جامعة قاصدي مرباح – ورقلة–

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر الأكاديمي

الميدان: علوم إنسانية

الشعبة: علوم الاعلام والاتصال

تخصص: إتصال الجماهيري والوسائط الجديدة

إعداد الطالبة

بلعالم خديجة

بعنوان:

تقييم الأداء في المؤسسة الجامعية وأثره على الاتصال الداخلي

(دراسة ميدانية بمديرية الأنشطة الفرعية جامعة قاصدي مرباح ورقلة)

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ:01-06-2025

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
د. صانع رابح	أستاذ محاضر	جامعة ورقلة	رئيسا
د. ذكار أحمد	أستاذ محاضر أ	جامعة ورقلة	مشرفا ومقررا
د.عمر ناصر باي	أستاذ محاضر	جامعة ورقلة	مناقشا

لجنة المناقشة

السنة الجامعية:2025/2024

جامعة قاصدي مرباح – ورقلة–

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر الأكاديمي

الميدان: علوم إنسانية

الشعبة: علوم الاعلام والاتصال

تخصص: إتصال الجماهيري والوسائط الجديدة

إعداد الطالبة

بلعالم خديجة

بعنوان:

تقييم الأداء في المؤسسة الجامعية وأثره على الاتصال الداخلي

(دراسة ميدانية بمديرية الأنشطة الفرعية جامعة قاصدي مرباح ورقلة)

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 01-06-2025

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
د. صانع رابح	أستاذ محاضر	جامعة ورقلة	رئيسا
أ.د فضيلة تومي	أستاذ تعليم عالي	جامعة ورقلة	مشرفا ومقررا
عمر ناصر باي	أستاذ محاضر	جامعة ورقلة	مناقشا

لجنة المناقشة

السنة الجامعية:2025/2024

الشكر والعرفان

أرغب في توجيه أعمق شغل، واستقال تقدير لكل الأشخاص الذين ساهموا في إتمام هذه المذكرة بنجاح أولا وقبل كل شيء، نشكر مشرفتنا البروفيسورة تومي فضيلة على الإرشادي القيم ورفع التي قدمتها لنا طوال رحلتنا الأكاديمية كان في مساهمتها وتوجيهها نحو أفضل الطرق لتحقيق أهدافنا العلمية، حيث ساهمت بشكل كبير في تطوير محتوي البحث وتحسين جودته

كما نتقدم بخالص الشكر والاحترام ل لأعضاء اللجنة الكلام على الوقت والجهد الذي بذلوه بمناقشة رسالتنا. لقد كانت ملاحظاتهن. واقتراحاتهم القيمة ذات أهمية كبيرة في تحسين جودة البحث، وتوجيهنا نحو الأفضل.

وأخيرا، نتوجه شكرا إلى كل من سامة من قلبه، بعيدة في إنجاز هذه الدراسة.

الاهداء

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على معلم البشرية وهادي الإنسانية وعلى اله وصبحه و من اتبعهم بإحسان إلى يوم الدين إما بعد وأخر دعواهم إن الحمد لله رب العالمين اشكر الله الذي مدني يد العون ووهبني من فضله .

لم تكن الرحلة قصيرة ولا الطريق محفورة بالتسهيلات لكنني فعلتها .

فالحمد لله الذي يسر البدايات وأكمل النهايات وبلغنا الغايات

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات وبكل حب اهدي ثمرة نجاحي إلى الذي زين اسمي بأجمل الألقاب من دعمني بلا حدود وإعطاني بلا مقابل إلى من علمني ان الدنيا كفاح وسلاحها العلم والمعرفة داعمي الاول في مسيرتي وسندي وقوتي وملاذي بعد الله وفخري واعتزازي (أبي الغالي)

إلى من جعل الله الجنة تحت إقدامها واحتضنني قلبها قبل يديها وسهلت لي الشدائد بدعائها إلي القلب الحنون والشمعة التي كانت لفي في الليالي المظلمة سر قوتي ونجاحي جنتي (أميالغالية) إلى منى ساندوني بكل حب وقت ضعفي واز احو عن طريقي كل المتاعب ممهدين لي الطريق زارعين الثقة والإصرار بداخلي سندي وضلعي الثابت الذي لا يميل (إخوتي) ,

والى جميع من مدني بالقوة والتوجيه وامن بي ودعمني في الأوقات الصعبة لأصل إلى ماانا عليه ألان ,

كما لا أنسى أستاذتي ومشرفتي الدكتورة تومي فضيلة التي أشرفت على مذكرتي لي نيل شهادة الماستر والتي كانت عون وسندا اشكرها جزيل الشكر , ولا أنسى كل من دعمني من قريب أو بعيد .

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين تقييم الأداء والاتصال الداخلي داخل المؤسسة الجامعية، من خلال دراسة ميدانية بمديرية الأنشطة الفرعية بجامعة قاصدي مرباح ورقلة وقد انطلقت الدراسة من تساؤل رئيسي مفاده : ما مدى تأثير تقييم الأداء على الاتصال الداخلي في المؤسسة الجامعية؟ كما سعت للإجابة عن مجموعة من التساؤلات الفرعية المتعلقة بطبيعة الاتصال الداخلي، ودور وسائل الاتصال الحديثة وأبرز العراقيل التي قد تؤثر على فعالية الأداء؟

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام أداة الاستبيان لجمع البيانات من عينة من موظفي المديرية، حيث تم تحليل النتائج باستخدام أساليب إحصائية مناسبة. وقد كشفت المعطيات أن هناك مستوى جيدا من فاعلية الاتصال الداخلي، مدعوماباستخدام وسائل اتصال حديثة تساهم في تسهيل العمل وتحسين الأداء، رغم وجود بعض التحديات التنظيمية والإدارية التي تحتاج إلى معالجة.

انتهت الدراسة إلى أن تحسين تقييم الأداء داخل المؤسسة يقتضي تعزيز بيئة اتصال داخلي تشاركي وفعال، يعتمد على الشفافية، والمرونة، والتحفيز، مع ضرورة تطوير البنية التحتية للاتصال وتكثيف جهود التكوين والمتابعة.

الكلمات المفتاحية: تقييم، الأداء، الاتصال الداخلي.

Study summary

This study aimed to reveal the relationship between performance evaluation and internal communication within the university institution, through a field study in the Directorate of Subsidiary Activities at the University of Kasdi-MerbahOuargla.The study started from a main question: To what extent does performance evaluation affect internal communication in the university institution? It also sought to answer a set of sub-questions related to the nature of internal communication, the role of modern means of communication, and the most prominent obstacles that may affect the effectiveness of performance?

The study was based on a descriptive-analytical approach, and a questionnaire instrument was used to collect data from a sample of Directorate staff, where the results were analyzed using appropriate statistical methods. The data revealed that there is a good level of effectiveness of internal communication, supported by the use of modern means of communication that contribute to facilitating work and improving performance, despite the presence of some organizational and administrative challenges that need to be addressed.

The study concluded that improving performance evaluation within the organization requires strengthening a participatory and effective internal communication environment, based on transparency, flexibility, and motivation, with the need to develop the communication infrastructure and intensify training and follow-up efforts.

.**Keywords**:evaluation, performance, internal communication

فهرس المحتويات

الشكر والعرفان I

الاهداء II

فهرس المحتويات V

قائمة الجداول VII

قائمة الاشكال VIII

قائمة الملاحق IX

المقدمة 10

الجانب المنهجي 3

1-الإشكالية 14

2-أسباب اختيار الموضوع 15

3-أهداف الدراسة : 16

4-أهمية الدراسة : 16

5-تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة 16

6-منهج الدراسة: 18

7-مجتمع البحث وعينة الدراسة: 20

8-دوات جمع البيانات: 21

9-مجالات الدراسة : 21

10-الدراسات السابقة: 22

11-المقترب النظري: 25

الجانب التطبيقي 29

عرض مناقشة نتائج الدراسة 30

البيانات الشخصية: 30

المحور الأول: طبيعة الاتصال الداخلي في مصلحة الأنشطة الفرعية للمؤسسة 33

المحور الثاني: مساهمة وسائل الاتصال الحديثة في تحسين أداء العاملين في المؤسسة مصلحة الأنشطة الفرعية للمؤسسة 35

المحور الثالث: العراقيل والصعوبات أداء الاتصال الداخلي .....38.....

الاستنتاجات العامة: .....40.....

مناقشة النتائج في ضوء التساؤلات الفرعية .....41.....

مناقشة النتائج في ضوء نظرية البنائية الوظيفية .....42.....

قائمة المصادر والمراجع .....43.....

المـــــــــــــــــــــــــــــــــــــــلاحق .....43.....

قائمة الجداول

الرقم	الجدول	الصفحة
01	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	30
02	يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير السن	31
03	يوضح توزيع افراد العينة حسب متغيرالخبرة المهنية	32
04	يوضح تقييم طبيعة الاتصال الداخلي في مصلحة الأنشطة الفرعية للمؤسسة	34
05	تقييم مساهمة وسائل الاتصال الحديثة في تحسين أداء العاملين في مصلحة الأنشطة الفرعية للمؤسسة	35
06	**العراقيل والصعوبات أداء الاتصال الداخليالتي تؤثر على الأداء في مصلحة الأنشطة الفرعية بمؤسسة**	38

قائمة الاشكال

الرقم	الجدول	الصفحة
01	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	30
02	يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير السن	31
03	يوضح توزيع افراد العينة حسب متغيرالخبرة المهنية	32

قائمة الملاحق

الرقم	الملحق	الصفحة
01	الاستبيان	

المقدمة

المقدمة

تمثل المؤسسات الجامعية أحد الأعمدة الرئيسة في بنية المجتمعات الحديثة، فهي لا تقتصر على أداء دورها التقليدي في نقل المعرفة وتخريج الكفاءات، بل تتجاوز ذلك لتكون فاعلًا أساسيًا في التنمية الاجتماعية والاقتصادية والثقافية. وتؤدي الجامعة هذا الدور من خلال نظام معقد من العلاقات والتفاعلات بين أفرادها، سواء على المستوى الأكاديمي أو الإداري، مما يجعل من حسن تنظيمها الداخلي وتحقيق التناسق بين مكوناتها شرطًا أساسيًا لبلوغ الفعالية المرجوة.

في خضم هذا السياق، يبرز تقييم الأداء كآلية تنظيمية تعتمدها المؤسسات الجامعية لمتابعة نشاطاتها وتحسين فعالية هياكلها. فالتقييم لا يُعد مجرد عملية قياس لنتائج العمل أو أداء الأفراد، بل هو أيضًا وسيلة لفهم الديناميكيات الداخلية، وتحديد الفجوات التنظيمية، وتوفير قاعدة بيانات يمكن الانطلاق منها نحو التطوير المستمر. ويتميز هذا التقييم في المؤسسات الجامعية بخصوصية نابعة من تداخل المهام وتنوع الفاعلين وتعدد الأدوار، مما يجعل عملية القياس أكثر تعقيدًا وحساسية.

ويحظى الاتصال الداخلي باهتمام متزايد ضمن أدبيات التنظيم والإدارة، لما له من دور جوهري في ضمان انسيابية العمل وتدعيم الروح التشاركية بين العاملين. فالفعالية التنظيمية لا تُبنى فقط على جودة القرارات أو كفاءة الموارد البشرية، بل أيضًا على مدى وضوح المعلومات وسلاسة تداولها داخل المؤسسة. ويُعد الاتصال الداخلي عاملًا حاسمًا في بناء بيئة عمل صحية، تدعم الحوار وتقلل من مظاهر الغموض وسوء الفهم، وتسهم في تحقيق التنسيق والتكامل بين مختلف الوحدات التنظيمية.

إن تقاطع موضوعي تقييم الأداء والاتصال الداخلي يثير اهتمامًا متزايدًا لدى الباحثين والممارسين، خاصة في المؤسسات التي تتسم ببنية معقدة كالجامعات، حيث يتفاعل الإداري بالبيداغوجي، وتتشابك المسؤوليات بين هياكل متعددة ذات مستويات مختلفة من التداخل الوظيفي. ورغم وجود أدبيات تناولت كل موضوع على حدة، إلا أن البحث

المقدمة

في العلاقة بينهما ضمن سياق جامعي معيّن يفتح المجال لفهم أعمق لآليات اشتغال المؤسسة الجامعية من الداخل، خاصة حين يتم ذلك ضمن إطار ميداني يستند إلى معطيات واقعية.

ومن هذا المنطلق، تأتي هذه الدراسة الميدانية التي تسعى إلى تسليط الضوء على هذا التفاعل في سياقه الواقعي، من خلال التركيز على مديرية الأنشطة الفرعية بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، باعتبارها وحدة تنظيمية تمثل نقطة التقاء بين التسيير الإداري وتنفيذ النشاطات الطلابية، مما يمنحها خصوصية تجعلها فضاء غنيا للتحليل والملاحظة.

ولتحقيق هذا فقد قسمت الدراسة الى قسمين أساسيين الإطار المنهجي للدراسة والآخر الإطار الميداني "التطبيقي" وقد أختص الإطار المنهجي للدراسة في طرح إشكالية الدراسة تفرعت عن ذلك تساؤلات فرعية، وأسباب اختيار الموضوع مع أهمية الدراسة وأهدافها وكذلك منهج الدراسة والمقترب النظري إضافة الى بعض الدراسات السابقة، وكذا المفاهيم والمصطلحات المتعلقة بموضوع الدراسة.

وأما في الجانب التطبيقي فقد تم اخذ الإجراءات الميدانية المتعلقة بالدراسة بعد تفريغ البيانات وصولا الى نتائج العامة والمتعلقة بتساؤلات الدراسة وختمنها بخاتمة

الجانب المنهجي

1 -الإشكالية

تواجه المؤسسات الجامعية في الوقت الراهن مجموعة من التحديات التنظيمية التي تعيق تحقيق تعتبر مؤسسات التعليم العالي من أبرز الفضاءات التنظيمية التي تجمع بين الطابع الأكاديمي والإداري، ما يجعلها تعتمد على مجموعة من العمليات الأساسية لضمان السير الحسن لمهامها وتحقيق أهدافها. من بين هذه العمليات نجد عملية تقييم الأداء، التي تمثل وسيلة ضرورية لقياس مدى فعالية الأفراد داخل المؤسسة، ومتابعة تنفيذ المهام، وتحقيق الأهداف المرسومة. كما تُمكّن هذه العملية من جمع معلومات موضوعية حول أداء الموظفين، بغرض دعم اتخاذ القرار في مجالات متعددة كالتكوين، التحفيز، الترقية، وغيرها.

في المقابل، يُعد الاتصال الداخلي أحد المكونات الجوهرية في الحياة التنظيمية، حيث يمثل القناة التي من خلالها يتم تبادل المعلومات والأفكار والتوجيهات بين مختلف المستويات الإدارية. ويُنظر إلى الاتصال الداخلي كعامل يُسهِم في توحيد الرؤية، تعزيز التفاهم، وتحسين التنسيق بين الأفراد. ومن خلاله، يتم خلق بيئة عمل قائمة على التشارك والتفاعل المستمر.

وفي إطار السعي إلى تحسين جودة الخدمات الجامعية وتعزيز فعالية العمل داخل المؤسسات الجامعية، يبرز تساؤل حول طبيعة العلاقة بين تقييم الأداء والاتصال الداخلي، باعتبار أن كلًا منهما يلعب دورا مهما في دعم الأداء العام للمؤسسة. فبينما يسعى تقييم الأداء إلى قياس وتحسين أداء الأفراد، يسعى الاتصال الداخلي إلى خلق مناخ تنظيمي إيجابي يسمح بتبادل المعلومات والقرارات بشكل فعّال. غير أن العلاقة بينهما لا تزال تحتاج إلى مزيد من الدراسة والتحليل، خصوصا في السياق الجامعي المحلي، حيث تختلف الظروف التنظيمية والإدارية من مؤسسة إلى أخرى.

الجانب المنهجي

ومن هذا المنطلق تطرح هذه الدراسة تساؤلا محوريا حول طبيعة العلاقة بين تقييم الأداء والاتصال الداخلي، من خلال دراسة ميدانية بمديرية الأنشطة الفرعية بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، وذلك بالنظر إلى أهمية هذه المديرية في تنشيط الحياة الطلابية والإدارية داخل الجامعة، وما تقتضيه من تنسيق دائم وفعال بين مختلف الفاعلين ، وعليه، تتمثل **إشكالية الدراسة** في التساؤل الآتي: كيف يؤثر الاتصال الداخلي في مصلحة الأنشطة الفرعية للمؤسسة على الأداء الوظيفي لدى العمال بمصلحة الأنشطة الفرعية ؟

وتتفرع عن هذه الإشكالية مجموعة من التساؤلات الفرعية:

- ✓ ماهي طبيعة الاتصال الداخلي في مصلحة الأنشطة الفرعية للمؤسسة ؟
- ✓ كيف تساهم وسائل الاتصال الحديثة في تحسين أداء العاملين في مصلحة الأنشطة الفرعية للمؤسسة ؟
- ✓ ماهي ابرز العراقيل والصعوبات التي تؤثر على الأداء في مصلحة الأنشطة الفرعية؟

2 -أسباب اختيار الموضوع

❖ **أسباب ذاتية:**

- الميول والرغبة الشخصية في دراسة هذا الموضوع والإحاطة به .
- تجاهل الدور الذي يلعبه الاتصال الداخلي في المؤسسات وعدم الاهتمام به .
- معرفة أهمية الاتصال الداخلي الفعال وكيفية مساهمته في تحسين الأداء في مصلحة الأنشطة الفرعية للمؤسسة .
- ارتباط موضوع الدراسة بمجال تخصصنا .

❖ **أسباب موضوعية :**

- قابلية هذا الموضوع للدراسة والبحث الميداني .
- التعرف على الاتصال الداخلي إذ كان ضروري في مصلحة الأنشطة الفرعية للمؤسسة ام يمكن الاستغناء عليه .

- انعكاسات الاتصال الداخلي على العمال والمؤسسة ككل.

3 -أهداف الدراسة :

تهدف إلى :

- ✓ معرفة طبيعة الاتصال الداخلي في مصلحة الأنشطة الفرعية للمؤسسة.
- ✓ التعرف على م ساهمة وسائل الاتصال الحديثة في تحسين أداء العاملين في مصلحة الأنشطة الفرعية للمؤسسة.
- ✓ ابراز العراقيل والصعوبات التي تؤثر على الأداء في مصلحة الأنشطة الفرعية.

4 -أهمية الدراسة :

إن أهمية هذه الدراسة تعتبر من أهمية الموضوع نفسه وقيمته العلمية , فموضوع تقييم الداء في مصلحة الأنشطة الفرعية للمؤسسة وأثره على الاتصال الداخلي من المواضيع المهمة التي تحظى لاهتمام الكثير من الباحثين والمفكرين في علم الاجتماع وعلوم الإعلام ولاتصال وغيرها من التخصصات فمن خلال هذه الدراسة نتناول الاتصال الداخلي في مصلحة الأنشطة الفرعية للمؤسسة باعتباره عملية تفاعل اجتماعي داخل المؤسسة لأنه عنصر مسهم في تحقيق وإنجاح أهداف المؤسسة . كذلك معرفة علاقته بالأداء والتعرف على واقع الاتصالات واهم العراقيل التي تواجه وتحد من فعاليته وإيجاد حلول لمشاكل الاتصال الداخلي لتحقيق اتصال فعال يساهم في تحسين الأداء .

5 -تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة

مفهوم الاتصال:

لغة:

الجانب المنهجي

"كلمة الإتصال **Communication** مشتقة من الكلمة اللاتينية **Comines** وبالإنجليزية**Comines** وبالفرنسية **Commun** أي عام ومشترك، أي اشتراك مع الغير سواء كان شخص أو مجموعة من الأشخاص في المعلومات أو الاتجاهات".[1]
كلمة "اتصال" في اللغة العربية مشتقة من الجذر وصل" والذي يحمل معنيين إثنين، الأول هو "الربط بين شيئيين أو شخصين أي إيجاد علاقة من نوع معين تربط بين الطرفين، أما المعنى الثاني فهو البلوغ والانتهاء إلى غاية معينة. يعرف قاموس " أوكسفورد الاتصال بأنه: نقل وتوصيل أو تبادل الأفكار والمعلومات".[2]

اصطلاحا:

"يشيع استعمال "الاتصال كفعل أو كمفهوم –لدى عدد كبير من الناس، وهم في هذا قد يتفقون أو يختلفون حول ما يعتبرونه إتصالا، فالإتصال اليوم يعد من بين المفاهيم البسيطة والمعقدة في نفس الوقت، بسيط لأنه فعل وعملية بيولوجية واجتماعية، أولية، الكل يقوم بها بشكل إرادي أو عفوي، ومعقد لأنه باستعمالاته وتطبيقاته الواسعة صار مجالا كبيرا للتداخل بين الاختصاصات العملية".[3]

اجرائيا:

هو العملية التي يمارسها افراد **مديرية الأنشطة الفرعية جامعة قاصدي مرباح ورقلة** مع بعضهم لتشير الى تفاعلهم وانتقال المعلومات والأفكار وتتم هذه العملية بواسطة رموز ,وقد تكون هذه الرموز حركات ,صور, لغة او أي شيء اخر

الاتصال الداخلي:

اصطلاحا:

يقصد بالاتصال الداخلي عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة بالمؤسسة داخلها وخارجها وهو وسيلة لتبادل الأفكار والاتجاهات والرغبات والآراء بين أعضائها، وذلك يساعد على الارتباط والتماسك، ومن خلاله يحقق المسؤول أو مع اونوه التأثير

---

[1] بوفلجة غياث مقدمة في علم النفس التنظيمي ديوان المطبوعات الجامعية، 1992، ص 35

[2] محمد فريد محمود عزت قاموس المصطلحات الاعلامية، دار الشروق للنشر والتوزيع، القاهرة، ط 1، 1984، ص86

[3] هالة منصور: الاتصال الفعال المكتبة الجامعية الاسكندرية، 2000، ص 11

المطلوب في تحريك الجماعة نحو الهدف، ويعتبر الاتصال أيضا أداة هامة لإحداث التغيير في السلوك البشري.[4]

إجرائيا:

"هو عملية تبادل المعلومات داخل مديرية الأنشطة الفرعية جامعة قاصدي مرباح ورقلة وكذا نقل الأوامر والتعليمات والنتائج والمعطيات بين مختلف افراد اقسم، مع مراعاة تسلسل المسؤوليات في الهرم التنظيمي، ويتم ذلك بطريقة رسمية وغير رسمية وباستعمال أدوات معينة".

الأداء

لغة : أدى تأدية أدى الشيء اوصله أدى الى الخير و لاداء هو ايصال الشيء الى المرسل اليه.[5]

اصطلاحا: يعرفه هاشم زكي محمود هو قيام الشخص بالأعمال، والواجبات المكلفة بها للتأكد من صلاحيته لمباشرة مهام وأعباء وظائفه[6].

ويعرفه ميلر وبروملي هو انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المالية والبشرية، واستغلالها بكفاءة وفعالية تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها.[7]

اجرائيا:

يقصد به في هذه الدراسة مدى تأثير نتائج وآليات تقييم الأداء على جودة الاتصال الداخلي بين الموظفين داخل مديرية الأنشطة الفرعية.

6 منهج الدراسة:

---

[4] وفاء خنيفر، دور الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسة الخدمية، دراسة حالة البنك الوطني الجزائري بورقلة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر الأكاديمي تخصص تسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2014، ص03.

[5] المنجد الابجدي بيروت د.د. ن ط 3 1982 ص 09

[6] أحمد العابد واخرون: المعجم العربي الاساسي، لاروس 2003 ص 78

[7] ابراهيم محمد المحاسنة: ادارة تقيم الاداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، عمان دار جرير للنشر والتوزيع 2013، ص104.

الجانب المنهجي

إناختيار المنهجالمرادإتباعهمنطرفالباحثلإنجاز بحثهيعتبر منأهمالعناصر للقيامببحثناجح،اعتبا رأنالمنهجيسلكهأويتبعهالباحثللوصو لإلىالإجابةالتيتثير هامشكلةبحثه،ومنهجالبحثهوطريقةم وضوعيةيتبعهاالباحثالدراسةظاهرةمنالظواهر بقصدتشخيصهاوتحديدأبعادهاومعرفةأسبابها وعلاجهاوالوصو لإلىنتائجعامةيمكنتطبيقها.[8]

ويعرفالمنهجبأنهعبارةعنمجموعةمنالعملياتوالخطواتالتييتبعهاالباحث،وبالتاليفالمنهجضرور يللبحثإذهوالذييبنير الطريقويساعدالباحثفيضبطأبعادومساعيوأسئلةوفرضالبحث.[9]

للإجابة عن الإشكالية البحث المطروحة , ونظرا لأهمية الدراسة وطبيعة الموضوع استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي الذي يعرف بأنهأسلوبمنأساليبالتحليلالمرتكزعلىمعلوماتكافيةودقيقةعنظاهرةأوموضوعمحددعبرفترةأ وفتراتزمنيةمعلومةوذلكمنأجلالحصولعلىنتائجعمليةتمتفسير هابطريقةموضوعيةتنسجممعا لمعطياتالفعليةللظاهرة،وهناكمنيعرف بأنه

"طريقةلوصفالموضوعالمراددراستهمنخلالمنهجيةعلميةصحيحةوتصوير النتائجالتييتمالتو صلإليهاعلىأشكالرقميةمعبرةيمكنتفسير ها. وهناكتعريفآخر للمنهجالوصفيوهو

"محاولةالوصو لإلىالمعرفةالدقيقةوالتفصيليةلعناصرمشكلةأوظاهرةقائمةللوصو لإلىفهمأف ضلوأدقأووضعالسياساتوالإجراءاتالمستقبليةالخاصةبها.[10]

ولقد اعتمدنا عليه لأنه أكثر المناهج موافقة مع موضوع الدراسة والأكثر شيوعا وانتشارا واستخداما في الدراسات الاجتماعية، إذا يركز على ما هو كائن في الوصف والتفسير للظاهرة المدروسة , حيث يقوم على جمع البيانات الكمية والكيفية وتبويبها وتحليلها وتفسيرها ومن ثم استخلاص النتائج.

---

[8] محمد شفيق البحث العلمي الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية القاهرة المكتب الجامعي الحديث، 1998، ص156.

[9] رشيد زرواني تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية، ط1، الجزائر، 2002، ص119.

[10] الرفاعي أحمد، مناهج البحث العلمي، تطبيقات إدارية واقتصادية، دار وائل للنشر، عمان 1998، ص 122

الجانب المنهجي

7 مجتمع البحث وعينة الدراسة:

أ. مجتمع البحث:

"ويقصد به جميع مفردات او وحدات الظاهرة تحت البحث فقد يكون المجتمع مكونا من سكان مدينة او مجموعة من الأفراد في منطقة ما، او مجموعة العمال الذين يعملون في شركة معينة او مجموعة من الحقول في منطقة معينة او مجموعة من الحيوانات او سلعة معينة ينتجها معمل معين ويمكن القول ان المجتمع الاحصائي هو مجموعة من الوحدات الإحصائية معرفة بصورة واضحة. بحيث تميز الوحدات الإحصائية التي تدخل ضمن هذا المجتمع عن غيره".[11]

"ويتحدد مجتمع البحث وفقا للأهداف التي يسعى الباحث الى تحقيقها. ومن الأفضل ظهور مسمى مجتمع البحث في عنوان الدراسة، بحيث ان بعض الباحثين قد يظهر مجتمع البحث في العنوان بصورة عامة، ثم يقوم في مجالات او حدود الدراسة بإعطاء صورة أوضح عن مجتمع الدراسة".[12]

يمثل مجتمع البحث في دراسة من موظفي مديرية الأنشطة الفرعية جامعة قاصدي مرباح ورقلة

ب. عينة الدراسة:

يلجأ العديد من الباحثين إلى الاعتماد على العينات في مجال البحوث العلمية ،وتعرف العينة على أنها "مجموعة فرعية من العناصر المختارة من بين العديد من العناصر الممكنة المكونة للمجتمع الأصلي لإجراء الدراسة عليها" . [13] فبدلا من إجراء الدراسة

---

[11] محمد عبد العال النعيمي– عبد الجبار ثوفيق البيانين – غازي جمال خليفة، طرق ومناهج البحث العلمي، الوراق للنشر التوزيع، الاردن، 2015، ص77.

[12] وفقي السيد الإمام:البحث العلمي إعداد مشروع البحث و كتابة التقرير النهائي، ط 5، مؤسسة أبحاث التقنية للمعلومات،2015, ص100

[13] .أحمد عارف العساف محمود الوادي: منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والادارية ط1 عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2011 ص 222

على كامل مفردات المجتمع يتم اختيار جزء من تلك المفردات بطريقة معينة ،ثم يتم تعميم النتائج التي تم الحصول عليها على مجتمع الدراسة الأصلي ،ويتم اللجوء إلى استخدام العينات لفائدتها وفعاليتها في اختيار الوقت ،واقتصاد التكاليف، والسرعة في تقديم النتائج بالإضافة إلى الحصول على إجابات دقيقة وسريعة.

اعتمدنا في دراستا على العينة القصدية: وهي "أن يعتمد الباحث إجراء الدراسة على فئة معينة، وقد يكون هذا الاعتماد لاعتبارات علمية وجود أدلة أو براهين مقبولة أو منطقية تؤكد أن هذه العينة تمثل المجتمع، فالباحث يقوم باختيار المفردات بطريقة تحكيمية لا مجال فيها للصدفة".[14]

8 أدوات جمع البيانات:

تعد أداة البحث الوسيلة التي يتم بها جمع الباحث لبياناته، وليس هناك تصنيف موحد لهذه الأدوات حيث تتحكم طبيعة فرضية البحث في اختيار الأدوات التي سوفيستعملهاالباحث.[15] وقد اعتمدنا في دراستنا على الاستبيان الذي يعرف بأنه:مجموعةمنالأسئلةوالاستفساراتالمتنوعةوالمرتبطةببعضهابالبعضالآخربشكليحققالهدف،أوالأهدافالتييسعىإليهاالباحثبضوءموضوعهوالمشكلةالتياختارهاالبحثهويعرفأيضابأنهقائمةتتضمنمجموعةمنالأسئلةمعدةبدقةترسلإلىعددكبيرمنأفرادالمجتمعالذينيكونونالعينةالخاصةبالبحث.[16]

9 مجالات الدراسة :

المكانية:

---

[14] بشير صالح الرشيدي مناهج البحث التربوي–رؤية تطبيقية مبسطة –ط 1, دار الكتاب الحديث، 2000، ص158–159.

[15] رجاء وحيد الدويدري، البحث العلمي اساسياته النظرية وممارساته العلمية، دار الفكر، ط 1، دمشق، 2000، ص305

[16] مروان عبد المجيد ابراهيم، أسس البحث العلمي الإعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الوراق عمان، 2000، ص 165.

ويتمثل مصلحة الأنشطة الفرعية جامعة قاصدي مرباح ورقة (ليطاس مركز السمعي البصري)

الزمنية:

ويتمثل في: الفترة التي دامت فيها دراستنا، بين الجانب المنهجي والجانب التطبيقي من بداية ديسمبر 2024، الى غاية نهاية ماي 2025، ما يقارب ستة أشهر أي من بداية اختيارنا لموضوع الدراسة والموافقة عليه من قبل إدارة القسم، وصولا الى جمع المادة، وبعده تم ضبط الجانب المنهجي، ونزول الى الميدان لإجراء الدراسة التطبيقية، الى غاية اخراج المذكرة بشكلها النهائي.

البشرية:

ويمثلمجتمعالبحث،وقديمثلجميعالأفرادأوالعناصرأوالأشياءاللذينيشتركونفيخصائصواحدةتم كنملاحظتها،وقديختارالباحثعينتهمنمجتمعالبحثوفيهذهالحالةيكونالمجالالبشريهمأفرادالعينة.[17]

10 -الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى:

نور محمد بشار بدير، **الاتصال الداخلي وأثره على أداء العاملين (دراسة حالة منظمة الأمانة السورية للتنمية)، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير تخصص إدارة أعمال، الجامعة الافتراضية السورية، 2021.**

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الاتصال الداخلي على أداء العاملين في الأمانة السورية للتنمية .

تم الاعتماد من خلال الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتجميع استبانة، والتي وزعت على العاملين في منظمة الأمانة السورية للتنمية، وتم الوصول إلى العينة المرغوبة من خلال استبعاد الاستبانات غير الملائمة للتحليل .

[17] منذر الضامن، اساسيات البحث العلمي، دار المسيرة، عمان-الأردن، 2007، ص164.

حيث شمل مجتمع البحث على (124) عامل وشملت عينة البحث على (112) من العاملين في الأمانة السورية للتنمية .

تألف الاستبيان من عدد من المتغيرات المستقلة (الاتصال الداخلي وعدد من المتغيرات التابعة أداء العاملين، التي من خلالها استطاعت الباحثة الوصول إلى أهداف البحث .

تم تحليل الاستبيان من خلال برنامج الحزم الإحصائية **SPSS** الذي من خلاله تم القيام بعمليات تحليل الانحدار الخطي المتعدد وتحليل التباين، وتوصل البحث إلى عدد من النتائج أهمها اعتماد الأمانة السورية على التكنولوجيا في كثير من عملياتها وخصوصاً على الاتصال الداخلي بين موظفيها، وذلك تحقيقاً لسرعة انتقال المعلومات بين المستويات الإدارية العليا والدنيا، وتساهم عمليات التطوير التي يمكن أن تقوم بها المنظمة لتطوير الاتصال الداخلي في التأثير على قدرة العاملين في تحقيق أعلى أداء ممكن.

الدراسة الثانية:

ديانا محمد رضوان موصللي، أثر الاتصال الداخلي على أداء العاملين دراسة ميدانية على العاملين في معمل ابن زهر للصناعات الصيدلانية في سورية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير تخصص إدارة أعمال، الجامعة الافتراضية السورية، 2023.

هدف هذ ه الدراسة إلى معرفة أثر الاتصال الداخلي بأبعاده المتمثلة بـــ (وسائل الاتصال الشفوية – وسائل الاتصال الكتابية – وسائل الاتصال الالكترونية على أداء العاملين في معمل ابن زهر للصناعات الصيدلانية في سورية .

ولتحقيق أهداف الدراسة تم توزيع استبيان على عينة الدراسة المكونة من عدد من العاملين في المعمل بلغ عددها (250) مفردة، تم استرداد (236) استبيان منها صالحة للتحليل بنسبة استرداد بلغت (% 94.4) من مجموع المبحوثين، وفي ضوء ذلك جرى جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، وتوصل البحث إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود مستوى تطبيق جيد للاتصال الداخلي بكافة أبعاده وسائل الاتصال الشفوية – وسائل الاتصال الكتابية – وسائل الاتصال الالكترونية، ووجود مستوى جيد لأداء العاملين في المعمل محل الدراسة، وبينت نتائج البحث أيضاً وجود أثر إيجابي ضعيف ذو دلالة إحصائية

للاتصال الداخلي بأبعاده مجتمعة على أداء العاملين والتي تفسر ما نسبته 10.4% من التغيرات في أداء العاملين .

الدراسة الثالثة:

رجمخالد، سويقاتمحمدنجيب، قداشسمية، تشخيص واقع نظام تقييم أداء العاملين في الجامعة دراسة حالة عينة من موظفي جامعة ورقلة ، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، المجلد 8، العدد 2، 2023.

تهدفهذهالدراسةإلىتشخيصمدىفعاليةنظامتقييمأداءالعامليننفيتحسينالأداءبجامعةقاصديمرباحورقلة،والوصولإنكانهناكتأثيرعلىمستوىأداءالعامليوكذاتحقيقالرضاالوظيفي،حيثتماستخداماالمنهجالوصفيوقدأُجريتالدراسةعلىعينةمنعمالجامعةورقلةوالتيبلغت 250 عامل،كماتمالاعتمادعلىالاستبيانكأداةرئيسيةللدراسة؛وتماستخدامبرنامجSPSSلتحليلالبيانا تالمستخرجةمنالاستبيانات،وخلصتالدراسةإلىالعديدمنالنتائجأهمها:

بالرغممنأننظامتقييمالأداءلميصلإلىمستوىجيدإلاانهتوجدعلاقةارتباطمحايدةبينالأداءالوظي فيونظامتقييمالأداءفيجامعةقاصديمرباحورقلة.

الدراسة الرابعة:

مزيان محمد توفيق وأخرون، تأثير الاتصال الداخلي ودوره في تحسين الأداء البشري في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة سوناطراك مركب GL2Z ، مجلة اقتصاديات المال والاعمال، المجلد 07، 2018.

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن نوع العلاقة بين الاتصال الداخلي وتحسين الأداء البشري في مؤسسة سوناطراك مركب **GL2** ، كما تهدف الى الوقوف على واقع نظام وعملية الاتصال في المؤسسة، ولتحقيق هذا الغرض اعتمد ت في هذه الدراسة على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي لتحليل البيانات، التي تم الحصول عليها باعتماد الاستبيان والموزع على عينة مكونة من 88 فرد عامل بالمؤسسة، كما تم معالجة واختبار فرضيات الدراسة باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية**spss20**، معتمدين على مجموعة من الأساليب الإحصائية كمعامل الثبات **Cronbach alpha** والمحايدات الحسابية والانحراف العياري معامل الارتباط بيرسون. وبعد المعالجة والتحليل توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي أثبتت وجود علاقة إيجابية قوية

(طردية) بين الاتصال الداخلي والأداء البشري في المؤسسة، واعتبرت الدراسة أن عملية الاتصال تتطلب نظام جيد ومجهز عصري يواكب التطورات الهائلة في مجال الاتصالات، كما تبقى عملية الاتصال والاداء البشري محايدة كما اعتبرت الدراسة أن أداء العنصر البشري أساس تحسن أداء المؤسسة ككل.

التعقيب على الدراسات السابقة:

تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في عدة جوانب منهجية وموضوعية، حيث اعتمدت جميعها على المنهج الوصفي التحليلي كإطار نظري لتحليل الظواهر المدروسة، كما تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، مما يعكس توجهاً مشتركاً في تصميم البحوث في هذا المجال. بالإضافة إلى ذلك، استخدمت كل الدراسات برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية **(SPSS)** في تحليل البيانات، مع توظيف أدوات إحصائية متنوعة لاختبار الفرضيات والتحقق من العلاقات بين المتغيرات. كما أن جميع الدراسات سعت إلى فهم العلاقة بين الاتصال الداخلي وتقييم أو تحسين الأداء في المؤسسات، سواء كانت جامعية، اقتصادية، أو اجتماعية.

أما من حيث أوجه الاختلاف، فتتمثل في أن الدراسة الحالية تركز على **أثر تقييم الأداء على الاتصال الداخلي** في بيئة جامعية محددة، وهي مديرية الأنشطة الفرعية بجامعة قاصدي مرباح ورقلة، بينما ركزت معظم الدراسات السابقة على **أثر الاتصال الداخلي على أداء العاملين** ، مما يعكس اختلافاً في اتجاه العلاقة المدروسة. كما أن الدراسة الحالية تتناول مؤسسة جامعية جزائرية بطابع إداري فرعي لم يُسلّط عليه الضوء كثيراً في الأدبيات السابقة، في حين أن بعض الدراسات السابقة أجريت في مؤسسات اقتصادية أو منظمات سورية، مثل منظمة الأمانة السورية للتنمية، ومعمل ابن زهر للصناعات الصيدلانية، ومؤسسة سوناطراك الجزائرية. ومن حيث نوع العينة، فإن الدراسة الحالية استخدمت العينة القصدية، في حين تفاوتت طبيعة العينات في الدراسات الأخرى بين العشوائية والطبقية وشبه الشاملة. علاوة على ذلك، فإن بعض الدراسات مثل دراسة ديانا موصللي قامت بتفصيل أبعاد الاتصال الداخلي إلى وسائل شفوية وكتابية وإلكترونية، بينما لم تتطرق الدراسة الحالية إلى هذا التفصيل بعد.

11 -المقترب النظري:

الجانب المنهجي

تعريفالنظرية

تعتبر المداخلالنظريةللدراسةأحددعائمالبحثالعلمي،حيثتعتبر المرشدفيتحديداتجاهاتالبحثفيدرا سةالظاهرةأو المشكلةالعلميةكماتوجهالنظريةالباحثإلىتحديدالتساؤ لاتالصحيحةوبدونهاتظلال بياناتو المعلوماتالتيتمتجميعهامجر درؤىو هذاعلىحدماجاءتبهمختلفتعاريفالنظرية،حيثيعرفها روبرتميرتون"

بأنهاتلكالنتائجأو الآثار التييمكنملاحظتهاو التيتؤديإلىتحقيقالتكيفو التوافقفينسقمعين".

ويعرفكيرلنجر النظريةكذلكعلىأنها

"مجموعةمنالمفاهيميوجدبينهاعلاقةتعرضبطريقةمنظمةلدراسةالظاهرةمنخلالتحديدالعلاقةب ينالمتغيراتبهدفالتوضيحو التنبؤبالظاهرةالمدروسة" .

لقداعتمدالباحثونفيهذهالدراسةعلىالنظريةالبنائيةالوظيفية،لأنهذهالنظريةترىأنالمجتمعهو ع بارةعنعناصرمترابطةفيمابينها،يقومكلعنصرفيهابوظائفمعينةلضماناستمراريةالمجتمع،وكذ لكهو الحالبالنسبةلدراستناقسمالإعلامو الاتصاللجامعةقاصديمرباح،و الذييتكونمنعناصرمتراب طةفيمابينهاحيثيقومكلعنصرفيهابوظائفوجهودفالأستاذو الطالبو الموظفو العاملكلواحديقومبوظ ائفوجهودمنأجلبقاءو استمراريةوتقدمقسمالإعلامو الاتصال .

نشأةالنظرية

:"أنفكرةالبناءلمجتمعماكمصدر لاستقرار هلاتعدجديدةكفلسفةاجتماعيةفأفلاطونفيجمهوريتهي طرحالقياسبينالمجتمعو الكائنالعضويفكلاهمايعنينظامامنأجزاءمرتبطةفيتوازنديناميكي،وفيال مجتمعالمثاليالذيوصفهأفلاطونتقومكلفئةمنالمشاركينفيهيكلاجتماعيبإنجاز الأنشطةالتيتساهمف يتحقيقالتناسقالاجتماعيالعام".

"ورسمتالبنائيةالوظيفيةمعالمهامنأفكاردوركايموماليونوسوبراونحيثاهتمتهذهالرؤىبدراسةكي فيةاحتفاظالمجتمعاتبالاستقرار الداخليو البقاءعبر الزمنوتفسير التماسكالاجتماعيو الاستقرار ،و قدفسرتهذهالدراساتتلكالأمور استنادا إلىمفهوم التضامنالاجتماعيالذيركزعليهدوركايمو أعتبر هأساسبقاءالمجتمعاتفيطبيعتهاتنجحنحو الانفصال،ولذافهيتتكونمنأجزاءو أعضاءمتكافئةتتحدد عنطريقالقيمالمشتركةو الرموز الشائعةالتيتشكلأنظمةللتبادل،وتقومهذهالأجزاءالمعتمدةبوظا ئفهامعاللحفاظعلىالنظامالكاملعنطريقالتضامن "

مفهومالبنائيةالوظيفية:

الجانب المنهجي

"

المقصود بالبنائية الوظيفية كلا البحوث الدراسات التي تيتمحور اهتمامها فيشكلا وبناء ايوحده، اويكونم حور الاهتمام هو الوظائف التي تؤديها الوحدة في اطار البناء العام للوحدات، او البناء الكلي البنائية الوظي فية تركز على الوظائف و الأدوار التي تقوم بها الوحدات المكونة للكل، فمثلا اذا اردنا تطبيق مصطلح البناء على المجتمع فأننا نقول البناء الاجتماعي و المراد بهم جموعة العلاقات الاجتماعية المتباينة التي تتكاملوت تناسق منخلال الأدوار الاجتماعية، اما الوظيفة فالمقصود بها الدور الذي يساهم بها الجزء في الكل" .

فروض البنائية الوظيفية:

تقوم فروض هذه النظرية على أن تنتظيم المجتمع و بناءه هو ضمانا استقرار هو ذلك نظر التوزيع الوظائف بين عناصر هذا التنظيم بشكل متوازن، يحقق الاعتماد المتبادل بين هذه العناصر التالية:

- التنظيم في أي هذه النظرية هو غاية كل بناء في المجتمع حتى يحافظ هذا البناء على استقرار هو توازنه، و لا يسمح التنظيم بوجود أي خلل فيه هذا البناء سواء من حيث العلاقات أو الوظائف و يؤثر على التوازن و الاستقرار.
- النظر إلى المجتمع على أنه نظام يتكون من عناصر مترابطة و تنظيم لنشاط هذه العناصر بشكل كبير.
- يتجه المجتمع في حركته نحو التوازن، و مجموع عناصر هتضمن ذلك بحيث حدث أي خلل فيه هذا التوازن فإن القوى الاجتماعية سوف تنشط لاستعادة هذا التوازن. –

كل عناصر النظام و الأنشطة المتكررة فيه تقوم بدور ها في المحافظة على استقرار النظام –

الأنشطة المتكررة في المجتمع تعتبر ضرورة لاستمرار وجوده و هذا الاستمرار مرهون بالوظائف التي يحددها المجتمع للأنشطة المتكررة تلبية لحاجته.

اسقاط النظرية:

يمكن توظيف نظرية البنائية الوظيفية في هذه الدراسة لتحليل العلاقة بين تقييم الأداء و الاتصال الداخلي داخل مصلحة الأنشطة الفرعية للمؤسسة ، وتحديدًا في مديرية الأنشطة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة. فعملية تقييم الأداء تمثل وظيفة تنظيمية تهدف

الجانب المنهجي

إلى تحسين كفاءة الأفراد والمؤسسة، بينما يُعد الاتصال الداخلي وظيفة حيوية تضمن تنسيق الجهود وتبادل المعلومات بين مختلف الأقسام والمستويات. وبحسب المنظور البنائي الوظيفي، فإن خللاً في أي من هاتين الوظيفتين قد يؤدي إلى اضطراب في أداء المؤسسة ككل ومن هنا، تسعى هذه الدراسة إلى تفسير مدى تكامل وتفاعل هاتين الوظيفتين داخل البنية التنظيمية للمؤسسة الجامعية، وذلك لفهم ما إذا كانت تسهم في تحقيق التوازن والاستقرار التنظيمي، أم أن هناك مظاهر لاختلال وظيفي ينبغي معالجتها.

الجانب التطبيقي

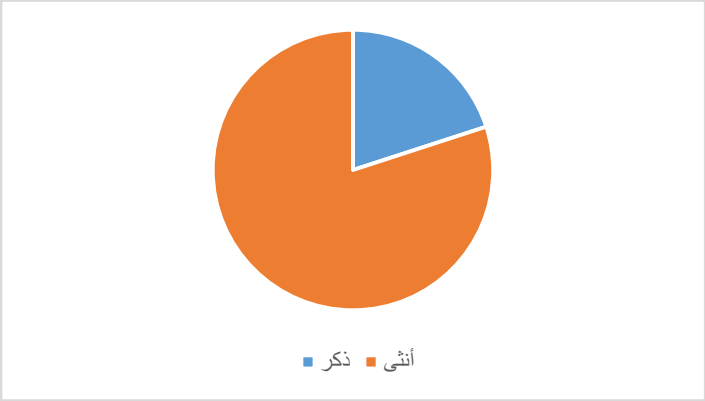
عرض مناقشة نتائج الدراسة

البيانات الشخصية:

الجدول رقم (01) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	6	%20
أنثى	24	%80
المجموع	30	%100

الشكل رقم (01) يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



يوضح الجدول والشكلرقم01 توزيع أفراد العينة لمتغير الجنس حيث نجد أن نسبة الإناث قدرت بـــ 80% ونسبة الذكو قدرت بـــ 20%.

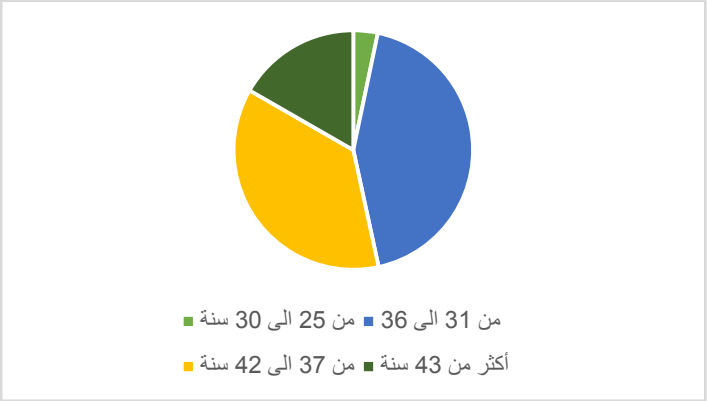
يمكن تفسير ارتفاع نسبة الإناث مقارنة بالذكور راجع الى أن الاناث راجع الى في السنوات الأخيرة المرأة أقحمت المجال الإداري على الرغم مسؤولياتها

الجانب التطبيقي

الجدول رقم (02) يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير السن

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
من 25 الى 30 سنة	1	%3.3
من 31 الى 36	13	%43.3
من 37 الى 42 سنة	11	%36.7
أكثر من 43 سنة	5	%16.7
المجموع	30	%100

الشكل رقم (02) يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير السن



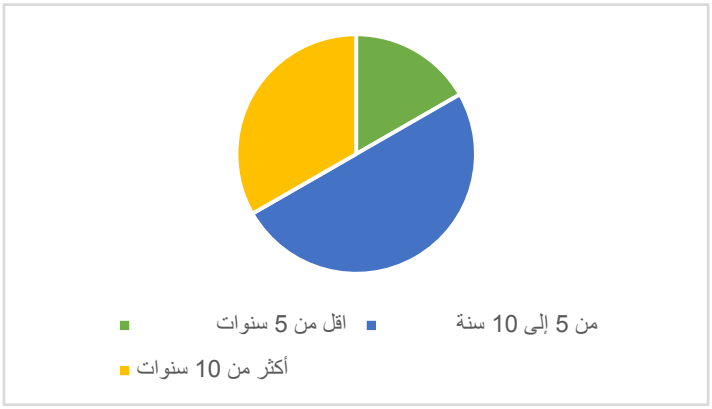
يبين الجدول والشكل رقم 02 توزيع افراد العينة حسب متغير السن حيث نلاحظ أن نسبة 43.3% يتراوح سنهم من 31 الى 36 وتليها نسبة 36.7% يتراوح سنهم من 37 الى 42 سنة، في الحين نجد أن نسبة 16.7% يتراوح سنهم اكثر من 43 سنة وفي الأخير نجد نسبة 3.3% يتراوح سنهم من 25 الى30 سنة

وحسب هذه النتائج نجد أن اغلب افراد العين يتراوح أعمارهم من 31 الى 42 سنة راجع الى تنصيب كل بمكان عمله لظروف الدراسة أو وقت فتح مسابقات التوظيف كما تتميز هذه الفئة بالجهد الكبير والعمل الجاد.

الجدول رقم (03) يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 5 سنوات	5	%16.7
من 5 إلى 10 سنة	15	%50
أكثر من 10 سنوات	10	%33.3
المجموع	30	%100

الشكل رقم (03) يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية



من خلال الجدول والشكل 03 نلاحظ أن نسبة 50% من افراد العينة لديهم خبرة مهنية من 5 الى 10 سنوات وتليها 33.3% من أفراد العينة لديهم خبرة مهنية أكثر من 10 سنوات في الحين 5% من افراد العينة لديهم خبرة مهنية أقل من 5 سنوات

وهذا يدل أن اغلب افراد العينة لديهم خبرة مهنية تفوق 5 سنوات بمديرية الأنشطة الفرعية جامعة قاصدي مرباح ورقلة

الجانب التطبيقي

المحور الأول: طبيعة الاتصال الداخلي في مصلحة الأنشطة الفرعية للمؤسسة

الجدول رقم (04) يوضح تقييم طبيعة الاتصال الداخلي في مصلحة الأنشطة الفرعية للمؤسسة

العبارة	المحايد الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
الاتصال داخل المصلحة يتم بطريقة منظمة.	2.75	0.63	موافق
يتم تبادل المعلومات بين الموظفين بسهولة.	2.70	0.60	موافق
تعليمات الإدارة واضحة ومفهومة.	2.72	0.45	موافق
هناك تواصل مباشر بين الموظفين والمسؤولين.	2.85	0.36	موافق
الاجتماعات الداخلية تعقد بانتظام.	2.87	0.33	موافق
يتم تشجيع الموظفين على التعبير عن آرائهم.	2.95	0.22	موافق
يتم احترام التسلسل الإداري في الاتصال.	2.57	0.67	موافق
توجد مرونة في الاتصال بين الموظفين.	2.65	0.66	موافق
أساليب الاتصال الداخلي تشجع على التعاون.	2.85	0.36	موافق
أجد أن الاتصال الداخلي فعال في حل المشكلات.	2.55	0.67	موافق
المتوسط العام (طبيعة الاتصال الداخلي)	2.76	0.22	موافق

تبين نتائج الجدول رقم (04) إلى أن تقييم الموظفين لطبيعة الاتصال الداخلي في مصلحة الأنشطة الفرعية جاء مرتفعا بشكل عام، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية للعبارات بين (2.55) و(2.95)، وهو ما يعكس اتجاهًا عامًا نحو الموافقة الإيجابية على فاعلية الاتصال الداخلي داخل المصلحة. وقد حققت عبارة "يتم تشجيع الموظفين على التعبير عن آرائهم" أعلى متوسط (2.95)، مما يدل على وجود مناخ اتصالي يشجع على الانفتاح والمشاركة، تلتها عبارة "الاجتماعات الداخلية تعقد بانتظام" بمتوسط (2.87)، ما يشير إلى انتظام في قنوات التواصل الرسمية. كما أظهرت عبارات مثل

"التواصل المباشر بين الموظفين والمسؤولين" و"أساليب الاتصال الداخلي تشجع على التعاون" متوسطات مرتفعة (2.85)، مما يعزز دلالة وجود بيئة تواصل تشاركية وداعمة. في المقابل، جاءت بعض العبارات بأدنى المتوسطات مثل "أجد أن الاتصال الداخلي فعال في حل المشكلات" (2.55) و"يتم احترام التسلسل الإداري في الاتصال" (2.57)، رغم أنها لا تزال ضمن المجال المرتفع، إلا أنها تشير إلى جوانب يمكن تعزيزها. وبالاطلاع على الانحرافات المعيارية، يتبين وجود تباين نسبي في آراء الموظفين حول بعض العبارات، لا سيما المتعلقة بفعالية الاتصال وحل المشكلات، وهو ما قد يعكس اختلاف التجارب أو تفاوتًا في الممارسة بين الوحدات. بشكل عام، تؤكد هذه النتائج أن الاتصال الداخلي في المصلحة يتمتع بمستوى جيد، مع الحاجة إلى بعض التحسينات في الجوانب المتعلقة بالتنظيم الإداري والوظيفي للاتصال.

وحسب نتائج الجدول نستنتج أن طبيعة الاتصال الداخلي في مصلحة الأنشطة الفرعية للمؤسسة تتميز بطابع تنظيمي واضح ومنظم، حيث تشير النتائج إلى وجود هيكل اتصالي محدد يسهل تبادل المعلومات وينظم سير العمليات الداخلية بشكل فعال. كما يظهر من التقييم أن الاتصال يتميز بطابع تشاركي وتفاعلي، إذ تشجع المصلحة الموظفين على التعبير عن آرائهم ويتم عقد الاجتماعات بانتظام، مما يعزز من الحوار والتواصل بين مختلف المستويات الإدارية والوظيفية بالإضافة إلى ذلك، يتضح وجود انفتاح إداري ومرونة في أساليب الاتصال، حيث يتاح للموظفين التواصل المباشر مع المسؤولينمما يسهم في بناء علاقات ثقة ويساعد في تسريع اتخاذ القراراتومع ذلك، فإن هناك حاجة إلى تطوير أكبر في جانب فعالية الاتصال في حل المشكلات واحترام التسلسل الإداري لضمان تماسك أكبر في الإجراءات والتنسيق الإداري وبناء عليه يمكن القول إن طبيعة الاتصال الداخلي في المصلحة تجمع بين التنظيم الجيد والطابع التشاركي والمرونة.

الجانب التطبيقي

المحور الثاني: مساهمة وسائل الاتصال الحديثة في تحسين أداء العاملين في المؤسسة مصلحة الأنشطة الفرعية للمؤسسة

الجدول رقم (05) تقييم مساهمة وسائل الاتصال الحديثة في تحسين أداء العاملين في مصلحة الأنشطة الفرعية للمؤسسة

العبارة	المحايد الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
أستخدم البريد الإلكتروني أو تطبيقات التواصل في عملي.	2.40	0.67	موافق
وسائل الاتصال الحديثة تقلل من الوقت المستغرق في إنجاز المهام.	2.95	0.22	موافق
تسهل هذه الوسائل تبادل الوثائق والمعلومات.	2.87	0.33	موافق
توفر هذه الوسائل وسيلة سريعة لحل المشكلات.	2.85	0.42	موافق
هناك تجاوب جيد من الزملاء عبر وسائل الاتصال الرقمية.	2.72	0.55	موافق
تم تدريبي على استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة.	2.85	0.36	موافق
وسائل الاتصال الحديثة تسهم في تنسيق أفضل مع الإدارة.	2.90	0.30	موافق
الاتصال الإلكتروني يقلل من الحواجز الزمانية والمكانية.	2.92	0.26	موافق
توفر هذه الوسائل وسيلة للاطلاع على التعليمات والمستجدات.	2.77	0.53	موافق
تحسين الأداء أصبح ملموسًا بفضل استخدام وسائل الاتصال الحديثة.	2.65	0.66	موافق
المتوسط العام (وسائل الاتصال الحديثة)	2.26	0.22	موافق

تشير نتائج الجدول إلى أن وسائل الاتصال الحديثة تحظى بتقييم إيجابي من قبل العاملين في مصلحة الأنشطة الفرعية للمؤسسة ، حيث جاءت المتوسطات الحسابية للعبارات كلها في نطاق "موافق"، مما يدل على اتفاق عام حول أهمية هذه الوسائل في تحسين الأداء الوظيفي. على تحصلت العبارة المتعلقة بتقليل الوقت المستغرق في إنجاز المهام على أعلى متوسط (2.95)، مما يؤكد على إدراك العاملين بأن هذه الوسائل تسهم بشكل كبير في تسريع العمل. كما أن العبارات التي تتحدث عن تسهيل تبادل الوثائق والمعلومات (2.87)، وتوفير وسيلة سريعة لحل المشكلات (2.85)، والتنسيق مع الإدارة (2.90) تلقت تقييمات مرتفعة، مما يعكس رضا الموظفين عن هذه الجوانب الحيوية في بيئة العمل.

في المقابل، كان متوسط استخدام البريد الإلكتروني وتطبيقات التواصل في العمل أقل نسبيا (2.40)، مع وجود انحراف معياري مرتفع (67.0)، ما يشير إلى تفاوت كبير بين العاملين في مدى تبنيهم لهذه الوسائل، حيث قد يكون بعضهم يستخدمها بشكل مكثف في حين يتجاهلها الآخرون أو يواجهون صعوبات في استخدامها بالمقابل، كانت العبارة الخاصة بتقليل الوقت في إنجاز المهام ذات أقل انحراف معياري (22.0)، مما يدل على اتفاق قوي بين الموظفين بشأن هذه الفائدة. الانحرافات المعيارية الأخرى كانت متوسطة إلى مرتفعة، وهو ما يشير إلى وجود بعض الاختلافات في الآراء حول بعض الجوانب، رغم الاتجاه العام الإيجابي.

حسب نتائج الجدول نستنتج أن وسائل الاتصال الحديثة تلعب دور مهم وفعال في تحسين أداء العاملين داخل مصلحة الأنشطة الفرعية للمؤسسة فقد أظهرت العبارات المختلفة إجماعا على أن هذه الوسائل تسهم في تسريع إنجاز المهام وتقليل الوقت المستغرق فيها، وهو ما يمثل أحد أبرز فوائدها حسب تقييم الموظفين. كذلك، يتضح من التحليل أن هذه الوسائل تسهل تبادل الوثائق والمعلومات، وتسهم في توفير قنوات

سريعة لحل المشكلات، مما يعزز من فاعلية العمل الجماعي والتنسيق بين الموظفين والإدارة.

ومع ذلك، أظهرت بعض البيانات تبايناً واضحًا في مدى استخدام هذه الوسائل، خاصة البريد الإلكتروني وتطبيقات التواصل، حيث ظهر انحراف معياري مرتفع يشير إلى تفاوت في مستوى تبني الموظفين لهذه الأدوات. وهذا قد يعكس وجود بعض العقبات أو الحواجز في التدريب أو في التعود على هذه التقنيات، رغم أن أغلب العاملين يؤكدون تلقيهم تدريبات مناسبة على استخدامها.

بالتالي، يمكن القول إن المؤسسة تسير على الطريق الصحيح نحو الرقمنة وتحسين الأداء من خلال الوسائل التكنولوجية الحديثة، ولكنها تحتاج إلى مزيد من الدعم والتطوير لضمان تعميم الفائدة على جميع العاملين وتقليل الفجوات في الاستخدام. التركيز على التدريب المستمر، وتوفير بيئة محفزة، وتبني سياسات تشجع على التواصل الرقمي قد يكون له أثر إيجابي واضح في رفع مستوى الأداء الوظيفي وتحقيق الأهداف المؤسسية بشكل أكثر كفاءة.

الجانب التطبيقي

المحور الثالث: العراقيل والصعوبات أداء الاتصال الداخلي

الجدول يوضح (05) العراقيل والصعوبات أداء الاتصال الداخليالتي تؤثر على الأداء في مصلحة الأنشطة الفرعية بمؤسسة

العبارة	المحايد الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
ضعف الاتصال الداخلي يؤدي إلى ارتباك في العمل.	1.90	0.87	محايد
غياب الوضوح في التعليمات يؤثر على جودة الأداء.	2.27	0.84	محايد
ضغط العمل يؤثر على فعالية التواصل.	1.27	0.55	موافق
ضعف التنسيق بين الأقسام يخلق تأخيرات.	1.42	0.67	غير موافق
عدم توفر أدوات الاتصال يؤثر سلبًا على الإنتاجية.	1.62	0.83	غير موافق
عدم التقدير من الإدارة يؤثر على دافعية الموظف.	1.77	0.89	محايد
لا يتم دائمًا الاستماع لمقترحات الموظفين.	1.60	0.90	موافق
الروتين الإداري يعيق التواصل الفعال.	1.77	0.86	محايد
لا يتم حل المشكلات التنظيمية بسرعة.	2.05	0.90	محايد
الاتصال داخل المؤسسة يحتاج إلى تطوير شامل.	1.85	0.92	محايد
المتوسط العام (العراقيل والصعوبات أداء الاتصالالاتصال الداخلي)	1.70	0.35	محايد

يوضح الجدول أن العراقيل والصعوبات المتعلقة بأداء الاتصال الداخلي في مصلحة الأنشطة الفرعية بمؤسسة تتسم بشكل عام باتجاه محايد من قبل الموظفين حيث بلغ المتوسط العام للعوامل المؤثرة 1.70 مما يشير إلى عدم وجود اتفاق قوي على وجود

عراقيل كبيرة تؤثر على الأداء. تظهر النتائج أن الموظفين لا يرون بشكل واضح أن ضعف الاتصال الداخلي يؤدي إلى ارتباك في العمل، كما أنهم يعبرون عن حيادهم تجاه غياب الوضوح في التعليمات وتأثيره على جودة الأداء. وعلى الرغم من ذلك، فإن أغلب الموظفين لا يتفقون مع أن ضغط العمل أو ضعف التنسيق بين الأقسام أو نقص أدوات الاتصال هي عوامل مؤثرة بشكل كبير على التواصل والإنتاجية كما أن هناك تفاوتًا ملحوظًا في وجهات النظر حول تأثير عدم التقدير الإداري وعدم الاستماع لمقترحات الموظفين والروتين الإداري على دافعية الموظفين وفعالية التواصل يظهر الجدول كذلك انقساما في الآراء بشأن سرعة حل المشكلات التنظيمية والحاجة إلى تطوير شامل للاتصال داخل المؤسسةيعكس هذا التباين في الآراء أهمية إجراء دراسات أعمق لفهم الواقع بشكل أدق، بالإضافة إلى التركيز على تحسين وضوح التعليمات، وتعزيز التقدير لموظفي المؤسسة، وتطوير آليات التواصل لتقليل الروتين الإداري، مما قد يسهم في رفع مستوى الأداء العام للمصلحة.

الجانب التطبيقي

الاستنتاجات العامة:

- أوضحت الدراسة أن الاتصال الداخلي في مصلحة الأنشطة الفرعية يتمتع بمستوى جيد ومنظم، حيث بينت وجود هيكل تنظيمي واضح يسهل تبادل المعلومات ويوفر بيئة تشاركية تشجع الموظفين على التعبير عن آرائهم والمشاركة في الاجتماعات المنتظمة، مما يعزز التعاون والتواصل بين مختلف المستويات الإدارية والوظيفية.

- كشفت الدراسة أن وسائل الاتصال الحديثة تحظى بتقييم إيجابي من قبل العاملين، حيث بينت فعاليتها في تسريع إنجاز المهام وتقليل الوقت المستغرق، بالإضافة إلى تسهيل تبادل الوثائق والمعلومات وحل المشكلات بشكل أسرع، مع وجود تفاوت في مستوى استخدام بعض الوسائل مثل البريد الإلكتروني وتطبيقات التواصل، مما يشير إلى الحاجة لمزيد من التدريب والدعم.

- بينت الدراسة أن وجهات نظر الموظفين تجاه العراقيل والصعوبات في الاتصال الداخلي تميل إلى الحياد، حيث لم يظهر اتفاق قوي على وجود عراقيل كبيرة تؤثر سلبًا على الأداء، مع وجود تباين في الآراء بشأن تأثير عوامل مثل عدم التقدير الإداري والروتين، مما يستدعي إجراء دراسات أعمق لتحليل هذه الجوانب والعمل على تطوير آليات الاتصال وتحسين وضوح التعليمات والتقدير الوظيفي.

- أوضحت الدراسة وجود حاجة لتعزيز فعالية الاتصال في حل المشكلات واحترام التسلسل الإداري، وتقليل الروتين الإداري، وتعزيز المرونة والتقدير، وذلك من أجل تقوية التنسيق الإداري ورفع كفاءة الأداء داخل المصلحة.

مناقشة النتائج في ضوء التساؤلات الفرعية

- **ماهي طبيعة الاتصال الداخلي في مصلحة الأنشطة الفرعية للمؤسسة؟**

أوضحت نتائج الدراسة أن الاتصال الداخلي في مصلحة الأنشطة الفرعية يتسم بطابع تنظيمي وتشاركي في آنٍ واحد، حيث أظهرت المتوسطات الحسابية للعبارات المتعلقة بطبيعة الاتصال الداخلي ارتفاعًا ملحوظًا، مما يدل على رضا الموظفين عن فعالية قنوات الاتصال الرسمية.

وقد تمثلت أبرز مظاهر هذا التنظيم في تشجيع الموظفين على التعبير عن آرائهم، وعقد الاجتماعات الداخلية بشكل منتظم، والتواصل المباشر بين الموظفين والمسؤولين، وهي مؤشرات على وجود بيئة اتصالية منفتحة تشجع على المشاركة والتفاعل.

غير أن بعض الجوانب مثل احترام التسلسل الإداري وفعالية الاتصال في حل المشكلات، رغم بقائها ضمن النطاق المقبول، تشير إلى نقاط ضعف تحتاج إلى تطوير، خصوصًا في ما يتعلق بالتنسيق الإداري والتسلسل الوظيفي.

وعليه، فإن طبيعة الاتصال الداخلي تجمع بين التنظيم والمرونة، مع إمكانية تعزيز بعض الجوانب لضمان تماسك إداري أكبر.

- **كيف تساهم وسائل الاتصال الحديثة في تحسين أداء العاملين في مصلحة الأنشطة الفرعية للمؤسسة؟**

كشفت الدراسة أن وسائل الاتصال الحديثة تلعب دورا بارزا في دعم الأداء الوظيفي داخل مصلحة الأنشطة الفرعية، إذ أظهرت النتائج اتفاقًا عامًا بين الموظفين حول فعاليتها في تسريع إنجاز المهام وتقليل الوقت المستغرق، بالإضافة إلى تحسين التنسيق بين الموظفين والإدارة .

ورغم ذلك، فقد أشارت النتائج إلى تفاوت في استخدام بعض الأدوات، مثل البريد

الإلكتروني وتطبيقات التواصل، حيث ظهر انحراف معياري مرتفع يدل على اختلاف في مستوى التبني بين الموظفين.

هذا التفاوت قد يُعزى إلى الفروق في التكوين أو الثقافة الرقمية أو حتى ضعف التدريب في بعض الأقسام، ما يستدعي التركيز على دعم مستمر للتدريب وتحفيز الاستخدام الموحد لهذه الوسائل.

- **ماهي أبرز العراقيل والصعوبات التي تؤثر على الأداء في مصلحة الأنشطة الفرعية؟**

بينت نتائج الدراسة أن الموظفين بشكل عام لا يُجمعون على وجود عراقيل كبيرة تؤثر بشكل مباشر على الأداء، حيث جاءت تقييماتهم للعوامل المؤثرة في الاتصال الداخلي ضمن النطاق المحايد

فلم يعتبر ضعف الاتصال أو ضغط العمل أو نقص أدوات الاتصال من المعوقات الأساسية، لكن في المقابل، أظهرت بعض العبارات تبايناً في وجهات النظر، خاصة تلك المتعلقة بعدم التقدير الإداريوعدم الاستماع لمقترحات الموظفين، والروتين الإداري.
وتُظهر هذه المؤشرات أن هناك عوامل تنظيمية وإدارية قد تؤثر بشكل غير مباشر على دافعية الموظفين، مما ينعكس على فعالية الاتصال والأداء العام.

لذا، فإن من الضروري تطوير سياسات تعزز من وضوح التعليمات وتدعم التقدير والتحفيز، وتقلل من الروتين، بما يعزز من جودة البيئة الاتصالية ورفع مستويات الإنتاجية.

مناقشة النتائج في ضوء نظرية البنائية الوظيفية

تكشف نتائج الدراسة أن الاتصال الداخلي في مصلحة الأنشطة الفرعية يتسم بتنظيم واضح وتفاعل وظيفي إيجابي، وهو ما ينسجم مع الطرح الأساسي لنظرية البنائية

الوظيفية التي ترى أن كل مكوّن داخل المؤسسة يضطلع بوظيفة محددة تسهم في الحفاظ على استقرار النظام الكلي.

ويعمل الاتصال الداخلي بوصفه وظيفة محورية تساهم في تكامل الأدوار وتنسيق العلاقات بين الأفراد والإدارات. ويؤكد ارتفاع المتوسطات الحسابية للعبارات المرتبطة بعقد الاجتماعات، وتشجيع التعبير عن الرأي، وتبادل المعلومات، أن هذا النظام الاتصالي يسهم في تعزيز الانسجام المؤسسي وتحقيق الأهداف العامة.

أما وسائل الاتصال الحديث فقد أظهرت فعاليتها في تسريع وتيرة العمل وتسهيل التنسيق، ما يبرز دورها كأداة تكاملية داخل البنية التنظيمية. هذا يعكس ما تؤكده النظرية من أن تطور الأدوات الوظيفية داخل النظام يساعد في استجابته للمتغيرات البيئية، ويحافظ على توازنه ومرونته.

وفي المقابل، فإن التباين في استخدام بعض الوسائل، والحياد في تقييم العراقيل، يشيران إلى وجود اختلالات وظيفية جزئية، أو ما تسميه النظرية بـــ «الخلل البنائي الوظيفي"، وهي تلك الفجوات التي قد تؤثر على كفاءة النظام إذا لم يتم تصحيحها. فعلى سبيل المثال، عدم والتواصل، ويؤديان إلى خلل في تماسك البنية الإدارية.

الخاتمة

جاءت هذه الدراسة كمحاولة لمعالجة احدى المواضيع المتعلقة بالمؤسسة الجامعيةباعتبارها واحدة من بين المؤسسات فكان الهدف من طرح إشكالية هذه الدراسة محاولة تقييم الأداء في المؤسسة الجامعية وأثره على الاتصال الداخلي

تبين لنا أن فعالية الاتصال الداخلي في المؤسسة الجامعية لا تنفصل عن منظومة تقييم الأداء، بل ترتبط بها ارتباطًا وظيفيًا مباشراً. فالاتصال الداخلي ليس مجرد أداة تبادل معلومات، بل يمثل دعامة استراتيجية لتحسين الأداء وتعزيز التنسيق بين الفاعلين داخل المؤسسة. وفي ضوء المعطيات المستخلصة، تبرز الحاجة إلى تعزيز ثقافة تواصلية أكثر انفتاحًا وشمولاً، قائمة على الاستماع والتفاعل الإيجابي، بما يضمن تدفقًا مستمرًا وفعّالًا للمعلومات. كما أن دعم استخدام الوسائل الحديثة، والحرص على العدالة التنظيمية، والتقدير الوظيفي، من شأنها أن ترفع من كفاءة الأداء العام، وتدعم الانسجام والتماسك داخل المؤسسة الجامعية. عليه، فإن تطوير الاتصال الداخلي يجب أن يُنظر إليه كخيار استراتيجي يوازي في أهميته آليات التقييم والمتابعة الإدارية.

قائمة المصادر والمراجع

أولا: الكتب

1. الإمام، وفقي السيد :البحث العلمي: إعداد مشروع البحث وكتابة التقرير النهائي، ط5، مؤسسة أبحاث التقنية للمعلومات، 2015.
2. العساف، أحمد عارف – الوادي، محمود :منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإدارية، ط1، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2011.
3. المحاسنة، إبراهيم محمد :إدارة تقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، عمان: دار جرير للنشر والتوزيع، 2013.
4. العابد، أحمد وآخرون :المعجم العربي الأساسي، لاروس، 2003.
5. الدويدري، رجاء وحيد :البحث العلمي: أساسياته النظرية وممارساته العلمية، دار الفكر، ط1، دمشق، 2000.
6. الزرواني، رشيد :تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2002.
7. الشفيق، محمد :البحث العلمي: الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، القاهرة: المكتب الجامعي الحديث، 1998.
8. الغياث، بوفلجة :مقدمة في علم النفس التنظيمي، ديوان المطبوعات الجامعية، 1992.
9. الفريد، محمد فريد محمود عزت :قاموس المصطلحات الإعلامية، دار الشروق للنشر والتوزيع، القاهرة، ط1، 1984.
10. الرفاعي، أحمد :مناهج البحث العلمي، تطبيقات إدارية واقتصادية، دار وائل للنشر، عمان، 1998.
11. الرشيدي، بشير صالح :مناهج البحث التربوي – رؤية تطبيقية مبسطة، ط1، دار الكتاب الحديث، 2000.
12. الضامن، منذر :أساسيات البحث العلمي، دار المسيرة، عمان – الأردن، 2007.

قائمة المصادر والمراجع

13. عبد المجيد إبراهيم، مروان :أسس البحث العلمي: إعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الوراق، عمان، 2000.
14. النعيمي، محمد عبد العال – البيانين، عبد الجبار ثوفيق – خليفة، غازي جمال :طرق ومناهج البحث العلمي، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2015.
15. منصور، هالة :الاتصال الفعال، المكتبة الجامعية، الإسكندرية، 2000.
16. **المنجد الأبجدي**، بيروت: د.د.ن، ط3، 1982.

ثانيا: مذكرات التخرج

1. خنيفر، وفاء :دور الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسة الخدمية، دراسة حالة البنك الوطني الجزائري بورقلة، مذكرة ماستر أكاديمي، تخصص تسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2014.

الملاحق

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علوم الاعلام والاتصال

تخصص: الاتصال الجماهيري والوسائط الجديدة

استمارة استبيان

اعداد الطالبة: اشراف الاستاذ

السادة الافاضل:

أرجو منكم التكرم بالإجابة على تساؤلات هذا الاستبيان لأهمية ذلك في تحقيق أهداف دراستنا العلمية.

وأعلمكم ان بيانات هذا الاستبيان لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، من فضلك ضع علامة(X) امام اختياراتك.

الملاحق

البيانات الشخصية:

1. الجنس:

ذكر ☐ **انثى** ☐

2. السن:

من 25 الى 30 ☐ **من 31 الى 36** ☐ **من 37 الى 42** ☐

أكثر من 43 سنة ☐

3. الخبرة المهنية:

اقل من 5 سنوات ☐ **من 5 إلى 10 سنة** ☐ **أكثر من 10 سنوات** ☐

المحور الأول: طبيعة الاتصال الداخلي في مصلحة الأنشطة الفرعية للمؤسسة

العبارة	موافق	محايد	غير موافق
الاتصال داخل المصلحة يتم بطريقة منظمة.			
يتم تبادل المعلومات بين الموظفين بسهولة.			
تعليمات الإدارة واضحة ومفهومة.			
هناك تواصل مباشر بين الموظفين والمسؤولين.			
الاجتماعات الداخلية تعقد بانتظام.			
يتم تشجيع الموظفين على التعبير عن آرائهم.			
يتم احترام التسلسل الإداري في الاتصال.			
توجد مرونة في الاتصال بين الموظفين.			
أساليب الاتصال الداخلي تشجع على التعاون.			
أجد أن الاتصال الداخلي فعال في حل المشكلات.			

الملاحق

المحور الثاني: مساهمة وسائل الاتصال الحديثة في تحسين أداء العاملين في المؤسسة مصلحة الأنشطة الفرعية للمؤسسة

العبارة	موافق	محايد	غير موافق
أستخدم البريد الإلكتروني أو تطبيقات التواصل في عملي.			
وسائل الاتصال الحديثة تقلل من الوقت المستغرق في إنجاز المهام.			
تسهل هذه الوسائل تبادل الوثائق والمعلومات.			
توفر هذه الوسائل وسيلة سريعة لحل المشكلات.			
هناك تجاوب جيد من الزملاء عبر وسائل الاتصال الرقمية.			
تم تدريبي على استخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة.			
وسائل الاتصال الحديثة تسهم في تنسيق أفضل مع الإدارة.			
الاتصال الإلكتروني يقلل من الحواجز الزمانية والمكانية.			
توفر هذه الوسائل وسيلة للاطلاع على التعليمات والمستجدات.			
تحسين الأداء أصبح ملموسًا بفضل استخدام وسائل الاتصال الحديثة.			

الملاحق

المحور الثالث: العراقيل والصعوبات أداء الاتصال الداخلي

العبارة	موافق	محايد	غير موافق
ضعف الاتصال الداخلي يؤدي إلى ارتباك في العمل.			
غياب الوضوح في التعليمات يؤثر على جودة الأداء.			
ضغط العمل يؤثر على فعالية التواصل.			
ضعف التنسيق بين الأقسام يخلق تأخيرات.			
عدم توفر أدوات الاتصال يؤثر سلبًا على الإنتاجية.			
عدم التقدير من الإدارة يؤثر على دافعية الموظف.			
لا يتم دائمًا الاستماع لمقترحات الموظفين.			
الروتين الإداري يعيق التواصل الفعال.			
لا يتم حل المشكلات التنظيمية بسرعة.			
الاتصال داخل المؤسسة يحتاج إلى تطوير شامل.			