



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

تخصص: اتصال جماهيري ووسائط الجديدة

مذكرة بعنوان:



الاتصال الداخلي وتأثيره على الأداء الوظيفي في المؤسسات الإعلامية الجزائرية
"دراسة مسحية على عينة من موظفي إذاعة الجزائر من ورقلة"

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر تخصص: اتصال جماهيري ووسائط جديدة

من إعداد الطلبة: تحت إشراف الأستاذ:

✍ كراش سعيدة مصطفى ثابت

✍ بورقعة شيما

لجنة المناقشة:

الصفحة	المؤسسة	الرتبة	الأستاذ
رئيسا	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	استاذة - محاضرة - أ	أ- حيفان محمد الوهاب
مشرقا	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ - محاضرة - أ	د - ثابت مصطفى
عضوا مناقشا	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	أستاذة محاضرة - أ	د - بالمولاي بدرى الدين



الشكر والتقدير

قبل كل شيء، نحمد الله عز وجل على توفيقنا في إتمام هذه الدراسة

الشكر الجزيل إلى الدكتور "ثابت مصطفى" المشرف على هذا العمل
والمجهود المبذول طيلة فترة الدراسة إلى غاية تسليم هذه المذكرة دون
ملل أو كلال جزاك الله خيرا أستاذي الفاضل.....

كما أتقدم بالشكر إلى كافة أساتذة التخصص على دعمهم المتواصل لنا
على رأسهم المحكمين في توجيهنا وإرشادنا لاستكمال مراحل هذه الدراسة
على أتم وجه

أيضا الشكر موصول إلى كافة زملائي في مشواري الدراسي الذي
ساعدوني بأبسط المجهود.....

كذلك أتوجه بالشكر إلى أعموان والموظفين في الطاقم الإداري وموظفي
مكتبة الكلية على حرصهم علينا ومساعدتنا لإتمام هذه المذكرة.....

سعيدة كراش-شيماء بورقعة



الإهداء

بعون الله ترسو سفينة جهدي هذا أغلى بحر العلم، في ميناء الحجة، لتزفد أسمي

مباراة المحبة والاحترام وأهدي

ثمرة سنوات من المعرفة إلي..

أغلى الناس في الوجود، وأعز ما خلق الله

إلى أمي ... ثم أمي ثم أمي

أتمنى ان يحفظها الله لي ويطيل عمرا وأن يجعل كل أيامها ورودا ويعز قدرها

وينير دربها، ويرزقها الصحة والهناء

إلى أبي العزيز الذي طالما سهر من أجلنا وتعجبني تكويننا

إلى اخوتي وأخواتي حفظهم الله جميعا

إلى كل زملائي في مشواري الدراسي...

وإلى كل من نسيتم ذكرتي ولم تنسهم ذاكرتي.....

سعيدة كراش - شيماء بورقعة

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
I	الشكر والتقدير
II	الإهداء
III	فهرس المحتويات
IV	فهرس الجداول
V	ملخص الدراسة
أ	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المنهجي والمفاهيمي للدراسة	
15	1- إشكالية الدراسة
16	2- تساؤلات الدراسة
16	3- أسباب اختيار الموضوع
17	4- جدوى الدراسة وأهميتها
17	5- أهداف الدراسة
18	6- مفاهيم الدراسة
20	7- مجالات الدراسة وحدودها
21	8- مجتمع البحث وعينة الدراسة
22	9- الإجراءات المنهجية للدراسة
22	9-1- المنهج المستخدم
24	9-2 أدوات جمع البيانات
24	10- المقاربات النظرية للدراسة
30	11- الدراسات السابقة
34	12- صعوبات الدراسة
الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة	

36	1- تمهيد
36	2- بطاقة فنية لتعريف بالمؤسسة الإذاعية للولاية ورقلة.
36	3. الهيكل التنظيمي للمؤسسة.
37	4- الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الدراسة
37	5- خصائص عينة المبحوثين
43	6- عرض وتحليل بيانات محور الثاني: اهتما م إذاعة الجزائر من ورقلة بالاتصال الداخلي.
51	7- عرض وتحليل بيانات محور الثالث: الوسائل المعتمدة في الاتصال الداخلي إذاعة الجزائر من ورقلة.
56	8- عرض وتحليل بيانات محور الرابع: أثر الاتصال الداخلي في تحسين أداء الوظيفي بإذاعة الجزائر من ورقلة.
62	9- عرض وتحليل بيانات محور الخامس: الصعوبات والتحديات التي تواجه الاتصال الداخلي بإذاعة الجزائر من ورقلة.
67	نتائج الخاصة بالمحاور
71	الخاتمة
73	قائمة المصادر والمراجع
	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول
38	1. يوضح فئة الجنس
39	2- يوضح فئة السن
40	3- يوضح فئة المستوى التعليمي
41	4- يوضح فئة الخبرة المهنية
42	5- يوضح فئة الصفة
43	6- يوضح اهتمام إدارة إذاعة الجزائر من ورقة بإيصال مختلف المعلومات والقرارات إلى كل العمال
44	7- يوضح المعلومات الصادرة عن إدارة الإذاعة إلى العمال بالسرعة المطلوبة في العمل
45	8- يوضح المعلومات التي ترسلها إدارة الإذاعة للعمال واضحة وسهلة الفهم
46	9- يوضح المعلومات الخاصة بمهامك عن طريق
47	10- يوضح اتصال زملائك الآخرين من أجل مناقشة طريقة العمل
48	11- يوضح اعتماد الإدارة بمختلف هياكلها ومستوياتها شبكة اتصال واضحة من أجل تنسيق أفضل بين المصالح
49	12- يوضح التنظيم والتنسيق بين المكاتب والمصالح داخل مؤسستكم يقوم على اتصال
50	13- يوضح اهتمام الإدارة بانشغالات الموظفين
51	14- يوضح وسائل المفضلة لديك للاتصال داخل الإذاعة
52	15- يوضح ترتيب أولوية وسائل الاتصال الشفوية التي تفضلها في الاتصال الداخلي بالإذاعة
53	16. يوضح ترتيب الأولوية وسائل الاتصال المكتوبة التي تفضلها في الاتصال الداخلي بالإذاعة.
54	17- يوضح اعتماد الإدارة على الوسائل الالكترونية في تبادل المعلومات داخل مؤسستكم.

55	18- يوضح ترتيب الأولوية وسائل الاتصال الالكترونية التي تفضلها في الاتصال الداخلي بالإذاعة.
56	19. يوضح الوسائل المستخدمة بإذاعة الجزائر من ورقة يسمح ببناء علاقات جيدة بين الإدارة والعمال.
57	20- يوضح الاتصال الداخلي بإذاعة الجزائر من ورقة يسمح بالتواصل الدائم بين العمال وبناء علاقات جيدة فيما بينهم.
58	21- يوضح مساهمة التوجيهات والتعليمات المقدمة من طرف مسؤولك في تقديم أداء جيد بعملك.
59	22- يوضح أساليب ووسائل الاتصال الداخلي بإذاعة الجزائر من ورقة في أداء مهامك بالسرعة والشكل.
60	23- يوضح وسائل الاتصال المتاحة في إذاعة الجزائر من ورقة تمنح للجميع حرية التعبير عن الآراء وطرح مشاكلهم وانشغالاتهم.
61	24- يوضح مناخ الاتصال الداخلي بإذاعة الجزائر من ورقة فرصة الإبداع وتطوير قدراتك المهنية.
62	25- يوضح تقييم مستوى الاتصال الداخلي بإذاعة الجزائر من ورقة.
63	26. يوضح صعوبات في الاتصال بالمسؤولين داخل مؤسسة الإذاعة.
64	27. يوضح صعوبات في استخدام وسائل الاتصال داخل مؤسسة الإذاعة.
65	28 يوضح صعوبات في الاتصال مع الزملاء خلال العمل.
66	29- يوضح حسب الأولوية التحديات التي يواجهها تطبيق الاتصال الداخلي الفعال بمؤسسة إذاعة الجزائر من ورقة.

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل
38	1- دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.
39	2- دائرة نسبية توضح فئة السن
40	3- دائرة نسبية توضح فئة المستوى التعليمي
41	4- دائرة نسبية توضح فئة الخبرة المهنية
42	5- دائرة نسبية توضح فئة الصفة
43	6- دائرة نسبية توضح اهتمام إدارة إذاعة الجزائر من ورقة بايصال مختلف المعلومات والقرارات إلى كل العمال
44	7- دائرة نسبية توضح المعلومات الصادرة عن إدارة الإذاعة إلى العمال بالسرعة المطلوبة في العمل
45	8- دائرة نسبية توضح المعلومات التي ترسلها إدارة الإذاعة للعمال واضحة وسهلة الفهم
46	9. دائرة نسبية توضح المعلومات الخاصة بمهامك عن طريق
47	10- دائرة نسبية توضح اتصال زملائك الآخرين من اجل مناقشة طريقة العمل
48	11- دائرة نسبية توضح اعتماد الإدارة بمختلف هياكلها ومستوياتها شبكة اتصال واضحة من اجل تنسيق أفضل بين المصالح
49	12- دائرة نسبية توضح التنظيم والتنسيق بين المكاتب والمصالح داخل مؤسستكم يقوم على اتصال
50	13- دائرة نسبية توضح اهتمام الإدارة بانشغالات الموظفين
51	14- دائرة نسبية توضح وسائل المفضلة لديك للاتصال داخل الإذاعة
52	15- دائرة نسبية توضح ترتيب أولوية وسائل الاتصال الشفوية التي تفضلها في الاتصال الداخلي بالإذاعة

53	16. دائرة نسبية توضح ترتيب الأولوية وسائل الاتصال المكتوبة التي تفضلها في الاتصال الداخلي بالإذاعة.
54	17- دائرة نسبية توضح اعتماد الإدارة على الوسائل الالكترونية في تبادل المعلومات داخل مؤسستك.
55	18- دائرة نسبية توضح ترتيب الأولوية وسائل الاتصال الالكترونية التي تفضلها في الاتصال الداخلي بالإذاعة.
56	19. دائرة نسبية توضح الوسائل المستخدمة بإذاعة الجزائر من ورقة يسمح ببناء علاقات جيدة بين الإدارة والعمال.
57	20- دائرة نسبية توضح الاتصال الداخلي بإذاعة الجزائر من ورقة يسمح بالتواصل الدائم بين العمال وبناء علاقات جيدة فيما بينهم.
58	21- دائرة نسبية توضح مساهمة التوجيهات والتعليمات المقدمة من طرف مسؤولك في تقديم أداء جيد بعملك.
59	22- دائرة نسبية توضح أساليب ووسائل الاتصال الداخلي بإذاعة الجزائر من ورقة في أداء مهامك بالسرعة والشكل.
60	23- دائرة نسبية توضح وسائل الاتصال المتاحة في إذاعة الجزائر من ورقة تمنح للجميع حرية التعبير عن الآراء وطرح مشاكلهم وانشغالاتهم.
61	24- دائرة نسبية توضح مناخ الاتصال الداخلي بإذاعة الجزائر من ورقة فرصة الإبداع وتطوير قدراتك المهنية.
62	25- دائرة نسبية توضح تقييم مستوى الاتصال الداخلي بإذاعة الجزائر من ورقة.
63	26. دائرة نسبية توضح صعوبات في الاتصال بالمسؤولين داخل مؤسسة الإذاعة.
64	27. دائرة نسبية توضح صعوبات في استخدام وسائل الاتصال داخل مؤسسة الإذاعة.
65	28. دائرة نسبية توضح صعوبات في الاتصال مع الزملاء خلال العمل.
66	29. دائرة نسبية توضح حسب الأولوية التحديات التي يواجهها تطبيق الاتصال الداخلي الفعال بمؤسسة إذاعة الجزائر من ورقة.

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الوصفية المسحية للتعرف على كيفية تأثير الاتصال الداخلي على الأداء الوظيفي لموظفي إذاعة ورقلة الجهوية، من خلال هذه الدراسة التي قمنا بها في إطارنا التطبيقي على عينة شملت عمل قطاع المؤسسة الإعلامية عن طريق الحصر الشامل، والمتمثلة في 30 عينة ينشطون داخل الإذاعة باستخدام أداة استمارة الاستبيان بناء على جملة من النظريات التي اعتمدنا عليها كمقاربة للحصول على أدق المعلومات وأهمها "النظرية البنائية الوظيفية، نظرية الإدارة العلمية" نظرية انتشار المبتكرات" لذا توصلنا إلى جملة من النتائج التي نذكر منها:

- ✓ معرفة التأثير الإيجابي الذي يحدثه الاتصال الداخلي في المؤسسة من خلال التفاعل بين الموظفين وتبادل للمعلومات سوء في إطار العمل أو خارج نطاق الوظيفة، وهذا ساعد على تكوين علاقات بين مختلف مستويات الاتصال.
- ✓ ضرورة الاعتماد على وسائل الاتصال بمختلف أنواعها في الإدارة لتفعيل العنصر البشري للبلوغ المنظمة أهدافها كاملة.
- ✓ توصلت الدراسة أيضا إلى أن الاتصال كلما كان فعال كلما زاد نشاط المؤسسة الإذاعية في نشر محتواها الإعلامي.
- ✓ استخدام المؤسسة الإذاعية لتكنولوجيات الحديثة وعصرنة إدارتها عن طريق وسائل ومنصات التواصل لخلق حركية وزيادة العملية الاتصالية بين العمال وتوفير الجهد والوقت.
- ✓ من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها اتضح لنا من وجود علاقة وطيدة بين أعلى قمة في الهرم المؤسساتي وصولا إلى أدنى قمة في الهرم وهذا ما وصفناه بالاتصال المنظم أو التنظيمي الذي يبني انسجام بين مستويات الإدارة وهذا ما تسعى له أي منظمة؟

الكلمات المفتاحية: الاتصال الداخلي، الأداء الوظيفي، المؤسسة الإعلامية.

Abstract

The descriptive survey study aimed to identify how internal communication affects the job performance of the employees of Radio Ouargla RegionalK through the descriptive survey study that we carried out in our applied framework on a sample that included the work of the media institution sector through a comprehensive inventory of 30 samples who are active within the radio using a tool The questionnaire was based on a number of theories that we relied on as an approach to obtain the most accurate information, the most important of which is the functional constructivist theory, the theory of the spread of innovations, and the scientific management theory. Therefore, we reached a number of results, including:

- ✓ Knowing the positive impact of internal communication in the organization through the interaction between employees and the exchange of information, whether within the framework of work or outside the scope of the job, and this helped to form relationships between the various levels of communication.
- ✓ The necessity of relying on various means of communication in management to activate the human element for the organization to achieve its full objectives.
- ✓ The study also concluded that the more effective the communication, the greater the activity of the radio institution in publishing its media content.
- ✓ The broadcasting corporation's use of modern technologies and modernization of its management through means and platforms of communication to create mobility and increase the communication process between workers and save effort and time.
- ✓ Through the field study that we carried out, it became clear to us that there is a strong relationship between the highest peak in the institutional hierarchy up to the lowest peak in the pyramid, and this is what we described as the organized or organizational communication that builds harmony between the levels of management, and this is what any organization seeks.

Key words: Intercom. Functionality. The media organization.

مقدمة

مقدمة:

مر الإنسان عبر حياته بمراحل ساعدته في التأقلم مع جميع الظروف والأزمنة بداية من مرحلة النقش على الحجارة إلى مرحلة بث الأقمار وتطور التكنولوجيات الحديثة أو ما يعرف بالحدائثة وكان هذا بفضل الاتصال والتواصل عبر نقل للمعلومات من جيل للأخر الذي يعتبر شرط من شروط البقاء وموصلة الحياة البشرية كما اعتبره المؤرخين والباحثين ضرورة حتمية لتفاعل الإنسان مع الكائنات الأخرى أو حتى مع نفسه.

وما يشهده العالم في الوقت الراهن من ابتكارات وانتشار واسع للتكنولوجيات الحديثة ساعد بني البشر لزيادة التواصل وعملية الاتصال وأصبح العالم قرية كونية صغيرة تعرف بالعولمة وهذه تبعا لدوافع النفسية، والحضارية، والاجتماعية، والثقافية، فالاتصال يساعدها على تبادل للأفكار والرسائل والإشارات والرموز والفهم الكامل والملم لمحتوى عمليات الاتصال الإنساني، فالاتصال عملية ديناميكية تمس جميع القطاعات، من خلال نقل وتلقي للمعلومات بين الأفراد وهذه العملية تتكون من مكونات منها " المرسل المستقبل، الرسالة " وتتغير هاته الأخيرة عبر الأزمنة والأماكن وتتغير حسب المواقف المختلفة والمجالات وتتغير بالضرورة أساليب الاتصال تبعا لعملية الاتصال سوء اتصالا على مستوى المنظمات والهيئات أو الاتصالات الشخصية.

فالالاتصالات تختلف باختلاف مجالاتها فمن الشائع أن المؤسسات أو المنظمات تركز عليه كونه يمثل المحرك الأساسي للمؤسسة فهو يسهل عمل الموظفين من خلال تبادل للأفكار والمعلومات والبيانات عبر مستويات عديدة من الهرم المؤسسي إلى أدنى قاعدة في المؤسسة فهو يساعدهم على خلق جو من التفاعلية وزيادة الحركية داخل المؤسسة فكلما تحقق الاتصال كلما زاد الأداء الوظيفي للعاملين والرضى بما يقوم به لتحقيق الغايات والأهداف التي تكون من أولويات أي مؤسسة والاجتهاد في تحقيقها.

ولتحقيق الأداء الوظيفي الناجح يكون مبني على قاعدة واضحة المعالم فالالاتصال الداخلي يربط بين أعضاء النشأة وبين وحداتها وأنشطتها المختلفة لتحقيق الترابط والانسجام بينها وهذا يساهم في تفعيل الأداء الجماعي للعمل وهذا الأداء يعبر عما يتمتع به العاملون بالمؤسسات من قدرات ومهارات وإمكانيات اتصالية تمكنهم من تحقيق الأهداف المرجوة وهذا ما تسعى إليه المؤسسات الإعلامية وبضبط مؤسسة الإذاعة والتلفزيون للمحطة ورقلة الجهوية في معرفة دور الذي يلعبه الاتصال الداخلي في التأثير على أداء الموظفين في تأدية مهامهم .

ولتجسيد هذه الدراسة تطلب منا تقسيم هذه المذكرة إلى فصلين طبقاً لمتطلبات الدراسة وهي كالتالي: بحيث تناول الفصل الأولي البناء المنهجي للموضوع وفيه قمنا بصياغة إشكالية الدراسة وتساؤلاتها وفرضياتها، وتم تحديد أيضا أهمية الدراسة وأهدافها الأساسية، والمناهج العلمية، والأدوات البحثية الأكثر ملائمة مع دراستنا وللحصول على دقة البحث تم اختيار العينة المناسبة من مجتمع الأصلي للبحث، واستخراج البيانات وعرضها على المحكمين لقياس مدى صدقها وأخير تحديد مفاهيم الأساسية لهذه الدراسة.

وتطرقنا في الفصل الثاني الذي تم تخصيصه إلى الدراسة الميدانية حيث تم تطرق للأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات وكذا عرض هذه الأخيرة وتحليلها وتفسير محتواها ثم استخلاص نتائجها لتصل الدراسة في النهاية إلى تأثير الاتصال الداخلي على الأداء الوظيفي في المؤسسة الإعلامية، مع تقديم رؤية استشرافي عن الموضوع الحلول وتوصيات لهذه الدراسة.

الفصل الأول

الإطار المنهجي والمفاهيمي للدراسة

1 – إشكالية الدراسة:

يعد الاتصال من المفاهيم الاجتماعية والأساسية التي تبناها الفكر الإنساني منذ عقود طويلة واجتهاد العلماء والباحثين في التعمق الواسع والبحث المستمر على أهم ما تضمنته بالنسبة لتعاملات بين فئات المجتمع أو ما بين مؤسساته العمومية أو الخاصة، فالإتصال كمفهوم يعتبر الوسيلة الوحيدة التي يمكن أن يخلق حركية وديناميكية للجماعات للتعبير عن الأبعاد التفاعلية الاجتماعية. لذا فقد أصبح الإتصال الداخلي في الوقت الراهن يشكل تحدي حقيقي للمنظمات كافة وذلك بسبب التغيرات المتسارعة في البيئة العالمية، التي أدت إلى وجود أشخاص من جنسيات وثقافات ولغات مختلفة يعملون معا لتحقيق أهداف مشتركة لذا فهذا النوع من الاتصالات يكسب أهمية خاصة في الإدارة العمومية من حيث تسييرها وزيادة مردوديتها وأدائها وذلك لا يتم إلا من خلال وجود اتصالات إدارية فعالة تمكن القيادات من متابعة مختلف المواقف والتطورات بالإضافة إلى تسيير العاملين بالاتصال وحسب توجههم لمواجهة أعباء العمل وحسن التسيير وتحسين مستوى الأداء الوظيفي لديهم. فهو يعمل على تحقيق أهداف المؤسسة والوصول لحل مختلف المشاكل وينظم العلاقة داخلها فالإتصال الفعال تكون النتائج مبنية بصفة إيجابية في حسن سيرورة وانسياب المعلومات بين أطراف العملية الاتصالية بقدر ما يكون الإتصال في المؤسسة غير فعال يصبح وسيلة لعرقلة المؤسسة فالإتصال يعتبر العصب الحيوي الرئيسي للمؤسسة وعنصر إستراتيجي في تسييرها.

وعلى اعتبار أن المؤسسة هي مجموعة من الأفراد المنظمين داخل حيز قانوني يقومون بمجموعة من المهام تهدف لتحقيق أهداف إدارية ، ويكون هذا عن طريق التواصل والإتصال فيما بينهما على غرار اختلاف الرتب والمستويات لأنهم ينظرون إلى الإتصال سوى الداخلي أو الخارجي للمؤسسة على أنه يسعى إلى تحقيق سيولة معلوماتية وسرعة تلقي البيانات وتبادلها بين أفراد المؤسسة، فهي اليوم تعرف كيف تستغل الإتصال الداخلي في تحفيز الموارد البشرية العاملين بها لتحقيق الأداء مثالي ناتج عن الرضاء الوظيفي، فالأداء المثالي للعامل لن يتحقق ما لم يكن راضي كل الرضاء عن عمله ويمكنه أن يؤثر على الأداء الوظيفي للعاملين داخل الإطار المؤسساتي وأي قصور في نظام الاتصالات من شأنه أن يعطل أو يؤخر سيرورة العمل بالمؤسسة فقررت وأهداف المؤسسة وتوجهاتها تتعلق كلها بالعملية الاتصالية وكيفية القيام بها. وهذا ما يمكن أن ينطبق على المؤسسات الإعلامية الجزائرية في تأدية وظائفها سوء وسائلها السمعية البصرية أو المكتوبة التي توظف مثل هذه

الاتصالات التي يمكن أن تعتبر الأداة الفاعلة في إيصال رسائلها بين المؤسسة الإعلامية وأفراد المجتمع فالأداء الوظيفي للمؤسسة الإعلامية مرتبط بالطريقة الصحيحة التي يتبناها أي عامل في تأدية وظائفه الإدارية من خلال التواصل والاتصال الذي يساهم في تنظيم عمل المؤسسة. وانطلاقاً من علاقة الاتصال وكيفية تأثيره على العاملين في تأدية وظائفهم داخل المؤسسة الإعلامية جاءت هذه الدراسة لتعالج موضوع الاتصال بشكل آخر وهو الكيفية التي ينظم بها الاتصال الداخلي عمل الإدارة الإعلامية في ظل التحديات الراهنة التي تواجهها المؤسسات الإعلامية على الصعيدين المحلي والعالمي في مواكبة ما يعرف برقمة الإدارة، وهذا ما يشكل صعوبة على المنظمات في تعاملاتها الوظيفية بين الوسط الخارجي والداخلي للمؤسسة الإعلامية من حيث عملية التواصل. وعليه يمكن طرح التساؤل التالي:

- كيف يؤثر الاتصال الداخلي على الأداء المهني لموظفي إذاعة الجزائر من ورقلة؟

2- التساؤلات الفرعية للدراسة:

لدعم اشكاليتنا قمنا بطرح جملة من التساؤلات الفرعية أهمها:

1. كيف تتم عملية الاتصال الداخلي بين موظفي إذاعة ورقلة الجهوية؟
- 2 - كيف يساهم الاتصال الداخلي في تحسين الأداء الوظيفي بإذاعة ورقلة الجهوية؟
- 3 - ما هي الوسائل المعتمدة في الاتصال الداخلي بمحطة الإذاعية للولاية ورقلة؟
- 4- ماهي الصعوبات والتحديات التي تواجه الاتصال الداخلي بإذاعة ورقلة.

3- أسباب اختيار الموضوع:

ترجع أسباب اختيارنا لهذا الموضوع إلى جملة من أسباب موضوعية وأخرى ذاتية التي تمحورت حول النقاط التالية:

3-1 الأسباب الذاتية:

- 1- الرغبة والاطلاع على الدور الذي يقوم به الاتصال الداخلي في تسهيل العملية الاتصالية سواء داخل المؤسسة أو خارجها.
- 2- اهتمامنا بهذا الموضوع كونه يمثل إحدى فروع تخصصنا، لذا نسعى للكشف عن أهم الفوارق التي يحدثها الاتصال الداخلي في المحطة الإذاعية للولاية ورقلة.
- 3- معرفة مدى مساهمة الاتصال الداخلي عن كيفية التي يؤثر بها على أداء العاملين فيما بينهما داخل المؤسسة الإذاعية.

3-2 الأسباب الموضوعية:

- 1- يتصدر موضوع الاتصال الداخلي وأثره في المؤسسة الإعلامية من ضمن الأولويات التي تحتاج إلى دراسات مكثفة ومعقدة لمعرفة أهم الفوارق الجذرية التي تشهدها جل القطاعات في الوقت الراهن.
- 2- دور الذي يلعبه الاتصال الداخلي في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة الإذاعية.
- 3- يعد الاتصال الداخلي همزة وصل بين الموظفين ومختلف مستويات ورتب المؤسسة لذا يتوجب التركيز في دراستنا على أهميته في المؤسسة الإعلامية.

4- جدوى الدراسة وأهميتها:

تمثلت أهمية دراستنا في البحث عن علاقة الاتصال الداخلي بالمؤسسة الإعلامية وكيفية تأثيره عن الأداء الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة. ونظرا للأهمية موضوع الاتصال المؤسساتي، اكتست دراستنا الحالية أهمية كبيرة لهذا الشأن، إذا نحاول من خلالها تصميم خطة اتصالية فعالة يمكن أن تنتهجها المؤسسة الإعلامية لتحقيق أهدافها بنجاح، إضافة إلى تحليل أهم المشاكل التي تواجه الإدارة الحديثة والمتجسدة في معوقات الاتصال الشامل.

5- أهداف الدراسة:

1. الوقوف على مدى استفادة العمال من الاتصال الداخلي.

2. مدى تأثير الاتصال الداخلي بين الموظفين.
3. لكشف عن الوسائل التي يمكنها خلق الفوارق في تأدية الوظائف بين الموظفين داخل المؤسسة الإذاعية.

6- مفاهيم الدراسة:

6-1- الاتصال الداخلي:

اصطلاحا:

هو الذي يتم بين العاملين في المنشأة وداخل نطاقها وسواء كان ذلك بين أقسامها وفروعها المختلفة، أو العاملين في جميع مستوياتهم إي تتم داخل المؤسسة على شكل اتصال هابط أو على شكل أوامر وتوجيهات وقرارات وتعليمات من أعلى إلى أسفل التنظيم أو على شكل اتصال صاعد من أسفل التنظيم على شكل شكاوى واقتراحات وطلب إجازات أو ترفيات أو طلب معلومة، أو قد تكون على الاتصال الأفقي بين المدراء في نفس المستوى أو رؤساء الأقسام من نفس المستوى بقصد التنسيق والتشاور والتعاون من أجل أهداف المنشأة وتحقيقها.¹

في حين ترى الباحثة ماري إيلان واسيفان " أن الاتصال الداخلي يشمل كل الأفعال الاتصالية التي تحدث داخل المؤسسة والتي تختلف باختلافها".

ويعرفه إبراهيم أبو عرقوب " بأنه عبارة عن الاتصال الإنساني المنطوق والمكتوب الذي يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي أو الجماعي ويسهم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين وهو إما اتصال رسميا (هابط، صاعدا، أفقيا) أو غير رسمي.²

إجراءات:

هو عملية نقل المعلومات والمهارات والاقتراحات من طرف لأخر داخل المؤسسة سوا كان ذلك الطرف شخصا أو جماعة من أجل تحقيق أهداف المؤسسة.

¹ دليو فضيل: الاتصال مفاهيمه - نظرياته - وسائله، دار الفجر للنشر والتوزيع 2003، ص 16
² أبو سمره محمد، الاتصال الإداري والإعلامي دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص ص 58-59.

6- 2 الأداء الوظيفي:

اصطلاحا:

عرف "جوفمان" "Goffman" "الأداء الوظيفي بأنه كل النشاطات التي يؤديها الفرد المشارك في موقف ما، وتساعده في التأثير على الأفراد المشاركين الآخرين.

هذا التعريف ركز على كفاءة المؤسسة في استخدام موردها وذلك من أجل إنتاج مخرجات تتماشى مع أهدافها.

يعرف أيضا "قيام الفرد بالعمل الصحيح وبالطريقة الصحيحة مرعا للفعالية والكفاءة والسلامة العامة في العمل والاحترام وتوفير المصادر والوقت. أ و هو " جهد منسق للقيام بمهام وقدرات وخبرات العاملين بمساعدة العوامل الداعية وبيئة العمل الملائمة على القيام بهذا الجهد بدقة أقصر وقت وأقل تكلفة.

عرفه بترسون على أنه " قدرة المنظمة على استخدام موردها بكفاءة وإنتاج مخرجات متناغمة مع أهدافها ومناسبة لمستخدميها".¹

إجرائيا:

الأداء الوظيفي هو: ذلك النشاط أو المهارة أو الجهد المبذول من طرف الموظفين سواء جهد عضلي أو عقلي لغرض تأدية الوظيفة المكلف بها، وهذا السلوك يحقق فعالية وأهداف المسطرة من طرف المنظمة.

6- 3- المؤسسة الإعلامية:

اصطلاحا:

"هي مجموعة من النشاطات المتميزة يقومون بها أشخاص يؤدون بعض الأدوار وفقا لبعض القواعد وتتميز المؤسسة بأنها تهتم بإنتاج وتوزيع المعرفة كالإعلان والثقافة".¹

¹ياسمينه بودويره، مريم بوزردوم، الاتصال الداخلي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي لدى العمال " دارس ة ميدانية بمؤسسة الحزف الصحي - الميلية" مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال، جامعة محمد الصديق بن يحيى، كلية علوم الإنسانية والاجتماعية، قسم الاتصال والإعلام، جيل 2016، 2017، ص 16.

وتعرف أيضا بأنها " همزة وصل بين أفراد المجتمع وأنها تقتصر على المجال العام والقضايا العمومية في حين لم يشير إلى المجال الخاص والقضايا الخاصة".²

وتعرف أيضا هي عبارة عن فضاء مفتوح والمشاركة فيها تكون بإرادات الأفراد وترتبط بالسلطة من حيث التنظيم الاجتماعي والقانوني، وهذا التعريف يشمل المؤسسة الإعلامية العمومية وليس الخاصة لأن الخاصة يكون ارتباطها محدودا من حيث التنظيم.³

إجرائيا:

هي مؤسسة حكومية عمومية تختص في مجال البث وعرض مختلف البرامج ذات جودة وذلك باستخدام وسائل الإعلامية والاتصالية وتسخيرها لإنتاج المادة الإعلامية ذات جودة التي تخاطب جميع شرائح المجتمع وفي بعض الأحيان تقوم بإنتاجها وقد تكون مؤسسة التلفزيون الإذاعة، وكالة أنباء أو جريدة.

7- مجالات الدراسة:

7-1- المجال الجغرافي والمكاني:

تمثل مجالنا الجغرافي لهذه الدراسة في المؤسسة الإعلامية الجزائرية وبضبط في " محطة الإذاعة الجهوية للولاية ورقلة.

7-2- المجال الزمني:

يمثل المجال الزمني التي تستغرقه الدراسة من إعداد مشروعيتها والى غاية كتابة تقريرها النهائي من أهم المراحل المهمة في البحث العلمي ، أما بالنسبة لدراستنا فكانت بدايتها في شهر ديسمبر 2022 بداية مع البحث البيبلوغرافي في مختلف المكاتب والكليات الجامعية وجمع وتصنيف المادة العلمية المتعلقة بموضوع البحث، وكذا الاحتكاك بمجموعة من الأساتذة والمختصين في مجال دراستنا قصد الإلمام أكثر بالموضوع وخطوات إنجازه نظريا وتطبيقيا وفي بداية شهر مارس 2023

¹ المخالفي فيصل علي فرحان: المؤسسات الإعلامية في عصر تكنولوجيا المعلومات المكتب الجامعي الحديث، اليمن 2005، ص170.

² أبو الحسن: منال أساسيات علم الاجتماع الإعلامي، دار النشر الجامعات، مصر 2007، ص23.

³ الكايد هاني محمود: إدارة وهيكل المؤسسات الإعلامية، دار النشر والتوزيع، 2008، ص44.

انتقلنا إلى مرحلة إعداد أدوات جمع البيانات وبناء استمارة الاستبيان وإخضاعها لتحكيم وإجراء التعديلات عليها لنأتي في الأخير مرحلة تبويب البيانات وتحليلها وتفسيرها بطريقة منهجية ثم استخلاص نتائج الدراسة في صورتها النهائية إلى غاية مناقشتها في شهر جوان 2023.

8- مجتمع البحث وعينة الدراسة:

تعتبر مرحلة اختيار العينة ومجتمع البحث من أهم الأساسيات وخطوات البحث العلمي ويتم اختيارها بناء على مشكلة التي تتبلور حولها الدراسة وأهدافها وبالتالي يعد جزء العينة من المراحل المهمة في نجاح الدراسة العلمية، والعينة الصحيحة هي التي تكون ممثلة للمجتمع الأصلي تمثيلاً صحيحاً، أي أن يكون حجمها متناسباً مع حجم المجتمع الأصلي، وكما يتم اختيارها بأسلوب علمي محكم يتماشى مع متغيرات الدراسة لا على أساس الصدفة أو الذاتية أو أي عوامل أخرى غير علمية أو غير موضوعية.

ويقصد بمجتمع البحث (le corpus) بشكل عام النصوص التي يمكن تطبيق عليها أي إجراء منهجي معين يقدم عناصر الدراسة ومجالها الوصفي.¹

أو هو مجموعة واسعة تشكل الإطار المرحلي للتحليل، بمعنى مجموعة منتهية أو غير منتهية من العناصر المحددة مسبقاً والتي تركز عليها الملاحظات.² باعتبارها يمثل مفردات أو الأشياء التي يراد معرفة حقائق عنها، وقد تكون أعداد في حالة تحليل أو تقييم مضمون وسائل الإعلام، كما قد تكون برامج إذاعية أو نشرات إخبارية، وفي حالة دراسة الرأي العام فإن مجتمع البحث يشمل جميع الأفراد الذين يضمهم مجتمع الدراسة.³ أي مجموعة العناصر ذات العلاقة بمشكلة الدراسة الذي يسعى الباحث إلى أن يعمم عليها نتائج الدراسة.⁴ التي تفرض على الباحث أن يعمم نتائج الدراسة عليه.⁵

¹ المنتسوري حامد عباس مخيف: عارف وحيد إبراهيم الخفاجي: مناهج البحث العلمي دار المنهجية للنشر والتوزيع، ط01، عمان، 2016، ص 148.

² موريس أنجرس: منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصب للنشر والتوزيع، الجزائر، 2004، ص 298.

³ نمار يوسف: مناهج البحث العلمي في الدراسات الإعلامية والاتصالية، ديوان المطبوعات الجامعية، 2017، ص 130.

⁴ محمد خليل عباس: مدخل إلى مناهج البحث في تربية وعلم النفس، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط05، عمان، الأردن، 2014، ص 217.

⁵ المنيزل عبد الله فلاح: الإحصاء التربوي وتطبيقاته، باستخدام الرزوم الإحصائية في العلوم الإنسانية والاجتماعية دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن، ص 18.

وتمثل مجتمع بحثنا لهذه الدراسة في السلك الإداري للمؤسسة الإذاعية للولاية ورقلة بحيث استخدمنا أسلوب الحصر الشامل للجمع البيانات والمعلومات حول موضوع الدراسة على فئة من الصحفيين والعاملين داخل الإطار المؤسسي للإذاعة والذي كان عددهم 30 فرد من أجل إجراء عليهم الدراسة. وعليه يعرف الحصر الشامل هو الذي يأخذ بعين الاعتبار دراسة جميع مفردات المجتمع دون استثناء، وتدعى بطريقة المسح الشامل، وتمتاز بأهميتها العلمية في جمع المعلومات والبيانات واستخلاص النتائج والوصول إلى الحلول والمقترحات ويقصد بالمفردات المجتمع أي جميع أعضاء مجتمع البحث.¹

وفي تعريف آخر: هو أن الباحث يقوم بالدراسة الشاملة للمفردات المجتمع الأصلي كله، أو بعبارة أوضح يقوم بتجميع البيانات جميع أفراد المجتمع الذي يدرسه أو من جميع مفردات الظاهرة الداخلة في نطاق موضوع الدراسة.² أو هو الذي يحقق الدراسة الشاملة لجميع المفردات البحث التي تشكل مجتمعه حيث يتم التحصل على البيانات من جميع أفراد المجتمع.³

9- الإجراءات المنهجية للدراسة.

9-1- منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات:

ورد لفظ في القرآن الكريم مره واحدة في صيغة الجمع (مناهج) وذلك في قوله تعالى " لكل جعلنا منكم شرعة ومنهاجا " سورة المائدة الآية 48 بمعنى مسلكا واضحا واسعا وبيننا.⁴

يعرف المنهج على أنه عبارة عن مجموعة العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث بغية تحقيق أهداف بحثه، وبالتالي المنهج ضروري للبحث، إذا هو الذي ينيير الطريق ويساعد الباحث في ضبط أبعاد أسئلة وفرضيات البحث ويعرف أيضا على أنه الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة.⁵

وكما أشار حسن سعيد بأنه خطوات منظمة يتبعها الباحث في دراسته لموضوع ما تيسر عليه مهمة الوصول إلى النتائج العلمية.¹

¹ زرواتي رشيد: مناهج وأدوات البحث العلمي العلوم الاجتماعية والإنسانية دار الكتاب الحديث، ط1، برج بوعريش 1438هـ 2017م، ص180.

² برو محمد: الموجه في منهجية العلوم الاجتماعية دار الأمل للطباعة والنشر والتوزيع، المدينة الجديدة تيزي وزو، 2014، ص177.

³ المغربي كمال محمد، أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية دار الثقافة للنشر والتوزيع الطبعة 01، عمان، 2009، ص178.

⁴ القرآن الكريم: سورة المائدة الآية 48.

⁵ زرواتي رشيد: تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية، مرجع سابق ذكره، ص 141.

وجاء تعريف المنهج في المعجم الفلسفي، بأنه الوسيلة المحددة تهدف إلى غاية معينة، وأيضا يعرف بأنه تحليل منسق وتنظيم للمبادئ والعمليات العقلية وتجريدية الذي توجه بضرورة لبحث العلمي.² إذا كان المنهج العلمي هو عبارة عن أسلوب من أساليب التنظيم الفعالة لمجموعة من الأفكار المتنوعة والهادفة للكشف عن حقيقة التي تشكل الظواهر الاجتماعية،³ وهو جملة من الخطوات المنظمة التي يجب على الباحث إتباعها في إطار الالتزام بتطبيق قواعد معينة تمكنه من الوصول إلى النتيجة المسطرة، أي هو عبارة عن إخضاع الباحث لنشاطه البحثي إلى تنظيم دقيق في شكل خطوات معلومة يحدد فيها مساره البحثي من حيث نقطة الانطلاق وخط السير نقطة الوصول⁴، فهذا لا يعني أنه لا غنى عنه في أي دراسة أو بحث علمي، وأن اختيار منهج البحث في دراسة أي ظاهرة إعلامية أو اجتماعية لا يأتي بطريقة عشوائية أو انطلاقا من رغبات الباحث وأهوائه، بلى إن موضوع البحث أو طبيعة الموضوع وكذا أهدافها هما اللذان يحتمان المنهج للبحث أو الدراسة وهذا الاختيار المضبوط هو الذي يضفي المصداقية والموضوعية للنتائج المحصل عليها.

وبما أن هذه الدراسة تهدف للكشف عن تأثير الاتصال الداخلي على الموظفين إذاعة ورقلة فإنها تصنف ضمن الدراسات الوصفية المسحية التي تحاول شرح ووصف لماذا تستمر حالة أو ظاهرة ما باختبار العلاقة بين المتغيرين، لذلك يصبح من المناسب لها توظيف المنهج المسحي الذي يعتبر محاولة منظمة لتقرير وتحليل وتفسير الوضع الراهن لنظام اجتماعي أو لجماعة معينة تنصب على الوقت الحاضر بشكل أساسي⁵

ومن بين الأساليب المنهج المسحي التي اعتمدنا عليها في دراستنا المسح الشامل وأدواتها في جمع البيانات، ووصف الظاهرة محل الدراسة، وهذا باعتبار منهج الحصر الشامل يتطلب جهدا علميا منظما للحصول على البيانات والمعلومات وأوصاف عن الظاهرة، أو عن مجموعة من الظواهر موضوع البحث من العدد الحدي من المفردات المكونة لمجتمع البحث ولفترة زمنية كافية للدراسة.⁶

¹ الخضري كمال جاهد الله، مدخل للبحث اللغوي، مركز يوسف الخليفة للكتابة اللغوية بالحرف العربي، جامعة أفريقيا العالمية، الخرطوم، 2016م، ص 03.

² مجمع اللغة العربية: المعجم الفلسفي، مادة، منهج، ص 195.

³ عبيدات محمد وآخرون: منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للطباعة والنشر عمان، الطبعة الثانية، 1999، ص 35.

⁴ بن مرسل أحمد: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة الرابعة، 2010، ص 283.

⁵ مروان عبد المجيد إبراهيم: أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص 129.

⁶ سمير محمد حسين: دراسات في مناهج البحث العلمي بحوث الإعلام، عالم الكتب، القاهرة، الطبعة الثالثة، 1999، ص 147.

9- 2 أدوات جمع البيانات:

واعتمدنا في دراستنا على استمارة الاستبيان لجمع المعلومات والبيانات الخاصة بموضوع دراسة. فيمكن تعريف هذه الأداة على أنه الاستقصاء الأكثر ملائمة للحصول على المعلومات وبيانات الحقائق مرتبطة بواقع معين ويقدم على شكل عدد من الأسئلة يطلب الإجابة عنها من قبل عدد من الأفراد المعنيين بموضوع الاستبيان.¹

ويعرف بأنه " مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضع معين يتم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو يجري تسليمها باليد تمهيد للحصول على أجوبة الأسئلة الوارد فيها. وبواسطتها يمكن التوصيل إلى حقائق جديدة عن الموضوع أو التأكد من المعلومات متعارف عليها لكنها غير مدعمة بحقائق.²

وفي تعريف آخر له هو أداة لتجميع بيانات ذات صلة بمشكلة بحثية معينة وذلك عن طريق ما يقرره المستجيبون لفظيا في إجاباتهم على الأسئلة التي يتضمنها الاستبيان.³

10- المداخل النظرية للدراسة:

تستند دراستنا إلى نظرية أساسية وهي نظرية البنائية الوظيفية، بحكم أن الاتصال الداخلي يؤدي وظائف وخدمات داخل النسق المؤسسي فالباحث يحتاج إلى تراث نظري أو أكثر يستند إليه في دراسته بغرض الإلمام أكثر بالموضوع.

إن إسناد البحوث الاجتماعية عامة والإعلامية خاصة إلى خلفية نظرية تحتضن التوجه العام للدراسة ضرورة منهجية ملحة، فالباحث بحاجة إلى تراث نظري يعطي تأصيلا علميا لعمله من جانب ويؤسس لإشكاليته وتساؤلاته من جانب أخرى وعليه فقد تبنت الدراسة الحالية الخلفية النظرية البنائية الوظيفية كمقاربة منهجية باعتبار أن الأهداف العامة للدراسة لا تخرج عن الأفكار التي جاءت به النظريتين مكملتان للموضوع وعليه انطلقت النظرية البنائية الوظيفية من أساس يقوم على دور البناء

¹ الطائي يوسف حبيب ، العبادي هاشم فوزي ، مناهج البحث العلمي للبحوث الإعلامية والإدارية والإنسانية دار الايام للنشر والتوزيع ، الطبعة العربية عمان الأردن ، 2017،ص 04

² بوحوش عمار: محمد محمود الذبيبات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث ديوان المطبوعات الجامعية الساحة المركزية بن عكنون - الجزائر ط السادسة، 2010-10، ص67.

³ مازن حسام محمد: أصول مناهج البحث في التربية وعلم النفس، دار الفجر للنشر والتوزيع، كلية التربية جامعة سوهاج، القاهرة مصر ، 2012، ص66.

في تنظيم المجتمع، وهذا ما يضمن له الاستقرار، وبما أن دارستنا هي حول معرفة الاتصال الداخلي و تأثيره على الأداء الوظيفي بالمؤسسات الإعلامية وهذا ما يتسق مع النظرية البنائية الوظيفية التي تعرف على أنها عبارة مجموعة البيانات والمعلومات المترابطة على مستوى عال من التجريد، والتي تولد افتراضات التي يتم اختيارها بالمقاييس العلمية، وعلى أساسها يمكن توضع التنبؤات عن السلوك.¹ وكتعريف مبسط للبنائية الوظيفية "هي الدور الذي يساهم به الجزء في الكل، أما البناء هو "مجموعة العلاقات التي تتكامل وتتسق من خلال الأدوار الاجتماعية فثمة أجزاء مرتبة تدخل في تشكيل الكل الاجتماعي وتتحد بالأشخاص والجماعات وما ينتج عنها من علاقات وفقا لأدوارها الاجتماعية.

ويقول " ليفي شتراوس" أن البنائية عبارة على منظومة علاقات وقواعد تركيبية متبادلة تربط بين مختلف حدود المجموعة الواحدة، بحيث يتحدد المعنى المنظومة وتتألف من عناصر يستنتج تغير أحدها بتغير العناصر الأخرى كلها.² وهذا ما أكده عليه "دوركايم إيميل" الذي يعتبر من رواد الاتجاه الوظيفي بالدارجة الأولى إلا أن الكثير من المختصين يدرجون أعماله ضمن النظرية البنائية. وعليه يرى "دوركايم" أن الفرد مكون من كائنين، كائن يمثل الخصائص الذاتية التي ولد بها، والثاني يشتمل على النسق والأفكار والعادات وغيرها التي تعبر عن الجماعة التي يعيش وسطها، والدمج بين الكائنين يشكل لنا كائن اجتماعي. أي تحويل الفرد من كائن بيولوجي إلى كائن اجتماعي أي تكييفه مع الوسط الاجتماعي الذي يعيش فيه. وأكد كذلك أن المجتمع عبارة عن تنظيم ديناميكي من الأنشطة المتكررة. وعليه فالقاسم المشترك بين هاته الأفكار هو أن المجتمع نسق مترابط متكامل الأدوار والوظائف يسعى في الحفاظ على نظام اجتماعي وتأكيد ثباته النسبي.

و"افلاطون" هو أيضا يعتبر من مناصرين هذا الاتجاه من خلال طرحه على ما تعرف بجمهوريته الفاضلة، وما أوضحه "أوجست كونت" أن القل والحس كلاهما يشكلان مصادر المعرفة وهكذا فالنظرية المعرفية تناولت هذه الإشكالات بالبحث والتفسير، ومن هنا انبثقت النظرية البنائية الوظيفية بمعنى أن للبنائية جذور أبستمولوجيا، بالإضافة إلى العالم "هربرت سبنسر" في فلسفته الاجتماعية. كل هذه الأطروحات ساهمت في توضيح مسار النظرية البنائية الوظيفية التي تناولها

¹ - عبد المعطي عبد الباسط: اتجاهات النظرية في علم الاجتماع، دار المعرفة للنشر والتوزيع، الكويت، أغسطس، 1981، ص104.
² - إبراهيم عبد الله، حمد سليم الزبون: الفكر الاجتماعي المعاصر، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الجامعة الأردنية، عمان، 2015م، ص207.

الفلاسفة من زوايا عديدة أوضحت على دور الأفراد في المجتمع من خلال قيامه بوظيفة معينة ترجع بالنفع على المجتمع.

ومن بين الأفكار التي تبلورت حولها النظرية نجد:

— النظر إلى المجتمع على أنه نظام يتكون من عناصر مترابطة وتنظيم لنشاط هذا العناصر بشكل متكامل. يتجه هذا المجتمع في حركته نحو التوازن ومجموعة عناصر تضمن استمرار ذلك، بحيث لو حدث أي خلل في هذا التوازن فإن القوى الاجتماعية سوف تنشط لاستفادة من هذا التوازن.

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

— إن الاعتماد المتبادل بين أجزاء في حد ذاته هو اعتماد وظيفي، إذ أن الأجزاء تعزز بعضها البعض وتتطابق مع بعضها، وبهذا المطابقة المشتركة تعمل الأجزاء على المحافظة على الكل.

— وتطبيق هذه النظرية على وسائل الإعلام هي عبارة عن عناصر الأنشطة المتكررة التي تعمل من خلال وظائفها على تلبية حاجات المجتمع وتأدية وظيفة داخل النسق الاجتماعي¹.

— الاتجاه الإداري في نظرية التنظيم:

لقد ظهر الاتجاه الإدارة كنظرية في التنظيم مع بداية القرن العشرين وقد ظمى مدرستين كل منهما مستقل على الأخرى، ولكن كلاهما متفق على أن الوسائل المادية هي العامل الحاسم في رفع مستوى الإنتاجية مع اختلافهم في التفاصيل هذه الوسائل وترتيب أهمية كل منهما.

— مدرسة الإدارة العلمية: فريدريك تايلور ومساعديه.

تطورت هذه النظرية على يد فريدريك تايلور وهنري فايول بحيث أن الأول ركز على العامل (الفرد) وخاصة على مستوى الإنتاج، لا ككائن بشري إنساني له قيمة واتجاهاته وأحاسيسه، وإنما ككائن منتج للسلع يستفيد منها رب العمل. أم المفكر الثاني فركز على الهيكل التنظيمي وكيفية تحليله

¹ - عطية محسن علي: البنائية وتطبيقاتها، دار المنهجية للنشر والتوزيع، ط01، عمان، 2015، ص205.

من القمة إلى القاعدة كما وصف الإدارة على أنها النشاط يتكون من عناصر تنطبق على كافة الجهود البشرية وفي كافة المجالات الصناعية.¹

ويمكن القول أنها أولى مدرسة علمية منظمة في مجال التنظيم، لأنها قامت على أساس علمي تجريبي تحليلي، فقد إتباع فيها فريدريك تايلور ومساعديه أسلوب يقوم على الملاحظة وتسجيل الوقائع ثم التجربة والتحليل النتائج، مركزين على الجوانب الفنية للعمل دون سواه حتى عرفت هذه المدرسة في بعض الكتابات بمدرسة دراسة وتحليل طرق العمل كما كانت تشغل أفكارهم حين إذن مشاكل إنتاجية وسبل زيادتها ورغم أنه كان مدرك لأهمية العنصر البشري في الإدارة والتنظيم، إلا أنه لم يدرس دراسة علمية كما فعل مع الجانب الفني، ولم يعطيه الاهتمام اللازم من البحث والتحليل ولقد كانت فكرته الرئيسية هي " أنها يمكن تحقيق الزيادة الإنتاجية عن طريق إتباع أسلوب علمي وقوامه وشملت مجموعة من النقاط :

— التخصص.

— التدريب الفني.

— التحليل العمل إلى جزئيات مع دراسة كل جزئية على حدها.

— تصميم المصنع بشكل الذي يضمن أنساب الخامات للألات وتحرك العامل للأداء أعماله.

— تقرير الأجور الأساسية والإضافية على نوع العمل المطلوب.

— مبادئ مدرسة الإدارة العلمية

1— يجب تجزئة وظيفة الفرد إلى أجزاء صغيرة.

2— يجب أن يختار الفرد بطريقة تناسب العمل.

3— يجب تنظيم العمل في المنظمة بين الإدارة والعمال.

¹بن نور صالح: الفعالية التنظيمية داخل المؤسسة الصناعية من وجهة نظر المديرين والمشرفين، مرجع سابق ذكره

وعليه فتحت الإدارة العلمية باب أمام الباحثين آخرين لمواصلة البحث بطرق تنظيمية التي تساعد أرباب العمل وبلوغ أهدافهم، ومنهم " فرنك وليام جليبرات " الذين حاولوا دراسة تأثير الحركة وزمان على أداء العاملين.

- نظرية الإدارة:

هناك اختلاف بين نسق الفكري الذي سارت عليه مدرسة الإدارة العلمية من خلالها فريدريك تايلور وبين نظريات الإدارة قد تمثل هذا الاختلاف في بؤرة التحليل للعملية الإنتاجية ومن هنا فقد أصبحت الإدارة آنذاك في ضوء مبادئها نظرية قادرة على الاستفادة القصوى من قوة العمل التي تتيح لها تحقق فائض القيمة ورغم هذا فقد كانت هذه النظرية مفتقدة للبناء المعرفي والفكري الشامل الذي يمكن تطبيقه على كل المستويات الإشرافية للتسلسل الرئيس التنظيمي وأهم روادها " هنري فايول، لوثر جول يوك، لنداأورفيك".

- تحديد وظائف الإدارة عند هنري فايول:

التخطيط، القيادة، الرقابة، التنسيق والتنظيم.

- مبادئه في نظرية الإدارة:

❖ التدرج في السلطة، وحدة السلطة، تقييم العمل روح التعاون.

- قسم لوثر جول يوك لنداأورفيك العملية الإنتاجية لسبعة عناصر:

التخطيط والتوظيف، الميزانيات، التسجيل والتنظيم، التوجيه والتنسيق.

- نظرية انتشار المبتكرات:

فهي عبارة عن مقارنة مكملة لنظرية الأولى اعتمادنا عليها في مذكرتنا : بحيث كان ظهورها خلال السنوات الأخيرة من الخمسينات والستينات متأثرة بنظرية تدفق المعلومات على مرحلتين التي قدمها لازارسفيلد وزملاءه وركزت هذه النظرية على نشر المعلومات المتعلقة بالمبتكرات والتجديد بين الأفراد المجتمع أو قطاع منه بهدف تحقيق التنمية وهو الذي يعتبر التغير واعتمدت على فرضية رئيسية هي أن وسائل الإعلام تكون أكثر فاعلية في زيادة المعرفة حول المبتكرات حي تكون فنوات

الاتصال الشخصي أكثر فاعلية في تشكيل المواقف حول المبتكرات الجديدة. وعليه بنيت هذه النظرية على فرضية رئيسية:

— أن قنوات وسائل الإعلام تكون أكثر فعالية في زيادة المعرفة حول المبتكرات، حيث تكون قنوات الاتصال الشخصي أكثر فعالية في تشكيل المواقف حول المبتكرات الجديدة، كما يقترب مدخل انتشار المبتكرات كثيرا تدفق المعلومات.

— نشر المعلومات المتعلقة بالمبتكرات والتجديد بين أفراد المجتمع أو قطاع منه بهدف تحقيق التنمية وهو في الأخير يعتبر " التغيير "

— الابتكار وفق هذه النظرية هو أي فكرة جديدة أو أسلوب أو نمط جديد يتم استخدامه في الحياة.

— تتميز هذه النظرية بتدفق المعلومات على مرحلتين ا لذي تفترض أن الرسائل الإعلامية تصل إلى الجمهور عن طريق أفراد يتميزون عن سواهم بأنهم أكثر اتصالا ونشاطا في تعاملهم مع وسائل الاتصال الجماهيري أو يطلق عليهم اسم " قادة الرأي".¹

- توظيف النظريات في موضوع الدراسة:

وهو مبني على أساس أن المجتمع الجزائري منقسم إلى عدة انساق اجتماعية تساند بعضها البعض وظيفيا وتنظيميا ،حيث يقوم كل بناء أو نسق بوظيفته المنوط به من اجل المحافظة على توازن المجتمع ،وعليه فالمؤسسة الإعلامية بمختلف وسائلها السمعية البصرية أو الصحافة المكتوبة تعتبر من بين انساق المشكلة للمجتمع الكلي ،ولها دور أو عده وظائف تقوم بها تجاه المجتمع خاصة الوسائل السمعية البصرية، ومن بين هذه الوظائف نجد وظيفة الإعلام وتوعية أفراد المجتمع عن طريق التواصل و الاتصال بمختلف أنواعه الداخلي والخارجي وتبادل الأفكار والآراء واتخاذ القرارات التي تساهم في بناء النسق الداخلي للمؤسسة بين الموظفين.

ومن جهة أخرى نجد أن الاتصال في المؤسسة بات من الأمور البسيطة على غرار قديما وهذا نظرا لسهولة تلقي الرسالة من المرسل إلى المستقبل بوجود وسائل حديثة سمحت بتغيير نمط الإرسال بالإضافة إلى سرعته بين العاملين من أجل تسهيل عمل المؤسسات وتحقيق أهدافها.

¹ المزهرة منال هلال: نظريات الاتصال دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط الأولى عمان ، 2012م 1433هـ، ص303-307.

11- الدراسات السابقة:

وظفنا في دراستنا مجموعة من الدراسات التي تعتبر المصدر الذي يعتمد عليه الباحث في استقصاء المعلومة بشكل صحيح بحيث تمثلت في ثلاث دراسات لعل أهمها:

11-1- الدراسة الأولى:

باهي نسبية، دور الاتصال الداخلي في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة التربوية "دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات التربوية في بلدية قصر الصبيعي، مذكرة كملة لنيل شهادة ماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي 2015، 2016. بحيث تدور إشكاليته دراستها على الاتصال الداخلي ودوره الفعال في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات التربوية محل الدراسة ودعمت اشكاليته بمجموعة من التساؤلات الفرعية أهمها:

— ما طبيعة الاتصال الداخلي السائد في المؤسسات؟

— ما هي وسائل الاتصال الداخلي المستخدمة في المؤسسات التربوية؟

— هل هناك علاقة بين الاتصال الداخلي السائد في المؤسسة وبين تحسين الأداء الوظيفي فيها؟

وللإجابة على هذه التساؤلات اعتمدت على المنهج الوصفي على مجتمع البحث الذي تمثل في الجمهور الداخلي للمؤسسات التربوية وقد أخذت عينة قصديه من المؤسسات التربوية المتواجدة ببلدية قصر الصبيعي بأم البواقي كمرحلة أولى لتحديد مجتمع البحث وعليه اخترت مؤسسة مسعودي عباس ومتوسطة شريط بلخير وثانوية شرفي محمد الهادي بنسبة عدد الموظفين بابتدائية مسعودي عباس 18 موظف وبالنسبة لعدد موظفي متوسطة شريط بلخير 51 موظف وثنانوية شرفي محمد الهادي 61 موظف وعليه فالعدد الإجمالي 130 مفردة.

وتوصلت هذه الدراسة بناء على المقاربة التي اعتمدت عليها الباحثة:

— الاتصال الداخلي في المؤسسة التربوية قائم على الاتصال الرسمي بحكم طبيعة نشاطها —

— يعتمد الموظف على وسائل الاتصال الكتابي خاصة الإعلانات الحائطية التي تعتبر بمثابة رزنامة المواقيت العمل وكل ما يخص تنظيم مهامهم.

— وجود علاقة بين تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة الخاصة من خلال التوجيهات والتعليمات التي يقدمها المسؤول إلى الموظفين المرتبطة بمهامهم والتي تعد نوع من الاتصال النازل.¹

11-2- الدراسة الثانية:

خنيفر وفاء، دور الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسات الخدمائية، دراسة حالة البنك الوطني للجزائر بورقلة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي علوم اقتصادية، علوم تسيير وعلوم تجارية، تخصص تسويق الخدمات، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2013، 2014.

تدور إشكالية الدراسة حول الكيفية التي يساهم بها الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسة الخدمائية؟ إضافة إلى تساؤلات فرعية من أجل تدعيم التساؤل العام للدراسة:

— ما المقصود بالاتصال الداخلي في البنك الوطني الجزائري؟

— ما مدى مساهمة الاتصال الداخلي في تحسين أداء البنك الوطني الجزائري؟

— ما هي معوقات الاتصال الداخلي في البنك الوطني الجزائري؟

واعتمدت الباحثة على فرضيات جاءت في النقاط التالية:

— بدون اتصال فعال لا تتمكن المؤسسة من تحقيق اتصال فعال.

— وسائل الاتصال الداخلي تساهم في تسهيل عملية الاتصال بين أطراف العملية الاتصالية.

وعليه قاموا بالاعتماد على المنهج دراسة الحالة لأنه يأخذ فردا أو نظاما أو مجتمعا لتحقيق أهداف عديدة قد تكون تفسيرية أو وصفية أو استكشافية، وكما تهدف إلى دراسة الأفراد ومضمون الاتصال الداخلي، ودوره في تسيير المؤسسات الخدمائية. وهذا بالاعتماد على مجموعة من الأدوات لجمع البيانات محل الدراسة والتي من بينها المقابلة والملاحظة عن قرب لغرض مشاهدة تصرفات وأفعال المبحوثين.

1 باهنيسية: دور الاتصال الداخلي في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة التربوية دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات التربوية في بلدية قصر الصبيعي، مذكرة كملة لنيل شهادة ماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي 2015، 2016.

ومن بين النتائج التي تحصلت عليها الباحثة في مشروعها البحثي نذكر منها:

- الاتصال الداخلي في البنك قائم على الاتصال الرسمي بحكم طبيعة نشاط المؤسسة " التعامل مع الزبائن" بمختلف اتجاهاته.
- تؤثر وسائل الاتصال في البنك على سرعة وصول المعلومات برغم من توفر على شبكة الانترنت.
- يعتبر العامل البشري أحد العوامل المؤثرة في سرعة وصول المعلومات وذلك لغياب المعرفي بوسائل الاتصال.¹

11-3 الدراسة الثالثة:

نور محمد بشار بدير، الاتصال الداخلي وأثره على أداء العاملين، دراسة حالة منظمة الأمانة السورية للتنمية مذكرة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال الجامعة الافتراضية السورية 2021/2020 انطلقت الدراسة من إشكالية محورية: هل يوجد أثر الاتصال الداخلي على أداء العاملين في المنظمة.

وأبرز التساؤلات الفرعية التي طرحها:

- هل يوجد أثر الاتصال الداخلي على أداء العاملين في المنظمة الأمانة السورية للتنمية؟
- هل يوجد فروق جوهريّة في التأثير على أداء العاملين بالنسبة للمتغيرات الديموغرافية؟

فرضيات الدراسة:

- وجود أثر ودلالة معنوية للاتصال الداخلي على أداء العاملين في المنظمة.
- وجود فروق جوهريّة بين أداء العاملين تمس المتغيرات الديموغرافية.

ولاستكمال الإجراءات المنهجية للمشروع البحثي يتوجب تحديد منهج يتبعه الباحث وعينة وأدوات جمع البيانات للحصول على الغرض البحثي من الدراسة، واعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وتكون مجتمع البحث من العاملين في الأمانة السورية في الجمهورية العربية السورية وتمثلت

¹خنيفروفاء: دور الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسات الخدمية، دراسة حالة البنك الوطني للجزائر بورقلة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي علوم اقتصادي، علوم تسيير وعلوم تجارية، تخصص تسويق الخدمات، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، 2013، 2014.

عينة الدراسة من عينة من العاملين التي بلغ عددهم من 112 من العاملين من مجتمع متكون من 124 عامل وتوصلت إلى النتائج التالية:

— إن عمليات الاتصال الداخلي التي تقوم بها الأمانة السورية للتنمية جيدة التسيير.

— تعتمد الأمانة السورية على التكنولوجيات الحديثة في كثير من عملياتها خصوصا عملية الاتصال الداخلي بين الموظفين

— الدعم المالي الضروري لتطوير عمليات الاتصال الداخلي في الأمانة السورية.¹

❖ مناقشة الدراسات السابقة:

ومن خلال عرض الدراسات السابقة التي تناولت الاتصال الداخلي بمختلف أنواعه في العديد من المؤسسات العامة أو الخاصة وعن الدور الذي يقوم به وأهم الفوارق التي يخلقها داخل المؤسسة وعن الكيفية التي يؤثر بها في الوسط الوظيفي بين العاملين. حيث حاولت كل دراسة معالجة الموضوع من زاوية معينة وبمنظور مغاير عن الأخر ومعرفة كيفية تأثير هذه الوسائل على الموظفين وقد أظهرت بعض نتائج هذه الدراسات الاتصال الداخلي ضروري في خلق بيئة عملية للوصول إي مؤسسة لأهداف المسطرة، وحقيقة أن هذه الدراسات التي تتقاطع مع موضوع دراستنا الحالية استفدنا منها في إعدادها نظريا وامبريقيا، حيث أعطت صورة مسبقة عن الخصائص والبنية الأولية لعينة المبحوثين والظروف المحيطة بمهنتهم ، وأبصرت بالصعوبات التي تواجهني كباحث في هذا المجال ، والصعوبات التي تواجه مجتمع بحثي في واقع ممارستهم المهنية ، إلا أنه وبالرجوع إلى هذه الدراسات يمكن الخروج بالنتائج التالية:

— أن هذه الدراسات غلب عليها الطابع الوصفي للاتصال الداخلي كمتغير رئيسي في الدراسة.

— التركيز على زاوية واحدة في كيفية طرح موضوع الاتصال وإهمال جوانب أخرى وتركيز على معرفة طبيعة تأثيره على العاملين.

¹ بشار نور محمديدير: الاتصال الداخلي وأثره على أداء العاملين، دراسة حالة منظمة الأمانة السورية للتنمية مذكرة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال الجامعة الافتراضية السورية 2021/2020.

— كما أن بعض الدراسات لم توازن في اختيار عيناتها البحثية مما يوصلها إلى نتائج علمية يصعب تعميمها ويبعدها عن أهدافها المرجوة.

وعموماً من خلال النقاط التي سبق ذكرها جاءت الدراسة الحالية لتكمل بعض الهفوات والثغرات التي تعتبر بمثابة نقائص أردنا استكمالها في دارستنا الحالية.

12- صعوبات الدراسة:

بعد استكمال الإطار المنهجي للدراسة، والشروع في إطارنا التطبيقي ، علينا ذكر صعوبات التي واجهتنا في مراحل إعداد دراستنا بعد نهاية مراحل البحث، ولكن هذه المرحلة من بين المراحل التي يمر بها إي باحث في مشروعه البحثي لنذكر أهمها:

- ❖ صعوبة الإلمام بعينة الدراسة.
- ❖ التأخير في تسليم استمارات البحث من قبل المبحوثين.
- ❖ عدم إعطاء الإجابات الكافية من قبل عينات الدراسة.
- ❖ الجدول الزمني للعاملين عرقل من استكمال الدراسة وعملية البحث.

الفصل الثاني

الإطار التطبيقي للدراسة

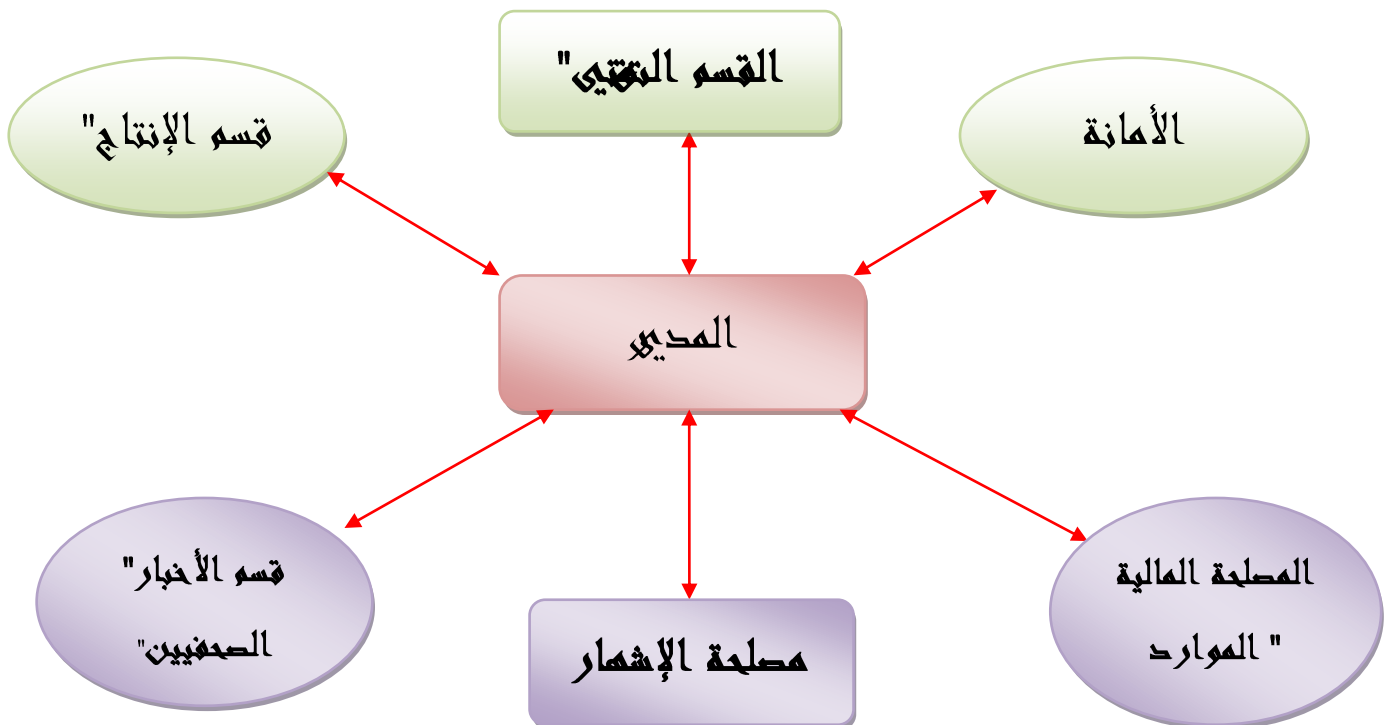
تمهيد:

بعد تناول الإطار المنهجي للدراسة وخطواته الأساسية، وتحديد إجراءات الدراسة التي تعتبر من بين المراحل التي يتبعها الباحث في عملية البحث العلمي، انتقلنا إلى الشروع في الجانب التطبيقي لدراستنا بعد تحديد عينة الدراسة التي تمثل في بناء استمارة الاستبيان، وهذا بعد تحكيمه من قبل الأساتذة لتأكد من صحة البيانات الموجودة فيها ثم تأتي عملية تفرغ وتحليل البيانات واستخلاص النتائج الدراسية.

1 بطاقة فنية لتعريف بالمؤسسة الإذاعية للولاية ورقلة:

هي مؤسسة إعلامية صوتية، حكومية حيث تبث باقة من البرامج والأخبار والمواضيع سواء كانت اجتماعية، ثقافية، رياضية ترفيهية، سياسية واقتصادية... الخ، من خلال أمواج صوتية تسمى أمواج FM تعني التضمن بالتردد أي أن مقياس بث الإذاعة الجهوية بولاية ورقلة على أمواج 92.01mhz ولتوضيح أكثر استعانا بالهيكل التنظيمي للمؤسسة الإذاعية بولاية ورقلة.

2 الهيكل التنظيمي للمؤسسة:



3 -أساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الدراسة:

قبل الشروع في عملية التحليل والتفسير أشير أولاً إلى أساليب المستخدمة في التحليل الإحصائية البيانات الميدانية، وقياس العلاقات بين متغيرات الدراسة والتي شملت التكرارات والنسب المئوية ، حيث خصصت لكل سؤال جدول على حدا وحسبت النسب المئوية للمتغير المستقل حتى أتمكن من معرفة الفروق في درجة التوزيعات للمتغير التابع من خلال تأثير متغيرات الدراسة على إجابات المبحوثين ، كما مست النسب المئوية المتعلقة بالمتغيرات السوسيو ديموغرافية وتأثيرها على اختيارات المبحوثين وذلك من خلال قسمة أجوبة المبحوثين مضروب في مئة على عددهم الكلي أي:

$$\text{النسبة المئوية} = \text{مجموع الإجابات} \times 100 \div \text{عدد المبحوثين}$$

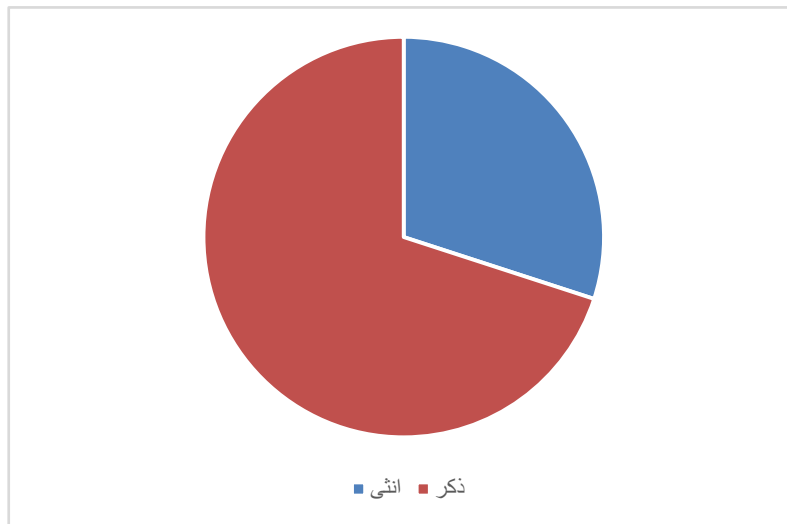
4 -خصائص عينة المبحوثين:

الجدول التالية تتناول المحور الأول للاستبيان وتعرف عينة البحث وتوزيع أفرادها حسب المتغيرات السوسيو ديموغرافية.

الجدول رقم (01): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابات
70%	21	ذكر
30%	9	أنثى
100%	30	المجموع

من خلال البيانات يوضح الجدول رقم (01) توزيع أفراد العينة وموظفي إذاعة ورقلة حسب نوع الجنس ، بحيث يتضح جليا أن أغلبية المبحوثين فئة الذكور بنسبة 70% في حين بلغت نسبة الإناث 30% ولإعطاء تفسيراً لهذه البيانات السوسيو ديمغرافية نرى بأن العمل الإعلامي سوى في المحطات الإذاعية والتلفزيونية أو في الصحافة المكتوبة يتطلب جهداً كبيراً وخاصة الجهد البدني الذي المتمثل في التنقلات والحضور الميداني في حين المرأة تتحكم فيها عوامل خارجية عن نطاق العمل كالارتباطات العائلية بدرجة الأولى والبيئة الاجتماعية والثقافية التي قد ترفض عمل المرأة في الأوقات غير المناسبة ، وعليه في هذه الحالة يتطلب عمل الذكور أكثر من الإناث.

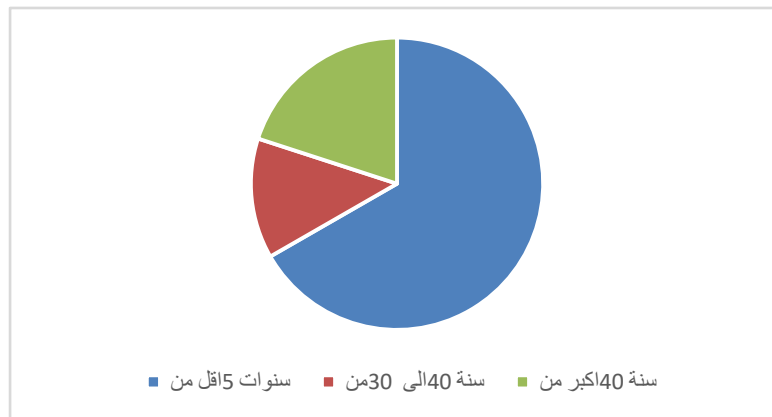


الشكل رقم (01): دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.

الجدول رقم (02): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير فئة السن.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابات
66.7%	20	أقل من 30
13.3%	4	من 30 إلى 40 سنة
20%	6	أكبر من 40 سنة
100%	30	المجموع

تمثل بيانات الجدول رقم (02) أن أفراد العينة فئة الشباب أقل من 30 سنة متمثلين بنسبة 66.7% وقدر تكرارها ب 20 موظف، وفئة 20%تمثلت في فئة الأكبر من 40 سنة بمعدل تكرار 6، في حين نسبة 13.3% كانت فئة ما بين 30 إلى 40 سنة بمعدل تكرار 4، ويرجع التفاوت في هذه النسب إلى الخبرة المهنية والحدثة في العمل التي تتوفر في الطاقات الشبابية كم أنها المصدر الأساسي التي باتت تعتمد عليه المؤسسات التي تعتمد عليهم المؤسسات بشكل واسع في السنوات القادمة بد التكوين والتدريب المهني، أما بالنسبة للفئة الكهول نلاحظ تراجع في النسب مقارنة مع سابقها وهذا يعود إلى تفسير واحد وهو تراجع بشكل كبير في العطاء المهني وتصبح دفعاتهم للعمل وطاقاتهم في المجال الإعلامي في تراجع مستمر على عكس فئة الشباب الذي يكون مشحون بطاقة عالية ورغبة في العطاء بشكل دائم .

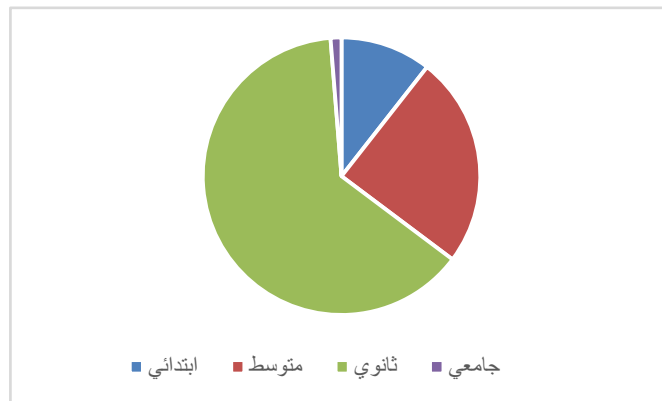


الشكل رقم (02): دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب متغير فئة السن.

الجدول رقم (03): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابات
10%	3	ابتدائي
23.3%	7	متوسط
60%	18	ثانوي
6.7%	2	جامعي
100%	30	المجموع

يتضح من خلال بيانات الجدول رقم (03) أن جزء كبير من الموظفين في إذاعة الجزائر بورقلة من ذوي المستوى التعليم الثانوي وذلك بنسبة 60%، ما يعادل تكرار 18، من عينة البحث، ونسبة 23.3% تمثلت في مستوى المتوسط بمعدل تكرار 7 ، ومستوى الابتدائي والجامعي يتراوح معدل التكرار ما بين 3، إلى 2 ، بنسبة متقاربة ب 10% و6.7%، وأتضح لنا من خلال الدراسة الميدانية التي أجريت على الموظفين في إذاعة ورقلة أن أقدمية الموظفين أغلبهم في المستوى الثانوي وهذه الفئة حسب الهيكل التنظيمي للمؤسسة هم في مناصب أعلى هرم بالإذاعة ولهم كل الصلاحيات لاتخاذ القرارات والتوصيات التي تتعلق بالمحطة الإذاعية لغرض رفع كفاءة المؤسسة أما بالنسبة للنسب الأخرى فهي تتمركز في مناصب ثانوية في هيكل المنظمة .

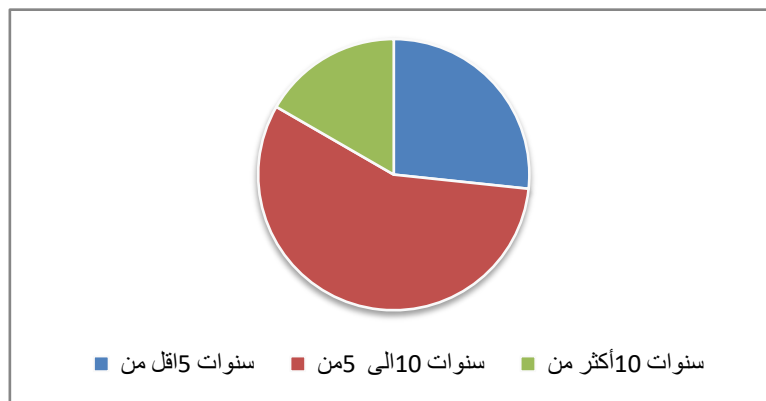


الشكل رقم (03): دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.

الجدول رقم (04): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابات
27.7%	8	أقل من 5 سنوات
56.7%	17	من 5 إلى 10 سنوات
15.6%	5	أكثر من 10 سنوات
100%	30	المجموع

يوضح الجدول رقم (04) الخاص بالخبرة المهنية أغلب أفراد عينة الدراسة لهم الخبرة مهنية تتراوح ما بين 5 إلى 10 سنوات ممثلين بنسبة 56.7% ما تليه فئة أقل من 5 سنوات خبرة مهنية بنسبة 27.7% أما فئة الأكثر من 10 سنوات خبرة فقدرت بـ 15%، فهي تمثل فئة الأكثر من 10 سنوات خبرة، وهذا التحليل يثبت أن كلما كانت مدة الخبرة طويلة المدى في المؤسسة كلما زادت الفاعلية في القطاع الإداري للإذاعة وزاد العمل فهذه الفئة تعتبر المرجع والمصدر الذي يتدفق منه طرق العمل، والنواة الأولى في الحيز التنظيمي وتتمتع بالحنكة العملية في حل المشكلات الطارئ بالإضافة حسن التسيير والتصرف في العمل.

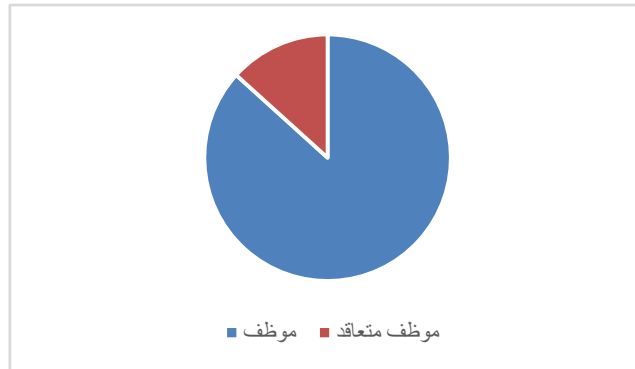


الشكل رقم (04): دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية.

الجدول رقم (05): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير عقد العمل.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابات
86.7%	26	موظف دائم
13.3%	4	موظف متعاقد
100%	30	المجموع

تمثل بيانات الجدول رقم (05) إجابات الموظفين حسب متغير المنصب الوظيفي حيث يتضح من خلالها أن أعلى نسبة من المبحوثين هم من فئة الموظف الدائم بنسبة 86.7%، أما نسبة 13.3% من موظفين المتقاعدين وهذه النسب ترجع إلى عامل السن الذي يكون عائق أمام فترة التعاقد المبكر أمام موظفي إذاعة ورقلة بالإضافة إلى عامل الخبرة التي تركز عليها المحطة الإذاعية والتي تعتبر الشرط الأساسي في المؤسسة بغرض إيصال الرسالة الإعلامية بطريقة محترفة للجمهور المستمع.



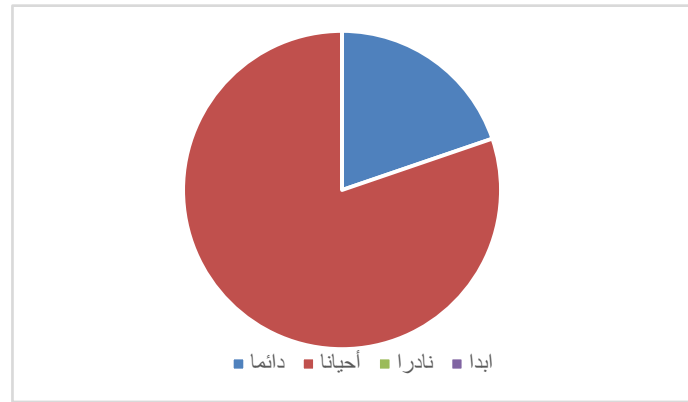
الشكل رقم (05): دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب متغير عقد العمل.

عرض وتحليل بيانات المحور الثاني: اهتمام إذاعة الجزائر من ورقة بالاتصال الداخلي.

الجدول رقم (06): يوضح اهتمام إدارة إذاعة الجزائر من ورقة بإيصال مختلف المعلومات والقرارات إلى كل العمال.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابات
66.7%	20	دائما
33.3%	10	أحيانا
00%	0	نادرا
00%	0	أبدا
100%	30	المجموع

توضح بيانات الجدول رقم (06) أن نسبة 66.7% من المبحوثين يرون أن إذاعة الجزائر من ورقة تهتم بشكل دائم بإيصال كل المعلومات وإبلاغ العمال بمختلف القرارات، بينما يرى البقية وبنسبة 33.3% أنها لا تهتم بذلك إلا نادرا وعليه يمكن تفسير هذه النسب على أن المحطة الإذاعية للولاية ورقة لها اهتمام واسع بالموضوع الاتصال الداخلي فيما بينهما خاصة ما تعلق الأمر بإصدار القرارات وحل المشاكل الداخلية فهي تعتمد عليه في العملية الاتصالية.

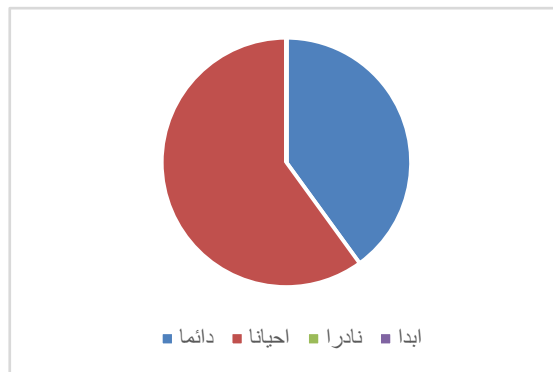


الشكل رقم (06): دائرة نسبية توضح اهتمام إدارة إذاعة الجزائر من ورقة بإيصال مختلف المعلومات والقرارات إلى كل العمال.

الجدول رقم (07): يوضح سرعة توصيل المعلومات الصادرة من إدارة إذاعة الجزائر من ورقة إلى العمال.

الإجابات	التكرار	النسبة المئوية
دائما	12	60%
أحيانا	18	40%
نادرا	0	00%
أبدا	0	00%
المجموع	30	100%

يبين الجدول رقم (07) أن نسبت المبحوثين الذين أجابوا بأن سرعة وصول المعلومات و القرارات من أعلى هرم بالمؤسسة إلى فئة العمال تكون بشكل دائم قدرت نسبتهم ب 60 % بمعدل تكرار 12 ، في حين يرى البقية بنسبة 40 أنها تصل بالسرعة المطلوبة في بعض الأحيان فقط % ، وهذا يفسر على أن المحطة الإذاعية باتت تواكب التطورات الحاصلة في العالم خاصة مع مواكبة التكنولوجيات الحديثة وعصرنة الإدارة لذا تكون سرعة تدفق المعلومات القرارات بسرعة كبيرة باستخدام منصات التواصل الاجتماعي على غرار مواقع أخرى تستعملها المنظمات بغرض توفير المعلومة للعمال وهذا راجع إلى الاهتمام التي تعمل عليه المؤسسة لتزويد موظفيها بما يحتاجونه وتكوين بيئة عمل سهلة لتحقيق الأهداف المنشودة.

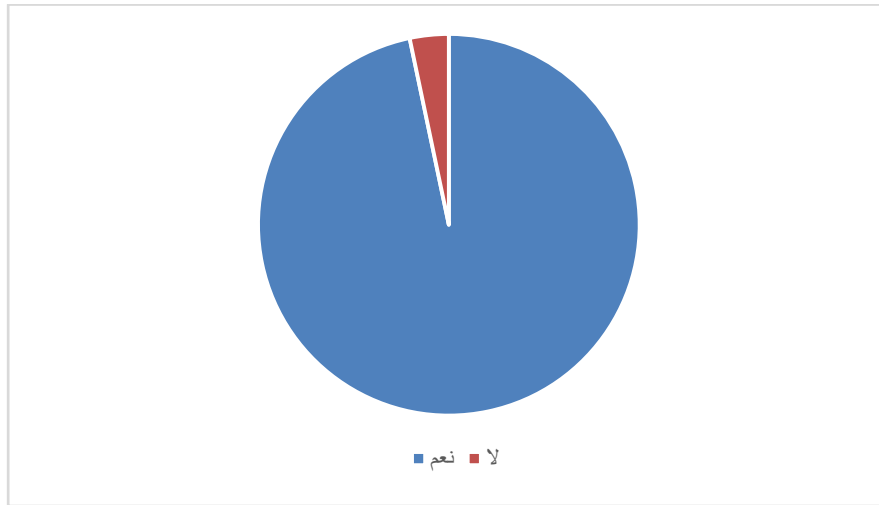


الشكل رقم (07): دائرة نسبية توضح سرعة توصيل المعلومات الصادرة من إدارة إذاعة الجزائر من ورقة إلى العمال.

الجدول رقم (08): يبين وضوح المعلومات المرسلّة من إدارة إذاعة الجزائر من ورقة إلى العمال.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابات
96.7%	29	نعم
3.3%	1	لا
100%	30	المجموع

تبين معطيات الجدول أعلاه أن أغلبية المعلومات التي ترسلها إدارة الإذاعة للعمال واضحة وسهلة الفهم حسب تصريح أغلبية المبحوثين ممثلين بنسبة 96.7%، بينما ينفي البقية ذلك ممثلين بنسبة 3.3% أجابوا ب لا بمعدل تكرار 30 عينة، ويدل هذا على أن الاتصال الداخلي بشتى أنواعه موجود بين الموظفين ودليل على أن المعلومة تصل في وقتها وباللغة التي يفهمها العمال مهما كانت نوعها ومصدرها.

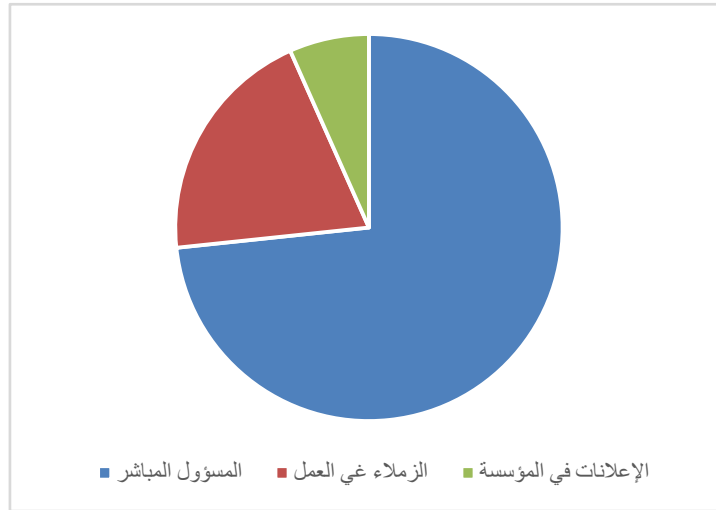


الشكل رقم (08): دائرة نسبية توضح المعلومات المرسلّة من إدارة إذاعة الجزائر من ورقة إلى العمال.

الجدول رقم (09): يوضح مصادر تلقي معلومات العمال بإذاعة الجزائر من ورقة.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابات
73.3%	22	المسؤول المباشر
20%	6	الزملاء العمل
6.7%	2	الإعلانات في المؤسسة
100%	30	المجموع

يوضح الجدول من خلال البيانات الموجودة فيه أن نسبة 73.3% بمعدل تكرار 22 مستجوب أجابوا أنهم يتلقون المعلومات من المسؤول مباشرة، تليها نسبة 20% يتلقون المعلومات من زملاء العمل بحيث تمثلوا في 6 مستجوبين، ثم نسبة 6.7% بمعدل تكرار 2 مبحوث، وعليه يمكن القول أن إي مؤسسة لها مكاتب وفروع وكل منهم يحكمهم مسؤول للغرض تنظيم عمل المؤسسة الإذاعية وهذا لا ينفى وجود علاقات تعاونية بين مستويات الإدارة وتعزيز قوتها بين موظفيها.

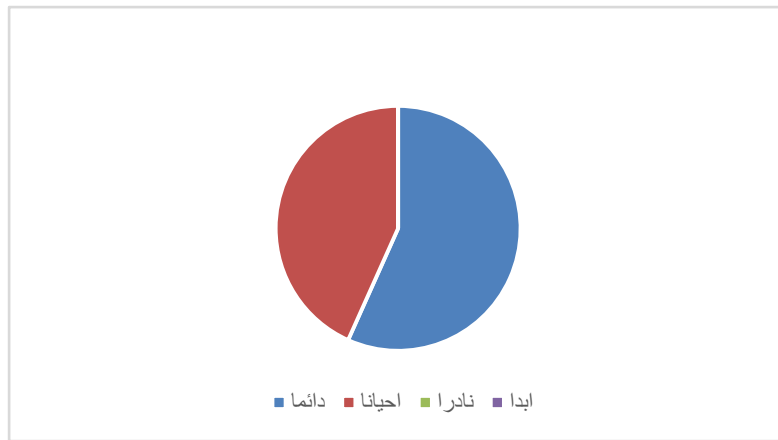


الشكل رقم (09): دائرة نسبية توضح مصادر تلقي معلومات العمال بإذاعة الجزائر من ورقة.

جدول رقم (10): يوضح فاعلية الاتصال بين العمال بإذاعة الجزائر من ورقة.

الإجابات	التكرار	النسبة المئوية
دائما	17	56.7%
أحيانا	13	43.3%
نادرا	0	0%
أبدا	0	0%
المجموع	30	100%

توضح بيانات الجدول أن نسبة معتبرة من موظفي الإذاعة أقرروا بوجود نقاش في طريقة العمل بحيث أن نسبة 56.7% أجابوا ب دائما بمعدل تكرار 17 ، تليها نسبة 43.3% أجابوا ب أحيانا بمعدل تكرار 13 مبحوث، ويمكن القول أن النقاش بين الزملاء تساعدهم في تحسين أدائهم ورفع معنوياتهم يجنبهم الوقوع في الخطاء والمشاكل وهذا ما يعلل الإجابة أغلبية المبحوثين ، والعينات الأخرى التي انعدمت فيها الإجابة فهذا يرجع إلى شخصية العامل ذاته فهناك من يفضل العمل وحده دون مناقشة الزملاء كما أن كل موظف يسعى إلى تحقيق أهدافه الشخصية للرفع من مستوى أدائه بهدف الحصول على الترقية والمكانة.

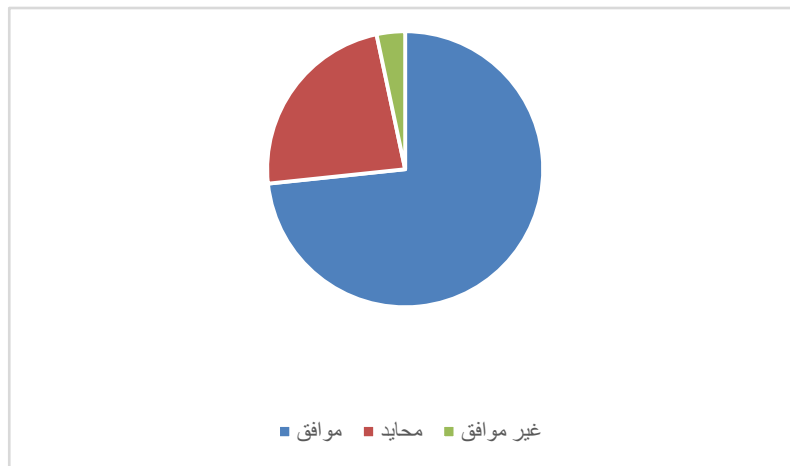


الشكل رقم (10): دائرة نسبية توضح فاعلية الاتصال بين العمال بإذاعة الجزائر من ورقة.

جدول (11): يوضح مساعي إدارة إذاعة الجزائر من ورقة في تطوير وتنسيق النشاط الاتصال داخل المؤسسة.

الإجابات	التكرار	النسبة المئوية
موافق	22	73.3%
محايد	7	23.3%
غير موافق	1	3.3%
المجموع	30	100%

يبين الجدول مدى اعتماد إدارة مختلف هياكلها ومستوياتها من أجل تنسيق أفضل بين المصالح أنهم كانوا موافقين بنسبة 73.3% بمعدل تكرار 22 مبحوث، تليها فئة محايد بنسبة 23.3% بمعدل 7 عينات، تليها نسبة 3.3% غير موافقين بمعدل عينة وحدا وهذا يدل على أن هناك فكرة إنشاء شبكة الاتصال واضحة المعالم بين الموظفين تسهل العمل وتزيد من الرضي الوظيفي بين العمال وتسهل تبادل المعلومات داخل المنظمة وسرعة في تدفقها بينهم لذا لقت استحسان كبير وقبول واسع.

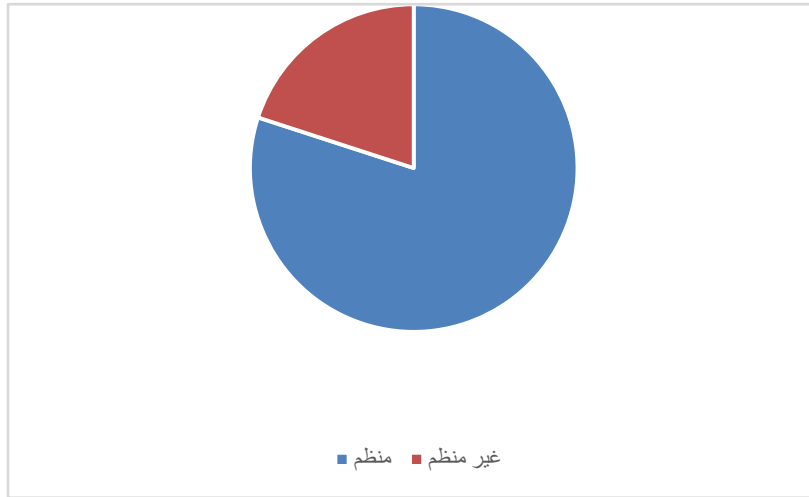


الشكل رقم (11): دائرة نسبية توضح مساعي إدارة إذاعة الجزائر من ورقة في تطوير وتنسيق النشاط الاتصال داخل المؤسسة.

الجدول(12): يوضح واقع الاتصال بين المكاتب والمصالح إذاعة الجزائر من ورقة.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابات
80%	24	منظم
20%	6	غير منظم
100%	30	المجموع

يوضح الجدول أعلاه مدى تنظيم الاتصال داخل المؤسسة بمختلف المكاتب والمصالح حيث يرى أغلبية المبحوثين بنسبة 80% أن الاتصال الداخلي بإذاعة الجزائر من ورقة يتسم بالتنظيم والتنسيق، بينما يرى البقية بنسبة 20% أنه غير منظم وعليه يمكن القول أن طبيعة العمل داخل المؤسسة يتطلب تنظيم وتنسيق بين فروع المؤسسة وبين موظفيه، وهذا يكون عن طريق الاتصال التنظيمي الذي ينسق الوظائف داخل هيكل الإذاعة وكلما توفرت هذه الشروط كلما زادت المردودية في العمل الإعلامي.

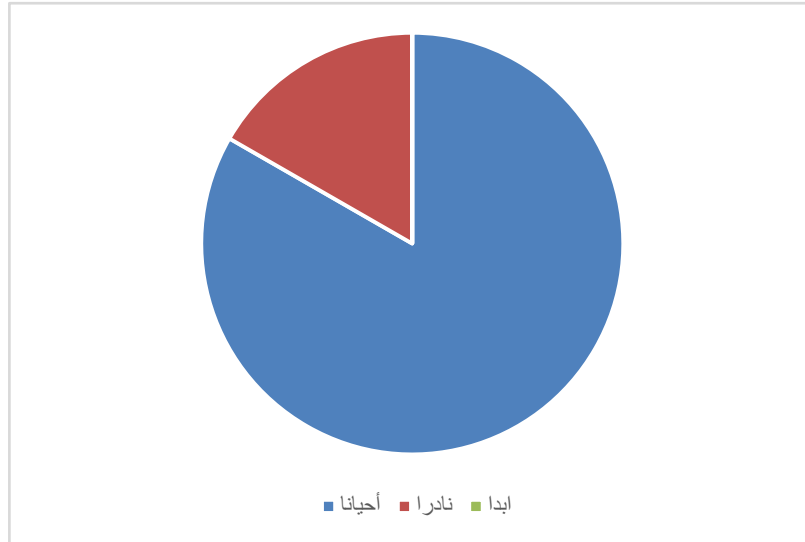


الشكل رقم(12): دائرة نسبية توضح واقع الاتصال بين المكاتب والمصالح إذاعة الجزائر من ورقة.

الجدول رقم (13): يوضح اهتمام الإدارة بانشغالات الموظفين.

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
أحيانا	25	%83.3
نادرا	5	%16.7
أبدا	0	%00
المجموع	30	%100

يوضح الجدول أعلاه أن نسبة %83.3 أجابوا بأن إذاعة الجزائر من ورقة لا تهتم بانشغالات الموظفين بعدد تكرار 25 عينة، تليها نسبة %16.7 أجابوا بأنها تهتم بذلك، وانعدمت النسب في الفئات الأخرى، ويمكن تفسير الظاهرة على أن الإدارة تهتم بالفرد كعنصر منتج للمحتوى الإعلامي وكل ما يخدم الإذاعة وهذا ما أشارت له نظرية الإدارة العلمية، ولا تؤول أية أهمية للمشاكل التي تصادف العامل سوء في العمل وخارج المؤسسة.



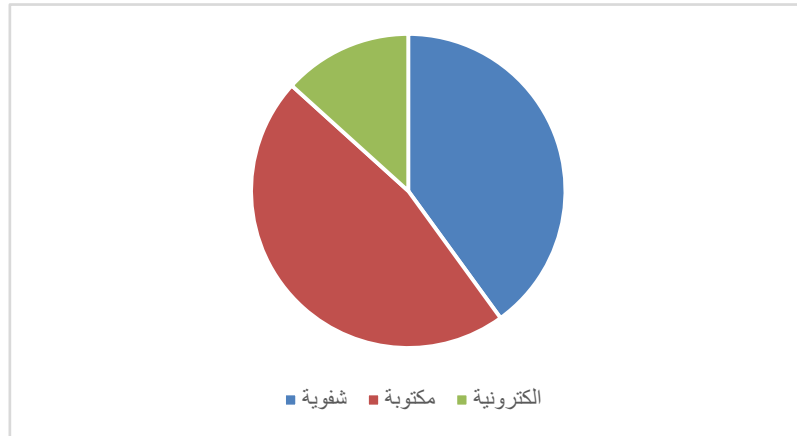
الشكل رقم (13): دائرة نسبية توضح اهتمام الإدارة بانشغالات الموظفين.

5 عرض وتحليل بيانات محور الثالث الوسائل المعتمدة في الاتصال الداخلي بإذاعة الجزائر من ورقة.

جدول رقم (14): يوضح وسائل الاتصال المستخدمة في إذاعة الجزائر من ورقة.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابات
40%	12	شفوية
46.7%	14	مكتوبة
13.3%	4	الالكترونية
100%	30	المجموع

نلاحظ من خلال بيانات الجدول رقم (14) بأن الوسائل الأكثر استخداما في المؤسسة هي الوسائل المكتوبة بنسبة 46.7% بمعدل تكرار 14 مبحوث، تليها الوسائل الشفوية بنسبة 40% بمعدل 12 مبحوث، تليها المرتبة الأخيرة بنسبة 13.3% بمعدل تكرار 4 من العينات التي أجريت عليها الدراسة وهذا راجع إلى أن الموظفين يستخدمون الوسيلة المكتوبة في نقل المعلومات المتمثلة في التقرير اليومية أو رفع الشكاوي المتمثلة في كتابة "الطلب" من أعلى هرم إلى أسفل قاعدة في المؤسسة والعكس فعمل الإذاعة يتطلب الوسيلة المكتوبة بكثرة خاصة في العمل الإذاعي ويستخدمها الصحفي في تأدية وظائفه.

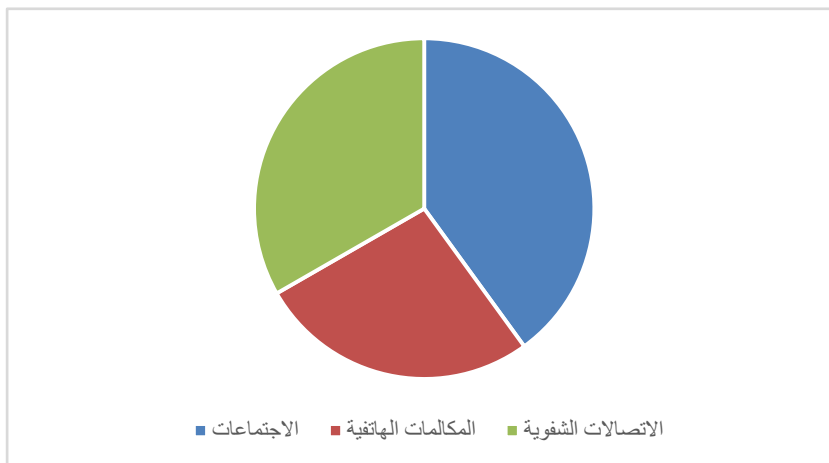


الشكل رقم (14): دائرة نسبية توضح وسائل الاتصال المستخدمة في إذاعة الجزائر من ورقة.

جدول رقم (15): يوضح وسائل الاتصال الشفوية المفضلة لدى الموظفين في إذاعة الجزائر من ورقة.

الإجابات	التكرار	النسبة المئوية
الاجتماعات	12	40%
المكالمات الهاتفية	8	26.7%
الاتصالات الشفوية	10	33.3%
المجموع	30	100%

تبين بيانات الجدول أن الوسائل الأكثر استخداما الشفوية الأكثر استخداما في المؤسسة حسب رأي الباحثين هي الاجتماعات ب نسبة 40%، بمعدل تكرار 12 مبحوث ثم تليها نسبة 33.3% بمعدل تكرار 10 مبحوث، يفضلون الاتصال الشفوي ثم تليها نسبة 26.7% ممن يفضلون مكالمات هاتفية بمعدل تكرار 8 فالمؤسسة الإذاعية تركز على الاجتماعات بشكل كبير كونها تساعد على الاتصال المباشر بين المدير وموظفيه وتساعد على تبادل الآراء، وطرح جميع المسائل وسهولة حلها وإعطاء الحقوق الكامنة للموظفين للمشاركة في التفاهم والتشاور للوصول إلى أفضل الحلول، وخلق بيئة عمل تساعد الموظف راضي على ما يقدمه والحرص على زيادة في الاجتهاد والمثابرة على تأدية مهمة على أكمل وجه.

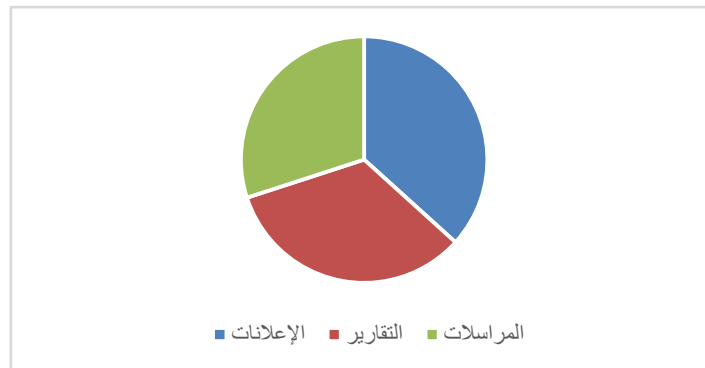


الشكل رقم (15): دائرة نسبية توضح وسائل الاتصال الشفوية المفضلة لدى الموظفين في إذاعة الجزائر من ورقة

جدول رقم (16): يوضح وسائل الاتصال المكتوبة المفضلة لدى موظفين في الاتصال الداخلي بإذاعة الجزائر من ورقة.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابات
36.7%	11	الإعلانات
33.3%	10	التقارير
30%	9	المراسلات
100%	30	المجموع

توضح بيانات الجدول أن وسائل الاتصال المكتوبة التي يفضلها عمال إذاعة الجزائر من داخل المؤسسة هي الإعلانات ممثلين بنسبة 36.7% بمعدل تكرار 11 مبحوث، تليها التقارير بنسبة 33.3% بمعدل تكرار 10 عينات محل الدراسة ثم المراسلات بنسبة 30% بمعدل تكرار 9 من مجمل المبحوثين ، وهذا يفسر أن المحطة الإذاعية للولاية ورقلة لا تزال تستخدم الوسائل التقليدية في العملية الاتصالية داخل الحيز المؤسسي وهنا تؤول الاعتبار إلى فئة الموظفين الأكبر سننا وذو المستوى التعليمي الأدنى لأن الرسالة تصل لهم بشكل مفهوم وواضح على غرار الفئات ذات المستوى التعليمي العالي والأصغر سنا لذا عليه نلاحظ أن المنظمة تركز على الكيفية التي يتم بها إيصال المعلومة للموظف وتعطي مكانة كبيرة للعمال وتضع هذه العوامل في الصورة وهذا ما تحث عليه نظرية الإدارة العلمية نركز على العامل بدرجة الأولى.

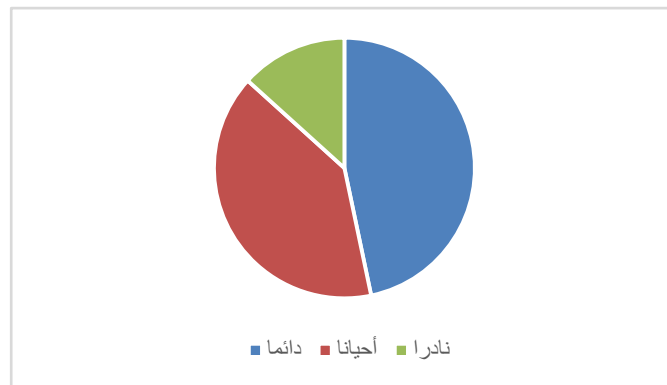


الشكل رقم (16): دائرة نسبية توضح وسائل الاتصال المكتوبة المفضلة لدى موظفين في الاتصال الداخلي بإذاعة الجزائر من ورقة.

جدول رقم (17): يوضح استعمال الوسائل الالكترونية في الاتصال الداخلي بإذاعة الجزائر من ورقة.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابات
46.7%	14	دائما
40%	12	أحيانا
13%	4	نادرا
100%	30	المجموع

من خلال نتائج الجدول الموضحة أعلاه يتبين لنا أن إدارة الإذاعة تستخدم الوسائل الالكترونية بصفة دائمة في تبادلها للمعلومات داخل المؤسسة بين أفرادها حيث كانت تقدر نسبتهم بـ 46.7% بمعدل تكرار 14، تليها نسبة 40% أجابوا بـ أحيانا حيث كان مجموع تكرارهم 12 مبحوث، أما نسبة 13% أجابوا بـ نادرا ما يتبادلون المعلومات بالوسائل الالكترونية بحيث قدروا بـ 4 مبحوثين، وعليه يمكن القول بأن المؤسسة مواكبة للعصرنة والمبتكرات الحديثة التي يشهدها العالم حاليا فهذه الوسائل تسهل على الموظف وتوفر له الجهد والوقت في إيصال المعلومة بين عمال القطاع أو حتى خارج الإذاعة وهذا ما تندد به نظرية انتشار المبتكرات في فرضية رئيسة وهي " نشر المعلومات المتعلقة بالمبتكرات والتجديد بين أفراد المجتمع أو قطاع منه بهدف تحقيق التنمية وهو في الأخير يعتبر " التغيير " فالمنظمة كلما تطورت وسائلها كلما تطور محتواها التي تطلقه للجمهور العام.



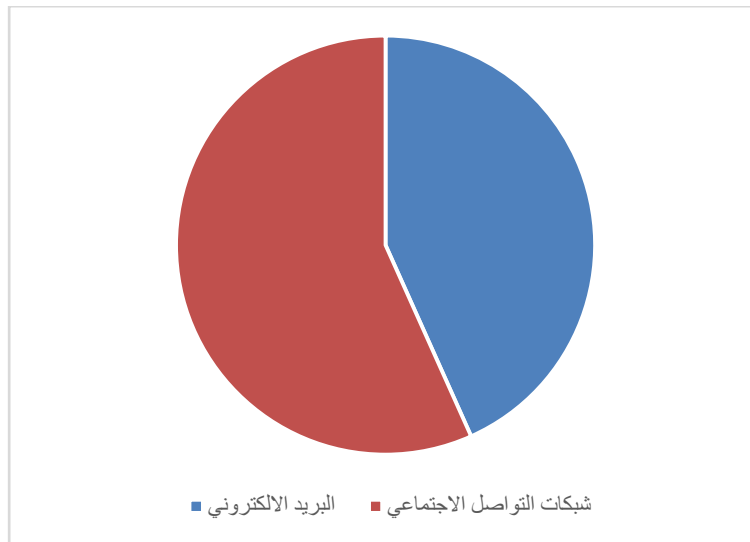
الشكل رقم (17): دائرة نسبية توضح استعمال الوسائل الالكترونية في الاتصال الداخلي بإذاعة

الجزائر من ورقة.

جدول رقم (18): يوضح وسائل الاتصال الإلكترونية المفضلة لدى الموظفين بإذاعة الجزائر من ورقة.

الإجابات	التكرار	النسبة المئوية
البريد الإلكتروني	13	43.3%
شبكات التواصل الاجتماعي	18	56.7%
المجموع	30	100%

توضح بيانات الجدول أعلاه أن الوسائل التي يفضلها عمال إذاعة الجزائر من ورقة في الاتصال بين الموظفين شبكات التواصل الاجتماعي بنسبة 56.7% بمعدل تكرار 18 مبحوث، طيها البريد الإلكتروني بنسبة 43.3% منهم وما يمكن تفسيره أن شبكات التواصل الاجتماعي، فيس بوك، تويتر....) هي من المواقع الأكثر استخداما في الدول نظر لسهولة التعامل بها بين الأفراد وقلة التكاليف المادية التي تساعد الفرد الاستعانة بها والتواصل بها بين الموظفين وخارج أيطار العمل في حين البريد الإلكتروني فهو يستخدم فقط للإرسال الملفات الأكبر حجما بين العمال كونه مؤسسة إعلامية تحتوي الأعمال سواء المسموعة والمكتوبة منها.



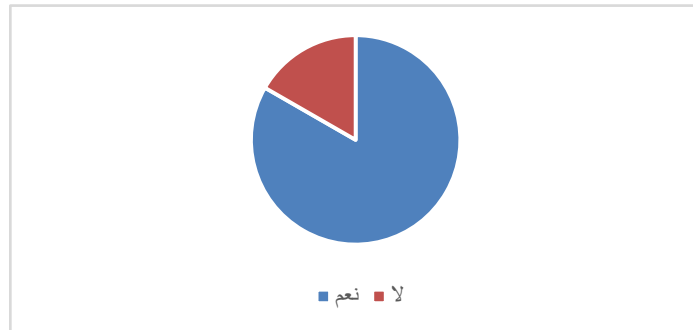
الشكل رقم (18): دائرة نسبية توضح وسائل الاتصال الإلكترونية المفضلة لدى الموظفين بإذاعة الجزائر من ورقة.

6 عرض وتحليل بيانات محور الرابع: أثر الاتصال الداخلي في تحسين الأداء الوظيفي بالإذاعة الجزائرية من ورقلة.

جدول رقم (19): يوضح مساهمة الاتصال الداخلي في إذاعة الجزائر من ورقلة في تمتين العلاقة بين الإدارة والموظفين.

الإجابات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	25	83.3%
لا	5	16.7%
المجموع	30	100%

يوضح الجدول رقم 19 دور الاتصال الداخلي ووسائله في بناء علاقات بين الإدارة والعمال حيث قدرت نسبة المبحوثين الذين أجابوا ب نعم 83.3% بمعدل 25 عينة من مجتمع الدراسة ، تليها نسبة 16.7% أجابوا ب لا بمعدل 5 مبحوثين ، وما يمكن قوله أن الإدارة والعمال ليست فقط هو أن القاعدة تقوم بإصدار القرارات والمعلومات الخاصة بالعمل وإعطائها للعامل، وهو الأخرى ينفذها بطريقة التي تحقق الأهداف وإنما هي علاقات اجتماعية مبنية على التفاهم وتبادل للأراء وتكوين علاقات متينة قائمة على الاحترام وتقبل الآخرين مهما اختلفت أراء هم في شتى المواضيع للنهوض بالمؤسسة للمكانة التي يهدف لها، أي قطاع والاتصال الداخلي والتواصل يساعد الموظفين على بناء هذه العلاقات بينهم.

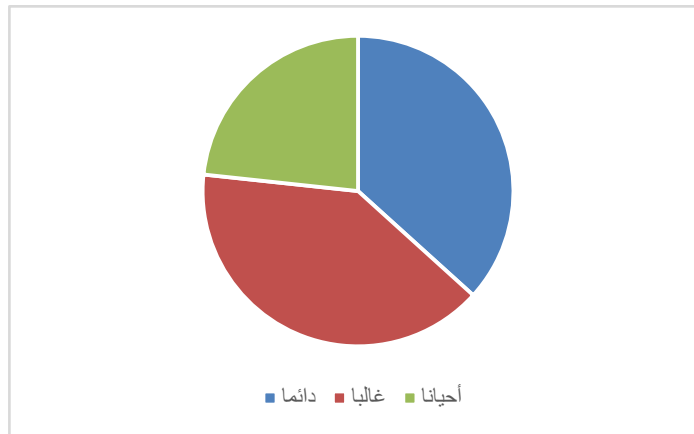


الشكل رقم (19): دائرة نسبية توضح مساهمة الاتصال الداخلي في إذاعة الجزائر من ورقلة في تمتين العلاقة بين الإدارة والموظفين.

الجدول رقم (20): يوضح مساهمة الاتصال الداخلي في بناء وتمتين علاقات العمل داخل إذاعة الجزائر من ورقة.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابات
36.7%	11	دائما
40%	12	غالبا
23%	7	أحيانا
100%	30	المجموع

توضح بيانات الجدول الموضحة أن نسبة 40% من المبحوثين يرون أن الاتصال الداخلي بإذاعة الجزائر من ورقة غالبا ما يساهم الاتصال في بناء علاقات بين العمال بمعدل 12 مبحوث، في حين تليها نسبة 36.7% بمعدل 11 مبحوث أجابوا ب دائما ما تكون هناك علاقات بين الموظفين داخل القطاع عن طريق التواصل والاتصال بالاتصال سواء الداخلي أو الخارجي قائم على اللغة والإشارة بين الأفراد، وهذا ما يساهم في بناء علاقات بينهم إلا أن هناك عوامل تعرقل عمليات التواصل وقد تكون عوامل نفسية واجتماعية للعاملين تعيقهم من بناء علاقات داخل المؤسسة ، وهو ما يظهر من خلال إجابات المبحوثين المقدره ب 23% الذين يرون أن الاتصال الداخلي نادرا ما يساهم في تمتين وبناء علاقات العمل داخل مؤسسة الإذاعة.

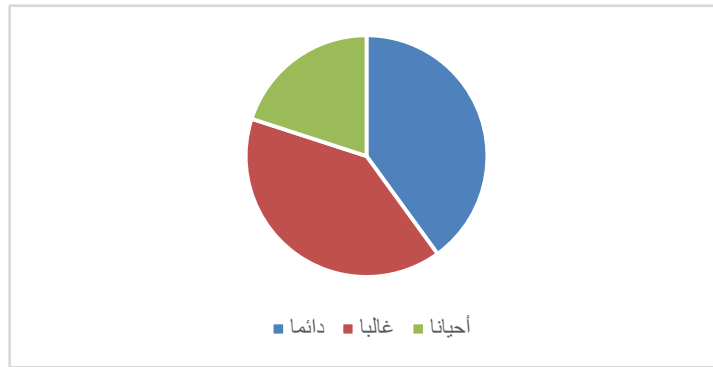


الشكل رقم (20): دائرة نسبية توضح مساهمة الاتصال الداخلي في بناء وتمتين علاقات العمل داخل إذاعة الجزائر من ورقة.

الجدول رقم (21): يوضح مساهمة توجيهات الإدارة والمسؤولين إذاعة الجزائر من ورقة في تحسين أداء الموظفين.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابات
40%	12	دائما
40%	12	غالبا
20%	6	أحيانا
0%	0	نادرا
100%	30	المجموع

من خلال البيانات نرى أن الإجابات جاءت متقاربة إذ أن المبحوثين يرون أن توجيهات الإدارة أو المسؤول بإذاعة الجزائر من وقلة تساهم بشكل دائم أو في الغالب في تقديم أداء جيد مثلما توضحه نسبة 40 % من إجاباتهم ، في حين يرى البقية بنسبة 20% أنها لا تساهم في ذلك إلا نادرا، ومنه يمكن القول بأن هذه التوجيهات والتعليمات تساعد في تحسين أداء الموظفين داخل المؤسسة فهو يلعب دور مهم في التحفيز وإنجاز العمل وفق تعليمات دقيقة ومحددة ، فهو ضروري لشرح الأهداف والسياسات وتنفيذ البرامج وتحديد الاختصاصات وتوضيح الأعمال الموكلة للموظفين.

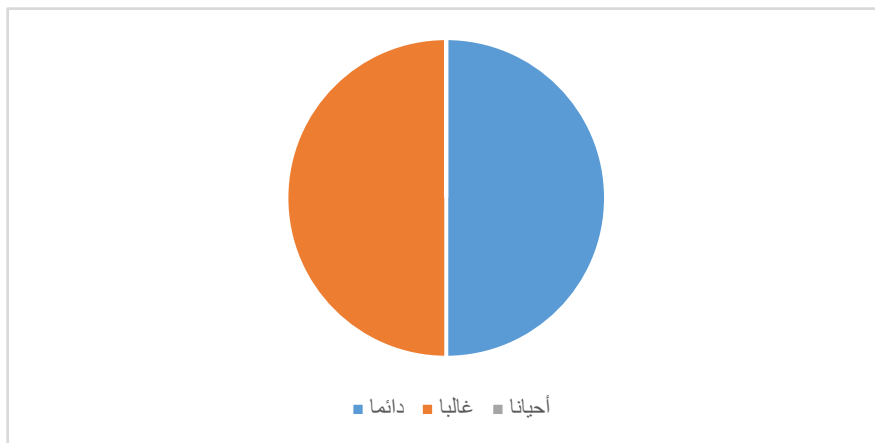


الشكل رقم (21): دائرة نسبية توضح مساهمة توجيهات الإدارة والمسؤولين إذاعة الجزائر من ورقة في تحسين أداء الموظفين.

جدول رقم (22): يوضح دور وسائل وأساليب الاتصال الداخلي بإذاعة الجزائر من ورقة في سرعة أداء الموظفين للمهام المطلوبة.

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
دائما	15	%50
أحيانا	15	%50
غالبا	0	%00
ابدأ	0	%0
المجموع	30	%100

تبين معطيات الجدول أعلاه أن أساليب والوسائل الاتصالي المعتمدة بإذاعة الجزائر من ورقة تساعد بشكل دائم في أداء المهام داخل المؤسسة في الوقت المحدد كما بينه نصف المبحوثين في حين يرى النصف الأخرى إلا أنها لا تساعدهم إلا في بعض الأحيان فقط، وعليه نرى أن الموظفين يقومون بأداء مهامهم دون تأخير نظر لتوفير كل الإمكانيات التي تساعدهم في ذلك وهذا راجع على اختلاف المهام والوظائف الموكلة لهم خاصة وإن تدفق المعلومات داخل المؤسسة يساهم في تقديم أداء جيد بنسبة كبيرة.

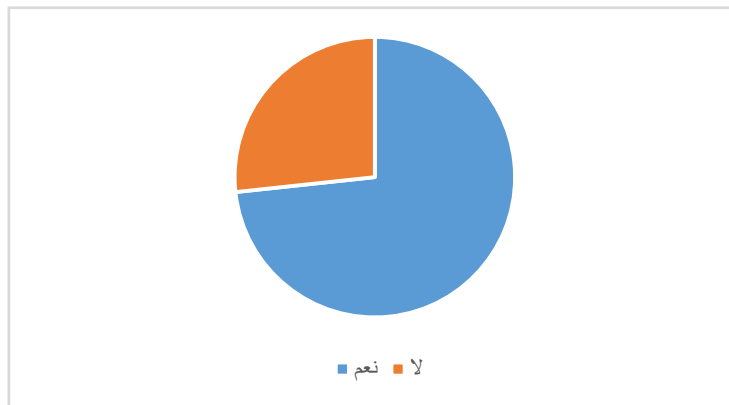


الشكل رقم (22): دائرة نسبية توضح دور وسائل وأساليب الاتصال الداخلي بإذاعة الجزائر من ورقة في سرعة أداء الموظفين للمهام المطلوبة.

جدول رقم (23): يوضح دور وسائل الاتصال المتوفرة في إذاعة الجزائر من ورقة في التعبير عن آراء وطرح مشاكل وانشغالات الموظفين.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابات
73.3%	22	نعم
26.7%	8	لا
100%	30	المجموع

تبين إحصائيات الجدول أعلاه أن إي وسائل الاتصال المتاحة بإذاعة من ورقة تمنحهم فرصة التعبير عن انشغالاتهم بكل حرية كما توضحه نسبة 73.3%، بينما نفي البقية ذلك بنسبة نسبة 26.7% من الإجابات وما يمكن تفسيره أن أي مؤسسة نجد فيها اختلافات في عملية البحث العلمي بين أفراد العينة الواحدة وهذا يعود إلى طبيعة العلاقة التي تربط الموظفين بالإدارة أو فيما بينهما ولكن عموما نجد هناك حرية الرأي وتقبل الآراء في أي منظمة ودليل ذلك انعقاد اجتماعات ووجود الحوار بين الموظفين والقاعدة الهرمية للمؤسسة، لذا لا يمكن أن تخلوا المؤسسة من إعطاء الفرصة للعامل للتعبير عن مشاكله وآراءه في مختلف المواضيع.

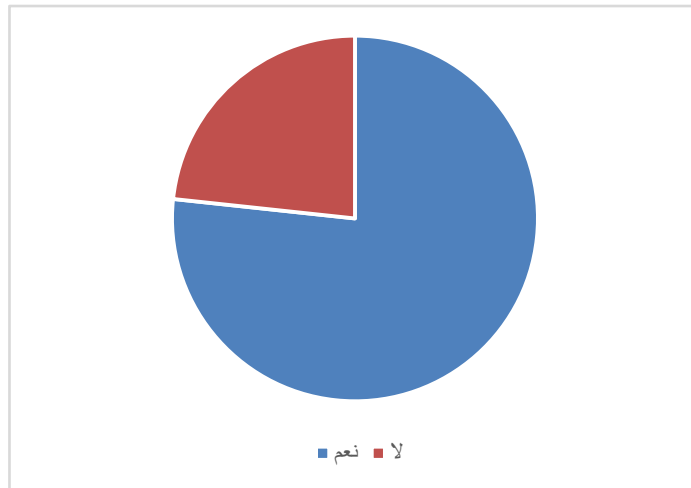


الشكل رقم (23): دائرة نسبية توضح دور وسائل الاتصال المتوفرة في إذاعة الجزائر من ورقة في التعبير عن آراء وطرح مشاكل وانشغالات الموظفين.

الجدول رقم (24): يوضح مساهمة مناخ الاتصال الداخلي بإذاعة الجزائر من ورقة في توفير فرصة الإبداع وتطوير قدراتك الأداء المهني.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابات
76.7%	23	نعم
23.7%	7	لا
100%	30	المجموع

توضح معطيات الجدول رقم (24) أن نسبة 76.7% اعتبروا أن الاتصال الداخلي وأنماطه المطبقة بإذاعة الجزائر من ورقة يوفر بيئة مناسبة للإبداع في العمل وتطوير القدرات أداء مختلف المهام والوظائف بالمؤسسة في يرى البقية بنسبة 23.7% أجابوا ب عكس ذلك وما يمكن ملاحظته أن الموظفين في المؤسسة لديهم القدرة الكامنة في الإبداع وتطوير أنفسهم في تأدية وظائفهم مما يجعلهم يشعرون بالمسؤولية تجاه المهنة باعتبارهم العنصر الفعال داخل المؤسسة.



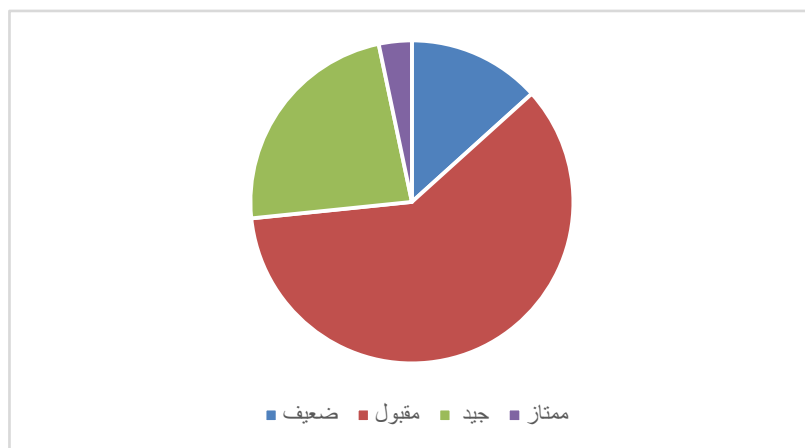
الشكل رقم (24): دائرة نسبية توضح مساهمة مناخ الاتصال الداخلي بإذاعة الجزائر من ورقة في توفير فرصة الإبداع وتطوير قدراتك الأداء المهني.

7 عرض بيانات محور الخامس: الصعوبات والتحديات التي تواجه الاتصال الداخلي بإذاعة الجزائر من ورقة.

جدول رقم (25): يوضح تقييم مستوى الاتصال الداخلي بإذاعة الجزائر من ورقة.

الإجابات	التكرار	النسبة المئوية
ضعيف	4	13.3%
مقبول	18	60%
جيد	7	23.3%
ممتاز	1	3.3%
المجموع	76	100%

يبين الجدول أعلاه مستوى الاتصال في المؤسسة بحيث نسبة المبحوثين الذين أجابوا بمقبول كانت 60% بمعدل تكرار 18 عينة، تليها نسبة 23.3% أجابوا بجيد بمعدل تكرار 7 مبحوثين، ثم تليها نسبة 13.3% أجابوا بضعيف بمعدل تكرار 4، تليها نسبة 3.3% بمعدل تكرار 1 تمثلوا في عينات الذين أجابوا ب ممتاز، وعليه يتم تقييم مستوى الاتصال على حسب البيانات وأنه مقبول بشكل كبير وهذا راجع إلى الاختيار الأمثل للوسائل الاتصال بين الموظفين والإدارة.

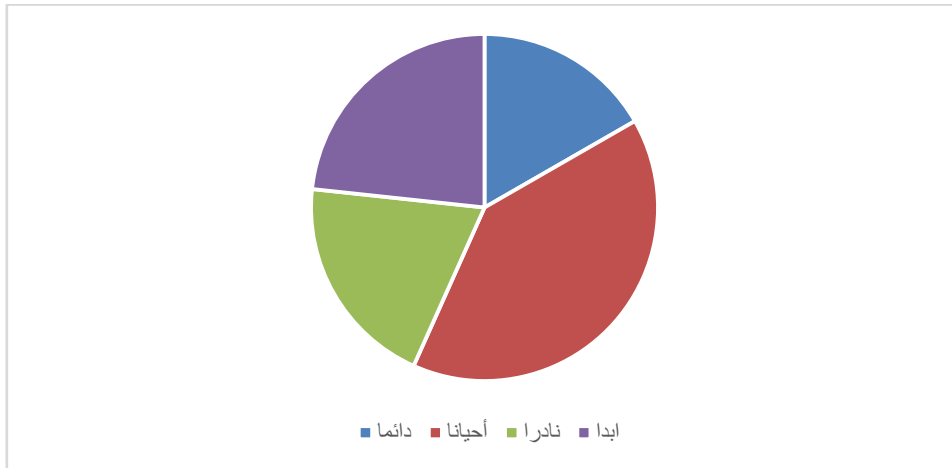


الشكل رقم (25): دائرة نسبية توضح تقييم مستوى الاتصال الداخلي بإذاعة الجزائر من ورقة.

جدول رقم (26): يوضح صعوبات الاتصال بين العمال والمسؤولين بإذاعة الجزائر من ورقة.

الإجابات	التكرار	النسبة المئوية
دائما	5	16.7%
أحيانا	12	40%
نادرا	6	20%
أبدا	7	23.3%
المجموع	30	100%

تبين معطيات الجدول رقم (26) الصعوبات التي تواجه العمال في الاتصال بأعلى هرم بالمؤسسة كانت إجابة المبحوثين بنسبة 40% أجابوا أحيانا بمعدل تكرار 12 ، تليها نسبة 23.3% أجابوا ب أبدا بمعدل تكرار 7، تليها نسبة 20% بمعدل تكرار 6 كانت إجابتهم نادرا ، تليها نسبة 16.7% أجابوا ب دائما بمعدل تكرار 5، وهنا يمكن تفسير النتائج على أن أحيانا ما تكون مضمون الرسالة في حد ذاته غير مفهوم أو الوسيلة التي نقلت بها الرسالة غير واضحة، وهذه عوامل تعرقل العملية الاتصالية بين مستويات الإدارة وخاصة رؤساء المصالح داخل القطاع الواحد.



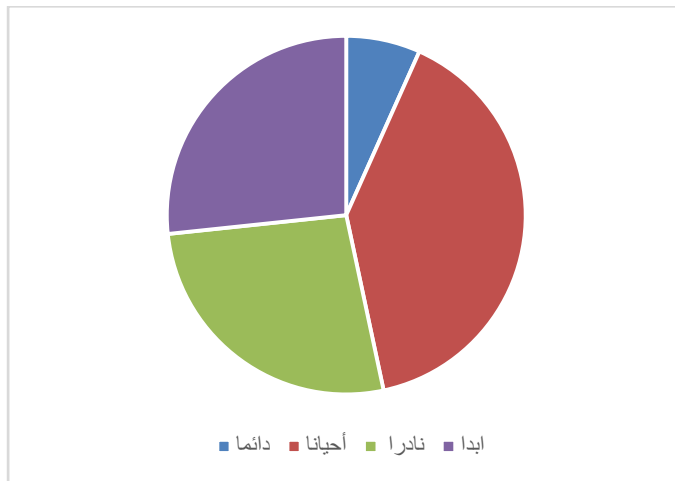
الشكل رقم (26): دائرة نسبية توضح صعوبات الاتصال بين العمال والمسؤولين بإذاعة الجزائر من

ورقة.

الجدول رقم (27): يوضح صعوبات استخدام وسائل الاتصال بإذاعة الجزائر من ورقة.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابات
6.7%	2	دائما
40%	12	أحيانا
26.7%	8	نادرا
26.7%	8	أبدا
100%	30	المجموع

من خلال بيانات الجدول رقم (27) أنه أحيانا ما يواجه العاملين صعوبات في استخدام وسائل الاتصال داخل الإذاعة وهم ممثلين بنسبة 40%، في حين نسبة 26.7% متمثلين في العينات أجابوا بين (نادرا وأبدا) ما توجد هناك صعوبات في استخدام وسائل الاتصال ونسبة 6.7% أجابوا ب دائما ما توجد صعوبات في استخدام وسائل الاتصال ونفسر هذه النتائج بأن المحطة الإذاعية أحيانا ما تجد صعوبة في استخدام الوسائل وهذا راجع لعدم وجود خبرة في استعمال هاته الوسائل.

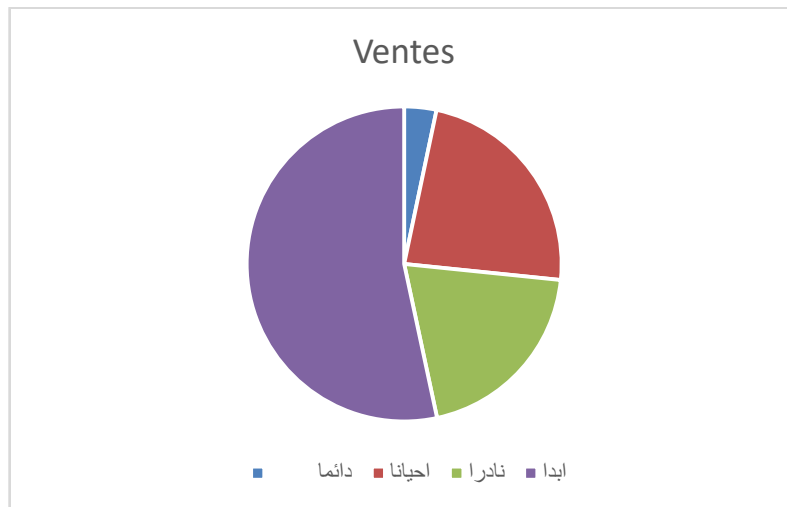


الشكل رقم (27): دائرة نسبية توضح صعوبات استخدام وسائل الاتصال بإذاعة الجزائر من ورقة.

جدول رقم (28): يوضح صعوبات الاتصال بين العمال بإذاعة الجزائر من ورقلة.

الإجابات	التكرار	النسبة المئوية
دائما	1	3.3%
أحيانا	7	23.3%
نادرا	6	20%
أبدا	16	53.3%
المجموع	30	100%

تبين بيانات الجداول رقم (28) أعلاه أنها تنفي وجود صعوبات بين العمال خلال فترة العمال الممثلين بنسبة 53.3% أما بقية النسب الأخرى كانت متقاربة بين 20 إلى 23.3% بين أحيانا ونادرا ما تكون هناك صعوبات بين العمال خلال فترة العمل ونسبة 3.3% أجابوا ب دائما وتفسر هذه النتائج على أن هذا البناء المؤسساتي في إذاعة ورقلة يمارسون وبشكل جيدا العملية الاتصالية بطريقة الصحية من أعلى هرم إلى أدنى القاعدة الهرمية بالمؤسسة وأن التعاملات بين الموظفين تسير بوتيرة حسنة وهذا ما يخلق جوا من التفاهم والتعاون لنهوض بالمنظمة والعمل على إيصال المحتوى الإعلامي للمستمع خاصة مع العزول الذي نراه اليوم من حداثة وعصرنه وسائل الاتصال.

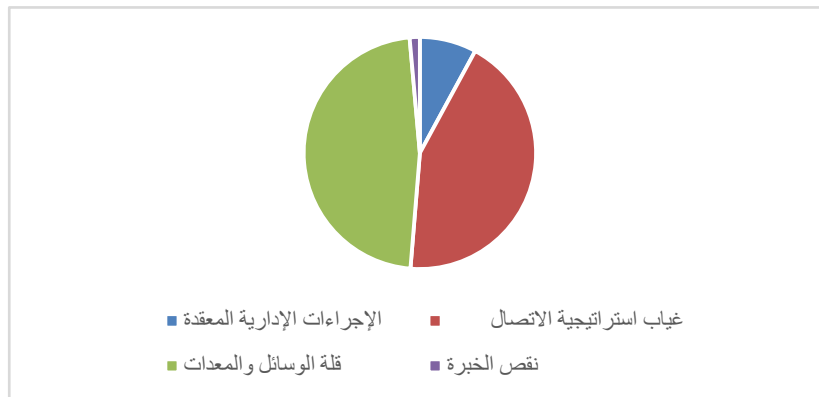


الشكل رقم (28): دائرة نسبية توضح صعوبات الاتصال بين العمال بإذاعة الجزائر من ورقلة.

الجدول رقم (29): يوضح الأولويات التحديات التي يواجهها تطبيق الاتصال الداخلي الفعال بمؤسسة إذاعة الجزائر من ورقلة.

النسبة المئوية	التكرار	الإجابات
6.7%	2	الإجراءات الإدارية المعقدة
36.7%	11	غياب إستراتيجية الاتصال
40%	12	قلة الوسائل والمعدات
16.7%	5	نقص الخبرة
100%	30	المجموع

تبين معطيات الجدول رقم (29) أعلاه أن التحديات التي يواجهها تطبيق الاتصال الداخلي الفعال بمؤسسة إذاعة الجزائر من ورقلة تكمن في قلة الوسائل والمعدات حسب نسبة 40% من إجابات المبحوثين، في حين نسبة 36.7% ركزوا على نقص في غياب إستراتيجيات الاتصال، وبقية النسب كان من نقص الخبرة لدى الموظفين بنسبة 16.7%، الإجراءات الإدارية المعقدة 6.7%، وعليه نفسر هذه النتائج على أساس أن مؤسسة إذاعة ورقلة لديهم نقص في الوسائل والمعدات مما أثر على الأداء المهني وغياب طرق الاتصال بحيث كانت بطريقة غير ممنهجة أي بطرق التقليدية التي تعرقل عمل المؤسسة وتعود بسلب على الهيكل التنظيمي للمحطة الإذاعية.



الشكل رقم (29): دائرة نسبية توضح الأولويات والتحديات التي يواجهها تطبيق الاتصال الداخلي الفعال بمؤسسة إذاعة الجزائر من ورقلة.

8 - النتائج العامة للدراسة:

- 1 كشفت نتائج الدراسة أن أغلب المبحوثين 66.7% يرون أن إذاعة الجزائر من ورقة تهتم بشكل دائم بإيصال كل المعلومات وإبلاغ العمال بمختلف القرارات، بينما يرى ما بنسبته 33.3% أنها لا تهتم بالاتصال وأنشطته إلا نادرا، وبالتالي فرغم محاولات إدارة مؤسسة إذاعة الجزائر من ورقة الاهتمام بالاتصال الداخلي باعتباره أحد مهامها الرئيسية إلا أن جهودها لا تزال غير كافية من أجل تلبية واهتمامات أكبر قدر مكن من العمال والموظفين.
- 2 تبين النتائج أن إدارة إذاعة الجزائر من ورقة دائما تهتم بتوصيل المعلومات إلى العمال بالسرعة المطلوبة بنسبة 60% من المبحوثين وهذا لتزويد الموظفين كل ما يخص وظائف ومهام الإدارة لعدم الوقوع في عراقيل توقف العملية الاتصالية وفي نفس الوقت توقف عمال المؤسسة أحيانا كما أجابوا أغلب المبحوثين المتمثلين في نسبة 40%.
- 3 كشفت نتائج الدراسة أن أغلب المبحوثين يتلقون التعليمات ومصادر المعلومات من المسؤول مباشرة بحيث قدرت نسبتهم بـ 73.3% وهذا يعود أن أغلب العينات تستقبل المعلومة من الرئيس فقط لأنها يمثل المصدر الصحيح وهو الذي يمتلك كامل الصلاحيات لإعطاء الأوامر وتنفيذها من قبل العمال على عكس المبحوثين الذين يتلقون المعلومة من الزملاء وكانوا بنسب ضعيفة المتمثلة في 20%.
- 4 وضحت نتائج الدراسة أن هناك فاعلية الاتصال بين العمال في مناقشة طريقة العمل بإذاعة الجزائر من ورقة وبصفة دائمة بحيث قدرت نسبت الإجابات بـ 56.7% وهذا يساعد العمال في تكوين علاقات بين بعضهم البعض وأيضا عمال الإعلام يتطلب المناقشة بين الصحفيين والإعلاميين للخروج بمحتوى إعلامي ناجح ومفهوم للجمهور، بالإضافة إلى زيادة التفاعلية الاتصالية بين الموظفين حتى خارج نطاق الوظيفة فأحيانا ما تكون هناك نقاشات فهي نسبة قليلة التي أجابت بها وقدرت بـ 43.3%.
- 5 توضح نتائج المبحوثين يرون أن إذاعة الجزائر من ورقة لا تهتم بانشغالات الموظفين والتي كانت نسبتهم بـ 83.3% وأن إدارة المؤسسة لا تؤول أهمية كبيرة للمشاكل العامل سوء المشاكل العامة أو الخاصة إلا إذا كانت مشاكل تخص الإدارة أو ما تعلق الأمر بالوظيفية، بينما هناك عينات أقرروا بأن الإدارة أحيانا ما تهتم بانشغالات العامل فكانت نسبتهم قليلة جدا قدرت بـ 16.7%.

- 6 تكشف نتائج الدراسة أن الوسائل الأكثر استخداماً في الإدارة هي وسائل مكتوبة كتقارير والإعلانات والتمثلة في الشكاوى والتقارير الخاصة بالعتل والتي قدرت نسبتها ب 46.7%، بينما الوسائل الشفوية كالاتتماعات والندوات والمواعيد خارج أوقات العمل قدرت نسبتها ب 40 % وهذا يدل على أن المؤسسة تهتم بالطرق
- 7 والوسائل التقليدية في العملية الاتصالية داخل المؤسسة فهي تساعد أغلب الموظفين في فهم الرسالة من أعلى هرم بالمؤسسة إلى أدنى قاعدة بها.
- 8 بينت نتائج الدراسة أن إدارة المؤسسة تعتمد على الاتتماعات كوسيلة لترح التساؤلات والمشاكل بمشاركة الموظفين عن طريق الاتصال المباشرة بن المدير وموظفيه بنسبة 40% وإعطاء الحلول عن طريق التشاور والتفاهم بين عمال المؤسسة.
- 9 توضح نتائج الدراسة أن أغلبية المبحوثين تعتمد على الإعلانات كوسيلة مكتوبة مفضلة لدى الموظفين بنسبة 36.7% في عملية الاتصال في المؤسسة بهدف إيصال المعلومة للموظفين وتنشيط العملية الاتصالية بينما البقية النسب كانت بين 30 و33.3% بين التقارير والمرسلات فهي وسائل ضعيفة الاستعمال بنسبة للعاملين والإدارة.
- 10 - كشفت نتائج الدراسة أن أغلبية الموظفين يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي في عملية الاتصال بينهم بحيث قدرت نسبتهم ب 56.7% فهي وسيلة توفر الجهد والوقت بالنسبة للتعاملات الموظفين داخل المؤسسة وخارجها.
- 11 - توضح نتائج البحث أن الاتصال الداخلي يساهم بشكل كبير في تمتين العلاقات بين الإدارة والموظفين بحيث قدرت نسبت المستجوبين بنعم هم 83.3% وهذا يرجع إلى سبب وحيد وهو حرص المؤسسة على الحفاظ على هذه العلاقات ليس في مساحة العمل وإنما توطيدها إلى خارج حيز العمل والاستمرار في بناءها.
- 12 - توضح النتائج أن مساهمة توجيهاات الإدارة والمسؤولين بإذاعة الجزائر من ورقة في تحسين أداء الموظفين بحيث تقاربت النسب 40% لأن أي مؤسسة تقوم بتنظيم عملها من خلال التعليمات وتوجيهات التي يصدرها القاعدة بعرض تسهيل عمل الموظفين.
- 13 - تبين نتائج الدراسة أن نصف المبحوثين أقرروا بأن هناك سرعة في تدفق المعلومة وهذا ما ساعد الموظفين في سرعة تأدية عملهم بشكل منظم من خلال التعليمات والأوامر التي يستقبلونه من

رؤساء المصالح أو من طرف مدير المؤسسة وهذا يدل على أن إذاعة الجزائر من ورقة تعتمد إستراتيجية اتصال محكمة وفعالة في نفس الوقت.

14 - توضح بيانات الدراسة أنه هناك أغلب المبحوثين يقرون بأن المؤسسة الإذاعية تتيح لهم الفرصة للتعبير على انشغالاتهم ومشاكلهم التي تتعلق في إطار العمل بحيث نسبة 73.3% وهذا من خلال انعقاد للاجتماعات والمؤتمرات وإدماج عنصر الموظف للتعبير عن رأيه في شتى المجالات وإخلاء له المساحة الكافية للإدلاء بكامل المشاكل وإعطائها حلول التي ترضي الطرفين.

15 - تشير نتائج البحث أن إذاعة الجزائر من ورقة تتيح فرصة للعامل للإبداع وتوفير المناخ اللازم والملائم وهذا يساعد الموظفين في زيادة من أدائهم المهني وتطوير قدرتهم للعمل أكثر للتحقيق أهداف المؤسسة وهذا كان بنسبة 76.7% من المبحوثين.

16 - توضح نتائج دراسة أنه ما يفوق نصف المبحوثين أجابوا بأن هناك مستوى مقبولا للاتصال الداخلي في الوسط المؤسساتي حيث قدرت نسبته ب 60% وهذا يعود للكيفية تطبيق وسائل الاتصال وأساليبه من طرف الموظفين والإدارة وأنه كلما كان مستوى الاتصال الداخلي في الحدود المقبولة كلما كان هناك مردودية في العمل وزيادة الإنتاج الوظيفي.

17 - تشير نتائج البحث أن أغلب المبحوثين أحيانا ما يجدون صعوبات الاتصال بين المسؤولين بحيث قدرت نسبتهم ب 40% من عينات أقرروا بذلك وهذا يعود للوسائل الاتصال التي يستقبل بها الطرف الأخرى الرسالة غير واضحة وهنا تسبب عراقيل في العملية الاتصالية وتعرقل سيرورة العمل.

18 - تبين نتائج الدراسة أنه أغلب العينات من مجتمع البحث أجابوا أحيانا ما يواجه الموظف صعوبة في استخدام وسائل الاتصال والتي قدرت نسبتهم ب 40% وهذا يفسر على الإدارة تمتلك قدرات وإمكانيات لدى موظفيها في مواكبة التطورات الحديثة ولها سهولة في التعامل مع وسائل التكنولوجيا الحديثة للحد من الصعوبات التي تواجه أثناء العملية الاتصالية.

19 - تبين نتائج الدراسة أنها أبد ما توجد صعوبات بين العمال خلال فترة العمل وهذا بنسبة 53.3% من المبحوثين الذين أقرروا بذلك وهذا يرجع إلى أن إدارة المؤسسة الإذاعية تسيير بوتيرة جيدة تساعد على بناء جو من التفاهم وبناء علاقات جيدة في إطار التعاون والتشارك بين العمال في تأدية مختلف الوظائف.

20 - توضح نتائج الدراسة أن مؤسسة إذاعة ورقلة تفتقر للوسائل والمعدات بنسبة 40% وهذا يعتبر تحدي للإدارة في تطبيق الاتصال الفعال بين موظفي الإدارة يخلق صعوبات في العملية الاتصالية ويعرقل عمل الموظفين في إيصال المعلومة للجمهور العام فكلما كانت الإدارة تمتلك معدات وإمكانيات مادية وبشرية تسهل العمل وتزيد من إنتاجية المؤسسة وتستقطب الجماهير في اقتناء المادة الإعلامية من المصدر الصحيح.

خاتمة

خاتمة

قمنا في هذا البحث العلمي بمحاولة معرفة العلاقة التي تربط بين الاتصال الداخلي المؤسسة مهما كان نوعها والتأثير الذي يحدثه على العاملين في الوسط الداخلي للمنظمة وكان قياس هذا الأخير من خلال استمارة التي الاستبيان التي أجريت على عينة من موظفي محطة إذاعة ورقلة الجهوية فهو يعتبر ضرورة حتمية في المؤسسة الإدارية مهما كان نوعه أو نمطه ضمانا لتقديم أداء جيد من طرف الموظفين، فلا يمكن تصور تنظيم دون اتصالات موجودة بداخله.

فالاتصالات الداخلية ضرورية ولازمة، فهي تساعد في عملية اتخاذ القرارات السليمة وتكوين علاقات إنسانية بين الرؤساء والمرؤوسين والعامل وزملائه فعملية الاتصال الجيدة تساعد العامل على فهم أهداف المؤسسة والتعاون فيما بينهم بطريقة بناءة لتحقيق تلك الأهداف وبالتالي الوصول إلى أداء جيد للمؤسسات العامة أو الخاصة، كما يمثل الرابط الذي ينسق بين العديد من الأجهزة الفرعية في الوسط الإداري، بما يضمن نقل وتبادل المعلومات بين الأفراد والجماعات وقد جاءت الدراسة الحالية من أجل الوقوف على التأثيرات التي يخلفها الاتصال الداخلي في الإدارة على أداء الموظفين بإذاعة ورقلة الجهوية " الجزائر

ونجد أن الاتصال على العموم له تأثير على أداء الوظيفي، بحيث أنه كلما كانت هناك اتصالات داخل المؤسسة وكانت كفاءة الموظفين عالية، يرتفع أداء العاملين، كما أن استخدام الاتصال يساهم في تبادل المهام والوظائف والتشارك فيما بينهما فيسهل عملية اتصال بينهم مما يرفع من كفاءة أداء موظفين المؤسسة.

فالاتصال الفعال يؤدي إلى تحسين الأداء وتحقق المؤسسة أهدافها ويجعلها في أحسن صورة ويزيد من رغبة العمال في تأدية أعمالهم، كما أنه ينتج عن سوء الاتصال في سوء فهم الرسالة بين مكونات الاتصال إضافة إلى المعوقات الاجتماعية، وتنظيمية التي تؤثر على العملية الاتصالية.

المصادر والمراجع

- القرآن الكريم، سورة المائدة، الآية رقم 48.
- المعاجم: مجمع اللغة العربية: المعجم الفلسفي، مادة، منهج.
- الكتب:
- 1 - إبراهيم مروان عبد المجيد: أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2000.
 - 2 - أبو سمره محمد، الاتصال الإداري والإعلامي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
 - 3 - أحمد خالد عبد للهدرار : البحث العلمي في مجال الاتصال، دار البداية للنشر والتوزيع، ط 01، الإمارات، أبو ظبي، 2016.
 - 4 - الحسن أبو منال: أساسيات علم الاجتماع الإعلامي، دار النشر الجامعات، مصر 2007.
 - 5 - رشيد زرواتي: تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية والإنسانية، دار الكتاب الحديث للنشر والتوزيع، ط 01، القاهرة، 2018.
 - 6 - عباس محمد خليل: مدخل إلى مناهج البحث في تربية وعلم النفس، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط 05، عمان، الأردن، 2014.
 - 7 - عبد الله إبراهيم، حمد سليم الزبون: الفكر الاجتماعي المعاصر، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الجامعة الأردنية، عمان، 1436هـ، 2015م.
 - 8 - عبد الله فلاح المنزل، عايش: الإحصاء التربوي وتطبيقاته، باستخدام الرزوم الإحصائية في العلوم الإنسانية والاجتماعية دار المسيرة للنشر والتوزيع الأردن.
 - 9 - عبد المعطي عبد الباسط: اتجاهات النظرية في علم الاجتماع، دار المعرفة للنشر والتوزيع، الكويت، أغسطس، 1981، ص 104.
 - 10 - علي محسن عطية: البنائية وتطبيقاتها، دار المنهجية للنشر والتوزيع، ط 01، عمان، 2015.
 - 11 - عمار بوحوش: محمد محمود الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية الساحة المركزية - بن عكنون - الجزائر ط السادسة، 10-2010.
 - 12 - فضيل دليو: الاتصال مفاهيمه - نظرياته - وسائله، دار الفجر للنشر والتوزيع 2003.
 - 13 - فيصل علي فرحانل مخالففي: المؤسسات الإعلامية في عصر تكنولوجيا المعلومات المكتب الجامعي الحديث، اليمن 2005.
 - 14 - كمال جاه الله الخضر، مدخل للبحث اللغوي، مركز يوسف الخليفة للكتابة اللغات بالحرف العربي، جامعة أفريقيا العالمية، الخرطوم، 1437هـ، 2016 م.
 - 15 - كمال محمد المغربي، أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة 01، عمان، 2009.

- 16 - محمديرو: الموجه في منهجية العلوم الاجتماعية، دار الأمل للطباعة والنشر والتوزيع، المدينة الجديدة تيزي وزو، 2014.
- 17 - محمد حسام مازن: أصول مناهج البحث في التربية وعلم النفس، دار الفجر للنشر والتوزيع، كلية التربية جامعة سوهاج، القاهرة مصر، 2012.
- 18 - مخيف حامد عباس المنتوري، عارف وحيد إبراهيم الخفاجي: مناهج البحث العلمي دار المنهجية للنشر والتوزيع، ط01، عمان، 2016.
- 19 - مصطفى ربحي عليان: طرق جمع البيانات والمعلومات للأغراض البحث العلمي، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط02، عمان.
- 20 - منال المزهرة هلال : نظريات الاتصال، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط الأولى، عمان، 2012م 1433هـ.
- 21 - موريس أنجرس: منهجية البحث العلمي في علوم الاجتماعية، دار القصب للنشر والتوزيع، دون طبعة، الجزائر، 2004.
- 22 - هاني محمود الكايد: إدارة وهيكله المؤسسات الإعلامية، دار النشر والتوزيع، الأردن، 2008.
- 23 - يوسف الطائي، فوزي هاشم العبادي، مناهج البحث العلمي للبحوث الإعلامية والإدارية والإنسانية دار الأيام للنشر والتوزيع، الطبعة العربية عمان الأردن، 2017.
- 24 - يوسف تمار: مناهج البحث العلمي في الدراسات الإعلامية والاتصالية، ديوان المطبوعات الجامعية، 2017.

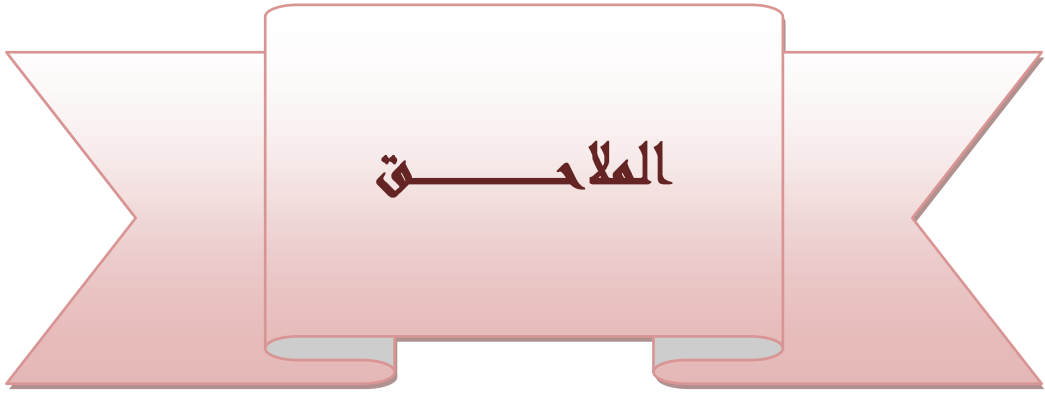
- المذكرات والأطروحات

- 1 - بودويرة ياسمينه، بوزردوم مريم، الاتصال الداخلي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي لدى العمال "دراسة ميدانية بمؤسسة الخزف الصحي - الميلية" مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، جامعة محمد الصديق بن يحي، كلية علوم الإنسانية والاجتماعية، قسم الاتصال والإعلام، جيجل 2017، 2016.
- 2 - صالح بن نور: الفعالية التنظيمية داخل المؤسسة الصناعية من وجهة نظر المديرين والمشرفين دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية لإنتاج اعتاد أفلحي مركب المحركات والجرارات بقسنطينة، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الدولة في علم اجتماع التنمية، جامعة منتوري - قسنطينة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، 2003/ 2004.

3 -نسيبة باهي : دور الاتصال الداخلي في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة التربوية "دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات التربوية في بلدية قصر الصبيعي، مذكرة كملة لنيل شهادة ماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي 2015،2016.

4 -نور محمد بشار بدير: الاتصال الداخلي وأثره على أداء العاملين، دراسة حالة منظمة الأمانة السورية للتنمية،مذكرة لنيل درجة الماستر في إدارة الأعمال الجامعة الافتراضية السورية 2021/2020.

5 -وفاء خنيفر: دور الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسات الخدمائية، دراسة حالة البنك الوطني للجزائر بورقلة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي علوم اقتصادية، علوم تسيير وعلوم تجارية، تخصص تسويق الخدمات، جامعة قاصدي مرباح ورقلة،2013،2014.





جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

التخصص الاتصال الجماهيري والوسائط الجديدة

استمارة بعنوان:

الاتصال الداخلي وتأثيره على أداء الوظيفي بالمؤسسات الإعلامية

دراسة ميدانية بإذاعة الجزائر بورقلة

سيدي الفاضل والموظفين بالمؤسسة الإعلامية إذاعة ورقلة الجهوية الجزائرية تحية طيبة وبعد في

إطار تحضير أطروحة التخرج المدرجة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر تخصص

الاتصال الجماهيري والوسائط الجديدة باعتبار الموضوع المختار يتعلق بدراسة الاتصال الداخلي

وتأثيره على الأداء الوظيفي بالمؤسسات الإعلامية نرج ومنكم قراءة الاستبيان والإجابة على الأسئلة

المتعلقة بدراستنا ملاحظة: الرجاء وضع علامة (X) أمام الخانة للإجابة الرجاء الإجابة على جميع

الأسئلة نؤكد لكم أن إجاباتكم ستستعمل إلا لغرض علمي محض.

المحور الأول: البيانات الشخصية

- 1- الجنس: ذكر أنثى
- 2- السن: أقل من 30 من 30 إلى 40 سنة أكبر من 40 سنة
- 3- المستوى التعليمي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي
- 4- الخبرة المهنية: أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات
- 5- الصفة: موظف دائم موظف متعاقد

المحور الثاني: اهتمام إذاعة الجزائر من ورقة بالاتصال الداخلي

- 6 - هل تهتم إدارة إذاعة الجزائر من ورقة بإيصال مختلف المعلومات والقرارات الى كل العمال؟
 دائما أحيانا نادرا أبدا
- 7 - هل تصل المعلومات الصادرة عن إدارة الإذاعة إلى العمال بالسرعة المطلوبة في العمل؟
 دائما أحيانا نادرا أبدا
- 8 - برأيك هل المعلومات التي ترسلها إدارة الإذاعة للعمال واضحة وسهلة الفهم؟
 نعم لا
- 9 - هل تتلقى المعلومات الخاصة بمهامك عن طريق؟
 المسؤول مباشرة الزملاء في العمل الإعلانات في المؤسسة
- 10- هل تتصل بزملائك الآخرين من اجل مناقشة طريقة العمل؟
 دائما أحيانا نادرا أبدا
- 11- هل يتعين على الإدارة بمختلف هياكلها ومستوياتها اعتماد شبكة اتصال واضحة من اجل تنسيق أفضل بين المصالح؟
 موافق محايد غير موافق
- 12 - هل التنظيم والتنسيق بين المكاتب والمصالح داخل مؤسستكم يقوم على اتصال؟
 منظم غير منظم

13 - هل يوجد اهتمام من طرف الإدارة بانشغالات الموظفين؟

أحيانا نادرا ابدا

المحور الثالث: الوسائل المعتمدة في الاتصال الداخلي بإذاعة ورقلة

14 - ما هي وسائل المفضلة لديك للاتصال داخل الإذاعة؟

الشفوية مكتوبة الالكترونية

لماذا.....

15 - رتب حسب الأولوية وسائل الاتصال الشفوية التي تفضلها في الاتصال الداخلي بالإذاعة؟

الاجتماعات المكالمات الهاتفية الاتصال الشفوي المباشر

لماذا.....

16 - رتب حسب الأولوية وسائل الاتصال المكتوبة التي تفضلها في الاتصال الداخلي بالإذاعة؟

الإعلانات التقارير المراسلات

لماذا.....

17 - هل تعتمد على الوسائل الالكترونية في تبادل المعلومات داخل مؤسستك؟

دائما أحيانا نادرا

18 - رتب حسب الأولوية وسائل الاتصال الالكترونية التي تفضلها في الاتصال الداخلي بالإذاعة؟

البريد الالكتروني شبكات التواصل الاجتماعي

لماذا.....

المحور الرابع: أثر الاتصال الداخلي في تحسين الأداء الوظيفي بإذاعة ورقلة

19 - أعتقد أن الاتصال الداخلي بوسائله المستخدمة بإذاعة الجزائر من ورقلة يسمح ببناء علاقات جيدة بين الإدارة والعمال؟

نعم لا

20 - هل ترى أن الاتصال الداخلي بإذاعة الجزائر من ورقلة يسمح بالتواصل الدائم بين العمال وبناء علاقات جيدة فيما بينهم؟

دائما غالبا أحيانا نادرا

21 - هل تساهم التوجيهات والتعليمات المقدمة من طرف مسؤولك في تقديم أداء جيد بعملك؟

دائما غالبا أحيانا نادرا

22 - هل تساعدك أساليب ووسائل الاتصال الداخلي بإذاعة الجزائر من ورقة في أداء مهامك بالسرعة والشكل المطلوبان؟

دائما أحيانا نادرا أبدا

23 - هل ترى أن وسائل الاتصال المتاحة في إذاعة الجزائر من ورقة تمنح للجميع حرية التعبير عن الآراء وطرح مشاكلهم وانشغالاتهم؟

نعم لا

24- هل يتيح لك مناخ الاتصال الداخلي بإذاعة الجزائر من ورقة فرصة الإبداع وتطوير قدراتك المهنية؟

نعم لا

المحور الخامس: الصعوبات والتحديات التي تواجه الاتصال الداخلي بإذاعة الجزائر بورقلة

25 - كيف تقيم مستوى الاتصال الداخلي بإذاعة الجزائر من ورقة؟

ضعيف مقبول جيد ممتاز

26 - هل تجد صعوبات في الاتصال بالمسؤولين داخل مؤسسة الإذاعة؟

دائما أحيانا نادرا أبدا

27 - هل تواجه صعوبات في استخدام وسائل الاتصال داخل مؤسسة الإذاعة؟

دائما أحيانا نادرا أبدا

28 - هل تواجه صعوبات في الاتصال مع الزملاء خلال العمل؟

دائما أحيانا نادرا أبدا

29- رتب حسب الأولوية التحديات التي يواجهها تطبيق الاتصال الداخلي الفعال بمؤسسة إذاعة الجزائر من ورقة؟

- الإجراءات الإدارية المعقدة
- غياب استراتيجيات الاتصال
- قلة الوسائل والمعدات
- نقص الخبرة والتكوين
- مقترحات أخر

تذكر

.....
.....
.....