخلي على أداء العاملين داخل مؤسسة التأمينات الوطنية للضمان الاجتماعي بتقريت؟.

- ثانيا: التساؤلات الفرعية:

. ما طبيعة الاتصال الداخلي في المؤسسة ؟

. ماهي انعكاسات الاتصال الداخلي على أداء العاملين داخل المؤسسة ؟

. ماهي وسائل الاتصال المستخدمة من طرف المؤسسة والتي تساهم في تحسين الأداء الوظيفي

؟

- ثالثا: أهمية الدراسة:

تظهر أهمية هذه الدراسة المتمثلة في "الاتصال الداخلي وتأثيره على أداء العاملين" من خلال قوة الاتصال في مؤسسة الضمان الاجتماعي من أجل التنسيق والتوجيه وتوفير المعلومات للعاملين وهذا لتحقيق التناسق وتحسين من مستواها .

كما للاتصال علاقة كبيرة بتحسين أداء العاملين ، والاطلاع على واقع عملية الاتصال وما

تعرضها من عقبات وعراقيل تحد من عملية الانسجام بين العاملين وبالتالي التأثير على أدائهم

وإيجاد حلول لمشاكل الاتصال بين الإدارة والعمال أو العكس ، وبين العمال من نفس المستوى

وذلك لتحقيق اتصال جيد وفعال يساهم في تحسين أداء العاملين.

- رابعا: أسباب اختيار الموضوع :

. الأسباب الموضوعية :

. أهمية الموضوع ويظهر ذلك من خلال معرفة دور وأهمية الاتصال الداخلي في المؤسسة

. نقص الأبحاث والدراسات المرتبطة بهذا الموضوع في علاقة الاتصال الداخلي وتأثيره على

العاملين في المؤسسات.

. إهمال بعض المؤسسات باهتمام بالاتصال الداخلي برغم من أهميته في تحسين تسيير

المؤسسات داخليا ونجاحها .

### . الأسباب الذاتية:

. الرغبة في إثراء معارفنا وزيادة الاطلاع على الموضوع أكثر الذي يشكل محور من محاور

اهتماماتنا الشخصية التي تدور حول الاتصال الداخلي وسيرورة العمل.

. ارتباط موضوع الدراسة بمجال دراستنا وطبيعة تخصصنا .

. تجاهل الدور الذي يلعبه الاتصال الداخلي في المؤسسات وعدم الاهتمام به .

. قلة الدراسات التي تهتم في الاتصال الداخلي داخل المؤسسات والدور الكبير الذي يلعبه في

تحسين الأداء لدى العمال .

### - خامسا: المنهج المتبع :

. اعتمدنا في بحثنا هذا على منهج المسح الشامل ومنهج دراسة حالة.

### - تعريف المسح الشامل:

ويشمل المسح الشامل ، جميع مفردات مجتمع الدراسة كأن تطبق على كافة مديري المدارس

الابتدائية بمحافظة ما ، أو جميع طلاب الجامعة بمحافظة ما ، ولكن هذا المسح الشامل يحتاج

إلى الكثير من الوقت والجهد والتكلفة المالية <sup>1</sup>.

1 - منى شعبان عثمان ، المنهج والمنهجية في الإدارة التربوية ، مكتبة الانجلو المصرية للنشر والتوزيع ، القاهرة ط1، 2017، ص20.

ويعرف أيضا منهج المسح الاجتماعي على أنه قد يتم جمع البيانات من خلاله من كل فرد من أفراد مجتمع البحث (يطلق على ذلك أسلوب المسح الشامل) خاصة اذا كان مجتمع البحث صغيرا.<sup>1</sup>

ويعتبر المنهج طريق يلزم على كل باحث أن يتخذه لكي يسير على وجهة صحيحة.

ونظرا لأهمية هذه الدراسة التي نحن بصدد دراسة موضوعها استخدمنا منهج "المسح الشامل" ولأنه المنهج المتوافق مع دراستنا وهذا راجع لأننا قمنا بدراسة كل مجتمع البحث وان حجمه صغير ويمكن دراسته كله.

### - تعريف دراسة حالة:

ويقوم منهج دراسة الحالة على أساس اختيار وحدة إدارية ، أو وحدة اجتماعية واحدة ، كأن تكون مدرسة ، أو صف طلابي منها ، أو مكتبة واحدة أو كلية ، أو حتى قسما دراسيا واحدا ، من أقسامها ، أو مجموعة واحدة من الموظفين في قسم أو إدارة من الإدارات ، ثم يتم جمع المعلومات التفصيلية عن كل جوانب أنشطتها وصفاتها فقد تدرس حالة مجموعة واحدة من المدمنين على المخدرات ، لغرض معرفة كل تفاصيل حياتها وممارستها أو أن تدرس مدرسة واحدة ، وقد تدرس مكتبة واحدة أو قسم من أقسامها بنفس الطريقة المتعمقة والمفصلة.<sup>2</sup>

استخدمنا هذا المنهج لأنه يتطابق مع دراسة موضوعنا وهذا باعتبارنا سنقوم بدراسة حالة واحدة وهي مؤسسة الضمان الاجتماعي وما تحمله من عمال داخلها.

وأن هذا المنهج يسعى للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة للدراسة.

1 - محدث محمد أبو النصر ، مناهج البحث في الخدمة الاجتماعية ، المجموعة العربية للتدريب والنشر ، ط1 ، 2017 ، ص141  
2 - عامر ابراهيم قندجلي ، منهجية البحث العلمي ، دار اليازوري للنشر والتوزيع ، ط1 ، 2014 ، ص130.

## - سادسا: أدوات جمع البيانات:

ففي كل موضوع دراسة يجب على الباحث اتخاذ تقنية من اجل الحصول على المعلومات والبيانات الضرورية من الدراسة حول مشكلة بحثه وذلك من اجل الإشارة إلى دقة البيانات التي نقوم بجمعها من الدراسة الميدانية وهذا كله على حسب المنهج المستخدم واعتمدنا في هذه الدراسة على أداتين من أدوات جمع البيانات للبحث العلمي وهما :

استخدمنا في هذه الدراسة الأدوات التالية:

- المصادر العلمية: وتمثلت في كتب الإعلام والاتصال والانترنت، وفي كتب الإدارة.

- أدوات البحث المطبقة في التطبيقي:

- استمارة : وهي أداة ملائمة للحصول على معلومات وبيانات وحقائق مرتبطة بالواقع.

هي أداة يستخدمها المشتغلون بالبحوث التربوية على نطاق واسع للحصول على حقائق عن الظروف والأساليب القائمة بالفعل، وإجراء البحوث التي تتعلق بالاتجاهات والآراء، وقد يكون الاستفتاء في بعض الدراسات أو جوانب معينة منها الوسيلة العملية الوحيدة الميسرة لتعريض المستفتين لمثيرات مختارة ومرتبطة بعناية بقصد جمع البيانات اللازمة لإثبات صدق فرض أو

نظرية<sup>1</sup>.

## - سابعا: مجتمع البحث وعينته

وتمثل مجتمع بحثنا في العمال لدى مؤسسة الضمان الاجتماعي .

1 - محمد جاسم لعبيدي، طرق البحث العلمي، دار ديونو للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص133



وبما أننا استخدمنا منهج المسح الشامل فمجتمع البحث هو عينة الدراسة لأن حجم مجتمع البحث صغير فهو يشمل كل العمال واعتمدنا هذا الأسلوب لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة الميدانية .

### - ثامنا: حدود الدراسة:

. الحدود المكانية: تم حصر حدود الدراسة المكانية بمؤسسة التأمينات الاجتماعية والضمان الاجتماعي . تقرت .

### - الحدود زمانية:

ويقصد بالمجال الزمني الفترة التي استغرقتها الدراسة بمختلف مراحلها ، وانطلقت دراستنا في جانفي 2022 بعد ماتم الموافقة على الموضوع ، وذلك عن طريق جمع المعلومات الأولية بما يسمح بتكوين فكرة عامة قادرة لصياغة الإشكالية وتحديد الإجراءات المنهجية ، بعدها مباشرة تصميم الاستمارة لتوزيعها على عمال مؤسسة التأمينات الوطنية للضمان الاجتماعي . تقرت . ما بين 10 أفريل 2022 و 30 أفريل 2022 .

### - تاسعا: تحديد المصطلحات والمفاهيم:

### . الاتصال:

هو العملية التي يتم من خلالها تكوين العلاقات بين أعضاء المجتمع سواء كان صغيرا أو كبيرا وتبادل الأفكار والتجارب فيما بينهم .

ويعرفه بعض العلماء على أن الاتصال هو كل ما يتعلق بانتقال الأفكار والمعلومات من فرد لأخر أو من جماعة لأخرى سواء كانت ذات طبيعة اجتماعية أو ثقافية أو علمية .

وعرف الاتصال بأنه هو التفاعل المباشر بين اثنين أو أكثر من الناس باستعمال وسائط تقنية مثل الهاتف، التلفزيون، الراديو، وما توفره هذه الوسائط من صوت وصورة ومعلومة عن الشيء المتصل من أجله.<sup>1</sup>

### . الاتصال الداخلي:

يقصد بالاتصال الداخلي عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة بالمؤسسة داخلها وخارجها وهو وسيلة لتبادل الأفكار والاتجاهات والرغبات والآراء بين أعضائها، وذلك يساعد على الارتباط والتماسك، ومن خلاله يحقق المسؤول أو معاونوه التأثير المطلوب في تحريك الجماعة نحو الهدف ، ويعتبر الاتصال أيضا اداة هامة لإحداث التغيير في السلوك البشري.<sup>2</sup>

ويعرفه "محمد لطفي الحميري" أن الاتصال يلعب دورا حساسا داخل المؤسسة إذ بواسطته يتم نشر الآراء والمعلومات والبيانات والبدائل بغية التأثير على اتجاهات العمل نحو العمل باعتباره نشاطا فرديا وجماعيا يشمل كل عمليات الأفكار والحقائق المشاركة فيها.<sup>3</sup>

### - التعريف الإجرائي :

الاتصال الداخلي هو تلك التفاعلات والتعاملات التي تكون بين موظفي مؤسسة الضمان الاجتماعي لتسيير شؤون العمل داخلها ونقل المعلومات لتحقيق الأهداف المسطرة للمؤسسة لأن بالاتصال فيما بينهم هو الذي يقوم بتقديم أفضل نشاط عملي للمؤسسة .

. الأداء:

1 - علي فلاح الزعبي ، ادارة الاعلان " مفاهيم واستراتيجيات معاصرة" دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2019، ص17.  
2 - خنيفر وفاء ، دور الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسة الخدمية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم تجارية، ص3 2014 / 2013  
3 - محمد مزبان، الاتصال والتسيير ، المجلة الجزائرية للاتصال ، العدد 17 ، معهد علوم الإعلام والاتصال ، الجزائر ، ص149

يعرف الأداء على انه الجهد المبذول الذي يقوم الموظف لانجاز مهمة ما حسب قدرته واستطاعته .

وانه سلوك لا يظهر نتيجة قوى أو ضغوط نابغة من داخل الفرد فقط بل تكون نتيجة تفاعل وتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به.<sup>1</sup>

### - التعريف الإجرائي :

هو كل ما يقوم به موظفي مؤسسة الضمان الاجتماعي من أعمال موجهه من طرف المرؤوس لتمام سير المهام بكل سهولة وسرعة .

### - المؤسسة:

هي كل وحدة قانونية ، سواء كانت شخص مادي أو شخص معنوي ، والتي تتمتع باستقلال مالي في صنع القرار ، وتنتج سلع وخدمات تجارية. المؤسسة هي عبارة عن مجموعة من العوامل المنظمة بكيفية تسمح بإنتاج وتبادل السلع والخدمات مع الأعوان الاقتصادية الأخرى.

المؤسسة هي عبارة عن مفهوم وطبيعة جد معقدة ، حيث تعبر عن واقع اقتصادي وبشري واجتماعي.<sup>2</sup>

### - التعريف الإجرائي :

هي منظمة أو هيكل لمؤسسة الضمان الاجتماعي يقوم فيه العمال بتقديم خدمات داخلية إدارية من أجل التحكم فيها والعمل على قواعد منهجة ومسطرة مقدمة للعمال و على خطة صحيحة لتحقيق نجاح سيرها.

1 - محمد بن دليم القحطاني ، بيئة عمل الشركات: نحو منظمة صحية واحترافية وطموحة ، شركة بريطانية مسجلة برقم 7513024 ، ط1، لندن، 2019، ص34.

2 - رائد محمد عبدي ، نظرية المنظمة والمؤسسات ، الجندارية للنشر والتوزيع ، ط1 ، الأردن ، 2012 ، ص91.

## . العامل:

هو كل شخص طبيعي سواء كان ذكراً، أو أنثى يعمل بتوجيه وإشراف صاحب عمل ، وتحت إدارته ، سواء يعمل بعقد مكتوب أو شفوي صريح ، أم ضمنى أو على سبيل التدريب ، أو الاختيار ، أو يقوم بفعل فكري ، أو بدني لقاء اجر ، أيا كان نوعه بموجب قانون وعلى هذا يتوفر عنصرين جوهريين لتحديد المعنى الدقيق للعامل وهما : عنصر التبعية ويقصد به سلطة الإشراف وعنصر الأجر .<sup>1</sup>

## - التعريف الإجرائي :

هو تحديد ما عند الفرد أو ما يمتلكه من قدرات عقلية وفكرية ، والموظفين داخل مؤسسة التأمينات الوطنية للضمان الاجتماعي " تقرت " ، يقومون بأداء العمل المطلوب منهم عن طريق التوجيهات التي يتلقونها من المشرف عليهم للتأدية المهام الوظيفية .

## - عاشر: الدراسات السابقة:

### الدراسة الاولى: " ياسمينة بودويرة"

"الاتصال الداخلي ودوره في تحسين الأداء لدى العمال . دراسة ميدانية بمؤسسة

الخزف الصحي" ميلية . " مذكرة لنيل شهادة ماستر .

طرحت الدراسة الإشكالية التالية : ماهو دور الاتصال الداخلي في تحسين الأداء الوظيفي

لدى عمال مؤسسة الخزف الصحي . ميلية .؟.

1 - ناجي علي محمد الدلوي ، الحماية الجنائية للعامل في القطاع الخاص في التشريع العراقي، المركز العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر ، ط1، 2019، ص33.

مع ذلك قامت الدراسة بإبراز أنواع الاتصال الداخلي المساهمة في زيادة الواقعية نحو العمل في المؤسسة ووسائل الاتصال المستخدمة والتي تساهم في تحسين الأداء الوظيفي والصعوبات والعراقيل التي تواجه الاتصال في المؤسسة .

واعتمدت على المنهج الوصفي في تحديد المسار الذي يسلكه الباحث لأنه المنهج الوحيد لدراسة بعض الموضوعات الإنسانية.

واستخدمت الدراسة في جمع البيانات والمعلومات الاستمارة كأداة رئيسية والوثائق والسجلات.

وتمثلت عينة الدراسة في " العينة الطبقية "

**ومن أهم النتائج التي توصلت إليها:**

. أن اليد العاملة في المصنع لها بعض الخصوصيات التي تعني الرجل فقط لأنه يتطلب جهد عضلي كبير .

. أن العمال يزيد ويرتقي مستو كفاءتهم في المؤسسة على حسب التجربة المكتسبة والاقدمية في العمل

. أن الاتصال الرسمي له دور كبير بين العمال والرؤساء وهذا ما يؤدي إلى الزيادة الدافعية في العمل أكثر وتقديم الأفضل.

**الدراسة الثانية:** " كسيرة مريم "

الاتصال الداخلي وأثره في تحسين أداء العاملين في المؤسسة ، حالة شركة توزيع

الكهرباء والغاز " بالبويرة". مذكرة لنيل شهادة ماستر

طرحت الدراسة الإشكال التالي : كيف يمكن للاتصال الداخلي أن يلعب دور في تحسين أداء العاملين؟ مع إبراز انعكاسات الاتصال الداخلي على تحسين أداء العاملين في المؤسسة .

والواقع الاتصالي الداخلي بالمؤسسة

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لمعالجة موضوع الدراسة .

واستخدمت الدراسة الأدوات التالية وتمثلت في المصادر والمراجع واستخدام الاستمارة.

مع توضيح بعض الأهداف :

. توضيح أهمية موضوع الاتصال الداخلي ومساهماته وما يقدمه في تحسين أداء العاملين وتحقيق أهداف المنظمة.

- ومن أهم النتائج التي توصلت إليها مايلي:

. أن العمل في المؤسسة يتطلب في أحيان كثيرة الكفاءات التقنية.

. أن للمؤسسة مؤشر ايجابي من خلال سن العاملين من اجل الاستفادة من كل طاقاتها البشرية لتحقيق ذاتها .

. إتاحة الفرصة للكفاءات للسهر على السير الحسن للعمل والعملية التنظيمية.<sup>1</sup>

### – الدراسة الثالثة : "زيوش وهيبة"

دور الاتصال الداخلي في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة الاستشفائية العمومية "

المسيلة"؟ دراسة لنيل شهادة الماستر

طرحت الدراسة الاشكالية التالية : ما هو دور الاتصال الداخلي في تحسين الاداء الوظيفي

بالمؤسسة الاستشفائية العمومية " لمسيلة "

- اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي لمعالجة موضوع الدراسة .

---

- واستخدمت الدراسة الادوات التالية وتمثلت في المصادر والمرجع واستخدام الاستمارة .

- وتمثلت عينة الدراسة في العينة القصدية .

ومن أهم النتائج التي توصلت اليها :

- افتتار المؤسسة لتكنولوجيا الاتصال الحديثة وقدم وسائلها أدى الى عرقلة الاتصال الداخلي

وانخفاض مستوى الأداء الوظيفي .

- طبيعة العلاقة بين الموظفين حسنة وهذا مايساعد على خلق جو ملائم للعمل .

- يقوم الاتصال الداخلي باحداث التفاعل بين مختلف أعضاء المؤسسة ، والذي بدوره يساهم في

تحسين أدائهم .

- اجراء دورات تكوينية وتأهيلية للموظفين لرفع قدراتهم وتحسين مستوى أدائهم الوظيفي .

**- التعليق على الدراسات السابقة :**

**- الدراسة الاولى**

**- أوجه الاختلاف:**

لقد كان الاختلاف بين دراستنا ودراسة الاتصال الداخلي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي لدى

العمال ، دراسة ميدانية بمؤسسة الخزف الصحي ، وفي الأهداف حيث ركزت دراستنا على

تحسين عملية الاتصال داخل المؤسسة وعن عملية الانسجام بين العاملين في المؤسسة التي

تعود على الأداء الوظيفي إلا أن دراسة سابقة ركزت على مكانة الاتصال داخل المؤسسة.

أما عن المنهج المتبع في الدراسة السابقة فهو المنهج الوصفي التحليلي الذي يصف الظاهرة

المدرسة وتطورها أما عن دراستنا فقد اتبعنا منهج المسح الشامل ومنهج دراسة حالة الذي يدرس

الظاهرة دراسة شاملة مسحية غير محددة وكذلك العينة في الدراسة السابقة استخدمو العينة الطبقية أما عن دراستنا مجتمع البحث هو العينة.

### - أوجه التشابه:

إن التشابه الذي كان بين دراستنا ودراسة الاتصال الداخلي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي هي دراسة أداء العاملين داخل المؤسسة وكيفية الاتصال. وأيضا كان التشابه في ادات جمع البيانات في الاستبيان والكتب .

### - الدراسة الثانية :

### - أوجه الاختلاف:

لقد كان هناك اختلاف بين دراستنا ودراسة الاتصال الداخلي وأثره في تحسين أداء العاملين في المؤسسة دراسة حالة في شركة توزيع الكهرباء والغاز ، وهو الاختلاف في التأثير الذي يخلفه الاتصال على تحسين أداء العاملين في المنظمة إلا أن في دراستنا هو تحسين عملية الاتصال في المؤسسة ومن ثم النظر في أداء العاملين .

واختلافنا في المنهج فقد تم اختيار المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة السابقة وأما دراستنا فقد تم استخدام المنهج المسحي الشامل ومنهج دراسة حالة واستخدم كذلك في دراستهم العينة القصدية أما عن دراستنا مجتمع البحث هو العينة .

### - أوجه التشابه :

قد تم التشابه في الكثير من الأهداف بين دراستنا ودراسة الاتصال الداخلي وأثره في تحسين أداء العاملين في المؤسسة دراسة حالة في شركة توزيع الكهرباء والغاز وقد كان هذا التشابه في أهمية



الاتصال الداخلي في تحسين أداء العاملين داخل المؤسسة والأثر الذي يخلفه ومدى تأثيره على العاملين ايجابيا وسلبيا .

وكان التشابه كذلك في استخدام الكتب والمراجع وتطبيق الاستبيان الذي يساعد على تحليل وتفسير الظاهرة .

### - الدراسة الثالثة :

#### - أوجه الاختلاف :

لقد كان هناك اختلاف بين دراستنا ودراسة دور الاتصال الداخلي في تحسين الاداء الوظيفي بالمؤسسة الاستشفائية العمومية " لمسيلة " في استخدام المنهج الوصفي أما دراستنا منهج المسح الشامل ودراسة حالة ، الذي يدرس الظاهرة دراسة شاملة ، أما عن العينة استخدمت العينة القصدية ودرستنا مجتمع البحث هو عينة الدراسة.

#### - أوجه التشابه :

لقد كان التشابه بين دراستنا والدراسة السابقة هي دراسة الاتصال الداخلي ودوره في تحسين أداء العاملين .

كما أن هناك تشابه في استخدام أدوات جمع البيانات فكل منهما استخدم الاستمارة في الإجابة على التساؤلات والكتب والمراجع .

### - الاستنتاج:

أما عن ما يميز دراستنا هذه هو دراسة عملية الاتصال والتي تعود بالإيجاب على أداء العاملين والمؤسسة اد أن كل ماكانت عملية الاتصال سهلة وتسير بشكل سليم يكون أداء العاملين والمؤسسة حسن مما يجعل الأثر ايجابي في العملية الاتصالية داخل المؤسسة.

يساعد تحسين الاتصال الداخلي على زيادة التنسيق داخل اجزاء المؤسسة.

تحسين سير العمل في المؤسسة بين العمال .

اتخاذ القرارات بشكل مباشر وغير مباشر من طرف العمال لحسن سيرورة العمل.

### **. حادي عشر: صعوبات الدراسة:**

وتمثلت الصعوبات في عدم تلقي تسهيلات من طرف المؤسسة موضوع الدراسة التي لم تقم باستقبالنا ولا السماع إلى متطلباتنا رغم العديد من المحاولات وحاولنا التواصل مع مدير المؤسسة وهو الذي كان رافض لفكرة تقديم معلومات عن المؤسسة مما أدى بنا إلى الذهاب والرجوع إليهم إلى أن وافقوا لنا على توزيع الاستمارة دون تقديم أي معلومات اظافية عن المؤسسة

الجانب التطبيقي

**- تمهيد:**

بعد أن قمنا في الجانب المنهجي بعرض مشكلة البحث والتطرق لأهم الجوانب المتعلقة به سنحاول من خلال دراستنا الميدانية ترجمة الحقائق إلى معطيات ملموسة وذلك عن طريق منهجية تستطيع أن تمكننا من تحويل المعطيات النظرية إلى حقائق واقعية في ضوء البيانات والمعلومات التي تحصلنا عليها ، حتى لا يبقى الاتصال الداخلي غامض وهذا عن طريق إسقاط الفكرة على المؤسسة محل الدراسة وهي التأمينات الوطنية للضمان الاجتماعي "تقوت"

- عرض وتحليل بيانات الدراسة:

- الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة :

بعد ترميز البيانات الأولية، وإجراء عمليات التحليل الإحصائي، تمكّن الباحث من إيراد أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ويتم إيجازها في الصفحات القادمة.

- البيانات الشخصية :

جدول رقم ( 1 ) : يوضح متغير الجنس

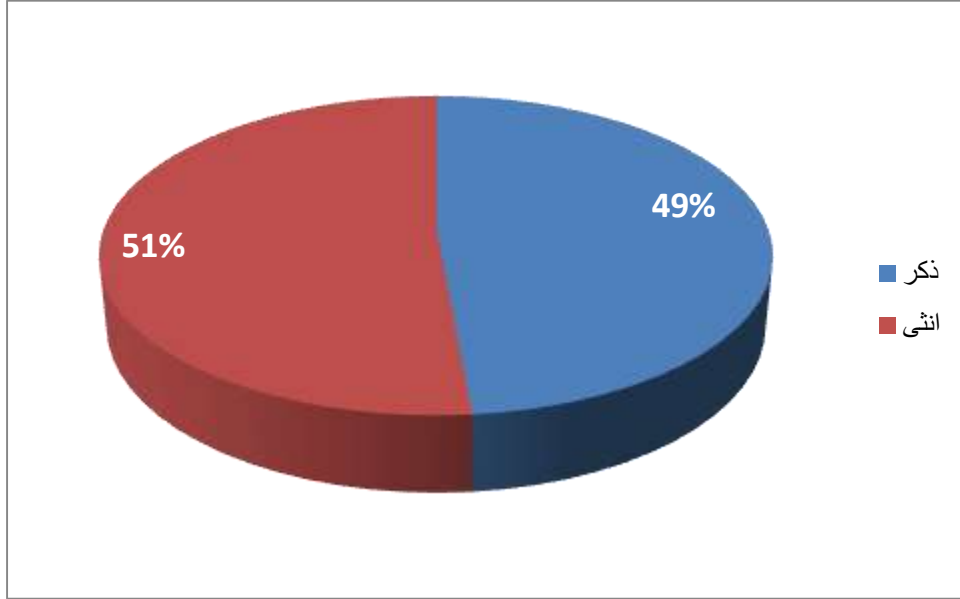
النسبة المئوية	التكرار	الجنس
48,6	17	ذكر
51,4	18	أنثى
100	35	المجموع

- الجدول 1:

من خلال الجدول رقم ( 1 ) : الذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس ، اتضح أن عدد الإناث أكبر من عدد الذكور ، إذ بلغت نسبتهم ( 51,4 ) وذلك راجع إلى التوجه العام لمختلف المؤسسات التي طغى عليها التمثيل النسوي الناتج عن اكتساح المرأة لسوق العمل ، وهذا لتحقيق تواصل أفضل مع أفراد العمل وتسهيل العملية الاتصالية .

أما نسبة الذكور البالغة ( 48,6 ) يعني أقل درجة داخل المؤسسة من عدد الإناث.

شكل رقم ( 1 ) : يوضح متغير الجنس



جدول رقم ( 2 ) : يوضح المتغير حسب السن

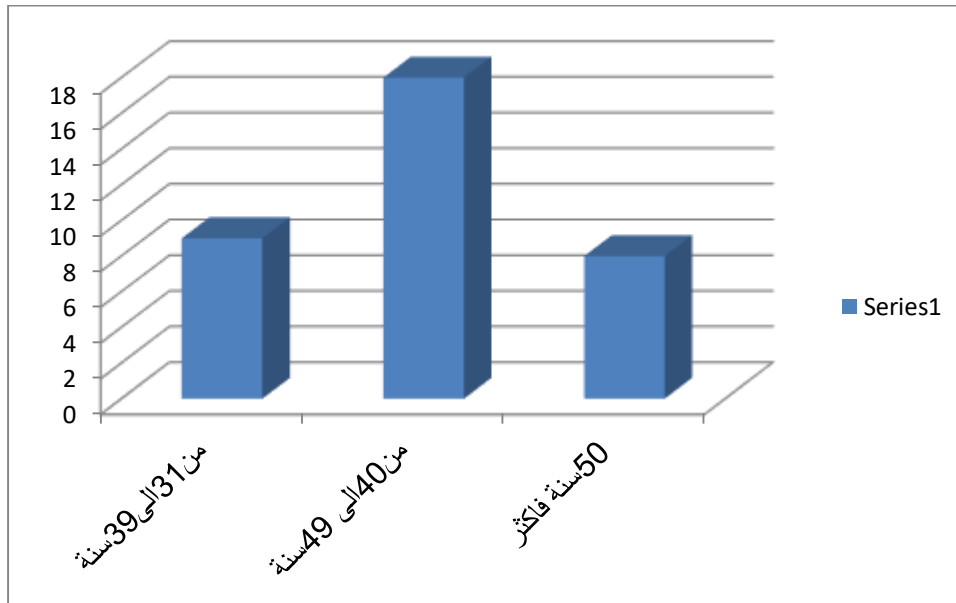
النسبة المئوية	التكرار	السن
25,7	9	سنة 39 إلى 31 من
51,4	18	سنة 49 إلى 40 من
22,9	8	فأكثر سنة 50
100	35	المجموع

- الجدول: 2

من خلال الجدول رقم ( 2 ) : الذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير السن، تبين أن الفئة العمرية من ( 40 - 49 ) هي السائدة بالمؤسسة بنسبة ( 51,4 ) وهذا لأنها تستعمل كبار السن في عملية التوظيف ، أما البالغين أكثر من ( 50 سنة ) ( 22,9 ) وهي نسبة أقل وهذا راجع إلى أن العمال في هذا السن يقتربون إلى التقاعد.

ويستعملون كبار السن من أجل تحقيق اتصال متكامل وسريع بين أفراد المؤسسة وهذا راجع إلى خبرتهم اتجاه أعمالهم وسير الحياة اليومية .

شكل رقم ( 2 ) : يوضح المتغير حسب السن



جدول رقم ( 3 ) : يوضح متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
8,6	3	متوسط
40,0	14	ثانوي
42,9	15	جامعي
8,6	3	معهد أو تكوين
100	35	المجموع

### الجدول: 3

من خلال الجدول رقم ( 3 ) : الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي ، تبين أن الأفراد ذوي المستوى الجامعي هي السائدة في المؤسسة بنسبة ( 42,9 ) وهذا كله راجع إلى أن المؤسسة تحتاج كوادر مؤهلة من أجل تحقيق استمرارية نجاحها ، أما ذوي المستوى المتوسط والتكوين والمعاهد بنسبة ضعيفة ( 8,6 ) فيكون تحقيق النجاح للمؤسسة ضئيل بهذه النسبة.

وبهذا نستنتج أن المستوى التعليمي مهم داخل المؤسسة لتحقيق اتصال قوي وجدي في التعامل مع الأجهزة التي يستخدمونها داخل المؤسسة .



شكل رقم ( 3 ) : يوضح متغير المستوى التعليمي



جدول رقم ( 4 ) : يوضح متغير الوظيفة

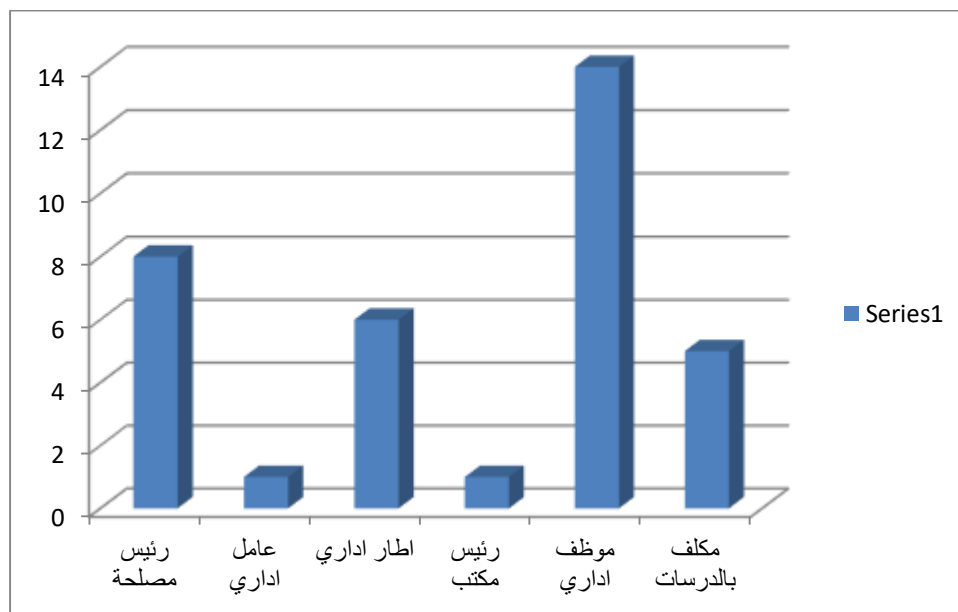
النسبة المئوية	التكرار	الوظيفة
22,9	8	مصلحة رئيس
2,9	1	إداري عامل
17,1	6	اداري اطار
2,9	1	مكتب رئيس
40,0	14	اداري موظف
14,3	5	بالدرسات مكلف
100	35	المجموع

#### الجدول: 4

من خلال الجدول رقم (4): الذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة ، يبين أن النسبة الكبيرة في المؤسسة تمثلت في الموظفين الإداريين بنسبة ( 40,0 ) وهذا طبيعي في كل المؤسسات ، تليها الإطار الإداري بنسبة ( 17,1 ) وتكون لها القدرة في تسيير المؤسسة وإيصالها المعلومات للعمال من أجل خدمة مصالح المؤسسة وتسريعها ، وتليها المكلف بالدراسات بنسبة ( 14,3 ) من أفراد العينة ، وبعدها مكتب رئيس مكتب بنسبة ( 2,9 ) وهو الذي يعطي الأوامر من أجل القيام بعمل متقن وسريع.

واستنتجنا من هذا الجدول أن الوظائف موزعة في المؤسسة بشكل معتدل من أجل قيام كل فرد بالأعمال الموجهة له من طرف المسؤول الأول الذي يقوم بتقديم التعليمات لسير العمل المطلوب

شكل رقم ( 4 ) : يوضح متغير الوظيفة



المحور الاول: وسائل الاتصال المستخدمة من طرف المؤسسة

جدول رقم ( 1 ) : يوضح أسلوب الاتصال داخل المؤسسة

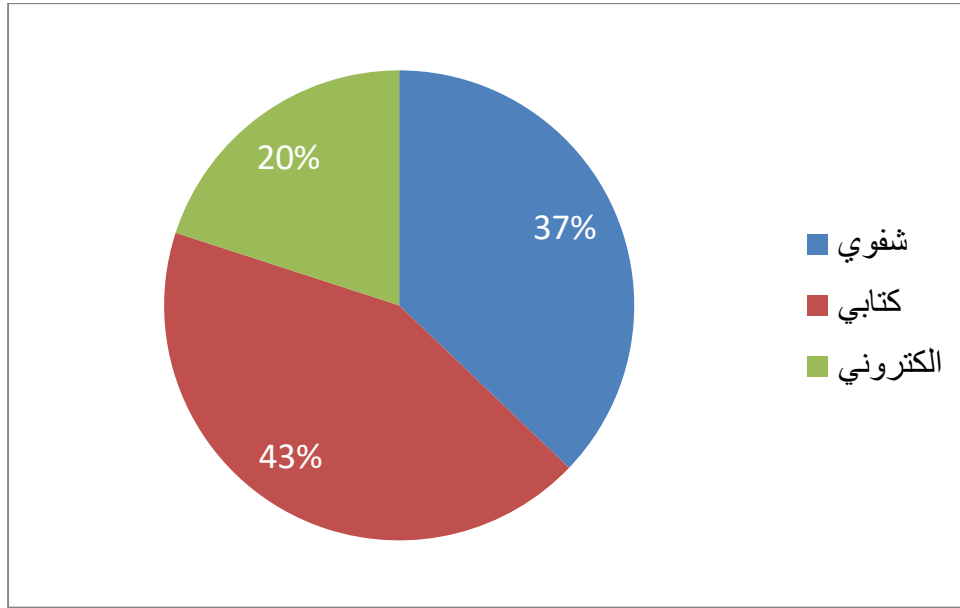
السؤال 01	التكرار	النسبة المئوية
شفوي	13	37,1
كتابي	15	42,9
الكثروني	7	20,0
المجموع	35	100

الجدول 1:

من خلال الجدول رقم ( 1 ) : الذي يمثل أسلوب الاتصال داخل المؤسسة أن أغلبية الأفراد كانت إجابتهم كتابي بنسبة بلغت (42,9) وهو السائد في المؤسسة ويتم استقبال المعلومات عن طريق كتابة التقارير .... والأسلوب الكتابي هو الأكثر استخداما في المؤسسات وذلك راجع إلى أن الكتابي أضمن في صحة المعلومات وصدقها ، وتليها نسبة ( 37,1 ) التي تمثل الأسلوب الشفوي حيث أنها تعطي المعلومات مباشرة للعمال أي أنها يكون هناك اتصال مباشر ، أما الأسلوب الالكثروني بنسبة ( 20,0 ) وهذا ما يبين أن المؤسسة مزالت تفتقد قليلا في التعامل مع التكنولوجيا الاتصال الحديثة .

ونستنتج أن العملية الاتصالية الناجحة في المؤسسة هي التواصل عن طريق الكتابة لكي يكون هناك صدق في تقديم المعلومات .

شكل رقم ( 1 ) : يوضح أسلوب الاتصال داخل المؤسسة



جدول رقم ( 2 ) : يوضح الوسيلة التي تعتمد عليها المؤسسة في عملية الاتصال أكثر

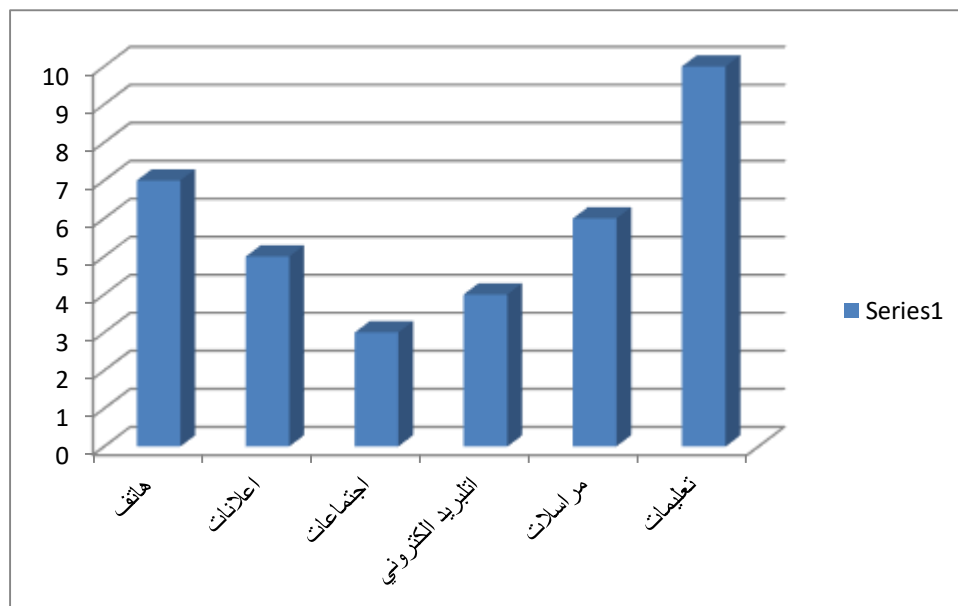
السؤال 02	التكرار	النسبة المئوية
هاتف	7	20,0
اعلانات	5	14,3
اجتماعات	3	8,6
البريد الإلكتروني	4	11,4
مراسلات	6	17,1
تعليمات	10	28,6
المجموع	35	100

## الجدول 2:

من خلال الجدول رقم ( 2 ) :الذي يمثل الوسيلة التي تعتمد عليها المؤسسة في عملية الاتصال أكثر يبين أن أكثر نسبة كانت الاحابة التعليمات بنسبة ( 28,6 )وهذا لأنها الوسيلة الأكثر وضوحا ورسمية وهذا من أجل تسهيل العملية الاتصالية بين عمال المؤسسة ، وتليها المراسلات بنسبة ( 17,1 ) وكذلك تعتبر وسيلة أضمن وواضحة ،وبعدها الهاتف بنسبة ( 20,0 ) فهو كذلك وسيلة واضحة ، فيما أن الاجتماعات احتلت المرتبة الأخيرة بنسبة ( 8,6 )وهذا من أجل إشعار العمال بروح المعنوية وانتمائهم إلى المؤسسة لا أكثر ولا أقل.

ونستنتج أن الوسيلة التي تعتمد عليها في عملية الاتصال أكثر تمثلت في تقديم التعليمات عن طريق المسؤل وهذا راجع إلى أن التعليمات تكون واضحة واضحة .

شكل رقم ( 2 ) : يوضح الوسيلة التي تعتمد عليها المؤسسة في عملية الاتصال أكثر



جدول رقم ( 3 ) : يوضح وسائل الاتصال المستخدمة والملائمة لطبيعة العمل

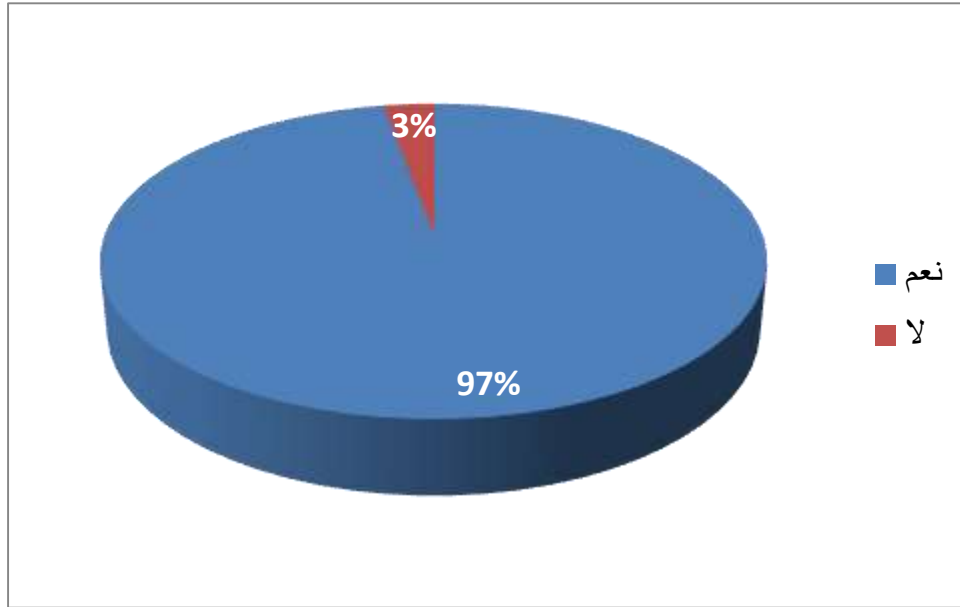
السؤال 03	التكرار	النسبة المئوية
نعم	34	97,1
لا	1	2,9
المجموع	35	100

الجدول : 3

من خلال الجدول رقم ( 3 ) :الذي يمثل السؤال هل وسائل الاتصال المستخدمة ملائمة لطبيعة عملك؟ اتضح أن أغلب أفراد العينة كانت إجابتهم على السؤال ب" نعم" بنسبة (97,1) وهذا يعني أن أغلب العمال يرونها ملائمة وهذا شئ جيد يعود على المؤسسة حيث أنه يسهل لهم القيام بعملهم بكل سهولة وفي أسرع وقت في تبادل المعلومات ، أما نسبة ( 2,9 ) يرون أن وسائل الاتصال المستخدمة غير ملائمة وهذا مايفشل العملية الاتصالية في أداء العمل ويجعلها تسير ببطأ.

ونستنتج أن الوسائل المستخدمة في عملية الاتصال ملائمة بشكل كبير للعمال وما يقومون به من أدوار في العملية الاتصالية.

شكل رقم ( 3 ) : يوضح وسائل الاتصال المستخدمة والملائمة لطبيعة العمل



جدول رقم ( 4 ) : يوضح الخبرة في استعمال تقنيات الاتصال الحديثة

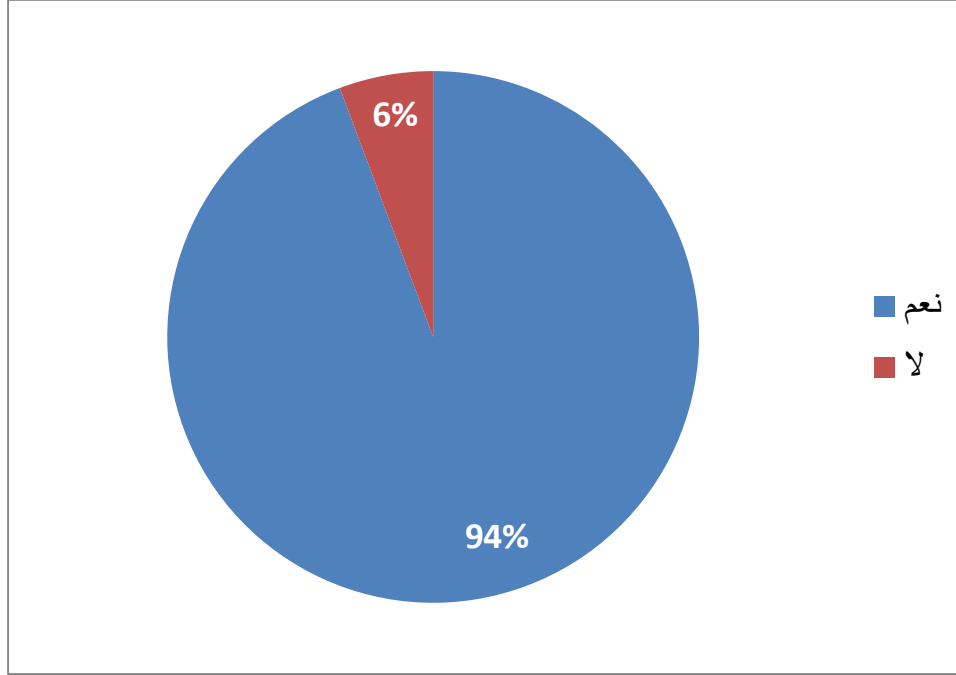
السؤال 04	التكرار	النسبة المئوية
نعم	33	94,3
لا	2	5,7
المجموع	35	100

#### الجدول: 4

من خلال الجدول رقم ( 4 ) : الذي يمثل الخبرة في استخدام تقنيات الاتصال الحديثة أن أغلبية الأفراد كانت إجابتهم " نعم " بنسبة ( 94,3 ) وهذا راجع إلى المستوى التعليمي المرتفع لدى العمال وهذا ما يزيد من تحسين أدائهم ، أما نسبة ( 5,7 ) كانت إجابتهم " لا " وهذا ما يؤدي إلى عرقلة العمل وعدم سيره على أكمل وجه فعليهم بالقيام لهم بدورات تقوم بتعليمهم.

ونستنتج أن أغلب عمال المؤسسة يجيدون التعامل مع التقنيات الحديثة وكيفية استعمالها وهذا ما يزيد من نجاحها.

شكل رقم ( 4 ) : يوضح الخبرة في استعمال تقنيات الاتصال الحديثة



جدول رقم ( 5 ) : يوضح الميزات من خصائص استخدام تقنيات الاتصال الحديثة

السؤال 05	التكرار	النسبة المئوية
سرعة العمل	7	20,0
اختصار الوقت	14	40,0
سهولة العمل	14	40,0
المجموع	35	100

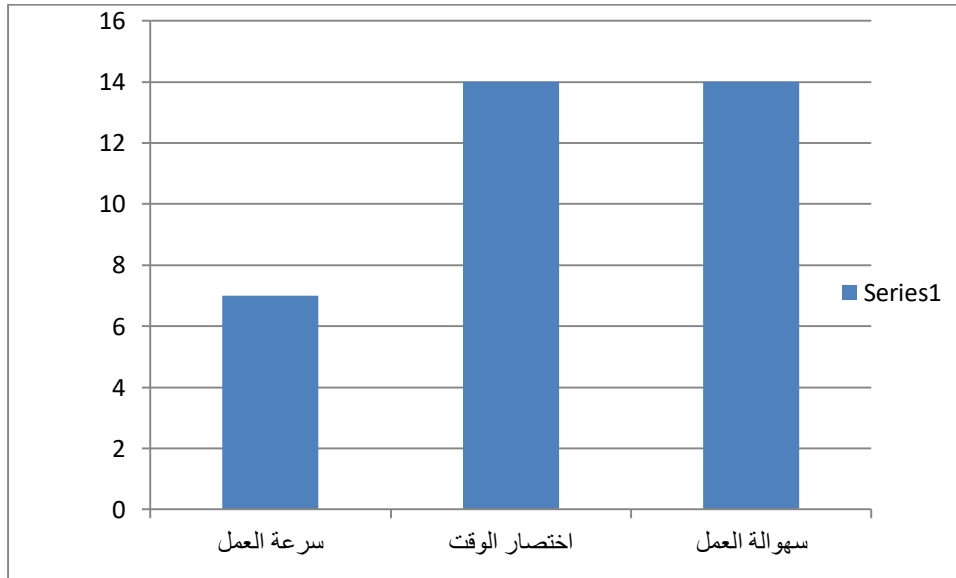


الجدول: 5 .

من خلال الجدول رقم ( 5 ) :الذي يمثل الميزات من خصائص استخدام تقنيات الاتصال الحديثة تبين أن نسبة ( 40,0 ) كانت إجابتهم بأن استخدامها يقوم باختصار الوقت وسهولة العمل وهذا ما يزيد من نجاح المؤسسة في تسيير العمل ونقل المعلومات بكل سهولة ، أما الذين كانت إجابتهم بسرعة العمل ( 20,0 ) وهذا من أجل ربح الوقت في العمل وسيره بكل سلاسة .

ونستنتج من هذا أن استخدام التقنيات الحديثة له دور كبير في القيام باختصار الوقت وكذلك يكون العمل سهل في عملية استخدامها وهذا من أجل الزيادة في تطوير العملية الاتصالية التي تعد مهمة في كل مؤسسة .

شكل رقم ( 5 ) : يوضح الميزات من خصائص استخدام تقنيات الاتصال الحديثة



المحور الثاني: طبيعة وشكل الاتصال الداخلي في المؤسسة

جدول رقم ( 1 ) : يوضح كيفية سير الاتصال الداخلي في المؤسسة

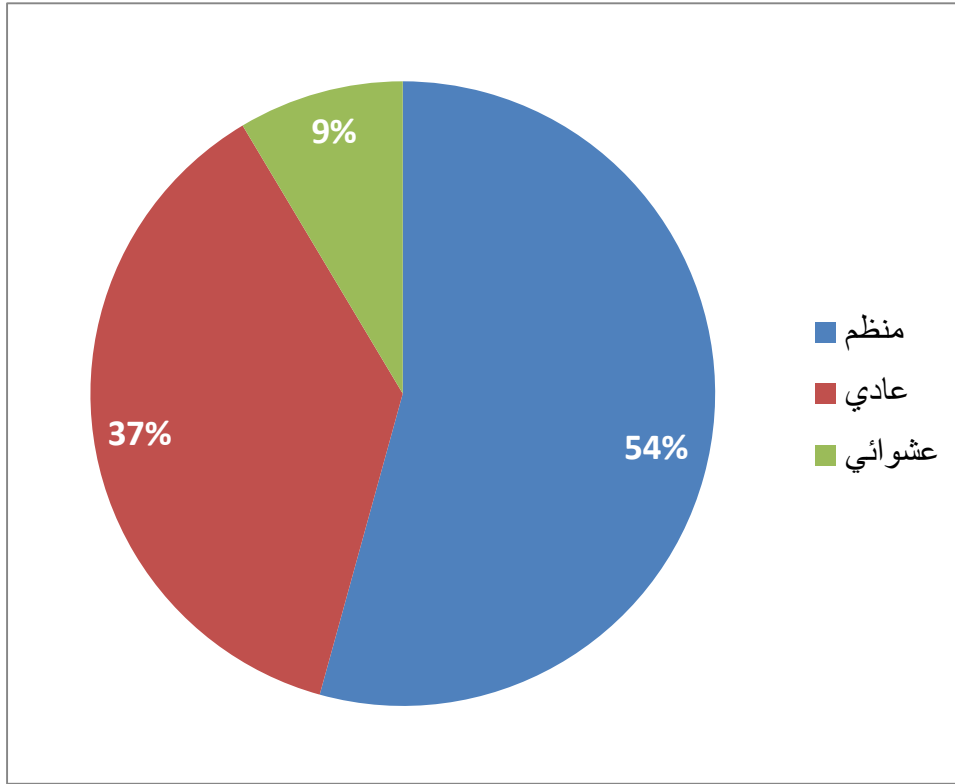
السؤال 06	التكرار	النسبة المئوية
منظم	19	54,3
عادي	13	37,1
عشوائي	3	8,6
المجموع	35	100

الجدول: 1

من خلال الجدول رقم ( 1 ) : الذي يمثل كيفية سير الاتصال الداخلي في المؤسسة تبين أن نسبة ( 54,3 ) كانت إجابتهم بأن سير الاتصال فيها منظم وهذا ما يبين أن العملية الاتصالية ناجحة وتنتقل معلوماتها بكل انسيابية ، فيما نسبة ( 37,1 ) كانت إجابتهم عادي أي أنه لا يوجد تعطيلات في العملية الاتصالية فهي تسير بكل ما هو موجود ومطلوب من العمال ، ونسبة ( 8,6 ) عشوائي وهذا ما يعطل العملية الاتصالية في المؤسسة ويجعلها غير قادرة على تطوير العملية الاتصالية.

ونستنتج أن سيرورة الاتصال في المؤسسة فهو يسير بانتظام وشكل عادي ولا يوجد أي شيء غير عادي في انتقال المعلومات .

شكل رقم ( 1 ) : يوضح كيفية سير الاتصال الداخلي في المؤسسة



جدول رقم ( 2 ) : يوضح الاتصال الداخلي وتسهيله لمهام المؤسسة

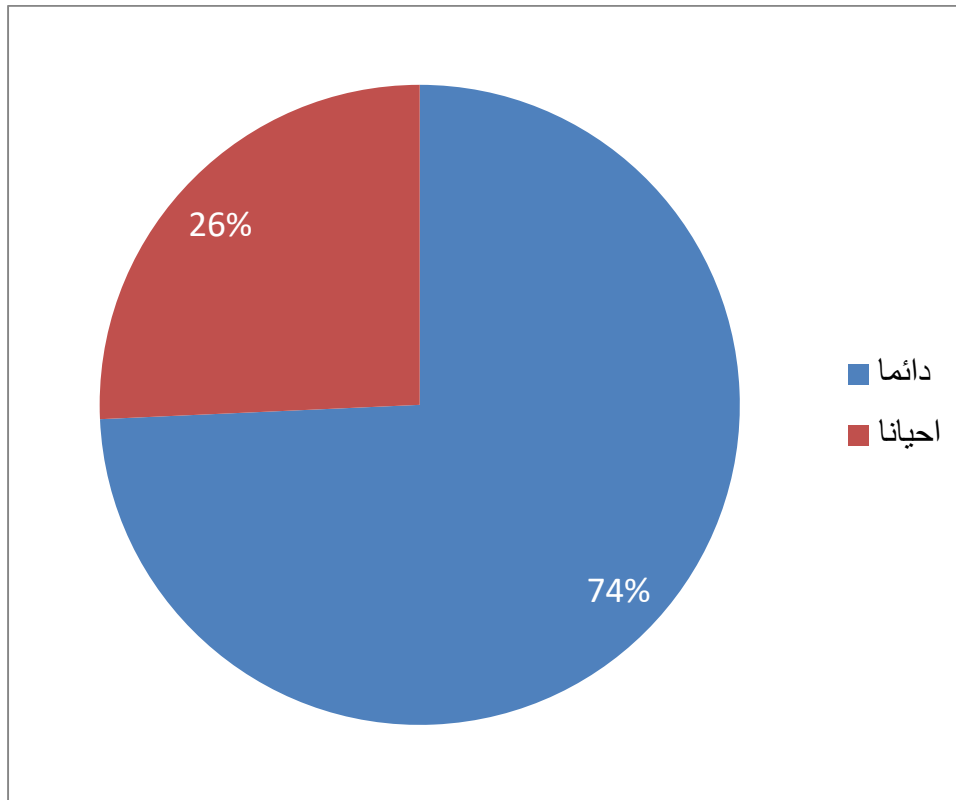
النسبة المئوية	التكرار	السؤال 07
74,3	26	دائما
25,7	9	احيانا
100	35	المجموع

الجدول 2 :

من خلال الجدول رقم ( 2 ) : الذي يمثل الاتصال الداخلي وتسهيله لمهام المؤسسة تبين نسبة ( 74,3 ) الذي كانت إجابتهم (دائماً) يوضح سهولة مهام المؤسسة بالاتصال الداخلي وهذا راجع إلى أهم التقنيات والكوادر التي تعمل في المؤسسة أما النسبة الباقية التي تقدر ب ( 25,7 ) التي أجابت أحيانا وهذا راجع لحكم وطبيعة العمل.

ونستنتج أن للاتصال أهمية كبير في تحسين دور المؤسسة وتسهيل مهامها.

شكل رقم ( 2 ) : يوضح الاتصال الداخلي وتسهيله لمهام المؤسسة



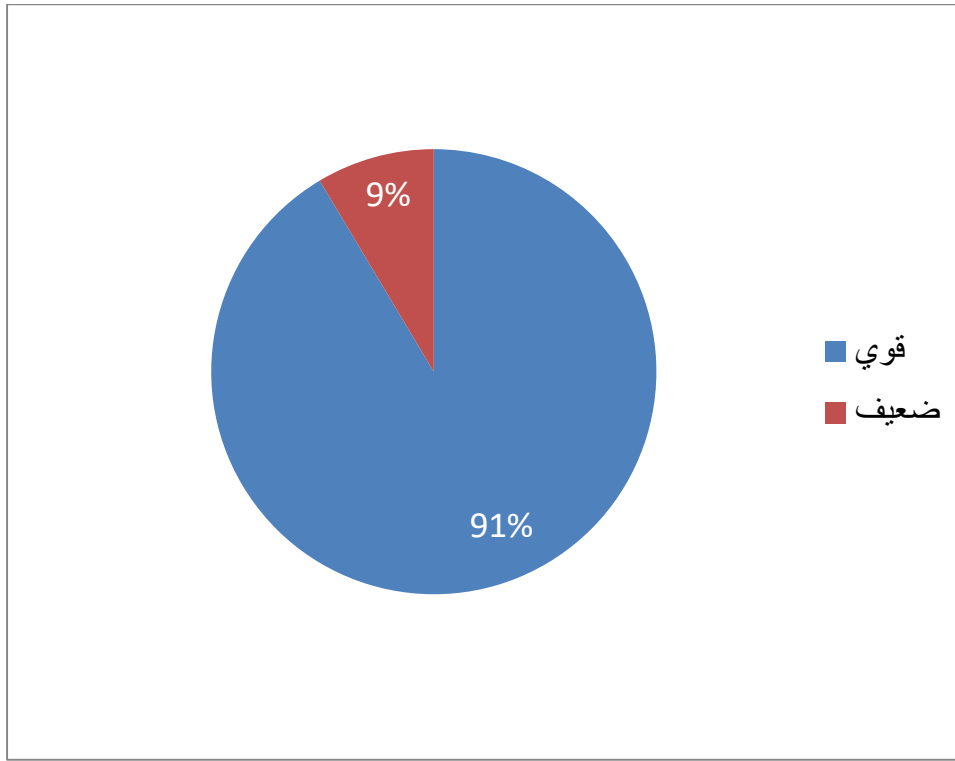
جدول رقم (3) : يوضح الاتصال بين العمال في تأدية المهام

النسبة المئوية	التكرار	السؤال 08
91,4	32	قوي
8,6	3	ضعيف
100	35	المجموع

الجدول 3 :

من خلال الجدول رقم ( 3 ) الذي يمثل الاتصال بين العمال في تأدية المهام تبين نسبة ( 91,4 ) قوي في تأدية المهام وهذا راجع إلى أن العمال لديهم روح المعاملة في تأدية مهامهم اتجاه المؤسسة من خلال التواصل فيما بينهم، فيما أن نسبة ( 8,6 ) ضعيف . ومن خلال هذا نستنتج أن للاتصال دور فعال فيل تأدية مهام المؤسسة من خلال التشاور مع بعضهم البعض..

شكل رقم ( 3 ) : يوضح الاتصال بين العمال في تأدية المهام



جدول رقم ( 4 ) : يوضح أهمية الاتصال الداخلي للعاملين في المؤسسة

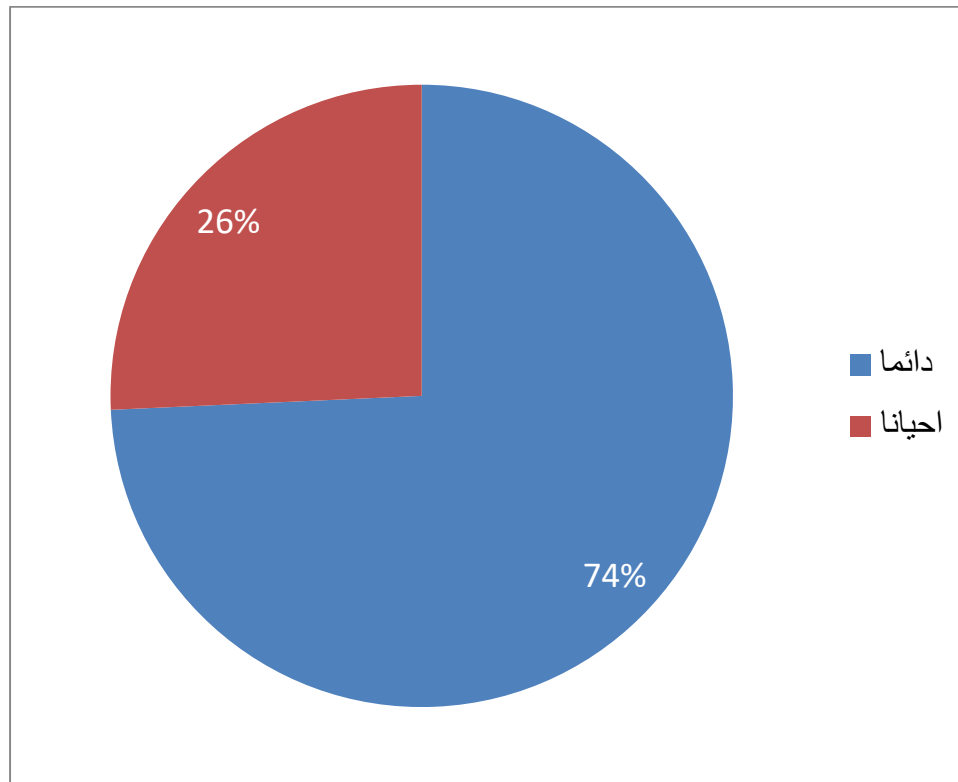
السؤال 09	التكرار	النسبة المئوية
دائما	26	74,3
احيانا	9	25,7
المجموع	35	100

الجدول 4 :

من خلال الجدول رقم ( 4 ) : الذي يمثل أهمية الاتصال الداخلي للعاملين في المؤسسة تبين نسبة ( 74,3 ) وهذا لما له أهمية كبيرة في سير المؤسسة من خلال تقوية الاتصال وأنه يعد أهم شيء في المؤسسة أما نسبة ( 25,7 ) أجابت أحيانا وهذا يرجع إلى العمال ونظرتهم إلى كيفية سير العمل في المؤسسة .

ونستنتج أن للاتصال الداخلي أهمية في جعل المؤسسة تمشي بكل قوة وإسرار من طرف العمال من أجل نجاحها.

شكل رقم ( 4 ) : يوضح أهمية الاتصال الداخلي للعاملين في المؤسسة



جدول رقم ( 5 ) : يوضح نجاح الاتصال داخل المؤسسة

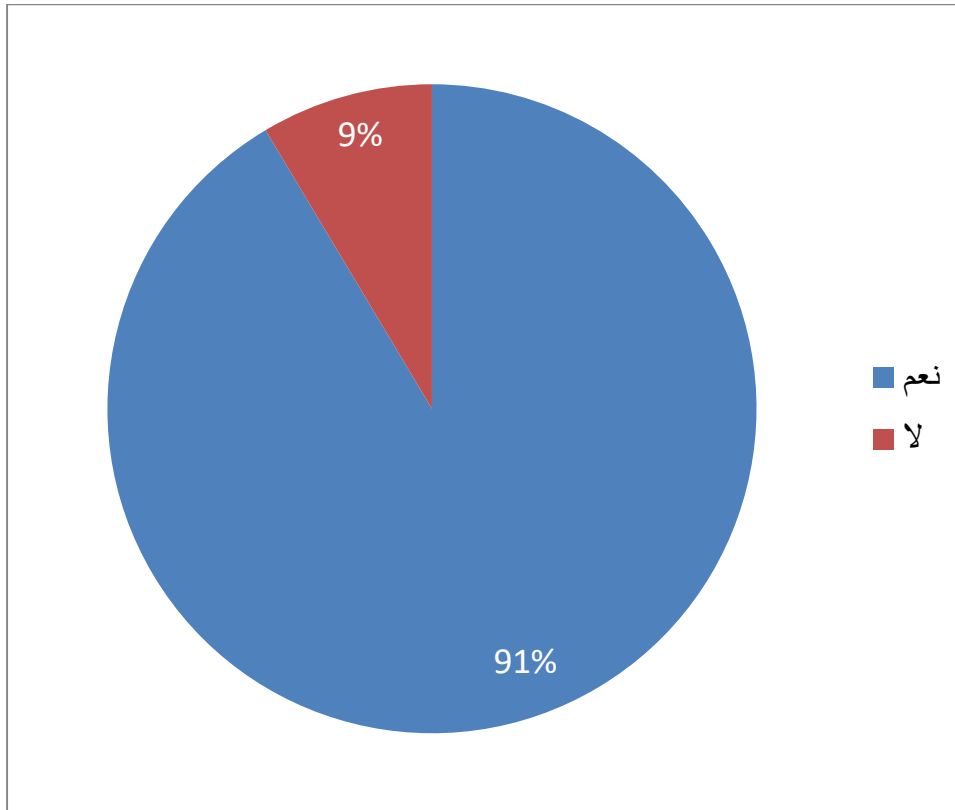
النسبة المئوية	التكرار	السؤال 10
91,4	32	نعم
8,6	3	لا
100	35	المجموع

الجدول 5 :

من خلال الجدول رقم ( 5 ) : الذي يمثل نجاح الاتصال الداخلي في المؤسسة تبين نسبة ( 91,4 ) الإجابة ( بنعم ) ومن هنا نفهم أن الاتصال الداخلي في هذه المؤسسة هو الذي يعمل على تقديم الأفضل لها من خلال تنفيذ العمال مهامهم داخلها، فيما أن نسبة ( 8,6 ) أجاب ب ( لا ) وهذا ما يؤثر على المؤسسة من الناحية العملية وتفقد المصداقية. ونستج أن المؤسسة بدون اتصال لايمكن أن تستمر لان الاتصال يسهل لها التعامل مع العمال داخلها.



شكل رقم ( 5 ) : يوضح نجاح الاتصال داخل المؤسسة



### المحور الثالث: انعكاسات الاتصال الداخلي داخل المؤسسة

جدول رقم ( 1 ) : يوضح تأثيرات الاتصال الداخلي على أداء العاملين

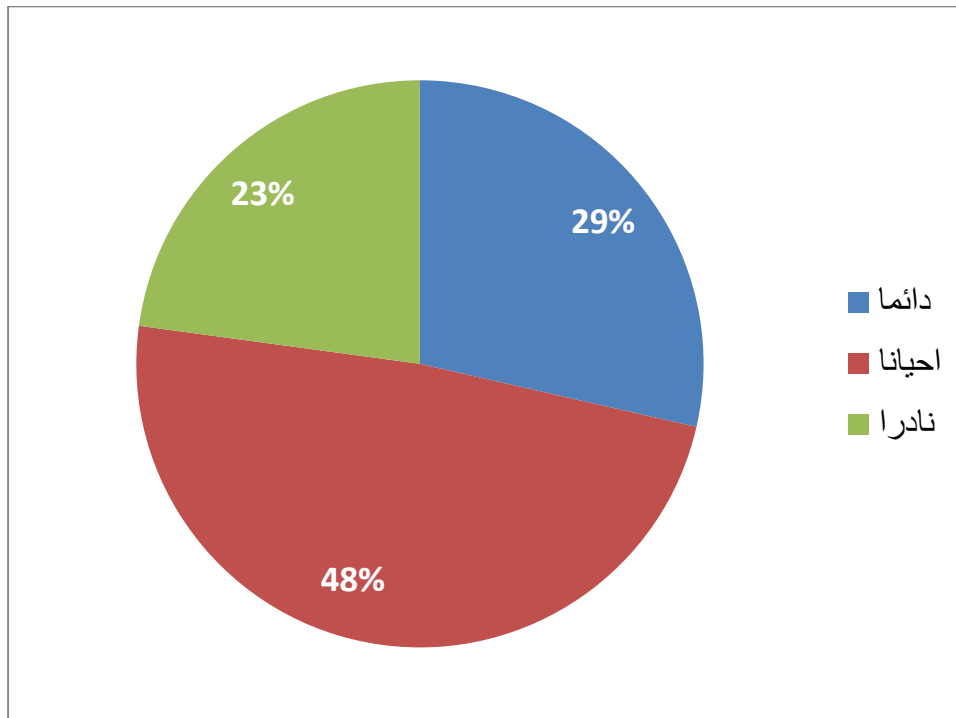
السؤال 11	التكرار	النسبة المئوية
دائما	10	28,6
أحيانا	17	48,6
نادرا	8	22,9
المجموع	35	100

**الجدول 1 :**

من خلال الجدول رقم ( 1 ) : الذي يمثل تأثيرات الاتصال الداخلي على أداء العاملين فتمت أن أعلى نسبة كانت ( 48,6 ) الذين كانت إجاباتهم (أحيانا) ومن خلال هذا يتضح لنا أن الاتصال الداخلي له بعض التأثيرات من الجانب العملي للعمال عندما يكون الاتصال غير منظم فيما أجاب ( 28,6 ) ب (دائما) وهذا يبين أن الاتصال الداخلي له بعض التعليمات الصارمة التي تجعل العامل في غموض في أداء مهامه اتجاه المؤسسة وأجاب ( 22,9 ) ب (نادرا) أي أن لاتوجههم تأثيرات كثيرة في أداء الأعمال وهذا لأن الاتصال داخل المؤسسة يسير بشكل عادي وغير معقد.

ونستنتج أنه رغم وجود اتصال داخل المؤسسة ويسير بكل انتظام إلا أنه يوجد بعض التأثيرات تواجه العمال في أداء العمل ففي كل مكان نجد هناك إجابات وسلبيات .

**شكل رقم ( 1 ) : يوضح تأثيرات الاتصال الداخلي على أداء العاملين**



جدول رقم ( 2 ) : يوضح مساهمة الاتصال في تخطي المشاكل

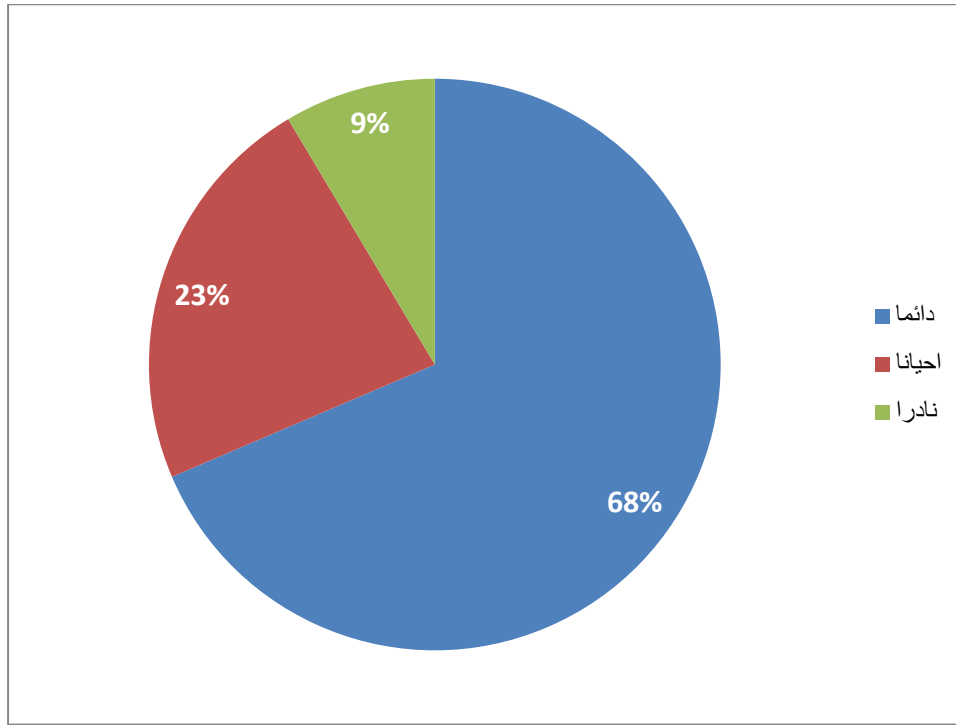
النسبة المئوية	التكرار	السؤال 12
68,6	24	دائما
22,9	8	أحيانا
8,6	3	نادرا
<b>100</b>	<b>35</b>	المجموع

الجدول 2 :

من خلال الجدول رقم ( 2 ) : الذي يمثل مساهمة الاتصال في تخطي المشاكل تبين نسبة ( 68,6 ) التي كانت إجابتهم (دائما) أي أن للاتصال فعالية في تخطي مشاكل المؤسسة لما له من تسهيلات في العمل اتجاه المؤسسة وبينت نسبة ( 22,9 ) التي كانت إجابتهم (أحيانا) والنسبة الأخيرة ( 8,6 ) ب (نادرا) أي أن تخطي المشاكل تتراوح من شخص إلى شخص آخر على حسب فهم المعلومة والتعلية الموجهة لهم في أداء الأعمال.

ونستنتج أن للاتصال أهمية ودور كبير في تخطي المشاكل التي توجه المؤسسة فبدون الاتصال لا تكتمل الأعمال لأن الاتصال شيء ضروري في كل مؤسسة.

شكل رقم ( 2 ) : يوضح مساهمة الاتصال في تخطي المشاكل



جدول رقم ( 3 ) : يوضح مساهمة الاتصال الداخلي في تسهيل المهام داخل المؤسسة

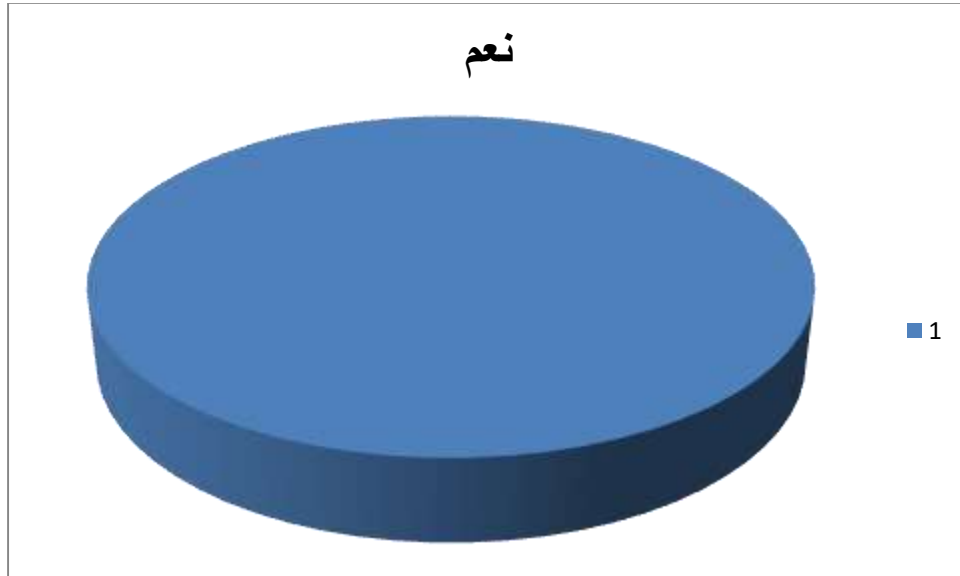
السؤال 13	التكرار	النسبة المئوية
نعم	35	100,0
المجموع	35	100

**الجدول 3 :**

من خلال الجدول رقم ( 3 ) : الذي يمثل مساهمة الاتصال الداخلي في تسهيل المهام داخل المؤسسة بينت نسبة ( 100 ) كل العمال كانت إجابتهم ب (نعم) ومن خلال هذا نلاحظ بأن للاتصال الداخلي مساهمة كبيرة في إنجاز سيرورة العمل في المؤسسة وتقديم ما هو أفضل وهذا ما يؤدي إلى زيادة حب العمل لما له من تسهيل.

و نستنتج أن المؤسسة تولي اهتمامها بالاتصال الداخلي للعمال من أجل تحقيق الانسجام وهذا ما يزيد من سرعة انتقال المعلومات .

**شكل رقم ( 3 ) : يوضح مساهمة الاتصال الداخلي في تسهيل المهام داخل المؤسسة**



**جدول رقم ( 4 ) : يوضح مساهمة الاتصال غير رسمي في زيادة فاعليتك نحو العمل**

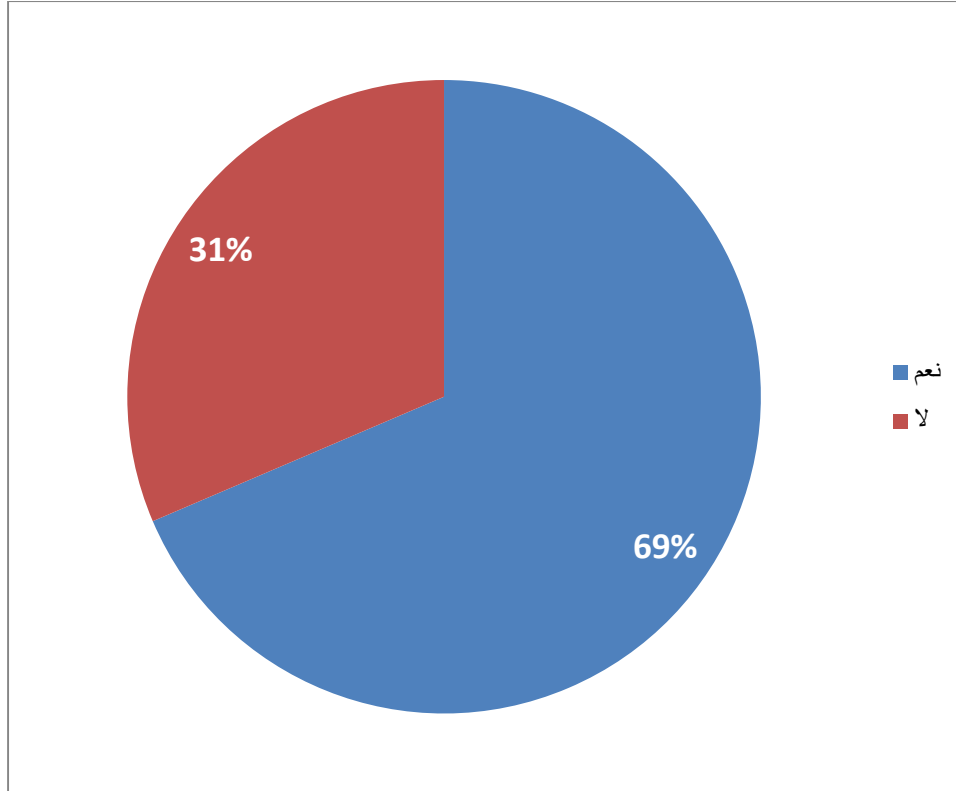
النسبة المئوية	التكرار	السؤال 14
68,6	24	نعم
31,4	11	لا
100	35	المجموع

**الجدول 4 :**

من خلال الجدول رقم ( 4 ) : الذي يمثل مساهمة الاتصال غير رسمي في زيادة فاعليتك نحو العمل بينت نسبة ( 68,6 ) كانت إجابتهم (نعم) وهذا يزيد من الدافعية نحو العمل على الرغم من أنه غير اتصال رسمي فالعمال لديهم روح الانتماء إلى المؤسسة وإنجاح سيرها، فيما أجاب البعض بنسبة ( 31,4 ) بأن الاتصال غير رسمي لا يزيد من الفعالية نحو العمل لان المؤسسة تعتمد على الاتصال الرسمي.

ونستنتج أن أغلب أفراد العينة كانت إجابتهم أن الاتصال الغير رسمي على أنه يزيد من دافعية العمل وهذا راجع إلى أن المؤسسة تهتم بهذا النوع من العمل لأنه يزيد من سرعة انتقال المعلومات فيما بينهم في المؤسسة ويحل بعض المشاكل والعراقيل التي تواجه العاملين في أداء عملهم في المؤسسة.

شكل رقم ( 4 ) : يوضح مساهمة الاتصال غير رسمي في زيادة فعليتك نحو العمل



جدول رقم ( 5 ) : يوضح الاتصال الداخلي وقيامه بتسريع من نشاط العمل

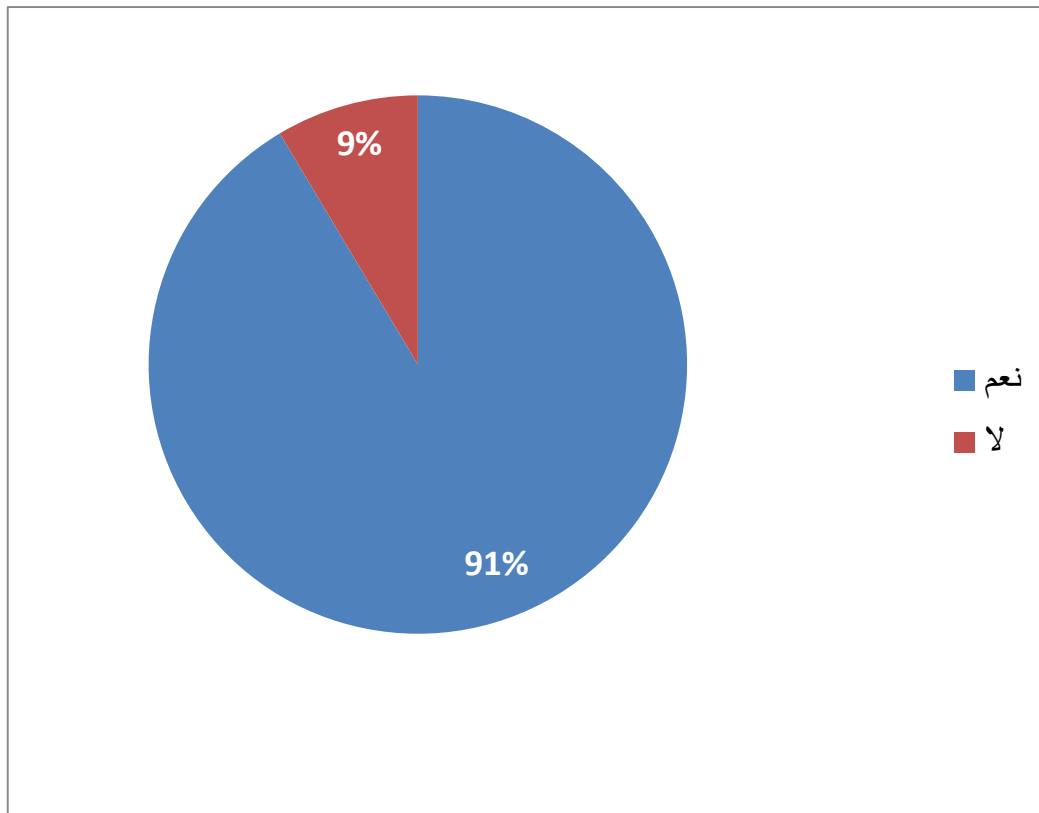
السؤال 15	التكرار	النسبة المئوية
نعم	32	91,4
لا	3	8,6
المجموع	35	100

**الجدول 5 :**

من خلال الجدول رقم (5) : الذي يمثل الاتصال الداخلي وقيامه بتسريع من نشاط العمل بينت نسبة (91,4) التي كانت إجابتهم ب ( بنعم ) ويتضح أن نشاط العمل في المؤسسة لا يكون على أكمل وجه إلا وهناك اتصال داخلي يعمل على تسريع الوتيرة العملية ، أما أقل نسبة (8,6) كانت الإجابة ب ( لا) وهذا لا يتوافق مع سير المؤسسة لان الشيء الأهم في المؤسسة هو الاتصال الداخلي.

و نستنتج بأن العملية الاتصالية أو الاتصال الداخلي هو الذي يعطي الروح العملية للمؤسسة من خلال قيامه بتسريع وتيرة العمل بكل سهولة على العاملين وتقديم مجهود أفضل لتسهيل الاتصال داخل المؤسسة بشكل كبير .

**شكل رقم ( 5 ) : يوضح الاتصال الداخلي وقيامه بتسريع من نشاط العمل**





**جدول رقم (6) : يوضح الاتصال الداخلي الأنسب على حسن الأداء**

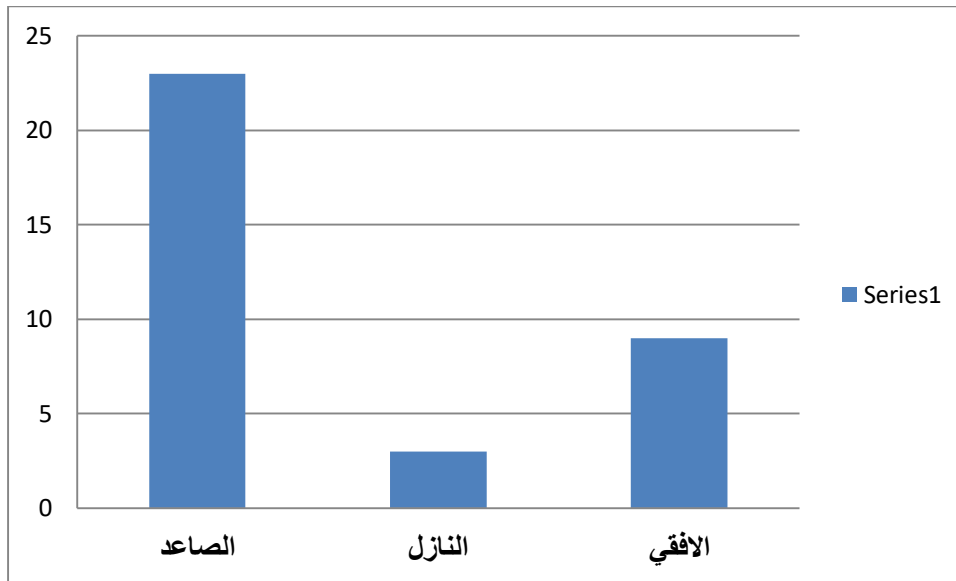
السؤال16	التكرار	النسبة المئوية
الصاعد	23	65,7
النازل	3	8,6
الأفقي	9	25,7
المجموع	35	100

**الجدول 6 :**

من خلال الجدول رقم (6): الذي يمثل الاتصال الداخلي الأنسب على حسن الأداء تبين أن نسبة (65,7) أجابت الاتصال (الصاعد) وهذا ما يدل على أن الأعمال داخل المؤسسة تكون على شكل مقترحات بخصوص العمل وهذا يبين أن هناك استقلالية في أداء الأعمال أما نسبة (25,7) أفقي وهذا ما يبين أن الاتصال يكون أفقي بشكل ثانوي ونسبة (8,6) اتصال نازل يعني أن تلقي الأوامر في الاتصال تكون ضئيلة .

ونستنتج أن الاتصال الأنسب في هذه المؤسسة هو الاتصال الصاعد أي أن العمال هم من يساهمون في إنجاح هذا العمل وسير هذه المؤسسة بكل سهولة واطمئنان وتقديم الحلول والمقترحات التي يرونها الأنسب في تحقيق أداء يناسبهم في سيرها .

شكل رقم ( 6 ) : يوضح الاتصال الداخلي الأنسب على حسن الأداء



## - نتائج العامة للدراسة :

- لقد توصلنا من خلال بحثنا هذا إلى بعض النتائج ، تلك نتائج نقدمها فيما يلي :
- اتضح أن المؤسسة تعتمد في أسلوب اتصالها داخل المؤسسة على الوضع الكتابي لأنه أكثر دقة في تحديد المعلومات المطلوبة.
  - يساعد الاتصال الداخلي على تحسين أداء العمال والتنسيق داخل أجزاء المؤسسة.
  - نلاحظ أن المؤسسة تعتمد على التعليمات والمراسلات بشكل كبير لما له من صدق في تلقي المعلومات والتواصل فيما بينهم وهذا راجع إلى أن التعليمات تكون موجهة من الرئيس إلى المرؤوس
  - استخدام المؤسسة وسائل اتصال ملائمة وحديثة من أجل تحقيق نجاح مستمر في سير العملية الاتصالية للعمال ونقل المعلومات بسهولة وسلاسة وتكون هذه الوسائل تتماشى مع مستوى العمال .
  - تعمل المؤسسة على توظيف العمال ذوي كفاءة المتحصلين على شهادات عليا ومستويات جامعية من أجل إنجاز العملية الاتصالية والعمل على وسائل الاتصال الحديثة بسهولة عكس الغير متحصلين على شهادات فهذا يلزمهم على القيام لهم بدورات تكوينية.
  - نلاحظ أن هناك ميزات يتمتع بها العمال من خلال استخدام التقنيات الحديثة وهذا ما يزيد من اختصار الوقت وسهولة العمل .
  - أن الاتصال الداخلي منظم في المؤسسة في نقل معلوماته حول الأفراد لزيادة تحقيق تطور في العملية الاتصالية.
  - أن الاتصال الداخلي ضرورة حتمية لنجاح كل مؤسسة لأنه يسهل مهام المؤسسة .
  - بينت لنا المؤسسة أن التواصل بين العمال في تأدية المهام داخلها يتميز بقوته لتحقيق حتمية في الم أهدافها .
  - فلالاتصال الداخلي أهمية كبيرة بالنسبة للعمال أو المؤسسة فهو الذي يطور حاجياتها وتنظيم العمل فيها وتحقيق ما يجب تحقيقه .

## النتائج العامة للدراسة

- نلاحظ أن هناك نجاح كبير من خلال عملية الاتصال الذي يعد عملية حتمية في المؤسسة .
- على الرغم من أن للاتصال الداخلي دور مهم في المؤسسة إلا أن لدية تأثيرات على أداء العمال في بعض الأحيان .
- نلاحظ أن للاتصال دور مهم في تخطي المشاكل التي تواجه المؤسسة وتقريبا في كل الأوقات
- فالالاتصال الداخلي هو الذي يقوم بتسهيل مهام العمال داخل المؤسسة من خلال سرعة أداء الأعمال .
- أن للاتصال الداخلي دور فعال في تحقيق نجاح المؤسسة سواء بالاتصال رسمي أو غير رسمي فهو يزيد من الفعالية نحو العمل .
- يعد الاتصال الداخلي من أهم الاتصالات التي تقوم بتسريع وتيرة العمل نحو المؤسسة وأداء الأعمال بكل نزاهة .
- فالالاتصال الأنسب على حسن الأداء في هذه المؤسسة هو الاتصال الصاعد أي أن الأعمال تعطى على شكل مقترحات من العمال في المؤسسة لتحقيق الانسجام داخلها .
- أن الاتصال الداخلي يقوم بتحسين مهام المؤسسة والمساهمة في زيادة فعالية أفراد المؤسسة من أجل تحقيق نجاحها..

## النتائج الجزئية للدراسة :

**- الإجابة على تساؤلات الفرعية للمحور الأول:** وسائل الاتصال المستخدمة من طرف المؤسسة .

من خلال ما سبق التطرق إليه من تحليلات لإجابات المبحوثين ،يمكن إجمال نتائج هذا المحور في :

تبين لنا أن المؤسسة تعتمد على الاسلوب الكتابي في عملية الاتصال لأنه يعد الأسلوب الأكثر وضوحا ، وتعتمد المؤسسة على وسائل اتصال ملائمة لطبيعة العمال ، لتسهيل العملية الاتصالية ، كما أن أغلبية العمال لديهم الخبرة في استعمال التقنيات الحديثة للاتصال ، وهذا راجع لأن العمال لديهم مستوى تعليمي عالي يمكنهم من التعامل مع كل ما هو جديد .

**- الإجابة على تساؤلات الفرعية للمحور الثاني :** طبيعة وشكل الاتصال الداخلي في المؤسسة .

لقد لاحظنا أن العملية الاتصالية داخل المؤسسة تقوم بتسهيل المهام وهذا لأن الاتصال بين العمال في تأدية المهام قوي ، وهذا راجع إلى أهمية الاتصال الداخلي للعمال لأنه يعد من أهم ركائز نجاح المؤسسة ولسير المؤسسة بكل سهولة وانتظام لا بد من تواصل مستمر بين العمال ومسيرري المؤسسة للحصول دائما على نجاح وعدم التأثير على أداء العمال .

**– الإجابة على تساؤلات الفرعية للمحور الثالث: انعكاسات الاتصال الداخلي داخل المؤسسة .**

بينت الدراسة أن ر العملية الاتصالية لا تؤثر على العمل دائما ولكن في بعض الاحيان يكون هناك تأثير على أدائهم في عدم التجاوب مع بعض العمال كما أن للاتصال الداخلي مساهمة كبيرة في تخطي المشاكل وتسهيل المهام وأيضا يقوم بالتسريع من نشاط العمل من أجل عدم الوقوع في أخطاء .



الخاتمة

## الخاتمة:

يعد الاتصال الداخلي مهم جدا في المؤسسات سواء العمومية أو الخاصة فالاتصال له دور فعال في تحسين العملية الاتصالية وتسهيل سيرورة الأعمال داخل المؤسسة فهو يقوم بتنظيمها والتنسيق بين عمال المؤسسة بكل أجزائها للوصول إلى إنجاح العملية الاتصالية في المؤسسة وتطويرها .

فالالاتصال الداخلي له القدرة على التنظيم في المؤسسات لما يقدمه من تحقيقات لنجاحات في سير العمل على أكمل وجه وهذا بالطبع راجع إلى وسائل العمل الحديثة التي تستعمل من أجل سرعة العمل واختصار الوقت في تلقي المعلومة وهو المحرك الأساسي في تسييرها ويلزم تفعيله مع مراعات الأعمال التي تقوم بتعطيل الاتصال من مشاكل وصعوبات .

وهذا فالالاتصال الداخلي له قوة في تفعيل الدورة الاتصالية على أكمل وجه وتحقيق التكامل في المؤسسة لأنها تعتمد عليه في تحقيق نجاحها سواء عن طريق الاتصال الرسمي أو غير الرسمي .





## قائمة المراجع والمصادر

## قائمة المراجع والمصادر:

- 1 - محمد جاسم لعبيدي، طرق البحث العلمي، دار ديونو للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
- 2 - خنيفر وفاء ، دور الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسة الخدمية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم تجارية ، 2013 / 2014
- 3 - رائد محمد عبدربه ، نظرية المنظمة والمؤسسات ، الجندارية للنشر والتوزيع ، ط1 ، الأردن ، 2012 .
- 4 - علي فلاح الزعبي ، ادارة الاعلان " مفاهيم واستراتيجيات معاصرة" دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2019 .
- 5 - عامر ابراهيم قندجلي ، منهجية البحث العلمي ، دار اليازوري للنشر والتوزيع ، عمان ، ط1 ، 2014 ..
- 6 - محدث محمد أبو النصر ، مناهج البحث في الخدمة الاجتماعية ، المجموعة العربية للتدريب والنشر ، ط1 ، 2017 .
- 7 - محمد بن دليم القحطاني ، بيئة عمل الشركات: نحو منظمة صحية واحترافية وطموحة ، شركة بريطانية مسجلة برقم 7513024 ، ط1، لندن، 2019 ..
- 8 - محمد مزيان، الاتصال والتسيير ، المجلة الجزائرية للاتصال ، العدد 17 ، معهد علوم الإعلام والاتصال ، الجزائر .
- 9 - منى شعبان عثمان ، المنهج والمنهجية في الإدارة التربوية ، مكتبة الانجلو المصرية للنشر والتوزيع ، القاهرة ط1، 2017.
- 10 - ناجي علي محمد الدلوي ، الحماية الجنائية للعامل في القطاع الخاص في التشريع العراقي، المركز العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر ، ط1، 2019.

الملحق رقم 1

الاستمارة



جامعة قاصدي مرباح ورقلة

قسم العلوم إنسانية والاجتماعية

مذكرة لنيل شهادة الماستر

الميدان: إعلام و اتصال

التخصص: اتصال جماهيري ووسائل جديدة

دليل استثمار

في إطار قيامنا بتحضير مذكرة ماستر في علوم الإعلام والاتصال حول الاتصال الداخلي وتأثيره على أداء العاملين داخل المؤسسة، دراسة ميدانية بمؤسسة التأمينات الوطنية للضمان الاجتماعي - تقرت - ،نطلب منكم التعاون معنا في انجاز هذه المذكرة وذلك بالإجابة على أسئلة هذه الاستثمار بوضع علامة في الخانة المناسبة، ونتعهد بالمحافظة على سرية المعلومات وعدم استعمالها إلا لغرض البحث العلمي.

إشراف الأستاذة:

د. خافج كريمة

إعداد الطلبة:

غربي حمزة

عيادي حسام الدين

السنة الجامعية: 2022/2021

البيانات الشخصية:

<input type="checkbox"/>	الجنس: ذكر	<input type="checkbox"/>	أنثى
<input type="checkbox"/>	السن : - اقل من 30 سنة	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	- من 31 إلى 39 سنة	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	- من 40 إلى 49 سنة	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	- 50 سنة فأكثر	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	المستوى التعليمي: ابتدائي	<input type="checkbox"/>	متوسط
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	ثانوي
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	جامعي
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	تكوين أو معهد
<input type="checkbox"/>	الوظيفة: رئيس مصلحة	<input type="checkbox"/>	عامل إداري
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	إطار إداري
<input type="checkbox"/>	رئيس مكتب	<input type="checkbox"/>	موظف إداري
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	مكلف بالدراسات

المحور الأول : وسائل الاتصال المستخدمة من طرف المؤسسة

- ماهو أسلوب الاتصال داخل المؤسسة ؟

<input type="checkbox"/>	شفوي	<input type="checkbox"/>	كتابي	<input type="checkbox"/>	الالكتروني
--------------------------	------	--------------------------	-------	--------------------------	------------

- ماهي الوسيلة التي تعتمد عليها المؤسسة في عملية الاتصال أكثر ؟

<input type="checkbox"/>	هاتف	<input type="checkbox"/>	إعلانات	<input type="checkbox"/>	اجتماعات	<input type="checkbox"/>	البريد الالكتروني
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	مراسلات	<input type="checkbox"/>	تعليمات	<input type="checkbox"/>	

أخرى.....

- هل وسائل الاتصال المستخدمة ملائمة لطبيعة عملك ؟

<input type="checkbox"/>	نعم	<input type="checkbox"/>	لا
--------------------------	-----	--------------------------	----

- هل لديك خبرة في استعمال تقنيات الاتصال الحديثة ؟

نعم  لا

- ماهي الميزات من خصائص استخدام تقنيات الاتصال الحديثة ؟

سرعة العمل

اختصار الوقت

سهولة العمل

أخرى.....

المحور الثاني : طبيعة وشكل الاتصال الداخلي في المؤسسة

- كيف يسير الاتصال الداخلي في المؤسسة ؟

منظم  عادي  عشوائي

- هل الاتصال الداخلي يسهل مهام المؤسسة؟

دائما  أحيانا  نادرا

- هل الاتصال بين العمال في تأدية المهام داخل المؤسسة ؟

قوي  ضعيف

- هل للاتصال الداخلي أهمية للعاملين في المؤسسة؟

دائما  أحيانا  نادرا

- هل الاتصال داخل المؤسسة ناجح ؟

نعم  لا

- المحور الثالث: انعكاسات الاتصال الداخلي داخل المؤسسة

- هل يؤثر الاتصال الداخلي على أداء العاملين ؟

دائما  أحيانا  نادرا

- هل يساهم الاتصال في تخطي المشاكل ؟

دائما  أحيانا  نادرا

- هل يساهم الاتصال الداخلي في تسهيل مهامك داخل المؤسسة ؟

نعم  لا

- هل يساهم الاتصال غير رسمي في زيادة فعليتك نحو العمل ؟

نعم  لا

- هل الاتصال الداخلي يقوم بتسريع من نشاط العمل ؟

نعم  لا

- ماهو الاتصال الداخلي الأنسب على حسن الأداء ؟

الصاعد  النازل  الأفقي

الملحق رقم 2

الجداول



الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ذكر	17	48,6	48,6	48,6
Valid انثى	18	51,4	51,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

السن

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid سنة 39 الى 31 من	9	25,7	25,7	25,7
سنة 49 الى 40 من	18	51,4	51,4	77,1
فاكثر سنة 50	8	22,9	22,9	100,0
Total	35	100,0	100,0	

المستوى التعليمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid متوسط	3	8,6	8,6	8,6
ثانوي	14	40,0	40,0	48,6
جامعي	15	42,9	42,9	91,4
او معهد تكوين	3	8,6	8,6	100,0
Total	35	100,0	100,0	

الوظيفة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid مصلحة رئيس	8	22,9	22,9	22,9
اداري عامل	1	2,9	2,9	25,7
اداري اطار	6	17,1	17,1	42,9
مكتب رئيس	1	2,9	2,9	45,7
اداري موظف	14	40,0	40,0	85,7
بالدراسات مكلف	5	14,3	14,3	100,0
Total	35	100,0	100,0	

ماهو اسلوب الاتصال داخل المؤسسة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
شفوي	13	37,1	37,1	37,1
كتابي	15	42,9	42,9	80,0
Valid الالكتروني	7	20,0	20,0	100,0
Total	35	100,0	100,0	

ماهي الوسيلة التي تعتمد عليها المؤسسة في عملية الاتصال اكثر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
هاتف	7	20,0	20,0	20,0
اعلانات	5	14,3	14,3	34,3
اجتماعات	3	8,6	8,6	42,9
Valid الالكتروني اتلبريد	4	11,4	11,4	54,3
مراسلات	6	17,1	17,1	71,4
تعليمات	10	28,6	28,6	100,0
Total	35	100,0	100,0	

هل وسائل الاتصال المستخدمة ملائمة لطبيعة عمالك

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid نعم	34	97,1	97,1	97,1
لا	1	2,9	2,9	100,0
Total	35	100,0	100,0	

هل لديك خبرة في استعمال تقنيات الاتصال الحديثة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid نعم	33	94,3	94,3	94,3
لا	2	5,7	5,7	100,0
Total	35	100,0	100,0	

ماهي الميزات من خصائص استخدام تقنيات الاتصال الحديثة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid العمل بسرعة	7	20,0	20,0	20,0
الوقت اختصار	14	40,0	40,0	60,0
العمل سهولة	14	40,0	40,0	100,0
Total	35	100,0	100,0	

كيف يسير الاتصال الداخلي في المؤسسة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid منظم	19	54,3	54,3	54,3
عادي	13	37,1	37,1	91,4
عشوائي	3	8,6	8,6	100,0
Total	35	100,0	100,0	

هل الاتصال الداخلي يسهل مهام المؤسسة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid دائما	26	74,3	74,3	74,3
احيانا	9	25,7	25,7	100,0
Total	35	100,0	100,0	

هل الاتصال بين العمال في تادية المهام داخل المؤسسة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid قوي	32	91,4	91,4	91,4
ضعيف	3	8,6	8,6	100,0
Total	35	100,0	100,0	

هل الاتصال الداخلي اهمية للعاملين في المؤسسة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

## الملاحق

دائما	26	74,3	74,3	74,3
Valid احيانا	9	25,7	25,7	100,0
Total	35	100,0	100,0	

### ناجح المؤسسة داخل الاتصال هل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid نعم	32	91,4	91,4	91,4
لا	3	8,6	8,6	100,0
Total	35	100,0	100,0	

### العاملين اداء على الداخلي الاتصال يؤثر هل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid دائما	10	28,6	28,6	28,6
احيانا	17	48,6	48,6	77,1
نادرا	8	22,9	22,9	100,0
Total	35	100,0	100,0	

### المشاكل تخطي في الاتصال يساهم هل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid دائما	24	68,6	68,6	68,6
احيانا	8	22,9	22,9	91,4
نادرا	3	8,6	8,6	100,0
Total	35	100,0	100,0	

### المؤسسة داخل مهامك تسهيل في الداخلي الاتصال يساهم هل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid نعم	35	100,0	100,0	100,0

العمل نحو فعليتك زيادة في رسمي غير الاتصال يساهم هل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid نعم	24	68,6	68,6	68,6
لا	11	31,4	31,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

العمل نشاط من بتسريع يقوم الداخلي الاتصال هل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid نعم	32	91,4	91,4	91,4
لا	3	8,6	8,6	100,0
Total	35	100,0	100,0	

الإداء حسن على الانسب الداخلي الاتصال ماهو

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid الصاعد	23	65,7	65,7	65,7
النازل	3	8,6	8,6	74,3
الافقي	9	25,7	25,7	100,0
Total	35	100,0	100,0	

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
18	يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس .	1
19	يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير السن .	2
21	يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي .	3
22	يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة .	4
24	يوضح أسلوب الاتصال داخل المؤسسة .	5
25	يوضح الوسيلة التي تعتمد عليها المؤسسة في عملية الاتصال أكثر.	6
27	يوضح وسائل الاتصال المستخدمة الملائمة لطبيعة العمل .	7
28	يوضح الخبرة في استعمال تقنيات الاتصال الحديثة .	8
29	يوضح الميزات من خصائص استخدام تقنيات الاتصال الحديثة .	9
31	يوضح سير الاتصال الداخلي في المؤسسة .	10
32	يوضح تسهيل الاتصال الداخلي لمهام المؤسسة .	11
34	يوضح الاتصال بين العمال في تأدية المهام داخل المؤسسة .	12
35	يوضح أهمية الاتصال الداخلي للعاملين في المؤسسة .	13
37	يوضح نجاح الاتصال داخل المؤسسة .	14
38	يوضح تأثير الاتصال الداخلي على أداء العاملين .	15
40	يوضح مساهمة الاتصال في تخطي المشاكل .	16
41	يوضح مساهمة الاتصال الداخلي في تسهيل المهام داخل المؤسسة .	17
43	يوضح مساهمة الاتصال غير رسمي في زيادة فاعليتك نحو العمل .	18
44	يوضح الاتصال الداخلي وقيامه بتسريع من نشاط العمل .	19
46	يوضح الاتصال الداخلي الأنسب على حسن الأداء .	20

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
19	يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس .	1
20	يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير السن .	2
22	يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي .	3
23	يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة .	4
25	يوضح أسلوب الاتصال داخل المؤسسة .	5
26	يوضح الوسيلة التي تعتمد عليها المؤسسة في عملية الاتصال أكثر .	6
28	يوضح وسائل الاتصال المستخدمة الملائمة لطبيعة العمل .	7
29	يوضح الخبرة في استعمال تقنيات الاتصال الحديثة .	8
30	يوضح الميزات من خصائص استخدام تقنيات الاتصال الحديثة .	9
32	يوضح سير الاتصال الداخلي في المؤسسة .	10
32	يوضح تسهيل الاتصال الداخلي لمهام المؤسسة .	11
35	يوضح الاتصال بين العمال في تأدية المهام داخل المؤسسة .	12
36	يوضح أهمية الاتصال الداخلي للعاملين في المؤسسة .	13
38	يوضح نجاح الاتصال داخل المؤسسة .	14
39	يوضح تأثير الاتصال الداخلي على أداء العاملين .	15
41	يوضح مساهمة الاتصال في تخطي المشاكل .	16
42	يوضح مساهمة الاتصال الداخلي في تسهيل المهام داخل المؤسسة .	17
44	يوضح مساهمة الاتصال غير رسمي في زيادة فاعليتك نحو العمل .	18
45	يوضح الاتصال الداخلي وقيامه بتسريع من نشاط العمل .	19
47	يوضح الاتصال الداخلي الأنسب على حسن الأداء .	20

الصفحة	الفهرس
I	الإهداء .
II	الشكر والتقدير.
III	الملخص .
أ	مقدمة .
<b>الإطار المنهجي للدراسة</b>	
1	01: إشكالية الدراسة .
3	02: التساؤلات الفرعية .
3	03: أهمية الدراسة .
3	04: أسباب اختيار الموضوع .
4	05: المنهج المتبع .
6	06: أدوات جمع البيانات .
6	07: عينة الدراسة .
7	08: حدود الدراسة .
7	09: المصطلحات والمفاهيم .
10	10: الدراسات السابقة .
16	11: صعوبات الدراسة .
<b>الإطار التطبيقي للدراسة</b>	
17	أولاً: تمهيد
18	ثانياً: التحليل الكمي والكيفي للجداول
48	ثانياً: النتائج العامة للدراسة



50	ثالثا: النتائج الجزئية للدراسة
53	خاتمة
55	قائمة المراجع
57	الملاحق
67	فهرس الجداول
68	فهرس الأشكال
69	فهرس المحتويات