

جامعة محمد بوضياف - المسيلة-
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم علوم الإعلام و الاتصال



دور الاتصال التنظيمي في تحسين الاداء الوظيفي

-مؤسسة جامعة المسيلة نموذجا -

مذكرة مكملة لنيل شهادة ليسانس في علوم الإعلام و الاتصال

تخصص: اتصال

إشراف الدكتور:

يوسف عبد العالي

إعداد الطالبة:

- علي صوشة بثينة

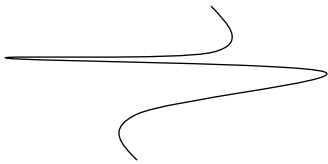
- لمونس فايزة

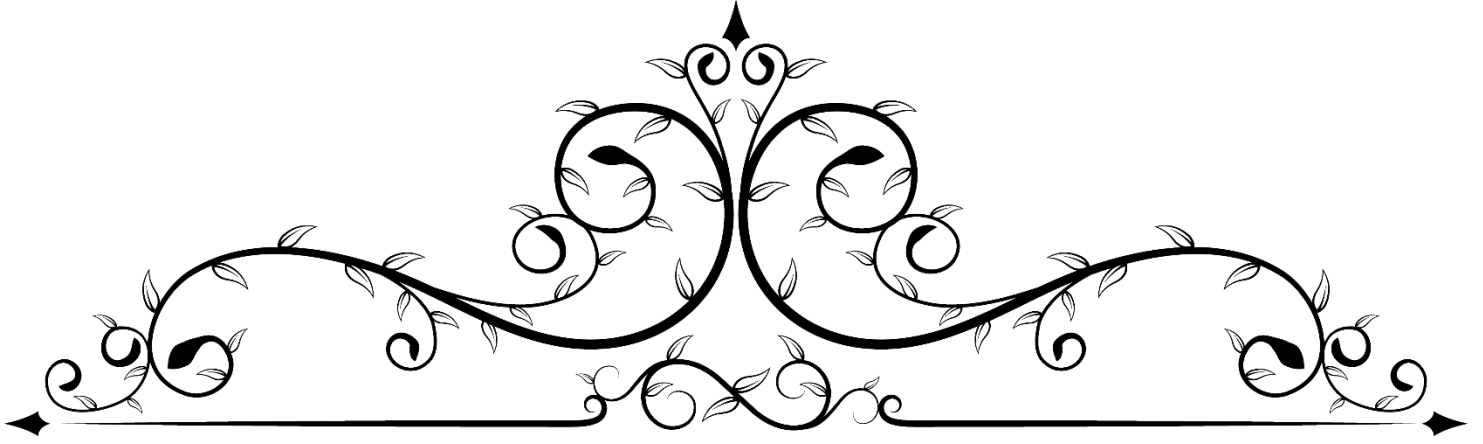
السنة الجامعية: 202/2019

بسم الله الرحمن الرحيم

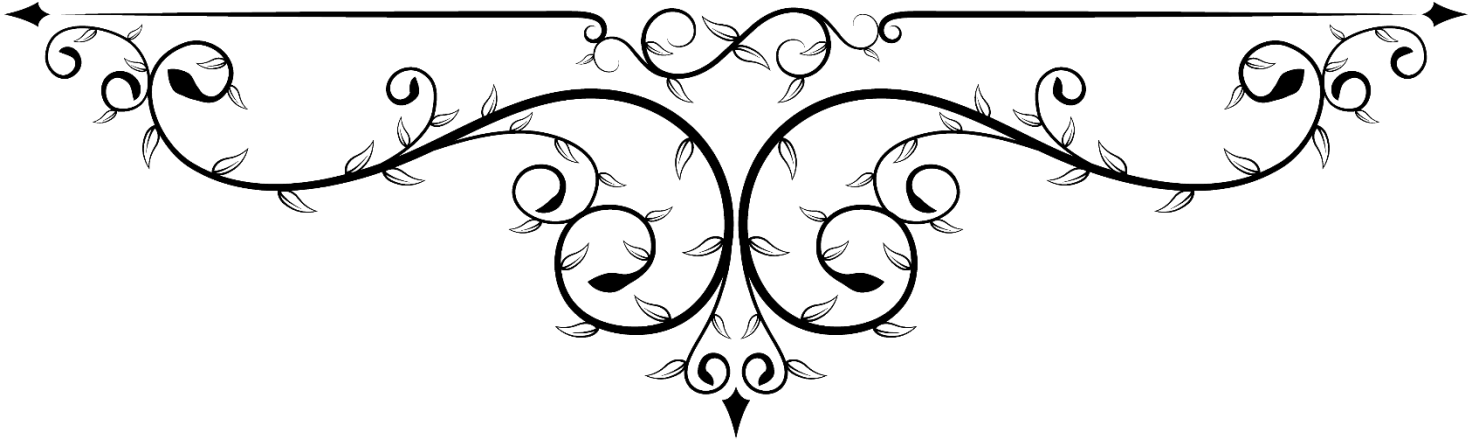
: "قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله و المؤمنون" صدق الله العظيم إلى من
كله الله العيبة و الوقار .. إلى من علمني العطاء دون انتظار .. إلى من أحمل اسمه
بكل افتخار .. أرجو من الله أن يمد في عمرك لتري ثمارا قد حان قطفها بعد طول
انتظار و ستبقى كلماتك نجوما أستدي بها اليوم و في الغد و إلى الأبد .. **والدي**
العزير إلى ملاكي في الحياة .. إلى معنى الحب و إلى معنى الحنان و التفاني .. إلى
بسمة الحياة و سر الوجود .. **أمي الغالية** إلى من بهم أكبر و عليهم أعتمد .. إلى من
بوجودهم أكتسب قوة و محبة .. إلى من عرفت معهم معنى الحياة إلى **أختي** اهدي
هذا العمل إلى **اساتذتي و زملائي**

فايزة - بثينة



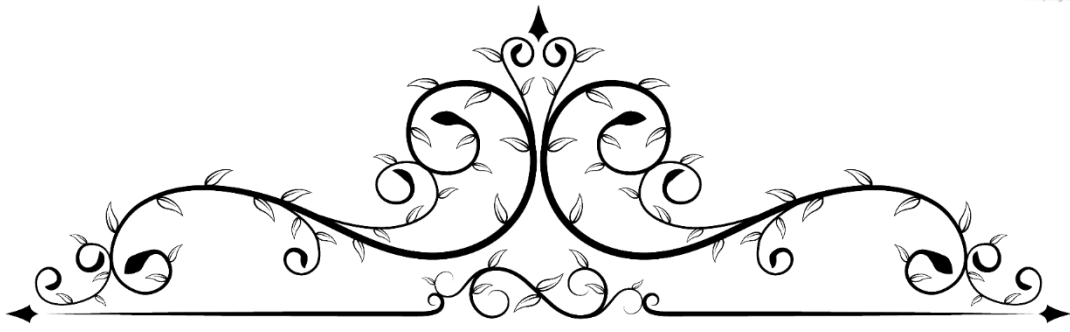


مقدمة

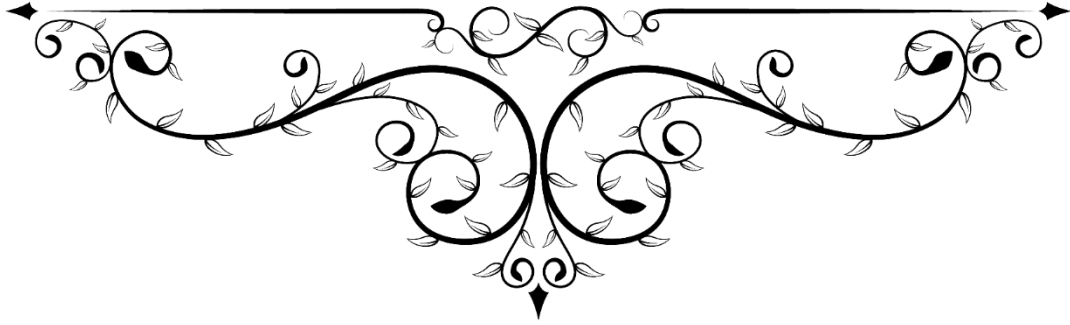


الاتصال هو نشاط إنساني مهم في جميع جوانب الحياة، حيث يعتبر الأداة التي يستخدمها الإنسان منذ بداياته الأولى للتعبير عن مشاعره وحاجاته، بذلك أصبح مفهوم الإتصال من المفاهيم المحورية في تراب العلوم الإنسانية، فانعكس ذلك على العملية الاتصالية وعلى البناء التنظيمية والتنظيم ككل، حيث أصبحت بدورها تلعب دورا هاما بتفاعل الأفراد مع بعضهم البعض، وتعد عملية الاتصال هادفة وضرورية في أي تنظيم، فالإتصال التنظيمي هو مفتاح ونجاح المنظمة سواء إنتاجية أو خدمائية وهذا يتطلب رفع مستوى الأداء الوظيفي للفاعلين في هذه المؤسسات لمواجهة كل التحديات وهذا يتطلب السرعة والدقة والتخطيط الجيد في نقل وفهم الأوامر والتعليمات، حيث يساعد الإتصال التنظيمي الفعال في احاطة الإدارة بالمشكلات التي تواجه العاملين ومقترحاتهم وشكاويهم للحد منها وعلاجها.

ولذلك سنتناول في هذه الدراسة دور الإتصال التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي في إحدى مؤسساتنا وهي جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، للوقوف والتعرف على دور الإتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء من وجهة نظر العمال التنفيذيين، وتحديد معوقات الإتصال التي تخفض أو تحد من ادائهم الجيد داخل الجامعة، والدور الفعال للإتصال التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي.



الفصل الأول: الإطار المنهجي



أولا : تحديد الاشكالية

ثانيا : أسباب وأهداف وأهمية الدراسة

ثالثا : نوع الدراسة ومنهجها

رابعا : مجتمع الدراسة وعينتها وأدوات جمع البيانات

خامسا : الدراسات السابقة وتحديد المصطلحات

الإشكالية:

يعد الإتصال من بين المواضيع التي لقت اهتماماً واضحاً وجلياً من المختصين والباحثين في مجال السلوك الإنساني عموماً والسلوك التنظيمي خصوصاً، ويمكن القول بأن الإتصال بوصفه لنشاط إنساني على جانب كبير من الأهمية قد رافق الحياة الإنسانية منذ البداية، فتخطى الإتصال من كونه ضرورة اجتماعية للعامل ليصبح يمس جميع المؤسسات ولهذا نجد أنواع مختلفة للإتصال الذاتي والشخصي وكذلك الجماهيري والتنظيمي، وهذا الأخير الذي يتم في المؤسسات والشركات يلعب دوراً هاماً في المنظمات فهو بمثابة العمود الفقري للتنظيم وفعاليتها، ويشمل كل الإتصالات التي تتم في إطار القواعد التنظيمية .

من خلال هذا يمكن القول أن الإتصال التنظيمي يؤثر على العنصر البشري المحرك الأساسي لعمل المنظمات من خلال آراءهم الذي يتوقف عليه نجاح المؤسسات لذلك يجب دراسة دور الإتصال التنظيمي.

ولمحاولة فهم دور وفعالية الإتصال التنظيمي في تحسين مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الجامعية -محمد بوضياف- بالمسيلة من خلال معرفة إسهام الإتصال التنظيمي في حل المشكلات التي تواجه الموظفين وكذا معوقات الإتصال التي تؤثر بطريقة مباشرة أو غير مباشرة على أدائهم المهني .

ومن هنا تكمن مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي :

-هل يساهم الإتصال التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الجامعية؟

انطلاقاً من التساؤلات الفرعية الآتية :

✓ هل يساهم الإتصال التنظيمي في حل المشكلات الإدارية التي تواجه الموظفين؟

✓ هل تساهم تقنيات الإتصال الحديثة داخل المؤسسة في تحسين الأداء الوظيفي؟

✓ هل تؤثر معوقات الإتصال التنظيمي على فعالية الأداء الوظيفي للمؤسسة؟

فرضيات:

1_ يساهم الإتصال التنظيمي في حل المشكلات الإدارية التي تواجه الموظفين.

2_ تساهم تقنيات الإتصال الحديثة داخل المؤسسة في تحسين الاداء الوظيفي.

3_ تؤثر معوقات الإتصال التنظيمي على فعالية الاداء الوظيفي للمؤسسة.

أسباب اختيار الموضوع:

إن اختيار الإتصال التنظيمي كموضوع لدراستنا هو محاولة إيجاد العلاقة بينه وبين الأداء الوظيفي للعاملين داخل الجامعة كعنصر أساسي في تطور ورقي نشاطها من خلال أداء مورودها البشري وهناك جملة من الأسباب لاختيار هذه الدراسة تكمن في:

• أسباب موضوعية:

-حدائة الموضوع وقلة تناوله بالدراسة.

-الحاجة للقيام بمزيد من الدراسات في إطار الاتصالات في الوسط التنظيمي داخل الجامعة.

-الرغبة في إفادة وإثراء مكتبة الكلية على الأقل ببحث علمي.

-محاولة تشخيص وتحليل دور الإتصال التنظيمي داخل الجامعة، وعلاقته بتنمية وزيادة الأداء الوظيفي في المؤسسة الجامعية.

-التعرف على أشكال الإتصال التنظيمي داخل الإدارة الجامعية.

• أسباب ذاتية:

-رغبتنا في دراسة موضوع الاتصال تنظيمي.

-الرغبة في الاطلاع على دور الاتصال التنظيمي في جامعة مسيلة في تحسين الأداء الوظيفي.

-الرغبة في افادة البحث العلمي بدراسة حول الإتصال التنظيمي في جامعة المسيلة.

أهداف وأهمية الدراسة :

• أهداف الدراسة:

لكل دراسة أو بحث هدف أو مجموعة من الأهداف يسعى الباحث إلى تحقيقها وقد تم تحديد أهداف دراستنا جملة من النقاط التالية :

*الكشف عن المكان التي يحظى بها الإتصال التنظيمي داخل المؤسسة الجامعية .

*معرفة العلاقة بين الإتصال التنظيمي والأداء الوظيفي للعمال.

*التعرف على مدى إسهام الإتصال التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي لدى العمال .

*إثراء المكتبة الجامعية بدراسة ميدانية تتناول جانبا مهما في جوانب الإدارة .

• أهمية الدراسة :

إن أهمية أي بحث علمي يقوم فيها الباحث تتوقف على مدى قيمة الظاهرة محل الدراسة ومحتواها العلمي .

وتتمثل أهمية دراستنا في الكشف عن مدى فعالية الإتصال التنظيمي وعلاقته بتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة الجامعية، كما تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تساهم في إثراء المعلومات وزيادة المعارف المتعلقة بموضوع فعالية الإتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي.

نوع الدراسة ومنهجها:

- نوع الدراسة : دراستنا حول دور الإتصال التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي تتمثل في دراسة ميدانية في إدارة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة.
- اطار مكاني : يتمثل الاطار المكاني في إدارة جامعة المسيلة

منهج الدراسة:

المنهج العلمي هو مجموعة من القواعد العلمية و المنطقية بها يتمكن الباحث من تفكيك و ربط المعلومات بموضوعية، و نستكشف العلاقات بين المستقل منها و التابع و منه نستمد الطرق التي تنتهج من اجل تحقيق الاهداف العلمية.¹

و المنهج العلمي يرتبط بالموضوع و لا يحيد عنه لذا فالموضوع هو الذي يحدد المنهج المناسب للبحث فيه أو دراسته، و لهذا لا يمكن أن يكون المنهج سابقا على الموضوع فلولا الموضوع ما كان المنهج.¹

ولقد اعتمدنا على المنهج الوصفي و يعرف بأنه اسلوب من اساليب التحليل المركز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد او فترة زمنية معلومة، للحصول على نتائج علمية ثم تفسيرها بطريقة موضوعية، بما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة، كما يرى اخرون ان المنهج الوصفي عبارة عن طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة تصوير نتائج التي يتم التوصل اليها، على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها او هو وصف دقيق للظاهرة او موضوع محدد على صورة نوعية او كمية رقمية، فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة و يوضح خصائصها اما التعبير الكمي فيعطينا وصفا رقميا يوضح مقدار هذه الظاهرة او حجمها²

المنهج الوصفي التحليلي هو منهج يعتمد على جمع البيانات و الحقائق و تصنيفها و تبويبها بالاضافة الى تحليلها التحليل الكافي الدقيق المتعمق و يتضمن ايضا قدرا من التفسير لهذه النتائج بالاضافة الى استخدام اساليب القياس و التصنيف و التفسير بهدف استخراج استنتاجات ذات دلالة ثم الوصول الى تعميمات بشأن الظاهرة موضوع الدراسة³

¹ خطوات البحث العلمي من تحديد المشكلة الى تفسير النتيجة ، عقيل حسين عقيل ، دار ابن كثير ، دون بلد ، 2014 ، ط 1 ص 58
² البحث العلمي ، اساسياته النظرية و ممارساته العملية ، رجاء وحيد الدويدي ، دار الفكر المعاصر ، بيروت ، 2000 ، دون طبعة ، ص 158

³ اسس و مبادئ البحث العلمي ، فاطمة عوض صابر و ميرفت علي خفاجة ، مكتبتي مطبعة الاشعاع الفنية الاسكندرية ، 2002 ، طبعة اولى ص 87

ولقد استخدمناه في شرح دور الإتصال التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي لدى إدارة جامعة المسيلة. و تحليل و شرح و تفسير مدى فعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة الجامعية

مجتمع البحث وعينته:

مجتمع البحث:

يعرف مجتمع البحث بأنه مجموعة منتهية أو غير منتهية من العناصر المحددة مسبقا، و التي تركز عليها الملاحظات و هو مجموعة عناصر لها خاصية او عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الاخرى و التي يجرى عليها البحث او التقصي⁴

و يتمثل مجتمع البحث في عمال إدارة جامعة المسيلة لأنهم يمثلون مجتمع بحث قريب بالنسبة لنا كطلبة في جامعة المسيلة.

عينة البحث:

العينة هي مجموعة من العمليات التي تسمح بانتقاء مجموعة فرعية من مجتمع البحث بهدف تكوين عينة، و هي مجموعة من الوحدات المستخرجة من مجتمع بحثي واحد، و التي تتوفر على تلك المتغيرات التي يريد الباحث ان يدرسها و قد تضم العينة وحدة معاينة واحدة او كل وحدات المعاني⁵

و قد اعتمدنا في بحثنا على العينة القصدية و تعرف تحت أسماء متعددة منها العينة العرضية ، او العينة العمدية ، العينة النمطية ، و هي اسماء تشير كلها إلى العينة التي يقوم الباحث باختيار مفرداتها بطريقة تحكمية ، لا مجال فيها للصدفة ، بل يقوم هو شخصيا باقتناء المفردات الممثلة اكثر من غيرها لما يبحث عنه من المعلومات.⁶

⁴ منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية ، موريس انجرس ، ترجمة بوزيد صحراوي و اخرون ، دار القصبه للنشر ، الجزائر ، 2004 ، ص 298

⁵ العينة و المعاينة ، سعد الحاج بن جخدل ، دار البداية ناشرون و موزعون ، عمان ، 2019 ، ط1 ص 14

⁶ مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام و الاتصال ، احمد بن مرسللي ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2010 ، ط4 ص 197

أدوات جمع البيانات:

تتمثل أداة الدراسة في الاستبيان و هو : تلك الصحيفة الورقية و قد تكون الكترونية التي تحتوي على مجموعة من الاسئلة مرتبة وفق معيار محدد تبعاً للإشكالية البحث و نوع المعطيات المطلوبة و هي موجهة الى مجموعة من الافراد قصد مسألتهم في قضية من. القضايا مجتمعهم او سلوكهم ازائها او موقفهم اتجاهها⁷

•المحور الأول: مساهمة تقنيات الاتصال الحديثة في تحسين الاتصال الداخلي

1-هل تستخدم تكنولوجيا الاتصال الحديثة في الاتصال الداخلي في المؤسسة:

- نعم
- لا

2 ماهي تكنولوجيا التي تستخدم في إدارة المؤسسة:

- حساب ثابت
- حاسب محمول
- هاتف نقال
- الانترنت

3-هل تقوم الادارة بإيصال المعلومات و القرارات الى كل المستويات:

- دائما
- غالبا
- احيانا
- ابدا

4-هل تصل الرسائل و القرارات في وقت صدورها بسرعة:

- دائما
- غالبا

⁷ منهاج و تقنيات البحث في الدراسات الاعلامية و الاتصالية , يوسف تمار , ديوان المطبوعات الجامعية , الجزائر , 2017 , دون طبعة , ص 110

- احيانا
- ابدا

5-كيف تنتقل اليكم القرارات الصادرة عن الإدارة:

- تقارير و منشورات
- وسائل شفوية
- طريقة اخرى اذكرها

6-هل المعلومات التي تصلكم واضحة:

- نعم
- لا

7-ماهي الوسيلة التي تستخدمونها في الاتصال برؤسائكم:

- الهاتف
- مقابلة شخصية
- تقارير

8-ماهي الوسيلة التي يستخدمها رؤسائكم في تواصل مع العمال:

- خطاب شفهي
- اجتماعات
- تعليمات و اعلانات

•المحور الثاني: تأثير معوقات الإتصال التنظيمي على فعالية الأداء الوظيفي

1-هل مناخ العمل يؤهلك للعمل بكفاءة و فاعلية:

- نعم
- لا

_ اذا كانت الاجابة لا أذكر السبب:

- صعوبة الاتصال بزملاء
- نزاعات بين عمال
- سبب آخر اذكره

2- ماهي المعوقات التي تعرقل الأداء الوظيفي للمؤسسة:

- نقص خبرة و مهارة موظفين.
- نقص التنسيق بين العمال.
- اخرى

3- هل تؤثر معوقات الاتصال التنظيمي على ادائك للعمل:

- نعم
- لا

4- هل تتعرض لمعوقات الاتصال التنظيمي اثناء ممارستك للعمل:

- ائما
- غالبا
- احيانا
- ابدا

الدراسات السابقة:

دور الاتصال التنظيمي في تفعيل الاداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية

دراسة ميدانية بالوحدة العملية لاتصالات الجزائر ام بواقي من اعداد نجعوم رزيقة و العمري سميرة شهادة
 ماستر اتصال و علاقات عامه جامعة ام بواقي 2014/2015

دراسة أهمية الإتصال التنظيمي بالمؤسسة الإقتصادية

الجزائرية ودوره في تفعيل الأداء الوظيفي من خلال طرح التساؤل الرئيسي الآتي: ما هو دور الإتصال
 التنظيمي في تفعيل الأداء الوظيفي في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية؟

تنطوي تحته تساؤلات فرعية جاءت على النحو التالي:

- ما هو نوع الإتصال السائد في مؤسسة البحث؟
- هل توجد علاقة بين نمط الإتصال التنظيمي السائد في مؤسسة البحث والأداء الوظيفي للعمال؟
- ما معوقات الإتصال التنظيمي التي تخفض مستوى الأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة؟
- ما مدى إسهام الإتصال التنظيمي في زيادة فعالية الأداء الوظيفي في المؤسسة محل البحث؟

2- منهج الدراسة :

اعتمدنا المنهج الوصفي: " هو الأكثر كفاءة في الكشف عن حقيقة الظاهرة وإبراز خصائصها، في حين اراد الباحث

أن يدرس ظاهرة ما فإن أول خطوة يقوم بها هي وصف الظاهرة التي يريد دراستها وجمع معطيات ومعلومات دقيقة عنها، فالمنهج الوصفي يقوم بدراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، ووصفها وصفا دقيقا، والتعبير عنها تعبيراً كفيماً أو تعبيراً كميًا"

3- عينة الدراسة :

نظرا لكبر حجم مجتمع الدراسة الكلي الذي تمثل في 300 موظف بالوحدة العملية لاتصالات الجزائر بأم البواقي ، أخذنا نصف عدد مفردات المجتمع كعينة للدراسة والذي تمثل في 150 مفردة من أصل (300 مفردة) وكانت العينة قد أختيرت بطريقة عشوائية، حيث تعذر لنا إختيارها بطريقة قسدية منتظمة والسبب في ذلك هو ر فض مدير الوحدة اطلعنا بعد العمال في كل مصلحة.

4- اداة الدراسة :

اعتمدنا في دراستنا على أداة استمارة الاستبيان كأداة من أدوات البحث العلمي لجمع المعلومات، وهي أنسب وسيلة تلائم هذا النوع من الدراسات

وقد اعتمدنا في توزيعنا للاستمارة على أسلوب التوزيع باليد، واسترجاعها باليد كذلك، وقد بلغ عدد الاستثمارات الموزعة 100 استمارة ثم استرجعناها بالكامل، وقد احتوى الاستبيان على 46 سؤالاً، موجهاً إلى عينة الدراسة ثم تقسيمها "إلى أربعة محاور وهي:

المحور الأول: يضم 9 أسئلة والهدف من تلك الأسئلة هو الإجابة عن التساؤل التالي: ما نوع

الاتصال السائد في المؤسسة الاقتصادية بالوحدة العملية لاتصالات الجزائر بأبم البواقي؟

المحور الثاني: تضمن 13 سؤالاً والهدف من تلك الأسئلة هو الإجابة عن التساؤل التالي:

هل توجد علاقة بين نمط الاتصال التنظيمي السائد في مؤسسة البحث والأداء الوظيفي للعمال؟

المحور الثالث: ضم 10 أسئلة تهدف إلى الإجابة عن السؤال: ما معوقات الاتصال التنظيمي

التي تخفض مستوى الأداء الوظيفي لدى عمال المؤسسة؟

المحور الرابع: ضم 10 أسئلة الهدف منها هو الإجابة عن التساؤل التالي: ما مدى إسهام

الاتصال التنظيمي في زيادة فعالية الأداء الوظيفي.

الدراسة الثانية: الإتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي

بالمؤسسة الصناعية الجزائرية

- دراسة ميدانية بملبنة حليب بلادي ببوسعادة - من اعداد بوغراب حدة شهادة ماستر في علم الاجتماع
تنظيم و عمل جامعة المسيلة 2013/2014

إشكالية الدراسة :

ان محاولة معرفة العلاقة القائمة بين الإتصال التنظيمي والأداء الوظيفي محور دراستنا هذه التي
نقف فيها على واقع الإتصالات التنظيمية وذلك من خلال معرفة إسهام الإتصال التنظيمي في حل
مشكلات الأداء التي تواجه العمال اكتشاف أو الوقوف على معوقات الإتصال التي تؤثر بصفة مباشرة أو
غير مباشرة على أدائهم على اعتبار أهمية هذا الأخير في رسم حاضر ومستقبل المؤسسة من خلال
تقدمها ونموها وتحقيق أهدافها والذي يعطي لها الدفع في الحفاظ على بقائها ورفيها .
ومن هنا تمكن مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي : هل هناك علاقة بين الإتصال التنظيمي والأداء
الوظيفي للعمال داخل المؤسسة ؟

وانطلاقا من التساؤل الرئيسي تدرج مجموعة من التساؤلات الفرعية وهي :

- 1- هل هناك علاقة بين الإتصال النازل والأداء الوظيفي للعمال داخل المؤسسة؟
 - 2 - هل هناك علاقة بين الإتصال الصاعد والأداء الوظيفي للعمال داخل المؤسسة ؟
 - 3- هل تساهم وسائل الإتصال الفعالة في زيادة الأداء الوظيفي لدى العمال داخل المؤسسة
- 2- منهج دراسة :

المنهج المستخدم في الدراسة هو منهج المسح الاجتماعي الذي يعرف على أنه " طريقة لجمع الحقائق من الناس الذين يعيشون في منطقة جغرافية وثقافية وإدارية معينة ، وتتضمن
المادة المجمع عن طريق منهج المسح الاجتماعي بتطور الإحصاء

3- اداة جمع البيانات :

اعتمدنا على الاستمارة إذ تعتبر من أنسب الوسائل المستعملة وأكثرها شيوعا في الحصول على البيانات وتعرف الاستمارة على أنها " نموذج يحتوي على مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف أو اتجاه الجانب الميداني لدراسة :

الجانب الميداني فقد تم اختيار ملبنة حليب بلادي باعتبارها إحدى المؤسسات الصناعية كجانب ميداني فالنسبة لمجتمع الدراسة وتماشيا مع مقتضيات موضوع الدراسة ، ونظرا لصغر مجتمع الدراسة الذي يضم 40 عاملا داخل ملبنة حليب بلادي ، فقد تم الاعتماد على طريقة المسح الشامل لجميع أفراد المجتمع أي تم توزيع الاستمارات على جميع العمال داخل المؤسسة.

الدراسة الثالثة:

دراسة ميدانية بالمركز الجامعي احمد زبانه غليزان من اعداد طالب بلغوتي محمد مذكرة ماستر علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال تنظيمي جامعة مستغانم 2018/2019 اشكالية دراسة :

لمحاولة فهم دور و فعالية الاتصال التنظيمي في تحسين مستوى الاداء الوظيفي لدى موظفي المركز الجامعي - أحمد زبانه -

بغلي الاتصال التنظيمي و تحسين الاداء الوظيفي في المؤسسة الجامعية زان من خلال معرفة اسهام الاتصال التنظيمي في حل المشكلات التي تواجه الموظفين و كذا معوقات الاتصال التي تؤثر بطريقة مباشرة او غير مباشرة على أدائهم المهني .

و من هنا تكمن مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي :

هل يساهم الاتصال التنظيمي في تحسين الاداء الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الجامعية بالمركز الجامعي بغيليزان ؟

انطلاقا من التساؤلات الفرعية الآتية :

المنهج المناسب لهذه الدراسة هو منهج دراسة حالة ، وقد تم اختياري لهذا المنهج دون غيره لأنه يتناسب مع موضوع الدراس

الاتصال التنظيمي و تحسين الأداء الوظيفي، اذ يتعلق الأمر بدراسة حالة عن مؤسسة المركز الجامعي بغيليزان

4- اداة جمع البيانات :

دراستي هذه اعتمدت على أدوات جمع

البيانات الضرورية وهي :

_ الاستبيان:

فالاستمارة يقوم من خلالها المبحوث بالإجابة على الأسئلة الموجهة إليه والتي قمت بصياغتها بعد قيامي بالدراسة

الاستطلاعية و التي مكنتني من التعرف على مختلف المصالح و الاقسام و الفروع الموجودة في المؤسسة

_ الملاحظة

الملاحظة أو المشاهدة الحسية صالحة لإدراك و فهم الظواهر و بذلك فهي تعتبر من الوسائل الهامة لجمع البيانات الاجتماعية

الوصفية لأن الباحث عندما يصف الظاهرة الاجتماعية وصفا دقيقا يترتب عليه الإلمام بمختلف جوانبها

5- عينة الدراسة :

تتطلب اختيار العينة العشوائية

الطبقية وهي نوع من العينات الاحتمالية

كما أن العينة العشوائية الطبقية هي الأنسب لتحقيق أهداف الدراسة.

تحديد المصطلحات:

الإتصال لغة :

ولأهمية الإتصال يجدر بنا أن نحدد مصطلحه لغويا ومعرفيا ونتمكن من إدراك أبعاده المعرفية والحضارية ،فهو مشتق من الكلمة اللاتينية (COMMUNIS)، والتي تعني في الفرنسية (COMMUN)، ومعناها عام أو مشترك أو اشتراك ،ومن مادته انبثق مصطلح (COMMUNIS) الذي يفيد معاني نشر وبلغ وأعلم وأعلن وفهم ونقل ،وهو في الإنجليزية (COMMON) أي مشترك أو اشتراك.⁸

الإتصال اصطلاحا :

تبين من المعنى اللغوي أن الإتصال هو الالتقاء والاحتكاك والتماس والاشتراك ،وقد وردت لدى الدارسين تعاريف متعددة للإتصال يتفق معظمها حول المعنى الدقيق للعملية الاتصالية وتقدم في مجملها تصورا مشتركا لمصطلح الإتصال من جهة ،ولمصطلح العملية الاتصالية من جهة ثانية .وأشهر هذه التعاريف ما يلي:

فقد عرفه (هوفلاند) بقوله :((إن الإتصال هو العملية التي ينقل بمقتضاها الفرد القائم بالاتصال منبهات))، ويوافقه في ذلك كل من (ريد فايلد) الذي يرى بأن الإتصال هو المجال المتسع لتبادل الحقائق والخبرات والآراء والمعلومات بين أفراد المجتمع الإنساني.⁹

التعريف الاجرائي: هو تبادل المعلومات ونقل المعاني وهو جوهر النظام الاجتماعي أو المنظمة وهو جزء المتمم لكل وظيفة.

⁸ مدخل الى علوم الاعلام و الاتصال , احمد عيسوي , دار الكتاب الحديث , القاهرة , 2014 , دون طبعة , ص 17
⁹ جيهان احمد رشني، الأسس العلمية لنظريات الإعلام، دار الفكر العربي، القاهرة، دون طبعة، 1975، ص41.

تعريف الإتصال التنظيمي:

عرفه محمد فهمي العطروري " هو عملية يتم عن طريقها إيصال معلومات من أي نوع ومن أي عضو في الهيكل التنظيمي للمنشأة إلى عضو آخر قصد إحداث التغيير فهو أداة أولية من أدوات التأثير على الأفراد ووسيلة فعالة لإحداث التغيير في سلوكياتهم.

وايضا عرفه محمد علي "إن الإتصال التنظيمي يساعد المنشأة على بلوغ أهدافها المسطرة، فالفاعل في المنظمة يعتمد على الإتصال طالما أنه أداة نقل المعلومات، الوقائع، والأفكار من شخص لآخر ومن مستوى لآخر داخلها وهذا بدوره يمكنه من تحقيق الأهداف التنظيمية "

يقصد به تلك الوسائل التي تستخدمها الإدارة أو المديرون أو الأفراد العاملي بالإدارة لتوفير معلومات للأطراف الأخرى.¹⁰

التعريف الاجرائي:

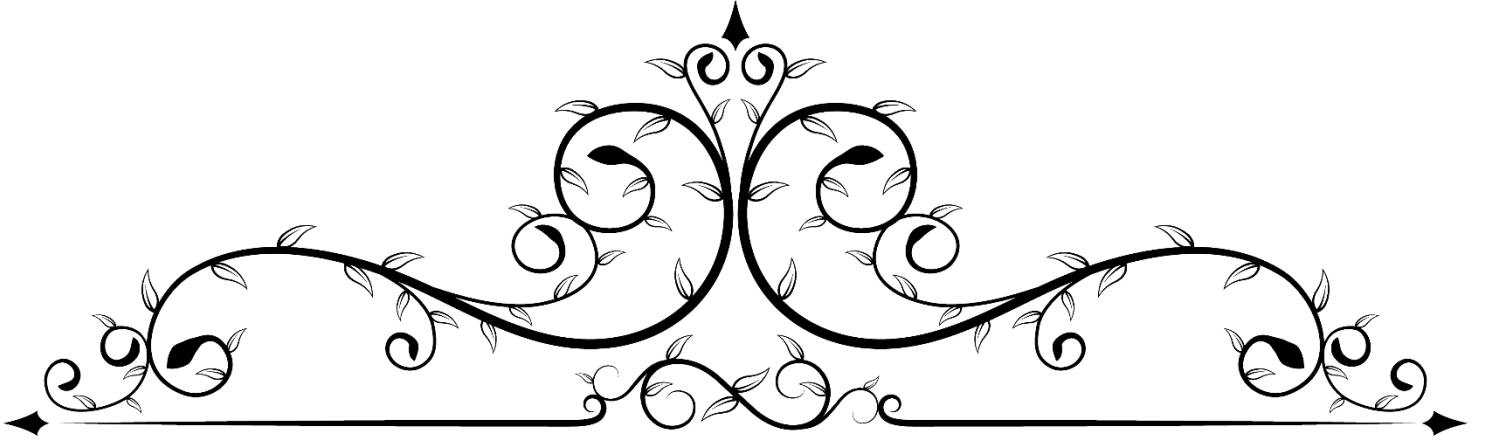
هو عملية اجتماعية إدارية ونفسية داخل المنظمة، تساهم في نقل وتحويل الآراء والأفكار عبر القنوات الرسمية مستهدفة خلق التماسك بين الوحدات ومكونات البناء التنظيمي.

تعريف الأداء الوظيفي:

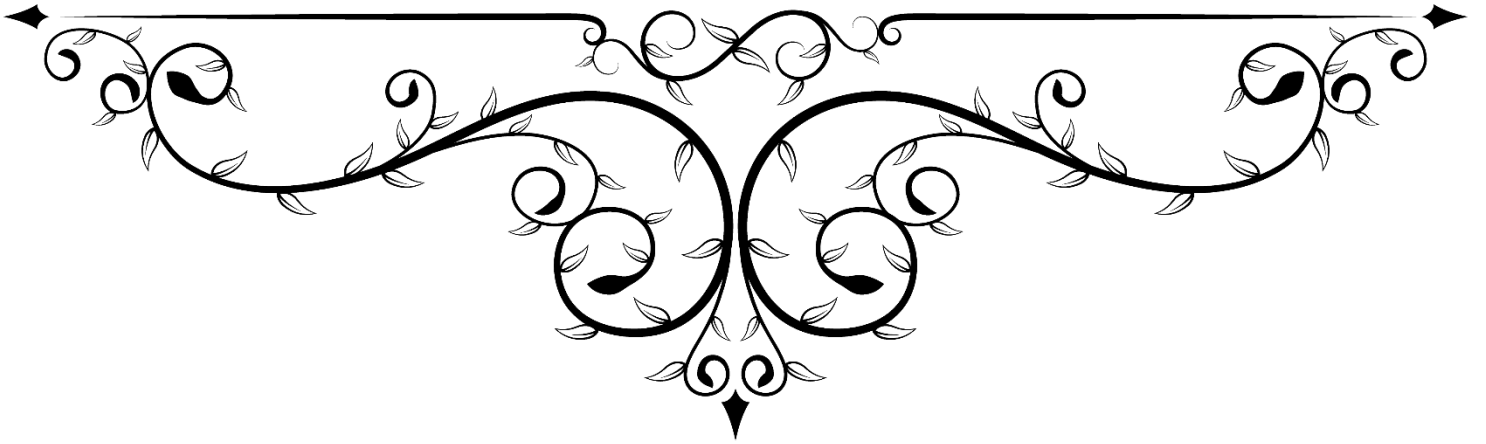
هو عبارة عن غاية أو هدف يراد الوصول إليه، كما أنه مجموعة من انماط السلوك الأدائي ذات العلاقة المعبرة عن قيام الموظف بأداء مهامهم وتحمل مسؤولياتهم.¹¹

¹⁰ بلغوثي محمد، الاتصال التنظيمي وتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة الجامعية، دراسة ميدانية بالمركز الجامعي أحمد زبانة، غيليزان، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، 2018/2109، ص 24.

¹¹ د. حسين محمد الحراشنة، إدارة الجودة الشاملة والاداء الوظيفي، دار جليس الزمان، شارع الملكة رانيا مقابل كلية الزراعة، 2012، ص 95



فهرس الموضوعات



أ	مقدمة
3	الفصل الأول: الإطار المنهجي.....
3	الإشكالية:.....
3	فرضيات:
4	أسباب اختيار الموضوع:.....
4	•أسباب موضوعية:.....
5	أهداف وأهمية الدراسة :
6	نوع الدراسة ومنهجها:.....
6	منهج الدراسة:.....
7	مجتمع البحث وعينته:.....
8	أدوات جمع البيانات:.....
10	الدراسات السابقة:.....
16	تحديد المصطلحات:.....
17	تعريف الإتصال التنظيمي:.....