

جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الإنسانية



مذكرة ماستر

الشعبة: علوم الإعلام والاتصال
التخصص: اتصال وعلاقات عامة

إعداد الطالبين

جهرة رشيدة

ججيش حورية

نُوقشت وأُجيزت يوم: 2024/06/11

الثقافة الاتصالية وعلاقتها بتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات
الجامعية (دراسة على عينة من أساتذة كلية العلوم الإنسانية)

لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة بسكرة	أستاذة مساعدة أ	أمال رحماني
مناقشا	جامعة بسكرة	أستاذ محاضر أ	طه محمد فريجة
مشرفا ومقررا	جامعة بسكرة	أستاذة مساعدة أ	نهلة حفيظي

السنة الجامعية: 2023/2024

شكر وعرّفان :

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد خاتم الأنبياء والمرسلين.

حمدي وثنائي وأخيرا لله عز وجل نشكره على نعمة التي لا تعد ولا تحصى ومنه توفيقه تعالى على إتمام هذا العمل ويشرفنا أن نتقدم بجزيل الشكر وخالص العرفان إلى الأستاذة حفيظي نهلة من خلال دعمها وتوجيهاتها ونصائحها القيمة، كما أتوجه بكلمة الشكر إلى كل الذين ساهموا عن قريب أو بعيد في انجاز هذا العمل و أنص بالذكر جميع زملائي طلبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

إهداء:

الحمد لله وكفى والصلاة والسلام على الحبيب المصطفى وأهله ومن وفي

الحمد لله الذي وفقنا لهذا ولم نكن لنصل إليه لولا فضل الله علينا. من دواعي
الفجر والاعتزاز أن اهدي ثمرة عملي هذا إلى من أفضلهما على نفسي فلقد
ضحت في سبيل إسعادي على الدوام (أمي الحبيبة) إلى من علمني العطاء بدون
انتظار إلى من أحمل اسمه بافتخار (أبي الغالي) إلى أعز ما أملك (إخوتي
أدامهم الله)، إلى صديقاتي وجميع من وقفوا إلى جانبي وساعدوني بكل ما
يملكون.

الملخص

الملخص:

موضوع دراستنا هو الثقافة الاتصالية وعلاقتها بتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الجامعية، دراسة على عينة من أساتذة كلية العلوم الإنسانية ضمن الإشكالية: ما علاقة الثقافة الاتصالية بتحسين الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة الجامعية؟ وتدرج عنه عدة أسئلة فرعية تتمثل في:

- ماهي أبرز مؤشرات الثقافة الاتصالية في المؤسسة الجامعية؟
- ماهي أبرز مهارات الاتصال المساهمة في تحسين الأداء الوظيفي؟
- ماهي أبرز المعوقات التي يمكن أن تؤثر على تجسيد الثقافة الاتصالية في المؤسسة الجامعية؟

أهداف الدراسة: تسعى إلى تحقيق مجموعة من الأهداف هي:

- معرفة أبرز مؤشرات الثقافة الاتصالية في المؤسسة الجامعية.
- معرفة أبرز مهارات الاتصال المساهمة في تحسين الأداء الوظيفي.
- المعوقات التي يمكن أن تؤثر على تجسيد الثقافة الاتصالية في المؤسسة الجامعية.

ومن الإجابة على الإشكالية والتساؤلات الفرعية استخدمنا المنهج المسحي في جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها وقمنا باختيار العينة القصدية المكونة من 30 مفردة من الأساتذة محاولين أن تكون معبرة عن المجتمع الأصلي للدراسة، وفيما يخص جمع البيانات اعتمدنا على استمارة استبيان تم توزيعها على أساتذة الاعلام والاتصال والتاريخ والمكتبات.

وتتمثل أهم نتائج الدراسة فيما يلي:

- أبرز مؤشرات الثقافة الاتصالية في الجامعة.
- مهارات الاتصال الأساسية المساهمة في تحسين الأداء الوظيفي.
- أسلوب الاتصال الأكثر نجاحاً هو الاتصال الرسمي.

Summary:

The subject of our study is communication culture and its relationship to improving job performance in university institutions, a study on a sample of professors from the College of Humanities that includes the problem:

What is the relationship of communication culture to improving the job performance of employees in a university institution?

It includes several sub-questions, including:

- What are the most prominent indicators of communication culture in the university institution?
- What are the most important communication skills that contribute to improving job performance?
- What are the most prominent obstacles that can affect the embodiment of communication culture in the university institution?

Objectives of the study: It seeks to achieve a set of objectives:

- Knowing the most prominent indicators of communication culture in the university institution.
- Knowledge of the most important communication skills that contribute to improving job performance.

Obstacles that could affect the embodiment of communication culture in the university institution.

To answer the problem and sub-questions, we used the survey method in collecting, analyzing, and interpreting data. We selected a purposive sample consisting of 30 professors, trying to be representative of the original community of the study. With regard to collecting data, we relied on a questionnaire that was distributed to professors of media, communication, history, and libraries.

The most important results of the study are as follows:

- The most prominent indicators of communication culture at the university.
- Basic communication skills that contribute to improving job performance.
- The most successful communication method is formal communication.

فهرس

المحتويات

فهرس المحتويات:

الصفحة	العنوان
	الشكر والعرفان
	الإهداء
	ملخص
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
أ-ب	مقدمة
	الإطار المنهجي
3	1-الإشكالية
4	2-أسباب اختيار الموضوع
5	3-أهداف الدراسة
5	4-أهمية الدراسة
6	5-المفاهيم الإجرائية والاصطلاحية للدراسة
9-7	6-الدراسات السابقة
10-9	7-المنهج المستخدم
13-11	8-أدوات جمع المعلومات
15-14	9-مجتمع البحث وعينة الدراسة

	الإطار النظري
	الفصل الأول الثقافة الاتصالية في المؤسسة
17	المبحث الأول ماهية الاتصال وأساسياته
17	المطلب الأول مفهوم الاتصال
18	المطلب الثاني أهمية وأهداف الاتصال في المؤسسة
21-19	المطلب الثالث أساليب الاتصال وأنواعه
24-22	المطلب الرابع معيقات الاتصال في المؤسسة
25	المبحث الثاني ماهية الثقافة الاتصالية
26	المطلب الأول الثقافة الاتصالية
27	المطلب الثاني مؤشرات الثقافة الاتصالية
27	المطلب الثالث خطوات تشكيل الثقافة الاتصالية
28	المطلب الرابع مميزات وخصائص الثقافة الاتصالية
29	الخلاصة
	الفصل الثاني الأداء الوظيفي
30	المبحث الأول ماهية الأداء الوظيفي
30	المطلب الأول مفهوم الأداء الوظيفي
31	المطلب الثاني عناصر ومكونات الأداء الوظيفي
32	المطلب الثالث أهمية الأداء الوظيفي

33	المطلب الرابع أنواع الأداء الوظيفي
35	المبحث الثاني أساسيات الأداء الوظيفي
35	المطلب الأول العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي
36	المطلب الثاني محددات الأداء الوظيفي
36	المطلب الثالث معيقات الأداء الوظيفي
40-39	المطلب الرابع الثقافة الاتصالية وعلاقتها بالأداء الوظيفي
41	الخلاصة
	الإطار التطبيقي
	الفصل الثالث: الإطار التطبيقي
43	المبحث الأول نبذة عن جامعة محمد خيضر بسكرة
43	المطلب الأول التعريف بالجامعة
43	المطلب الثاني أهداف الجامعة
43	المطلب الثالث مهام الجامعة
44	المبحث الثاني الجداول الإحصائية
44	المطلب الأول الجداول الإحصائية البسيطة
55	المطلب الثاني الجداول الإحصائية المركبة
85	نتائج العامة للدراسة
87	التوصيات

فهرس المحتويات:

ج	خاتمة
92-89	قائمة المراجع
	الملاحق

فهرس الجد اول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	جدول رقم 01 يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس	44
02	جدول رقم 02 يوضح المبحوثين حسب الدرجة العلمية	45
03	جدول رقم 03 يوضح توزيع المبحوثين حسب التخصص	47
04	الجدول رقم 04 يوضح المبحوثين حسب الخبرة المهنية في الجامعة	47
05	جدول رقم 05 إجابة المبحوثين على ما تتجسد الثقافة الاتصالية في المؤسسة الجامعية	48
06	الجدول رقم 06 يوضح آراء أفراد العينة حول أبرز المؤشرات المجسدة للثقافة الاتصالية	49
07	الجدول رقم 07 يوضح علاقة المتغيرات الدراسة لمدى مساعدة مؤشرات الثقافة الاتصالية من تحسين أداء الوظيفي	50
08	الجدول رقم 09 يوضح الجدول علاقة متغيرات الدراسة حول مؤشرات الثقافة الاتصالية تساعد الأستاذ على تجسيد أفكاره وتطبيقها على الواقع	51
09	الجدول رقم 10 يوضح علاقة متغيرات الدراسة بإجابة المبحوثين على مهارات الاتصال لدى الأستاذ الجامعي تساعد في تطوير مهاراته التعليمية	62
10	الجدول رقم 11 يوضح مساهمة مهارات الاتصال لدى الأساتذة الجامعيين في تطوير مهاراته التعليمية	50
11	الجدول رقم 12 يوضح علاقة متغيرات الدراسة بإجابة المبحوثين على مهارات الاتصال تحسن من الأداء الوظيفي	56
12	الجدول رقم 13 يوضح مهارات الاتصال الأكثر فعالية في تحسين الأداء الوظيفي	61
13	الجدول رقم 14 يوضح علاقة متغيرات الدراسة بمهارات الاتصال الثانوية وضرورته لتحسين الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي	67
14	الجدول رقم 15 يوضح مهارات الاتصال الثانوية الضرورية لتحسين الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي	52

70	الجدول رقم 16 يوضح الجدول علاقة متغيرات الدراسة في البيئة الجامعية المساعدة على تطوير مهارات الاتصال لدى الأستاذ الجامعي ما ينعكس إيجابا على أدائه	15
53	الجدول رقم 17 يوضح علاقة متغيرات الدراسة حول الأساليب الاتصالية الأكثر فعالية داخل الجامعة في تحسين الأداء الوظيفي	16
73	الجدول رقم 19 يوضح الجدول علاقة متغيرات الدراسة إمكانية توفير الجامعة على الأساليب الاتصالية	17
75	الجدول رقم 20 يوضح الجدول علاقة متغيرات الدراسة حول الاجتماعات البيداغوجية على الوسائط الاتصالية في عمليات التواصل مع الطلبة التي تعمل على تحسين الأداء الوظيفي	18
78	الجدول رقم 21 يوضح الجدول علاقة متغيرات الدراسة استخدام الأساتذة لمنصات التعليم الرقمي التي تعمل على تعزيز قدرته على إيصال المعلومات	19
54	الجدول رقم 23 يوضح المعوقات النفسية المؤثرة في تجسيد الثقافة الاتصالية	20
55	الجدول رقم 25 يوضح آراء أفراد العينة أبرز المعوقات المعرفية المؤثرة على الثقافة الاتصالية	21
80	جدول رقم 26 يوضح الجدول علاقة متغيرات الدراسة حول ضعف المهارات الاتصالية لأستاذ	22
82	جدول رقم 27 يوضح الجدول علاقة متغيرات الدراسة حول توفير الوسائل التكنولوجية المؤثرة على تجسيد الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة الجامعية	23

فهرس الأشكال

فهرس الأشكال:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	شكل 01 يوضح دائرة نسبية حسب متغير الجنس	45
02	شكل 02 يوضح دائرة نسبية حسب متغير الدرجة العلمية	46

مقدمة

يقوم المجتمع الإنساني بوجود نظام اتصالي الذي يعد شرطاً أساسياً من شروط عملية التواصل البشري، حيث يثبت ذلك من خلال تاريخ البشرية عبر المراحل التاريخية من عصر لغة الإشارات كالنقش على الحجر إلى عصر الأقمار الصناعية الذي جعل العالم قرية صغيرة كما قال مارشال ماكلوهان، فهو وسيلة لخلق حركية وديناميكية للجماعات، وعلى اعتبار المؤسسة مجموعة من الأفراد تتفاعل و تتواصل فيما بينها لتحقيق أهداف المؤسسة، حيث تعمل هذه الأخيرة على تنظيم العلاقات وتقسيم الأدوار بين أفرادها وهذا لا يتم إلا من خلال عنصر هام ألا وهو الاتصال.

فالمؤسسات الجامعية تستخدم عملية الاتصال بصفة دائمة لأجل تحقيق ثقافة اتصالية لضمان نجاح وتطور المؤسسة، لأن الثقافة الاتصالية هي مجموع السلوكيات الرسمية وغير رسمية المتبناة من طرف أفراد المؤسسة، والتي تسعى إلى نقل قيم المؤسسة بين العمال والاتفاق حول طريقة العمل، باعتبارها عنصر أساسي يشترط فهم أبعاده، والوسط البيئي الذي تعيش فيه المنظمات بالتالي يجب تقويتها وتعزيزها وذلك عن طريق إنشاء نظام اتصالي قوي داخل المنظمة.

حيث نجد المؤسسة الجامعية كغيرها من المؤسسات تسعى لتحسين أدائها الوظيفي من خلال تطبيق الأنظمة الاتصالية المبرمجة، ليعمل الاتصال على نقل المعلومات والأفكار الضرورية في عملهم، كما يضمن التنسيق والانجاز والرضا عن العمل المقدم وتحسين وتوطيد العلاقات بين العاملين.

ومن هذا المنطلق تحاول دراستنا إبراز علاقة الثقافة الاتصالية بتحسين الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة الجامعية، مقسمة إلى قسمين:

- حيث احتوى الإطار المنهجي على إطار الدراسة ومنهجيتها وعلى الإشكالية التي انتهت بتساؤل رئيسي.
- في حين أن الفصل الأول بعنوان الثقافة الاتصالية في المؤسسة الذي ضم مبحثين، جاء أولها تحت عنوان: ماهية الاتصال وأساسياته، أما المبحث الثاني بعنوان: ماهية الثقافة الاتصالية.
- أما الفصل الثاني بعنوان: الأداء الوظيفي، مقسم الى مبحثين، كان عنوان المبحث الأول: ماهية الأداء الوظيفي، وأما عنوان المبحث الثاني بعنوان أساسيات الأداء الوظيفي.
- أما الإطار التطبيقي فاشتمل على نتائج الدراسة الميدانية وذلك من خلال تحليل الجداول الإحصائية، وانتهت بمجموعة من الاستنتاجات وخاتمة وتوصيات يمكن أن يكون بداية لموضوع آخر.

الإطار المنهجي

1. الإشكالية.
2. أسباب اختيار الموضوع.
3. أهداف الدراسة.
4. أهمية الدراسة.
5. المفاهيم الإجرائية والاصطلاحية للدراسة.
6. الدراسات السابقة.
7. المنهج المستخدم.
8. أدوات جمع المعلومات.
9. مجتمع البحث وعينة الدراسة.

1. الإشكالية:

مع التطور الحالي في المؤسسات والتحديات التي تتعرض لها في ظل زيادة المنافسة عليها جعلها تهتم أكثر بالعنصر البشري وتركز على تطوير إمكاناتها الإنتاجية وقدراتها الخدمائية وذلك لتحقيق أهدافها بالشكل المطلوب للمحافظة على صورتها الايجابية لدى الجماهير وتخطيط لمستقبل المؤسسة وتنميتها من حيث تطوير وسائل الاتصال وأشكال التواصل بهدف تفعيل ثقافة اتصالية تنظيمية لكي تتم هذه العملية بالشكل الصحيح عبر عملية اتصال بين مختلف هياكل إدارة المنظمة التي تستدعي إتباع طرق أساليب مختلفة في داخلها بين جماهيرها الداخلية والخارجية.

إضافة إلى ذلك الاتصال بعد من أهم المفاهيم التي تستخدم في مختلف مجالات الحياة وعلى اعتبار المؤسسة مجموعة أفراد متفاعل ومتواصل فيها بينما لتحقيق أهداف مشتركة ومسيطرة من طرف المؤسسة حيث أنه في المستويات الإدارية اليوم تتم عملية الاتصال بسلاسة مستمرة مما يتطلب تجسيد ثقافة اتصالية عالية، فهي أحد أهم الجوانب المسيرة لشؤون المنظمات الحديثة، ما يسمح بالتعرف على الجو الداخلي للعمل وتحسين أنماط سلوك عمال المؤسسة مما ينعكس ايجابيا على سيرورة العمل بشكل أفضل وأكثر فاعلية. فالثقافة الاتصالية كمنهج وممارسة تعمل على التأثير في أداء المنظمات وتفوقها وتميزها عن غيرها وذلك لبناء شخصية المنظمة ووضع نظام اتصالات قوي داخل المؤسسة.

ومن المؤكد أن وجود الاتصال داخل المنظمات يخلق جوا من التعاون بين الموظفين، مما يسهل عملية تبادل المعلومات والآراء والمعتقدات ليحفز العاملين على انجاز مهامهم بشكل عملي لذلك الاتصال مهم في المؤسسة لكونه يدفع على الإبداع بشكل قوي ورفع الكفاءات العمل وتقاسم المعلومات. إن عدم الحصول على نمط اتصالي ملائم يتماشى مع طبيعة العمل يؤثر على مردودية العمل، لذلك الاتصال يجنب المشاكل بين العمال وبين القائد والموظفين وينمي الانتماء للمؤسسة ويحسن الصورة الذهنية لعمال المؤسسة وإدارتها وتحقيق درجة عالية من فعالية التنظيم.

لقد اثبت العديد من الدراسات من أهمية وفاعلية الثقافة الاتصالية في تسيير مصالح المنظمة وتأثيرها على أداء العامل ونجاحه فهي تساعد العامل العمل بكل ما يملكه من إمكانيات لتحقيق الأهداف المرسومة للمنظمة الثقافة الاتصالية الناجحة، لترجع من خلال العلاقة الوطيدة بين الموظف ومنظمتة ومنه نسلط الضوء في دراستنا عن الثقافة الاتصالية في عملية الارتقاء بالأداء الوظيفي في المؤسسة الجامعية ومنه نطرح التساؤل الإشكالية: التساؤل الرئيسي التالي:

ما علاقة الثقافة الاتصالية بتحسين الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة الجامعية؟

التساؤلات الفرعية:

في ضوء الإشكالية المطروحة نبرز مجموعة من التساؤلات يحاول طيها بهدف الإلمام بكل جوانب الدراسة والوصول إلى نتائج يمكن اعتمادها وتعميمها قدر الإمكان والأسئلة هي:

- ماهي ابرز مؤشرات الثقافة الاتصالية في الجامعة؟
- ماهي ابرز مهارات الاتصال المساهمة بتحسين الأداء الوظيفي؟
- ماهي أساليب الاتصال الأكثر نجاعة في تحسين الأداء؟
- ماهي المعوقات التي يمكن أن تؤثر على تجسيد الثقافة الاتصالية في المؤسسة الجامعية؟

2. أسباب اختيار الموضوع:

لابد لاي باحث هو اختيار موضوع يصلح لدراسة ونبع عن اختيار هذا الموضوع عدة أسباب منها:

1.2. أسباب ذاتية:

من الأسباب الذاتية في اختيار هذا الموضوع ميولنا للثقافة الاتصالية ومعرفة تأثيرها على الأداء الوظيفي ورغبنا منا كباحثين في تجسيدها قالبا منهجي ودراسته دراسة تعمقية بطرح جديد للمتغيرات وأيضا ارتباط موضوع دراستنا بمجال التخصص اتصال وعلاقات عامة ليصبح هذا الموضوع إثراء جديدا للتخصص.

الرغبة منا في معرفة الثقافة الاتصالية داخل الجامعة لكون الجامعة مصدرا حيويا كمؤسسة تمارس الاتصال بجميع المهارات والوسائل.

2.2. الأسباب الموضوعية: يمكن تلخيصها كالآتي:

- قابلية الموضوع للدراسة والبحث معرفيا ومنهجيا.
- إبراز الأهمية العلمية لموضوع الثقافة الاتصالية داخل المؤسسات الجامعية.
- التعرف على دور الثقافة الاتصالية وطرق تجسيدها داخل المؤسسة الجامعية.
- إبراز قيمة الجامعة بموظيفة وكيفية تحسين أدائهم الوظيفي بفضل الثقافة الاتصالية.

3. أهداف الموضوع:

إن القيمة العلمية في بحوث العلوم الإنسانية والاجتماعية ترتبط بقيمة الأهداف، فعلى الباحث قبل الشروع في بحثه أن يضع الأهداف التي تكون عوناً له، وأساساً يرتكز عليه في توجيه البحث في جميع مراحلها وعليه فإن دراستنا هذه تهدف إلى ما يلي:

- معرفة أبرز مؤشرات الثقافة الاتصالية في المؤسسات الجامعية.
- معرفة أبرز مهارات الاتصال المساهمة بتحسين الأداء الوظيفي.
- تسليط ضوء على أساليب الاتصال الأكثر نجاحاً في تحسين الأداء.
- معرفة المعوقات التي يمكن أن تؤثر على تجسيد الثقافة الاتصالية في المؤسسة الجامعية.

4. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية دراستنا في كون العملية الاتصالية من أهم المواضيع التي أصبح الباحثون والقائمون على إدارة المؤسسات يهتمون بها فالفرد البشري في المؤسسات يعبر عن أداء ذو قيمة إنتاجية فلا يمكن تخيل أداء دون عملية اتصالية تظهر ثقافة اتصالية داخل المؤسسة وخارجه، لذلك يصبح موضوع دراستنا مهماً لمعرفة أهمية الثقافة الاتصالية في تحسين الأداء الوظيفي والتعرف على الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة الجامعية وأهمية الاتصال في بناء علاقات وتحسين الأداء وإثراء المجال المعرفي ودعم الباحثين في هذا الموضوع.

5. المفاهيم الإجرائية والاصطلاحية للدراسة:

1.5. مفهوم الثقافة:

1.1.5. اصطلاحاً: هي ذلك الكل المركب الذي يشمل على العادات والمعتقدات والعقائد والفن والأخلاق والقانون والعادات وغيرها من القدرات التي يكتسبها الإنسان بوصفه عضواً في المجتمع كما تتضمن الأشياء المادية والفنون العلمية.¹

2.1.5. إجرائياً: هي طريق خاص و متميز لحياة الجماعة، ونمط متكامل لحياة أفرادها. وتعتمد على وجود المجتمع ثم نمده بالأدوات اللازمة في حياته البدائية كانت أو الحديثة.

2.5. مفهوم الثقافة الاتصالية:

1.2.5. اصطلاحاً: هي تلك الثقافة التي تساعد على نقل قيم المؤسسة بين العمال والاتفاق حول طريقة العمل. أيضاً القيام بالتواصل الفعال فيما بينهم دون وجود قيود عليهم من طرق الإدارة العليا داخل المؤسسة أو المسؤولين المباشرين إذ يمكن اعتبارها على أنها مجموعة المبادئ الأساسية التي تبينها لمنظمة لحل مشكلاتها.

2.2.5. إجرائياً: هي نمط الاتصالي في المؤسسة بتوظيف واعتماد مختلف أشكال وأساليب الاتصال سواء الرسمية أو غير رسمية من أجل تحقيق أهدافها وأهداف الجمهور المستهدف بما يساهم في تحسين أو تشكيل صورة ذهنية إيجابية عنها وعن أدائها والذي من خلالها يمكن تحسين أداء العاملين الوصول إلى إلزام الوظيفي.²

3.5. مفهوم الأداء الوظيفي:

1.3.5. اصطلاحاً: هو ذلك النشاط أو المجهود المبذول من طرف الفرد سواء كان هذا الجهد عضلياً أو فكرياً من أجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة له، حيث يحدث هذا السلوك تغييراً بكفاءة وفعالية يحقق من خلاله الأهداف المسطرة من قبل المنظمة.

¹عبادلية بثنينة، الثقافة الاتصالية الفعالة وعلاقتها بالسلوكيات التنظيمية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر اتصال وعلاقات عامة، 2021/2022، ص6.

²نفس المرجع، ص 7.

2.3.5. إجرائيا: هو ذلك النشاط الفكري أو العقلي الذي يقوم به الفرد أثناء ممارسته لوظيفته الذي يصب فيها جميع قدراته ومهاراته وخاصة المهارات الاتصالية التي يوظفها بينه وبين الموظفين داخل المؤسسة ليتم تحقيق الغاية والهدف المرجو منه.¹

6. الدراسات السابقة:

تمهيد: تعد الأدبيات السابقة مخلا ضروريا لأي دراسة وبحث علمي فهي التأسيس النظري الذي يعتمد عليه أو ينطلق منه في تثمين رؤى بحثه.

الدراسات المتشابهة:

1.6. الدراسة الأولى:

صاحب الدراسة: عبادلية بثينة

مكان إجراء الدراسة وتاريخها: جامعة 8 ماي 1945 قالمة 2020/2021.

العنوان الرئيسي: الثقافة الاتصالية وعلاقتها بالسلوكيات التنظيمية.

العنوان الفرعي: دراسة دوافع الأداء.

ملخص الدراسة: تناولت هذه الدراسة الثقافة الاتصالية بالسلوكيات التنظيمية من خلال طرح التساؤل الرئيسي الآتي هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية من الثقافة الاتصالية والسلوكيات التنظيمية المتمثلة في الأداء والتحفيز والتي تهدف إلى:

(مدى علاقة الثقافة الاتصالية بالأداء الوظيفي لدى العاملين، بيان تأثير مستوى التحفيز على فعالية أداء العاملين من خلال منهج: العلاقات الارتباطية. وأداة الاستمارة والمقابلة والتي توصلت إلى أبرز النتائج: إن الثقافة الاتصالية محل دراسة جاء متوسط حيث بلغ المرجع للثقافة الاتصالية في تحسين التحفيز انه يوجد نو دلالة إحصائية للتحفيز في تحسين أداء الموارد البشرية يوجد اثر ذلك لكن إحصائية للثقافة الاتصالية في تحسين أداء الموارد البشرية).

¹بوعطيط جلال الدين، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير، جامعة منتوري محمد، قسنطينة، 2008/2009، ص 25.

2.6. الدراسة الثانية:

صاحب الدراسة: ذياب عبد العظيم، ذياب الصهبة.

مكان إجراء الدراسة وتاريخها: جامعة الشهيد العربي التبسي-تبسة، 2023/2022.

العنوان الرئيسي: الثقافة الاتصالية في الجامعات الجزائرية.

العنوان الفرعي: دراسة ميدانية في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة تبسة.

ملخص الدراسة: تناولت الثقافة الاتصالية في الجامعات الجزائرية من خلال طرح التساؤل الرئيسي: هل الاتصال في المؤسسة الجامعية نابع من العقلية البيروقراطية ام نابع من عوامل أخرى؟ والتي تهدف إلى التعرف على الثقافة الاتصالية داخل الجامعات الجزائرية ومحاولة فهم الممارسات التي تتحكم في التنسيق الاتصالي داخل المؤسسة من خلال إتباع المنهج الوصفي وأداة ملاحظة والاستمارة إلى التعرف على الثقافة الاتصالية في الجامعات الجزائرية، حيث توصلت إلى نتائج: معرفة الثقافة الجزائرية بصفة خاصة بالإضافة إلى هناك ممارسات تتحكم في التنسيق الاتصالي داخل المؤسسة.

3.6. الدراسة الثالثة:

صاحب الدراسة: كلثوم فونقر، مريم العابد.

مكان إجراء الدراسة وتاريخها: جامعة احمد دراية، أدرار، 2021/2020.

العنوان الرئيسي: الاتصال التنظيمي وعلاقة بالأداء الوظيفي.

العنوان الفرعي: الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بأدرار.

ملخص الدراسة: تناولت الدراسة علاقة الاتصال التنظيمي بالأداء الوظيفي من خلال طرح التساؤل: إلى أي مدى تساهم طبيعة الاتصال التنظيمي بين سلك الأطباء وشبه الطبيين في تحسين الأداء الفردي والجماعي للعمال؟ وتهدف هذه الدراسة التعرف على طبيعة الاتصال التنظيمي المعتمدة في مؤسسة العمومية للصحة الجوارية بأدرار وتوصلت إلى أبرز النتائج:

- أن الاتصال من أهم مكونات البيئة الداخلية للمنظمة يؤثر على الأداء السلوكي.
- اتضح لنا أن المؤسسة الناجحة هي من تولي اهتمام كبيرا للعمال.

4.6. الدراسة الرابعة:

صاحب الدراسة: بابوري مريم.

مكان إجراء الدراسة وتاريخها: جامعة 8 ماي 1945 قالمة، 2018/2019.

العنوان الرئيسي: تأثير الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي للمورد البشري.

العنوان الفرعي: دراسة ميدانية بالمركب المعدني حمام دباغ قالمة.

ملخص الدراسة: تناولت هذه الدراسة تأثير الثقافة التنظيمية على الأداء للمورد البشري من خلال طرح التساؤل التالي : كيف تؤثر الثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي للمورد البشري؟ والتي تهدف إلى: التعرف على أثر الثقافة التنظيمية على المورد البشري، التعرف على العلاقة الترابطية بين الثقافة التنظيمية والأداء الوظيفي، إبراز أثر الثقافة على المنظمة وذلك من خلال إتباعها للمنهج الوصفي و أداة الملاحظة، الاستمارة، المقابلة حيث توصلت الى أبرز النتائج المتمثلة في :

- أن هناك تأثير ايجابي للثقافة التنظيمية على الأداء الوظيفي للمورد البشري.
- مساهمة القيم السائدة داخل المؤسسة على تحسين أداء الموظفين من خلال زيادة الجدية والانضباط.

7. المنهج المستخدم:

إن طبيعة موضوع الظاهرة والأهداف المسطرة يفرضان المنهج الذي سيعتمده الباحث للاستقصاء الحقائق وجمع المعلومات ومن ثم الوصول لنتائج بفضل اعتماد المنهج. يعرف المنهج على أنه مجموعة من الإجراءات المتبعة لأجل تحقيق الغرض الذي يرسمه، ولهذا من الضروري استخدام المنهج باعتباره الطريقة التي يسلكها الباحث للوصول إلى نتيجة معينة.¹

يعرف أيضا: هو مجموعة من القواعد العامة تحدد عمليات الباحث حتى يصل إلى نتيجة معينة هي الكشف عن حقيقة مجهولة أو البرهنة على صحة حقيقة معلومة.¹

¹ أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، ط2007،3، ص285.

يعرف كذلك على انه طريقة تطور وتنظيم مجموعة من العمليات والإجراءات لبلوغ هدف معين يتعلق بفهم وتفسير الظواهر والقضايا المدرسة.²

ولكن موضوع البحث لا يستلزم بالضرورة استخدام كل المناهج يجب اختيار منها واحدا فقط يسمح لنا بفهم أحسن لظاهرة.
ولمنهج المناسب لدراستنا هو:

1.7. المنهج المسحي: الذي يعرف: دراسة شاملة مستعرضة ومحاولة منظمة لجمع البيانات وتحليل وتفسير وتقرير الوضع الراهن لموضوع ما في بيئة محددة ووقت معين.³

يعرف أيضا: يعني تجميع منظم للحقائق عن جماعة معينة ومعظم المسوح تعتمد من الناحية العلمية استمارات الاستبيان المكتوبة أو المقابلة من أجل جمع البيانات وتحليلها.⁴
يعرف على انه أحد أشكال الخاصة بجمع المعلومات عن حالة الأفراد وسلوكهم وإدراكهم ومشاعرهم واتجاهاتهم، يعتبر الشكل الرئيسي والمعياري لجمع المعلومات عندما تشمل الدراسة المجتمع الكلي أو تكون العينة كبيرة ومنتشرة بشكل الذي يصعب الاتصال بمفرداتها مما يوفر جانبا كبيرا من الوقت والنفقات والجهد المبذول من خلال خطوات منهجية وموضوعية.⁵

2.7. أهمية ومبررات استخدام منهج مسحي:

- يعد المنهج المسحي من أهم المناهج المستخدمة في دراسة المشكلات في بحوث العلوم الإنسانية يتماشى مع موضوع دراستنا البحثية.
- المنهج المسحي أكثر استخداما في بحوث الإعلام والاتصال حيث يستخدم لقياس مدى تأثير الإعلام على الجمهور.

¹ رجاء وحيد دويدري، البحث العلمي أساسياته النظرية وممارسة العلمية، دار الفكر المعاصر، دمشق، سوريا، ص 108.

² موريس انجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صحراوي، دار القصبية الجزائر، ط2، 2006، ص98.

³ محمد سرحان علي الحمودي، مناهج البحث العلمي، الجمهورية اليمنية، صنعاء، دار الكتب، ط2، 2015، ص51.

⁴ محمد الفاتح حمدي، مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال وطريقة إعداد البحوث، قطر، دار الحامد لنشر وتوزيع، ط1،

2019، ص 130.

⁵ محمد عبد الحميد، البحث في الدراسات العلمية، دار الكتب لنشر والتوزيع، ط1، 2004، ص158.

- يمكننا جمع معلومات موضوعية قدرة الإمكان في ظاهرة معينة مما ينطبق على دراستنا.
- أكثر ملائمة في دراسة الظواهر خاصة المعاصرة.
- له القدرة في تغطية وحدات كثيرة من المجتمع المدروس.
- إمكانية تحليل وتفسير الوضع الراهن في بيئة معينة أو جماعة.
- مستخدم للتوصل إلى مجموعة من الحلول التي تساعد على التنبؤ بالوضع المستقبلي.

8. أدوات جمع المعلومات:

هناك الكثير من الوسائل والأدوات التي يمكن الباحث استخدامها في عملية تجميع البيانات التي تخدمه في الموضوع وتتمثل أدوات الدراسة التي تساعد وتساهم في جمع البيانات في موضوعنا حيث اعتمدنا فيه:

1.8. استمارة الاستبيان:

التي تعرف أنه وسيلة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق إعداد استمارة يتم تعبئتها من قبل عينة ممثلة من الأفراد، ويسمى شخص الذي يقوم بإملاء الاستمارة بالمسحي.¹

يعرف أيضا: يعد الاستبيان أحد أدوات البحث العلمي وكثيرا ما يستخدم في البحوث الكمية عادة ما يكون البيانات التي يتم عليها البيانات كمية تبين مدى انتشار ظاهرة أو معرفة اتجاه فئة ما نحو قضية ما.²

يعرف انه عبارة عن نموذج يضع مجموعة من الأسئلة التي تدور حول موضوع البحث، يتم توزيعها على المبحوثين لإجابة عنها يتم إعادتها مرة ثانية إلى الهيئة المشرفة على البحث ويتم ذلك بمساعدة الباحث للمبحوثين على فهم الأسئلة أو تدوين الإجابة عليها.³

¹ محمد فاتح، المرجع السابق، ص 92.

² أحمد راجع العبدلي، أساسيات البحث العلمي، الجمهورية اليمنية، ط1، 2022، ص64.

³ عمار بوحوش، منهجية البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجزائرية، 2008، ص114.

2.8. أهمية الاستبيان:

يعتبر الاستبيان أسلوب جمع البيانات الذي يستهدف استشارة المبحوثين بطريقة منهجية ومقننة لتقديم حقائق وأراء معينة في إطار البيانات المرتبطة بموضوع الدراسة. اذ يعتبر من أكثر أدوات جمع البيانات شيوعا واستخداما في منهج المسح وذلك لإمكانية استخدامه في جمع المعلومات عن طريق موضوع معين من عدد كبير من الأفراد يجتمعون أو لا يجتمعون ويعتبر أكثر ملائمة لدراسة الجمهور المتلقين خاصة إذا كان جمهور المتلقين يتميز بضخامة العدد والتشتت الذي يصعب استخدام أساليب أخرى.¹

3.8. مميزات استمارة الاستبيان:

يمكن الحصول على معلومات من عدد كبير من الأفراد متباعدين جغرافيا بوسيلة الاستبيان بأقصر وقت ممكن بالمقارنة مع وسائل جمع البيانات البديلة. يعتبر الاستبيان من أقل وسائل جمع المعلومات تكلفة سواء في الجهد المبذول أو المال، ولا يحتاج تنفيذ وإدارة الاستبيان إلى عدد كبير من الباحثين المدرسين وذلك لان الإجابة من الأسئلة وتدوينها متروكة للمستجيب ذاته.

يعتبر كثير من الباحثين المعلومات التي تتوفر عن طريق الاستبيان أكثر موضوعية من إجابات المقابلة أو غيرها من طرق جمع المعلومات سبب أنه لا يحمل اسم المستجيب مما يحفره على إعطاء معلومات موثوقة وصحيحة.

إن طبيعة الاستبيان توفر له ظروف التقين أكثر مما يتوفر لوسائل أخرى بسبب التقين من ناحية الألفاظ وترتيب الأسئلة وتسجيل الإجابة ما يزيد من قيمة الإنسان ويوفر الاستبيان وقتا كافيا للمستجيب للتفكير في إجابته.²

¹ محمد الفاتح حمدي، مرجع سابق، ص 92.

² جمال زكي و السيد يسن، أسس البحث الاجتماعي، القاهرة، دار الفكر العربي، 1962، ط1، 2006، ص 208.

وتم الاستعانة بأداة استمارة الاستبيان كوسيلة أساسية في دراستنا لجمع البيانات قد كانت موجهة إلى الأساتذة قسم علوم الإنسانية العاملين في المؤسسة الجامعية محمد خيضر بسكرة(شتمة) تحتوي استمارة الاستبيان على أربعة محاور.

4.8. محاور استمارة استبيان الدراسة:

المحور الأول: مؤشرات الثقافة الاتصالية في المؤسسة الجامعية.

المحور الثاني: مهارات الاتصال المساهمة بتحسين الأداء الوظيفي

المحور الثالث: أساليب الاتصال الأكثر نجاعة في تحسين الأداء الوظيفي.

المحور الرابع: المعوقات المؤثرة في تجسيد الثقافة الاتصالية في المؤسسة الجامعية.

9. مجتمع البحث وعينة الدراسة:

إن أي بحث علمي يكون قائماً على اختبار مجتمع البحث الصحيح والعينة الدقيقة.

يعرف المجتمع البحث: يلجأ الباحثين في الوقت الحالي إلى إجراء دراساتهم على جزء من مجتمع الدراسة بشرط أن يمثل هذا الجزء أفراد المجتمع تمثيلاً صحيحاً وصادقاً.¹

يعرف أيضاً انه مجموعة من عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى والتي يجرى عليها البحث أو التقصي.²

يعرف أيضاً: (هو جمع أفراد الظاهرة المقصودة دراستها).³

ويتمثل مجتمع البحث في هذه الدراسة المعنونة الثقافة الاتصالية وعلاقته بتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة الجامعية هي: أساتذة كلية العلوم الإنسانية وعلوم الاجتماعية جامعة محمد خيضر بسكرة.

حاولنا أن تكون العينة المختارة ممثلة للمجتمع البحث قدر الإمكان لذا وقع الاختيار

على نوع من أنواع العينات التي هي العينة القصدية.

¹ ماجد محمد الخياط، أساليب البحث العلمي، الأردن، دار الرابية للنشر والتوزيع، 2010، ص 183.

² موريس انجريس، منهجية البحث في العلوم الإنسانية، الجزائر، دار القصبية للنشر، 2004، ص 298.

³ خديجة شماخي، تأثير برامج الفتاوى الدينية على المرأة الجزائرية، جامعة محمد خيضر بسكرة، مذكرة ماستر اتصال وعلاقات عامة، 2018/2019، ص 16.

تعرف العينة القصدية بأنها: (يقوم هذا النوع من العينات على القصد التعمد في اختيار وانتقاء مفردات العينة بطريقة محكمة لا مجال فيه للصدقة بحيث يقوم الباحث بانتقاء مفردات الممثلة أكثر من غيرها لما يهدف إليه في دراسته فيجب على الباحث ضبط مجتمع الدراسة بشكل دقيق وبعدها يركز الباحث فقط على المفردات التي تخدمه في دراسته دون غيرها).¹

تعرف أيضا: (عينة يتم اختيارها على أساس من الخبرة السابقة فقط يلاحظ الباحث من الدراسات السابقة أن مجموعة من المفردات يتمثل فيها من الخصائص ما يجعل نتائجها غريبة من نتائج المجتمع ككل).

يعرف أيضا: (يختار الباحث أفراد عينة بطريقة قصدية بما يخدم أهداف بحثه وبناء على معرفته دون أن يكون هناك قيود أو شروط غير التي يراها هو مناسبة من حيث الكفاءة أو المؤهل العلمي وغيرها وبشرط أن تكون العينة مصدرا ثري للمعلومات التي يحتاج إليها موضوع).

حسب موضوع دراستنا فقد تم اختيار العينة متمثلة في أساتذة قسم العلوم الإنسانية جامعة محمد خيضر بسكرة.

- **عينة البحث:** يستحيل على الباحث أن يطبق دراسته على جميع مفردات مجتمع بحث الدراسة لذلك يتوجب عليه الاستعانة بأسلوب العينات أو العينة.

العينة قد عرفها بعض الباحثين استنادا لتخصصاتهم الضيقة بأنها مجموعة من الأفراد، وقد اعتبر هذا النوع من التعاريف غير دقيق، وذلك لأنه يحصر مصطلح العينة في تلك الدراسات التي تتعامل مع أفراد حين أن البحث العلمي يتعامل مع جمع العناصر القابلة للدراسة، سواء كانت أفرادا أو مؤسسات أو مواد عضوية ومعدنية أو أجهزة الكترونية أو مواقع انترنت.²

تعريف العينة: جزء من المجتمع يتم اختيارها وفق قواعد خاصة بحيث تكون العينة المسحوبة ممثلة قدر الإمكان من مجتمع الدراسة.

¹ محمد الفاتح عدي، المرجع السابق، ص 67.

² سعد الحاج بن جخل، العينة والمعايينة منهجية قصيرة جدا، دار البداية ناشرون وموزعون، ط1، المملكة الأردنية، 2019، ص13.

وتعرف أيضا بأنها: (جزء من مجتمع الدراسة، وتمثل مجتمع الدراسة، وتمثل مجتمع الدراسة تمثيلا صادقا ولهذا يمكن تعميم النتائج الدراسة المبنية على العينة على المجتمع بأكمله).

كما تعرف على أنها: (الوحدة الممثلة للمجتمع الأصلي أو البعض الممثل للكل، فالبعض يمثله مجموعة من أفراد المجتمع والكل يمثله جميع أفراد المجتمع). فالعينات هي المفردات التي يتم جمع معلومات الدراسة الأكبر حجما والذي يتم توجيه وتعميم الدراسة تجاهه.¹

¹ خديجة شماخي، مرجع سابق، ص 17.

الإطار النظري

الفصل الأول: الثقافة الاتصالية في المؤسسة.

المبحث الأول: ماهية الاتصال وأساسياته.

يعتبر الاتصال مهما وأمر ضروري داخل المؤسسات فهو يمكن الموظفين من تأدية أعمالهم بمهارة وأكثر فعالية وإنتاجية ويقوي أيضا العلاقات الاجتماعية بين الأشخاص ويعطي إمكانية للمؤسسات من تحقيق أهدافها بفضل شبكة اتصالية منظمة.

المطلب الأول: مفهوم الاتصال.

تعريف الاتصال: يرجع أصل كلمة اتصال communication إلى الكلمة اللاتينية communs ومعناها Common أي "مشترك" أو "عام" وبالتالي فإن الاتصال كعملية يتضمن المشاركة أو التفاهم حول الشيء أو فكرة أو إحساس أو اتجاه أو سلوك أو فعل ما.¹

وكتعريف آخر: ويشير مفهوم الاتصال إلى العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس داخل نسق اجتماعي معين يختلف من حيث الحجم ومن حيث محتوى العلاقة المتضمنة فيه، بمعنى أن هذا النسق الاجتماعي قد يكون مجرد علاقة ثنائية نمطية بين شخصين أو جماعة صغيرة، أو مجتمع محلي أو مجتمع قومي أو حتى المجتمع الإنساني ككل.²

الاتصال هو تلك العملية التفاعلية بين المرسل والمستقبل في إطار بيئة اجتماعية معينة، وهذا التفاعل يجعل من غير الممكن فهم جانب من جوانب تلك العملية بمعزل عن الجوانب الأخرى، وإن هذا التفاعل والمشاركة بين المرسل والمستقبل يميز مفهوم الاتصال

¹حسن عماد مكاي، ليلي السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، الدار المصرية اللبنانية، ط1، 1998، ص23.

²عبد الرزاق محمد الدليمي، المدخل إلى وسائل الإعلام والاتصال، كلية الإعلام، جامعة الشرق الأوسط، ص27.

عن مفهوم الإعلام ويجعل مفهوم الإعلام معبرا عن العملية الاتصالية لأنه يكون ذو اتجاه واحد.¹

المطلب الثاني: أهمية وأهداف الاتصال في المؤسسة.

تعتبر المؤسسة نظام مفتوح وفي إطار محيط معين والذي بدوره يتميز بالحركة والتغيير وهذا ما يفرض عليها متابعتها والتكيف معا، كما أنها تعتمد على العنصر البشري بالدرجة الأولى باعتباره العنصر الأساسي داخلها.

لذلك يستلزم على المؤسسة توفير نظام اتصالي فعال وخلق المناخ السليم لذلك فالاتصالات عملية ضرورية للتسيير العام للمؤسسة وكذلك وسيلة هامة بالنسبة للعامل والتنظيم من أجل تحقيق هدف عام وأساسي والمتمثل في تحسين سير العمل ووظائف المؤسسة، وبالتالي الزيادة في الإنتاجية وتكمن أهمية الاتصال في تحقيق الأهداف التالية:

أ. أهداف الاتصال بالنسبة للعامل:

يرتبط الاتصال داخل المؤسسة بوظيفة العامل وتوضيح مهامه مما يزيد في فاعلية أدائه، وأهدافه، وانشغالاته ويمكن ذكر منها ما يلي:

- يوفر الاتصال معلومات تعمل على تعريف العمل بالمؤسسة وما يجري داخلها من اتخاذ القرارات وانجازاتها ومستقبلها.
- تحديد مهام كل عامل والتحكم في عمله وأدائه، وذلك بتوفير المعلومات الكافية والملائمة لذلك.
- يساعد على تحفيز العمال ورفع الروح المعنوية لديهم، وبالتالي الزيادة في الإنتاجية.

¹ناصر قاسمي، الاتصال في المؤسسة، دراسة نظرية وتطبيقية، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2016، ط2، ص07.

- يساعد العمال على تقديم اقتراحاتهم ووجهات نظرهم للرؤساء حول أمور تهم المؤسسة.
- يعمل على خلق جو من التقارب والاحتكاك والتفاعل بين الأفراد جماعة العمل.
- ب. أهداف الاتصال بالنسبة للتنظيم:
 - إن أهداف الاتصال لا تقتصر على العامل فقط، لأنه يعتبر احد العناصر الضرورية من أجل تطوير المستوى التنظيمي للمؤسسة، ومن هذه الأهداف ما يلي:
 - تحسين سير الإنتاج كما ونوعا.
 - تحسين تحديد التوجيهات المتعلقة بالتنفيذ والإدلاء، كالإعلان عن المكافأة أو العقوبات وإرسال المذكرات.
 - تحسين السلوك التنظيمي وتطوير المؤسسة.
 - يساهم في التماسك والتنسيق بين الوظائف، إذ لا يمكن لأي نشاط أن يقوم بطريقة منعزلة بل يتطلب إدماج وظائفه والربط بينها.
 - يعتبر أداة فعالة لمواجهة الشائعات والمعوقات التي تواجه المؤسسة.
 - يسمح بالتبادل الفكري بين الرؤساء والمرؤوسين وذلك بين مختلف الأقسام والمصالح.
 - يساعد على اتخاذ القرارات السليمة والهامة، وذلك بتوفير قدر كاف من الحقائق والمعلومات والبيانات الصحيحة.¹

المطلب الثالث: أساليب الاتصال وأنواعه.

التعبير اللفظي: يتم من خلال استخدام رموز اللفظية ويطلق عليها اللغة سواء كانت مكتوبة أو مسموعة أو منطوقة ويشمل كل أنواع الاتصال يستخدم فيها اللفظ كوسيلة لنقل المعاني، إلا أن اللفظ ذاته يدخل فيه أيضا التنوع والاختلاف مثل درجة وشدة وحدة الصوت أو النغمة وبنط الكتابة أو وضوح الصورة بالإضافة إلى وضوح المعنى أيضا

¹سليم مقراني، حسين سبخوي، أهمية الاتصال لتحقيق الجودة في المؤسسات الجامعية، مجلة البحوث والدراسات العلمية، المجلد 16، العدد 01، خميس مليانة، 2022، ص 12.

فهناك مثلا المعنى المتضمن للكلمة والمعنى المشار فيه فالأمر يتوقف فهمه على قدرة الإنسان على فهم دلالات الرموز ومعناه كما يقصده المرسل.

والتعبير اللفظي هنا ضرورة لكل مجتمع إنساني فمن خلال اللغة اللفظية يتم صياغة الفكر ومن خلال البحث والتخطيط والتنفيذ الذي بدوره يصعب تطور الثقافة الإنسانية.

التعبير الغير اللفظي: تعتبر دراسة التعبير اللفظي حديثة نسبيا حيث ظل الناس يعتقدون لفترة طويلة أن اتصال لا يمكن أن يحدث بغير استخدام الكلمات وربما يرجع ذلك إلى أن معظم الثقافات تعلق أهمية كبرى وتأكيدا عظيما على تأثير الكلام وفعاليته.

لكن هذا الاتجاه الشائع نحو الصمت أو نحو غياب الصوت الكلامي هو في حقيقته إغفال بل سوء فهم لطبيعته الاتصال ذاته فالإنسان لا يستطيع إلا أن يتصل وهو لا يجد للاتصال بديلا. إن نماذج صمت ومختلف مظاهر الاتصال غير اللفظي الأخرى.¹

ويقسم البعض الاتصال الغير اللفظي إلى ثلاث لغات هي: لغة الإشارة " تتكون من الإشارات البسيطة" و لغة الحركة أو الأفعال " جميع الحركات التي يقوم بها الإنسان لينقل إلى غيره ما يريد" ولغة الأشياء "مثل الملابس..."²

- أنواع الاتصال:

- اتصال صاعد: communication ascendante عملية إرسال المعلومات من الجهات الدنيا أي من المرؤوسين نحو جهات العليا متعلقة بأداء المهام ومشكلات التنفيذ، وصعوبات تطبيق الإجراءات وذلك بفرض تحسين فعالية الأداء.
- اتصال نازل: communication descendante هو عملية إرسال المعلومات من الجهات الإدارية العليا إلى الجهات الدنيا متضمنة تعليمات محدودة، ونظم القوانين،

¹ منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الاتصال، جامعة الإسكندرية، 2001، ص33،32

² بارعة شفير، نظريات الاتصال، منشورات جامعة دمشق، كلية الإعلام، ص15.

وأساليب تطوير الأداء وقواعد الجزاء والعقاب، ومختلف الأوامر والتعليمات الخاصة بتنفيذ القرارات اليومية.

- اتصال أفقي: communication latérale هو عملية التي تتم بين العاملين في نفس المستوى يفرض التشاور وتبادل الخبرات والمعلومات دون الرجوع الى المستويات العليا.

- اتصال غير رسمي: communication informelle هو وليد الاتصال الرسمي بحيث يتم بوسائل غير رسمية لا يقرها التنظيم الرسمي، بل ينشأ نتيجة العلاقات الاجتماعية والشخصية بين العاملين في المؤسسة، كما ينشأ بسبب المصالح المشتركة بين الفئات المهنية المختلفة.

- الاتصال الرسمي: communication formelle وقد يعتبر الاتصال الرسمي التزاما ثقيلًا على العاملين نظرا لأنه يقوم على المتابعة والرقابة والمحاسبة وشتى أنواع الضغوط، لذا يبحث العاملون عن آليات اتصال أخرى للتحرر من ضغوطات الاتصال الرسمي نظرا للخصائص التي يتميز بها، منها عدم الخوف من العقاب والتحرر من مراقبة الإدارة والعفوية والسرعة والفعالية في تحقيق الاشباع النفسية والاجتماعية التي لا يجدها العاملون في الاتصال الرسمي.¹

- المطلب الرابع: معوقات الاتصال في المؤسسة.

هناك مجموعة من العوامل التي تعمل كمعوقات لاتصال تؤدي إلى التشويش عليه، سنعالج مختلف المعوقات في النقاط التالي:

1. **معوقات نفسية:** تعتبر أخطر المعوقات لأنها أكثر خفاء فكل فرد في المؤسسة يقاوم عادة الاعتراف بأوجه النقص والقصور في سلوكه وشخصه وهذا ما يجعله يقع في العديد من

¹ناصر قاسمي، مرجع سابق، ص10-11.

المشاكل دون أن يدري فقد تكون المعوقات ذاتية نابعة من المرسل أو المستقبل أو تكون ثنائية ناجمة من التفاعل بينهما.

1.1. معوقات الخاصة بالمرسل: وتتمثل في:

- قصور القدرة على الصياغة الواضحة للرسالة: أهم نقطة هي عدم وضوح الهدف من الإرسال، في كثير من الأحيان لا يكون الهدف من العملية الاتصالية أو ما نطلبه من المستقبل محددًا وهو ما يكون عرضة للتشويش والتردد. وقد يكون الهدف واضحًا ولكن يجد الفرد نفسه في حرج من الإفصاح عن القصد مخافة من ردود الأفعال السلبية، وقد يخطئ القائم بالاتصال في تقدير قابلية المستمع على الاستيعاب لأفكاره فقد تكون صعبة المنال لدى المستقبل نظرًا لأنها ليست مكيّفة بشكل جيد مع مستواه الفكري أو العلمي وبالتالي لا يستطيع استيعاب كل شيء.
- المعوقات الذاتية للمرسل: تتركز حول الصعوبات التفاعل مع الآخرين وإقامة علاقات متميزة معهم داخل المؤسسة، فقد يكون المرسل إنسانًا متأكدًا مما يحوزه من معارف بشكل يجعله يعتقد أنه هو بديهي بالنسبة إليه فهو كذلك بالنسبة للآخرين، وإن ما يخص اهتمامه وقبوله سينال رضا الأطراف الأخرى دون شك. في حين أنه يظل في إطاره الاتصالي المحصور بفكره الخاص دون محاولة النظر إلى ما هو أبعد من ذلك. الأمر الذي لا يسمح له التقدير الجيد لحاجات المستقبل وموافقة مما يتم يتواصل في شأنه¹ إضافة الميل بعض الأفراد داخل المؤسسة إلى إقامة علاقات تنافسية بدل علاقات التعاون وهذا ما يولد فوضى اتصالية.
- التحفيزات والأحكام المسبقة اتجاه المستقبل: قد تكون هذه التحفيزات وليدة العشيرة القبلية، النقابة، الجنس أو المصلحة، وتكمن خطورتها في أنها تؤدي إلى التعامل مع

¹ وضاحي مسعودة، الاتصال المؤسسي ودوره في تحسين الخدمة العمومية دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الاستشفائية لأمراض العقلية لولاية تيارت، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر ، جامعة ابن خلدون، 2019، ص31.

المستقبل ليس كشخص طبيعي أو كعضو داخل المؤسسة أو في النظام الكلي وإنما كمصدر لعرقلة تحقيق الأهداف. ويؤدي هذا العائق غالباً إلى ظهور التكتلات داخل المؤسسة.

2.1. معوقات خاصة بالمستقبل:

- سوء استقبال الرسائل: التسرع في تأويل المقصود بالرسائل وعدم التريث لاستيعاب التام لاستكمال الصورة والوضوح للهدف المسطر، ويرجع هذا العائق إلى سوء الفهم للرسائل إلى مشكلات حسية إدراكية لدى المستقبل، أو يعود إلى تشويش ذاتي كانشغال المستقبل بأمر آخرى حين استقباله للرسالة.
- الإدراك الانتقائي المفرط: تعتبر من أخطر المعوقات حيث أن المستقبل لا ينتبه لكل الحديث الموجه إليه وإنما يركز إلى بعض من الرسالة وهو ما يؤدي إلى سوء التفسير والفهم للرسالة وبالتالي اضطراب وتغيير المسار الاتصالي وإهمال الأهداف .

2- المعوقات التنظيمية:

تتمثل في عدم وضوح الهدف ومشاكل السلطة والتخصص ونقص المعلومات والبيانات، كما يؤثر حجم البناء التنظيمي على فعالية الاتصال. فقد تكون ناجمة عن حالة التنظيم الرسمي الذي قد يتضمن إشكالات تجعل انسياب الاتصالات وحسن توزيعها متأثرة أو تشوبها الفوضى، ومن هذه الإشكالات غموض وعدم تحديد وحدة السلطة الأمر ونطاق الإشراف، ومنها عدم احترام هذا التنظيم وبقائه مجرد وثيقة لا فعالية لها. وقد تكون ناشئة عن تفشي التنظيم غير الرسمي وهو أكبر وأخطر مصدر لتشويه المعلومات واضطراب عملية الاتصال، وهو بطبيعته وفي أهدافه التي تخدم المصالح والتحالفات والتكتلات لا تحقق في المقابل الأهداف الوظيفية والرسمية للمؤسسة ويكون على

حسابها،¹ كما توجد معوقات نابذة عن قنوات الاتصال فعدم مناسبة الوسيلة لمحتوى الرسالة ولطبيعة الشخص وقدرة المرسل والمستقبل لتوظيفها.

3-المعوقات المعرفية الثقافية:

1.3.المعوقات اللغوية: تشير هذه المعوقات الى احتمال تأثر مضمون الاتصال عكسيا عند عجز المستقبل فهم معاني الكلمات أو المصطلحات المستخدمة في نقل الرسالة، ويرجع الاختلاف اللغوي إلى وجود فوارق واختلافات في المستويات التعليمية والثقافية.

2.3.البيئة الاجتماعية والعادات والتقاليد والقيم:حيث تؤثر على العملية الاتصالية وتحقيق الأهداف المنشودة إذا كان وجود وتوافق في البيئة الاجتماعية وارتباط في القيم والعادات مابين المصدر والمتلقي، فالفروق الاجتماعية والمكانة في الهيكل التنظيمي للفرد والجماعة تلعب دورا محوريا في تحقيق الأهداف بعبارة أخرى أن المرسل إذا كان من نفس البيئة ويحمل نفس القيم مع مختلف الأطقم الأخرى المتلقية يكون تجاوبا كبير والعكس صحيح.

3.3. اختلاف الأطر المرجعية: يشير الاختلاف الأطر المرجعية إلى الاختلافات التي تحدث في صياغة الرسائل الاتصالية وأيضا في تفسيرها بسبب اختلاف الناس في خليقتهم أو خبرتهم الثقافية أو الاجتماعية أو غيرها أو نتيجة اختلاف مراكزهم في المستويات التنظيمية. وعندما تختلف الأطر المرجعية لكل من المرسل والمتلقي فمن المحتمل أن يحدث تشويه في المعنى وعدم الاستجابة.

4- معوقات سوء استعمال السلطة في الهرم التسلسلي:ضعف الفهم الجيد للعملية الاتصالية الحديثة من طرف الإدارة العليا للمؤسسة وهو ما يؤدي إلى سوء استعمالها ونقص الاهتمام بالمعلومات المرتدة من الأسفل، مما يؤدي إلى انعزال الإدارة وهو ما

¹وضاحي مسعودة، مرجع سابق،ص32.

يتطابق مع النوع البيروقراطي لإدارة. حيث يتميز بعض القادة بصفات شخصية غير ملائمة لأداء أدوارهم الاتصالية على الوجه المطلوب، وهذا في مختلف المستويات، مثل عدم تعاونهم وضعف رغبتهم في الاتصال.

ويصنف **فليب كابين** أربعة معوقات رئيسية وهي: غياب الوثائق والإجراءات الرسمية داخل التنظيم، قيام الاتصالات الرسمية على حساب الجانب الإنساني، غياب الاتصال الصاعد، إضافة إلى كثرة الحلقات المفرغة بين الإدارة والعمال.¹

المبحث الثاني: ماهية الثقافة الاتصالية.

يرتبط أداء المنظمة وإنتاجيتها بالجو الاتصالي الحسن الذي يضمن سيرورة العمل وهذا يكون بخلق ثقافة اتصالية داخل المؤسسة، حيث أصبحت الثقافة الاتصالية وانتشارها وتجسيدها نقطة قوة ودافعية، توليها الأفراد أهمية كبيرة، محاولين إبرازها لضمان تنسيق وتخطيط لسيرورة العمل بالشكل الناجح والفعال الذي يؤدي الى تطور وازدهار المؤسسة.

المطلب الأول: الثقافة الاتصالية.

الثقافة الاتصالية: (هي فكر سير ويوجه عملية الاتصال بين مختلف الأطراف الفاعلين في المؤسسات أو المنظمات ووسط كل تجمع بشري هدفه إرساء عملية اتصالية جيدة وتامة وفي أحسن الظروف مع احترام السلم التنظيمي المعمول به واستخدام وسائل متعددة لهذا الغرض).²

¹ وضاحي مسعودة ، مرجع سابق، ص33..

² جاب الله حسين، استخدامات الجامعة لاتصال الرقمي ودوره في تعزيز عملية الثقافة الاتصالية في الادارة، الاستاذ والطالب، مجلة الراصد العلمي، مجلة علمية دولية محكمة، اصدر عن جامعة وهران 1- احمد بن بلة، المجلد 7، العدد 02، 2020، ص68.

تعريف آخر: (مجموع السلوكيات الاتصالية الرسمية وغير رسمية المتبناة من طرف أفراد المؤسسة والتي تترجم في مجموعة من العادات والقيم التي يتم توارثها عبر أجيال، لعمال المتعاقبة فيها، من خلال مختلف القنوات والدعائم الاتصالية والتي من شأنها بناء نظام معلوماتي واضح المعالم والذي يترجم في السلوكيات الاتصالية لموظفيها داخل المنظمة بغية تعزيز القدرة على تحقيق أهداف التنظيم الاتصالية من خلال الحفاظ على تراثها المعرفي والتاريخي، وكذا بناء صورة موحدة ومشاركة للمؤسسة).¹

تعريف آخر: (تعني تلك الثقافة التي تساعد على نقل قيم المؤسسة بين العمال والاتفاق حول الطريقة العمل، أيضا القيام بالتواصل الفعال فيما بينهم دون وجود قيود عليهم من طرف الإدارة العليا داخل المؤسسة أو المسؤولين المباشرين إذ يمكن اعتبارها على أنها مجموعة من المبادئ الأساسية التي تتبعها المنظمة لحل مشكلاتها).²

المطلب الثاني: مؤشرات الثقافة الاتصالية.

الشمولية: الثقافة الاتصالية هي نظام اجتماعي التواصل الضمني للمؤسسة ذلك لأنها تشكل المواقف السلوكيات بطريقة طويلة المدى.

التدرج: الثقافة هي نتيجة التراكمية لتفاعل بين الموظفين وأنماطهم السلوكية في مكان العمل وشكل الثقافة عندما يقع الأفراد فيها معينة ويلتزمون بالإشارات على مدى فترة زمنية طويلة.

¹ بلميرة سارة، دور الثقافة الاتصالية في تعزيز الرضا الوظيفي، دراسة نظرية، مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، المجلد 6، العدد3، جويلية 2021، ص26-34.

² عبد المؤمن عز الدين، مرتام حمزة، الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة وتأثيرها على الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية في مديرية مصالح الفلاحية، ولاية قالمه، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر، اتصال وعلاقات عامة، 2022، ص29.

الصراع : المشاكل عندما يتدخل الموظفون الجدد في مكان الموظفين الحاليين ويتولون المسؤولية أنهم يحلون أفكار جديدة وخطة عمل جديدة معهم وبالتالي يسنون في مشاكل للموظفين الحاليين.

المرونة: يمكن للثقافة الاتصالية أيضا أن تتطور بمرونة واستقلالية استجابة لتغيير الفرص والمتطلبات.

التوافق: تقوم الثقافة الاتصالية على نسبة التوافق بين الإدارة المنظمة وقيم الموظفين.

تعزيز الشفافية داخل المنظمة هو المفتاح في توصيل جميع الأفكار والمبادرات بكل وضوح للموظفين أو الشركاء وهو السبيل لتحقيق التفاهم.¹

المطلب الثالث: خطوات تشكيل الثقافة الاتصالية.

هناك خطوات محددة لتشكيل الثقافة الاتصالية نأخذ التسلسل التالي:

- ضرورة الحرص والجدية في اختبار العاملين الجدد بما يمكن من الحصول على أفراد قادرين على قبول ثقافة المنظمة والتكيف معها.
- تجريد العاملين الجدد من الثقافة و الخبرات والقيم والتجارب السابقة بغية تمكينهم من تبني الثقافة السائدة وكذا قواعد السلوك الخاصة بالمنظمة.
- التدريب الدوري للعاملين.
- استخدام نظم المكافأة والتحفيز بعناية بهدف تدعيم الأداء الجيد والذي يحقق أهداف المنظمة.
- إرشاد العاملين دوريا لتأكيد من انتشار واعتناق الأفراد الثقافة المنظمة.
- تعريض العاملين للعديد من المواقف والتي يمكن من خلالها تقرير ثقافة المنظمة لديها.

¹ذياب عبد العظيم، الثقافة الاتصالية في الجامعات الجزائرية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، جامعة الشيخ العربي التبسي، تبسة، 2022، ص55-56.

- تكليف العاملين للقيام ببعض الأعمال من خلال التقليد والمحاكاة كتدريب للعاملين على تبني الثقافة السائدة في المنظمة.¹

المطلب الرابع: مميزات وخصائص الثقافة الاتصالية.

إن الهدف من أي برنامج لتقوية الثقافة الاتصالية وتدعيمها هو تحديد ما هو مقيد وفعال من الثقافة القائمة لا يتحقق ذلك إلا بتنفيذ الآتي:

- التأكد على القيم الحالية للمنظمة عن طريق المناقشات والاتصالات.
- ضمان سرمان قيم المنظمة أي عمل بها.
- الاستفادة من القيم الأصلية التي حددتها المنظمة لنفسها أي مجموعة الأهداف القيمة الخاصة بالمؤسسة في مراجعة أداء الأفراد والجماعات لتشجيعهم على تدعيم وتعزيز هذه القيم.
- تشجيع التدريب على الاستقرار بتوفير البرامج التدريبية الإضافية والتي تعتبر جزء من البرامج الدائمة لتدريب في المنظمة.²

¹ محمد بشر محمودي، وظيفة العلاقات العامة نحو تشكيل الثقافة الاتصالية للمنظمة، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، المجلد 8، العدد 2، جوان 2011، ص 292.

² كريمة قلاعة، أساليب واستراتيجيات بناء وتفعيل الثقافة الاتصالية في المؤسسة، دراسة استطلاعية وصفية على عينة من المؤسسات بولاية غرداية، مجلة بحوث في القانون والتنمية، جامعة غرداية، الجزائر، المجلد 3، العدد 1، 2023، ص 127.

الخلاصة:

يمكن أن نستخلص في هذا الفصل أن الاتصال ضروري في حياتنا العملية والعادية خاصة داخل المؤسسات ، وهو أكثر من ضروري لما يميزه من أساليب وأنواع تضمن وصول الرسالة بوضوح أكثر وسلاسة، والثقافة لا تقل أهمية عن الاتصال داخل المؤسسات فهي تهدف لإرساء العملية الاتصالية في شتى الظروف داخل أكبر تجمع بشري مع احترام الهيكل التنظيمي والفرد بحد ذاته.

الفصل الثاني: الأداء الوظيفي.

المبحث الأول: ماهية الأداء الوظيفي.

يعد موضوع الأداء الوظيفي من أكثر المواضيع أهمية في مجال ادارة المؤسسات، وذلك لان نجاح أي مؤسسة بالكفاءة وفعالية الفرد العامل بها باعتباره هو من ينجز المهام ويسمى بأدائه الوظيفي لتحقيق أهداف المسطرة من طرف المؤسسة.

المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي.

يعرفه فينكولاس fwinicolas، بأنه نتاج سلوك، فالسلوك هو النشاط الذي يقوم به الأفراد، أما نتاجات السلوك فهي نتائج التي تمخضت عن ذلك السلوك، مما يجعل البيئة أو المحصلة النهائية مختلفة عما كانت عليه نتائج ذلك السلوك، ويعرفه أحمد صقر عاشور على أنه: "قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ويمكن أن ندير بين ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها وهذه الأبعاد كمية الجهد المبذول ونوعية الجهد ونمط الأداء.¹

بداية إن الأداء الوظيفي يعتبر أحد أهم الركائز التي يستند إليها في عملية تحديد المسار الفعلي للموظفين داخل المؤسسات، كما أنه أداة القياس الأولى لمعرفة مدى انسجامهم مع العمل وحاجته للتطوير، وكذلك يمكن من خلال الأداء الوظيفي التركيز على مواضع القصور في الأداء لذلك فهو يمثل إدارة الإصلاح والتطوير.

¹ايمان بن محمد، العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية بملبنة نوميديا بقسنطينة، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد3، جامعة سكيكدة، 2018، ص244.

فالأداء الوظيفي هو الإشارة لأفعال السلوكيات المتبعة من قبل الأفراد ومساهماتهم في تحقيق أهداف المؤسسات، والذي بناءً عليه يتم دفع أجور ورواتب الأفراد العاملين، وهو تصور فعلي لقدرة الفرد على تحقيق أهداف المؤسسة.¹

المطلب الثاني: عناصر ومكونات الأداء الوظيفي.

أ. المعرفة بمتطلبات الوظيفة: ويشمل المعارف العامة والمهارات الفنية، والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها ومنهم من يعددها في:

• المعرفة الإجرائية:

وهي مجموعة الخطوات الواجب إتباعها لانجاز عمل وهي خطوات مرتبة للتطبيق العملي للمهارات الواجب القيام بها لذلك يجب الاتفاق على الطرق والأساليب المسموح بها والمصرح بها باستخدامها لتحقيق الأهداف، ومع أن الإجراءات والخطوات المتبعة في انجاز العمل مدونة في مستندات المنظمة وفق قواعد ونظم وتعليمات إلا أنه بفضل الاتفاق بين الرؤساء والمرؤوسين على الإجراءات المتبعة في انجاز العمل حتى تكون الصورة واضحة لجميع الأطراف وحتى لا يتأثر الأداء بغياب أحد العاملين، وهذا لا ينافي عمليات الابتكار والإبداع لدى العاملين ولكن الاتفاق والتفاهم بين المرؤوسين ورئيسه قبل اعتماد أسلوب أمر إيجابي في انجاز العمل، ولضمان اتفائه وعدم مخالفته للنظام والتعليمات واللوائح والقوانين.

• المعرفة الوظيفية: وهي خريطة ذهنية خاصة بموضوع معين بمعنى الإجابة على " كيف يعمل شئ ما؟" هذه الخريطة تساعد العامل في تفهم العلاقات بين العوامل المختلفة عن طريق تزويده بصورة ذهنية للموقف، والمعرفة الوظيفية تنشط وتزود المهارات التنظيرية.

¹ جهاد أحمد عبد الرزاق نعيقات، العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي في المؤسسات الجامعية، المجلة الالكترونية الشاملة متعددة التخصصات، العدد 46، 2022، ص7-8.

- المعرفة الإدارية: أن الأداء يتطلب توفر المعرفة، والتي تمثل نشاطا معلوماتيا ذهنيا يستخدمه العامل لاختبار السلوك المناسب.
- معرفة المسؤولية: إن مصطلح المسؤولية يستخدم للتعبير عن العمل المخصص للفرد، أو الالتزام المترتب على تخصيص هذا العمل. وهو يعني الواجبات اللازمة لانجازها لإتمام عمل ما، وبناءا عليه فان المدير يتولى تحديد المسؤولية لإعفاء الآخرين.
- معرفة السلطة: بعد تحديد المسؤولية لابد من منح السلطة الضرورية لانجاز العمل بهذا المعنى فان السلطة تتضمن ناحيتين هما التمكين والنيابة.
- ب. **نوعية العمل:** وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما تمتلكه من رغبة في الأخطاء، كما تمثل درجة الاتفاق وجودة المنتج وذلك بما يتناسب والإمكانيات المتاحة.
- ت. **كمية العمل المنجز:** وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وانجاز الأعمال في أوقاتها المحددة ومدى حاجة هذا الموظف لإرشاد والتوجيه من قبل مسؤوله.
- ث. **الوقت:** ترجع أهمية الوقت إلى كونه مورد غير قابل للتجديد أو التعويض فهو رأسمال وليس دخل، مما يحتم أهمية استغلاله الاستغلال الأمثل في كل لحظة لأنه يتفاعل إلى الدوام ويمضي إلى غير رجعة فهو لا يقدر بثمن
- ج. **التكلفة:** وهي كلمة تحقيق النتائج والأهداف ومقارنة التكلفة الفعلية مع التكلفة المتوقعة لمعرفة مدى الاختلاف الناتج بينهما.¹

المطلب الثالث: أهمية الأداء الوظيفي.

- إدارة الأداء الوظيفي هي عملية تحديد أداء الموظفين ومراقبته للتأكد من أنهم يلبون توقعات وأهداف المنظمة، يعد هذا الأمر جانبا هاما من إدارة الموارد البشرية، ويمكن

¹ مريم أرفيس، الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة، دراسة نظرية، الجزائر، مخبر التغير الاجتماعي والعلاقات العامة في الجزائر، العدد6، جامعة بسكرة، ص 482-483.

أن يكون له كثير من الفوائد وكل الموظفين والمنظمات، تتجلى فوائد إدارة الأداء الوظيفي فيما يلي:

1. زيادة الإنتاجية: من خلال تحديد أهداف وتوقعات واضحة، وتقديم الدعم المستمر للموظفين، يمكن للمؤسسات مساعدة موظفيها على تحسين أدائهم الوظيفي، ومن ثم زيادة الأداء الوظيفي والإنتاجية لديهم.
2. تحسين الاحتفاظ بالموظفين: يمكن أن يؤدي تزويد الموظفين بالأدوات والدعم الذي يحتاجون إليه للنجاح في مهامهم الوظيفية إلى زيادة الرضا الوظيفي لديهم وتقليل معدلات التسرب الوظيفي.
3. زيادة رضا العملاء: يمكن أن تؤدي إلى تحسين الخدمة التي يقدمونها وزيادة جودتها، مما يؤدي بدوره إلى زيادة رضا العملاء.
4. زيادة القدرة التنافسية للمنظمة: من خلال تحسين الأداء الوظيفي، يمكن للمنظمات أن تصبح أكثر تنافسية ونجاحا في سوق العمل.
5. تحسين الأداء التنظيمي: يمكن أن تؤدي الإدارة الفعالة لأداء الوظيفي إلى تحسين الأداء التنظيمي، ومن ثم زيادة نمو المنظمة وأرباحها.

المطلب الرابع: أنواع الأداء الوظيفي.

يمكن تقسيم الأداء إلى أنواع حسب معيار المصدر، إضافة إلى معيار الشمولية.

- 1- حسب معيار المصدر: وفقا لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين الذاتي أو الأداء الداخلي والأداء الخارجي.

أ. **الأداء الداخلي:** ويسمى أيضا أداء الوحدة أي انه ينتج ما تملكه المنظمة من الموارد فهو ينتج أساسا مما يلي:¹

- الأداء البشري: هو أداء أفراد المنظمة الذي يمكن اعتبارهم موردا استراتيجيا قادرا على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم.
- الأداء التقني: ويتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثمارها بشكل فعال.
- الأداء المالي: ويكمن في فاعلية تهيئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.

ب. **الأداء الخارجي:** هو الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي وهذا النوع بصفة عامة يتمظهر في النتائج التي تتحصل عليها المنظمة كارتفاع سعر البيع مثلا، وكل هذه التغيرات تنعكس على الأداء سواء بالإيجاب أو بالسلب، مما يفرض على المنظمة تحليل نتائجها، وهذا مهم إذا تعلق الأمر بمتغيرات كمية أين يمكن قياسها وتحديد آخرها.

ت. **حسب معيار الشمولية:** وحسب هذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين هما الأداء الكلي والأداء الجزئي.

ث. **الأداء الكلي:** هو مجموعة الانجازات التي ساهمت فيها كل العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة، ولا يمكن نسب انجازها إلى أي عنصر من دون مساهمة باقي العناصر وفي هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفية بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كالاستمرارية والشمولية، الربح، النمو.

ج. **الأداء الجزئي:** هو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة، وينقسم بدوره إلى عدة أنواع باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المؤسسة، فمثلا يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى أداء وظيفة مالية، أداء وظيفة الأفراد،

أداء وظيفة التموين، أداء وظيفة الإنتاج، أداء وظيفة التسويق.¹

¹مريم ارفيس، مرجع سابق، ص484.

المبحث الثاني: أساسيات الأداء الوظيفي.

إن الاهتمام بالأداء الوظيفي داخل المؤسسة أولوية تأخذ منحى التخطيط لتطويره، والأخذ بالعوامل المؤثرة فيه وتجنب كل ما يعيق تحسين الأداء الوظيفي.

المطلب الأول: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي.

لقد تعددت أساليب الباحثين عند تصنيفهم للعوامل المؤثرة على الأداء العمالي في المؤسسات الإنتاجية، ومن أهمها:

وجد الدكتور " عبد العزيز هيكل " قسم العوامل المؤثرة في المؤسسات الإنتاجية إلى ثلاث مجموعات:

مجموعة العوامل العامة.

مجموعة العوامل التقنية والتنظيمية.

مجموعة العوامل الإنسانية.

أما الدكتور " علي السلمي " فقد صنفها من مجموعتين: مجموعة العوامل التكنولوجية ومجموعة العوامل البشرية والمتمثلة في التعليم والمعرفة، الخبرة التدريب، التكوين النفسي والقدرة الشخصية.

¹مريم أرفيس، مرجع سابق، ص485.

بينما اعتمد " منصورى سعدان " على تقسيم العوامل المؤثرة على الأداء الاقتصادى فى الوحدات الإنتاجية إلى مجموعتين تتمثل فى: مجموعة العوامل الموضوعية ومجموعة العوامل الاجتماعية والفنية.¹

المطلب الثانى: محددات الأداء الوظيفى.

انطلاقا من اعتبار أن الأداء الوظيفى ممارسة الفرد لأنشطة والمهام المختلفة التى تتكون منها الوظيفة المسؤول عليها للقيام بها، وان ذلك يعتبر سلوكا، وان لهذا السلوك عناصر مكونة له وهذا الأخير عرضة للتأثير سلبا وإيجابا ببعض العوامل أو العناصر التى من شأنها فى نهاية الأمر أن تؤثر على الأداء وهذه العوامل عادة ما تسمى بمحددات وتتقسم إلى محددات داخلية وأخرى خارجية وهى:

أ. المحددات الداخلية:

- الجهد: وهو الجهد الناتج من حصول العامل على الدعم والحافز والذي يترجم إلى الطاقات الجسمية والحركية والعقلية المبذولة لأداء مهمته.
- التدريب والتكوين: ونعنى بها تلك البرامج التى تنمى الخصائص والمهارات الشخصية اللازمة لأداء الوظيفة وتسمى أحيانا بتنمية الكفاءات أو السمات الشخصية، وهى تؤثر بشكل مباشر فى الأداء ، وهى كذلك عبارة عن تحديد الخصائص الشخصية التى يستخدمها الفرد العامل فى أداء عمله وتدريبه لتأدية العمل بالطريقة الصحيحة حتى تكن هناك القدرة على تنفيذ ما هو مخطط له، القدرة على الاتصال لتحسين النتائج من خلال اكتساب أكبر قدر من المهارات والقيام بالعمل كما هو بشكل صحيح، هذه القدرات التى يتم بناؤها عن طريق عملية التدريب والتعلم.

¹قدور فاطمة الزهراء، تأثير الاتصال التنظيمى على الأداء الوظيفى فى المؤسسات الثقافية، دراسة ميدانية بدار الثقافة ولد عبد الرحمان كاكي، ولاية مستغانم، مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر فى علوم الاعلام والاتصال، تخصص اتصال تنظيمى، جامعة عبد الحميد بن باديس، 2018، ص38.

- إدراك الدور: ويشير إلى الاتجاه الذي يعتقد العامل انه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله، وهي العملية المعرفية الأساسية الخاصة بتنظيم المعلومات أو تفسيرها من قبل الفرد تمهيدا لترجمتها إلى سلوك معين.¹

ب. المحددات الخارجية:

- متطلبات العمل (الوظيفة): تتعلق بكل من الواجبات والمسؤوليات والأدوات والتوقعات المأمولة الفرد العامل بالإضافة إلى الطرق و الأساليب والأدوات والمعدات المستخدمة في ممارسة العامل لمهامه.
- التزام الإدارة العليا: وتشير إلى البيئة التنظيمية السائدة في المؤسسة التي تؤدي الوظيفة فيها والتزام الإدارة العليا بالمؤسسة بتوفير مناخ العمل، الإشراف، توفير الموارد، الأنظمة الإدارية، الهيكل التنظيمي، السلطة، أسلوب القيادة، التدريب.
- الدعم التنظيمي: يشير الدعم التنظيمي إلى قدرة المؤسسة على رعاية ورفاهية أعضائها من خلال الدعم والإنصات لشكاويهم ومساعدتهم في حل مشاكلهم، ومعاملتهم بعدالة، المساهمة في تقديم المساعدات، إدراك وفعالية المؤسسة في استمرارية العناية بأفرادها والاهتمام بصحتهم النفسية والدعم الايجابي.
- البيئة الخارجية: تؤثر البيئة الخارجية للمؤسسة على الأداء كالمنافسة الخارجية، كما تلعب التحديات الاقتصادية إلى التأثير على الأداء كانهخفاض الرواتب والحوافز واختلاف الرتب من مؤسسة لأخرى فتؤثر سلبا على أداء العاملين في حالة تدهورها وإيجابا في حالة ارتفاعها.²

المطلب الثالث: معيقات الأداء الوظيفي.

¹ عزوز محمد، أثر تدقيق محددات الأداء الوظيفي على فعالية الموظفين في الإدارة الرياضية-دراسة ميدانية للموظفين بالمركب الرياضي، مجلة الإستراتيجية والتنمية، المجلد 10، العدد 05، ص 55-56

² عزوز محمد، مرجع سابق، ص 56.

- غياب الأهداف المحددة: حيث أن المؤسسة التي لا تملك خططا تفصيلية لعملها وأهدافها ومعدلات الإنتاج المطلوبة لن تستطيع قياس ما تحقّقه من انجاز، أو محاسبة موظفيها على مستوى أدائهم لعدم وجود معيار محدد مسبقا، لذلك فلا تملك المؤسسة معايير أو مؤشرات لإنتاج والأداء الجيد، فعندها يتساوى الموظف ذو الأداء الجيد مع الموظف ذو الأداء الضعيف.
- عدم المشاركة في الإدارة: إن عدم المشاركة العاملين في المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وضع القرارات يساهم في وجود فجوة بين القيادة الإدارية والموظفين في المستويات الدنيا، ويؤدي إلى ضعف الشعور بالمسؤولية والعمل الجماعي لتحقيق أهداف المؤسسة.
- اختلاف مستويات الأداء الوظيفي: من العوامل المؤثرة على أداء الموظفين عدم نجاح الأساليب الإدارية التي ترتبط بين معدلات الأداء والمردود المادي والمعنوي الذي يحصلون عليه، فكلما ارتبط مستوى أداء الموظف بالترقيات والعلاوات والحوافز التي يحصل عليها كلما كانت عوامل التحفيز غير مؤثرة بالعاملين، وهذا يتطلب نظاما متميزا ليتم تقييم أداء الموظفين جيدا.
- مشكلات الرضا الوظيفي: فالرضا الوظيفي من العوامل الإنسانية المؤثرة على مستوى الأداء الموظفين، فعدم الرضا الوظيفي أو انخفاضه يؤدي إلى أداء ضعيف وإنتاجية أقل.
- البيانات والمعلومات: كلما قلت البيانات والمعلومات التي يستطيع الموظفون الوصول إليها قد تقل جودة القرارات التي يتخذونها وبالتالي جودة ومستوى أدائهم الوظيفي.
- العمليات التنظيمية في المؤسسة: لها تأثير كبير على الأداء الوظيفي ليس فقط سياسات وإجراءات العمل بالمؤسسة، لكن الهيكل التنظيمي للمؤسسة بأكمله فعلى سبيل المثال المؤسسات التي لديها بيروقراطية قد تواجه تحديات من وقت لآخر، حيث

تعيق البيروقراطية من ارتفاع مستوى أداء الوظيفي والحد من الابتكار والإبداع في العمل.¹

المطلب الرابع: الثقافة الاتصالية وعلاقتها بالأداء الوظيفي.

إن الثقافة القوية تؤدي إلى زيادة فعالية المؤسسة والترابط الاجتماعي وجماعية العمل وفعالية نظام الاتصال والاتفاق فيما يتعلق بينهم بالقيم والمبادئ، حيث أن الثقافة الضعيفة تعوق الفعالية التنظيمية القوية وتؤدي إلى الانعزالية والكرهية بين الأفراد والشعور بالاغتراب واللامبالاة.

تتسم المؤسسات الناجحة ذات الأداء المرتفع بأن لها ثقافة تنظيمية قوية وأن أهم ما يميز الثقافة التنظيمية القوية هو تجانسها فهي ثقافة متجانسة، فجميع أفراد المؤسسة يعملون أو تنقسم داخل إطار قيمي واحد واضح ومفهوم لهم جميعاً.

أما الثقافة الضعيفة فهي: ثقافة غير متجانسة مجزأة أو قد لا يوجد لها ثقافة على الإطلاق ثقافتها بعدم وجود اتفاق أو إجماع بين الأعضاء حتى القيم والمبادئ ويحتاج العاملون فيها إلى توجيهات صلبة سلوك، الحد الأدنى المقبول، حيث يتبعوا الأوامر فقط كمحصلة للتضاد بين خصائص التنظيم الرسمي وخصائص الشخصية الناضجة.

لقد توصل pater and water man (في دراسة لهما أن المؤسسات غير المبدعة تميزت بوجود ثقافة تنظيمية تميل إلى التركيز على الكم على حساب الكيف وتهمل العنصر البشري وتتجنب الإبداع.

بينما المؤسسات القوية تركز على حاجات ومطالب الزبائن الداخليين والخارجيين والأهداف القصيرة والطويلة، وعلى إشباع كبرياء العاملين كما تمتاز بثقافة المشاركة،

¹ جيهاد أحمد عبد الرزاق نعيرات، العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة، المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات، العدد 2022، 46، ص 15-17.

تتميز مستويات أدائها ليس لكونها الأفضل عن مستويات تلك التي تفتقر إلى هذه الثقافة وإنما أيضا بمستوى أدائها يزداد تفاوتاً مع الزمن.

وفي بحث آخر عن الامتياز حددا قائمة خصائص تنظيمية تميل إلى أن تكون ملامح رئيسية للمؤسسات الناجحة في المعتقدات التالية:

- الاعتقاد بأهمية استمتاع شخص بعمله.
- الاعتقاد بأن الأفراد يمكن أن يكونوا مبتكرين ومحتملين للمخاطر دون تعرضهم للعقاب عند الفشل.
- الاعتقاد بأهمية الحضور للتعرف على التفاصيل.
- الاعتقاد بأهمية عدم الرسمية لتحسين تدفق الاتصال.
- الاعتقاد بأهمية النمو الاقتصادي وتحقيق الأرباح.
- الاعتقاد بأهمية ضبط الإدارة بافتراض أن المديرين يجب أن يكونوا فاعلين وليس مجرد مخططين.
- الاعتقاد بأهمية الفلسفة التنظيمية المعترف بها والمعدة والمؤيدة من طرف الإدارة العليا.¹

¹ عبد المؤمن عز الدين، حرتام حمزة، مرجع سابق، ص 59-60.

الخلاصة:

إن الأداء الوظيفي يعد مجموعة من الأنشطة والمهام يقوم بها موظف معين ، داخل المؤسسة من أجل تحقيق الأهداف الخاصة به والخاصة بالمنظمة مع مراعاة عناصر ومكونات الأداء الوظيفي وخصائصه ليفهم معنى الأداء الوظيفي، للتمكن من استغلال الفرد في المؤسسات ورفع مستوى أدائه.

الإطار التطبيقي

تمهيد:

يمثل الإطار التطبيقي أو الميداني للدراسة المرحلة الأخيرة والمهمة من البحث العلمي حيث من خلاله يقوم الباحث بالنزول إلى الميدان لجمع المعلومات الأكثر اثراء لمادته العلمية كمادة خام للموضوع، وذلك بإتباعه لخطوات البحث العلمي لإعطاء الدراسة طابعها الموضوعي أكثر، حيث يتم في هذا الجانب التطبيقي الإجابة على إشكالية الدراسة وتساؤلاتها، وكذا تحليل وتفسير الجداول الإحصائية للدراسة وقراءتها قراءة علمية بحتة.

المبحث الأول: نبذة عن جامعة محمد خيضر بسكرة.

المطلب الأول: التعريف بالجامعة.

جامعة محمد خيضر في مدينة بسكرة -الجزائر- ، هي جامعة تعود أصولها إلى المعاهد الوطنية العليا للري والهندسة المدنية سنة 1984، التي أضيف إليها معهد الإلكترونيك عام 1986 ، وقد تحول اتحاد هذه المعاهد الى مركز جامعي عام 1992 ومنذ عام 1992تأسست شعب أخرى مثل: العلوم الدقيقة، الهندسة المدنية، الإعلام الآلي، الأدب العربي، علم الاجتماع، اللغة الانجليزية، في عام 1998ترقى المركز الجامعي إلى جامعة محمد خيضر التي تضم 8 كليات:كلية العلوم الدقيقة، كلية الهندسة المعمارية، كلية الري، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، كلية الالكتروتقني، كلية الحقوق والعلوم السياسية، كلية الإعلام الآلي(علم الكمبيوتر)، كلية العلوم الاقتصادية.

المطلب الثاني:أهداف الجامعة.

- إعداد الدراسات والبحوث في مجالات المساعدة النفسية.
- تقديم الخدمات الإرشادية والاستشارات النفسية للطلبة.
- مساعدة الطالب على اتخاذ القرارات المناسبة.
- إعداد البرامج الوقائية لمساعدة الطالب في تنمية وتطوير قدراته.

- تسهيل الوصول إلى ترشيد توجيهات الطلبة ومساعدتهم على تحسين مساراتهم الدراسية خاصة الطلبة الجدد وكذلك ترشيد توجيهاتهم المهنية المستقبلية.
- إعداد الأنشطة العلمية الهادفة لتطوير قدرات الطالب.
- التأطير الخاص بالتربصات لفائدة الطلبة الذين هم وشك التخرج.

المطلب الثالث: مهام الجامعة.

- متابعة سير الامتحانات الالتحاق بما بعد التدرج.
- السهر على سير مناقشات المذكرات وأطروحات ما بعد التدرج.
- متابعة سير أنشطة البحث العلمي.
- المبادرة بأعمال الشراكة مع القطاعات الاجتماعية والاقتصادية.
- تنفيذ برامج تحسين المستوى وتجديد معلومات الأساتذة.
- المبادرة بأعمال من أجل تنشيط ودعم التعاون بين الجامعات الوطنية والدولية.

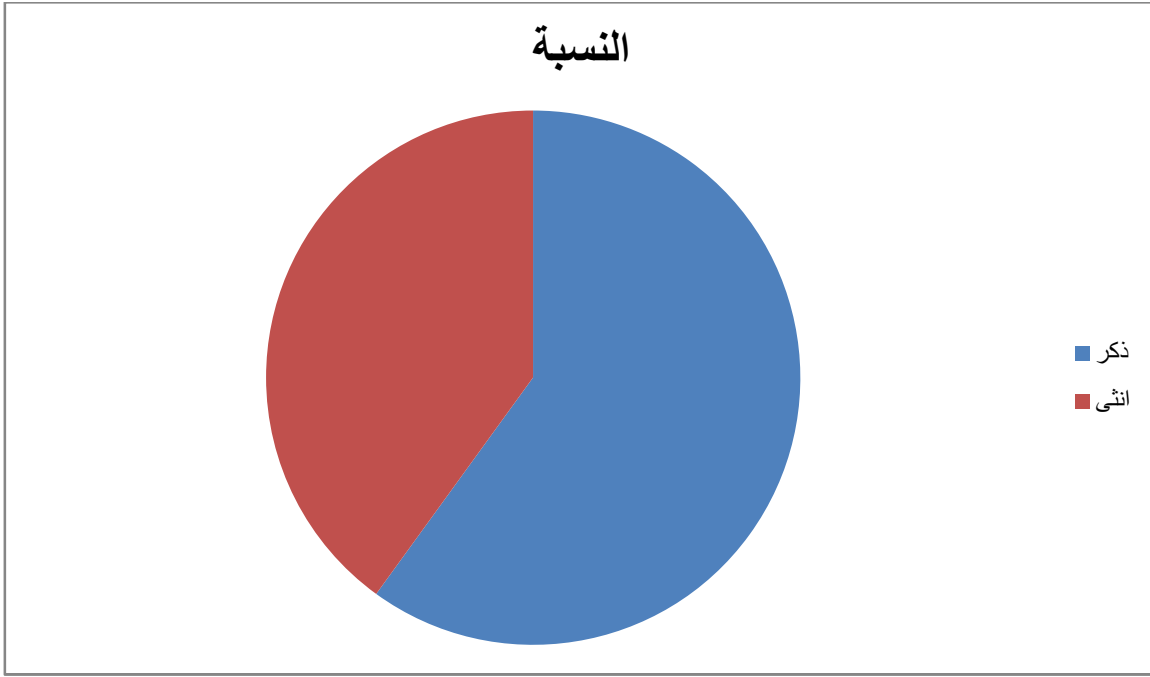
المبحث الثاني: الجداول الإحصائية.

المطلب الأول: الجداول الإحصائية البسيطة.

المحور 1: البيانات الشخصية.

جدول رقم 01: يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة
أنثى	12	40%
ذكر	18	60%
المجموع	30	100%



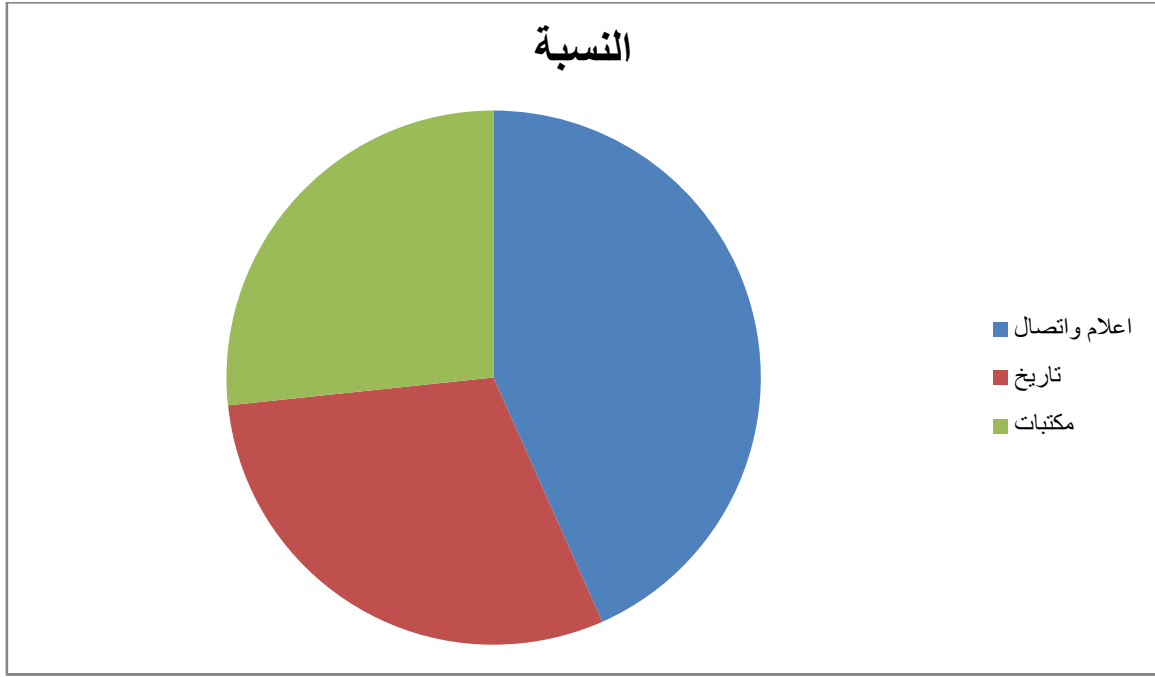
الشكل رقم 01: يمثل دائرة نسبية للمبحوثين بمتغير الجنس.

التعليق رقم 01:

من خلال هذا الجدول: يتضح لنا من خلال القراءة العددية للجدول 01 الخاص بالبيانات أفراد العينة حسب متغير الجنس أن عدد الذكور أعلى نسبة حيث قدرت 60% وعدد الإناث يقدر بنسبة 40% وهذا يدل على أن الجامعة توظف كلا الجنسين.

جدول رقم 02: يوضح المبحوثين حسب الدرجة العلمية.

النسبة	التكرار	الدرجة العلمية
26,66%	8	أستاذ مساعد
56,66%	17	أستاذ محاضر
16,66%	5	أستاذ تعليم عالي
99,98%	30	المجموع



الشكل 2: يوضح الدائرة النسبية بمتغير درجة العلمية.

التعليق رقم 02:

من خلال هذا الجدول: من خلال القراءة العددية للجدول الخاص بالدرجة العلمية لأفراد العينة يتضح لنا أن نسبة إجابات المبحوثين ذوي الدرجة العلمية حيث نسبة أستاذ المحاضر في الجامعة أعلى نسبة حيث قدرت ب 56,66%، بينما نسبة أستاذ مساعد كانت أقل حيث قدرت ب 26,66%، أما نسبة أستاذ تعليم العالي كانت أقل نسبة قدرت ب 16,66% ومنه نستنتج أن الجامعة لها أساتذة أكفاء تعتمد عليهم.

جدول رقم 03: يوضح توزيع المبحوثين حسب التخصص.

التخصص	التكرار	النسبة
إعلام واتصال	13	43,33%
مكتبات	8	26,66%
تاريخ	9	30%
المجموع	30	100%

التعليق رقم 03: من خلال هذا الجدول الخاص بالتخصص لأفراد العينة أن نسبة أساتذة الإعلام والاتصال التي أجابت كانت أعلى نسبة حيث قدرت ب 43,33%، بينما نسبة أساتذة تاريخ كانت أقل نسبة حيث قدرت ب 30%، أما أساتذة المكتبات أقل نسبة قدرت ب 26,66%، ومنه نستنتج أن أساتذة الإعلام والاتصال

الجدول رقم 04: يوضح المبحوثين حسب الخبرة المهنية في الجامعة.

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة
أقل من 10 سنوات	10	33,33%
أكثر من 10 سنوات	17	56,66%
أكثر من 20 سنة	3	10%
المجموع	30	100%

التعليق رقم 04: من خلال هذا الجدول نلاحظ من خلال القراءة الرقمية للجدول رقم 04 الخاصة بالبيانات أفراد العينة من حيث متغير الخبرة المهنية، حيث نلاحظ أن الخبرة المهنية أكثر من 10 سنوات قدرت ب 56,66% هي الأكثر ارتفاعا مقارنة بالخبرة التي مدتها أقل من 10 سنوات التي قدرت ب 33,33%، والخبرة المهنية أكثر من 20 سنة هي الأقل نسبة حيث قدرت ب 10%.

ومن هذا نستنتج أن للجامعة أساتذة لهم خبرة طويلة في التدريس وذوي الكفاءة في إيصال المعلومة للطلبة، وهذا ما تحتاجه عملية التعليم الناجحة.

جدول رقم 05: إجابة المبحوثين على ما تتجسد الثقافة الاتصالية في المؤسسة الجامعية من خلال؟

النسبة	التكرار	الإحتمالات
46,03%	29	اتصال رسمي
25,39%	16	اتصال غير رسمي
15,87%	10	اتصال نازل
12,69%	8	اتصال صاعد
99,98%	63	المجموع

ملاحظة هامة: إجابة المبحوث على أكثر من مقترح.

التعليق رقم 05:

من خلال الجدول نلاحظ أن إجابات أفراد العينة البالغة 30 فردا حول السؤال 5 المتعلق بتجسيد الثقافة الاتصالية في المؤسسة الجامعية، حيث أن المبحوثين اختاروا الاتصال الرسمي وهو أعلى نسبة قدرت ب 46,03% بينما من اختاروا الاتصال الغير رسمي قدرت ب 25,39%، ونسبة اختيار الاتصال النازل كانت ب 15,87% و الاتصال الصاعد ب 12,69%.

ومنه نستنتج أن المبحوثين يفضلون الاتصال الرسمي الذي يجسد الثقافة الاتصالية في المؤسسة الجامعية وهذا يدل على المصداقية وضبط واتضاح لمهام كل فرد موظف في الجامعة.

الجدول رقم 06: يوضح آراء أفراد العينة حول أبرز المؤشرات المجسدة للثقافة الاتصالية.

الاحتمالات	التكرار	النسبة
الشمولية	17	32,07%
التدرج	12	22,64%
الصراع	5	9,43%
السلامة	4	7,54%
التوافق	15	28,30%
المجموع	53	99,98%

ملاحظة هامة: إجابة المبحوث على أكثر من مقترح.

التعليق رقم 06: نلاحظ من القراءة الرقمية لجدول 6 يوضح رأي الأساتذة حول أبرز المؤشرات المجسدة للثقافة الاتصالية، بحيث بلغت نسبة الإجابة على أن الشمولية أبرز مؤشر للثقافة الاتصالية نسبة عالية بـ 32,07%، كذلك مؤشر التوافق كان بنسبة 28,30%، بينما مؤشر التدرج قدرت نسبته بـ 22,64%، بينما مؤشر الصراع كان بنسبة 9,43% ومؤشر السلامة بـ 7,54%.

هذا يدل أن أبرز مؤشر للثقافة الاتصالية من خلال الجدول هو مؤشر الشمولية ومن هنا يتضح لنا أنه يعبر عن نظام اتصالي منظم داخل المؤسسة ينشأ من خلال الجهود المبذولة من طرف العاملين فيها.

الجدول رقم 11: يوضح مساهمة مهارات الاتصال لدى الأساتذة الجامعيين في تطوير مهاراته التعليمية.

الاحتمالات	التكرار	النسبة
تحسين مستوى إيصال المادة للطلبة	21	30,88%
تقديم المعلومات بأكثر من شكل	14	20,58%
تقديم المعلومات بأكثر من أسلوب اتصالي	17	25%
تطوير العلاقات الوظيفية مع الزملاء	15	22,02%
أخرى اذكرها	1	1,47%
المجموع	68	100%

ملاحظة هامة: اجابة المبحوث على أكثر من مقترح.

التعليق رقم 11: نلاحظ من خلال الجدول أعلاه إجابات أفراد العينة الأساتذة حول السؤال 11 المتعلق بمدى مساهمة مهارات الاتصال لدى الأساتذة الجامعيين في تطوير مهاراته التعليمية حيث يتفق أغلب الأساتذة أن هذه المهارات الاتصالية حسنت مستوى الإيصال المادة للطلاب بنسبة قدرت بـ 30,88%، ثم تليه تقديم المعلومات بأكثر من أسلوب اتصالي بنسبة 25%، ثم تليه تطوير العلاقات الوظيفية مع الزملاء بنسبة 22,02%، ثم تليه تقديم المعلومات بأكثر من شكل بنسبة تقدر بـ 20,58%، أما خيار ذكر احتمالات أخرى نسبته قدرت بـ 1,47% وهي أصغر نسبة.

ومنه نستنتج أن مهارات الاتصالية لدى الأساتذة انعكست إيجابا على مهارته التعليمية، مما حسن من مستوى إيصال المادة للطلاب لكونه الهدف الأول للأستاذ ، وأن التنوع في تقديم المعلومات بأكثر من شكل وبأكثر من أسلوب اتصالي هو سعي من الأستاذ في استثمار الاتصال وجعله فعالا وأكثر إنجاحا لعملية التعليمية.

الجدول رقم 13: يوضح مهارات الاتصال الأكثر فعالية في تحسين الأداء الوظيفي.

الاحتمالات	التكرار	النسبة
مهارة الاستماع	22	22%
مهارة الإنصات	17	17%
مهارة الحديث	16	16%
مهارة القراءة	10	10%
مهارة الكتابة	10	10%
مهارة التعامل مع التكنولوجيا الاتصال	25	25%
المجموع	100	100%

ملاحظة هامة: إجابة المبحوث على أكثر من مقترح.

التعليق رقم 13: من خلال القراءة العددية للجدول إجابة للمبحوثين حول المهارات الاتصال الأكثر فعالية في تحسين الأداء الوظيفي، حيث اتفق المبحوثين أن مهارة التعامل مع التكنولوجيا الاتصال هي أكثر مهارة فعالة حيث قدرت بنسبة 25%، ثم مهارة الاستماع بنسبة 22%، ثم تليه مهارة الإنصات بنسبة 17%، ثم تليه مهارة الحديث بنسبة 16%، وأقل نسبة هي مهارات القراءة بـ 10% ومع مهارة الكتابة التي تساويها في النسبة بـ 10%.

وهذا يدل على أن مهارة التعامل مع التكنولوجيا الاتصال هي أكثر مهارات اتصالية وهي أكثر فعالية في تحسين الأداء الوظيفي وهذا نتيجة حتمية يفرضها التطور الحالي في التكنولوجيا فالأستاذ المتمكن في التعامل الجيد مع تكنولوجيا الآن يسمح له بتوظيفها في أداء مهامه لما توفر له من الجهد واختصار الوقت ونشر المعلومات والبحث عنها، بالإضافة أيضا إلى مهارة الاستماع والإنصات مهمة في تحسين الأداء الوظيفي.

الجدول رقم 15: يوضح مهارات الاتصال الثانوية الضرورية لتحسين الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي.

الاحتمالات	التكرار	النسبة
مهارة إدارة الوقت	18	26,86%
مهارة إدارة الحوار	19	28,35%
مهارة التفكير الإبداعي	14	20,89%
مهارة الإقناع	16	23,88%
المجموع	67	100%

ملاحظة هامة: إجابة المبحوث على أكثر من مقترح.

التعليق رقم 15: من خلال الجدول 15 إجابة المبحوثين على سؤال المهارات الاتصال الثانوية الضرورية لتحسين الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي، كانت الإجابة الأكثر ارتفاعاً هي مهارة إدارة الحوار بنسبة 28,35%، ثم تليها مهارة إدارة الوقت بنسبة 26,86%، ثم تليها مهارة الإقناع بنسبة 23,88%، ثم تليها مهارة التفكير الإبداعي بنسبة 20,89%.

ومنه نستنتج أن المبحوثين الأساتذة اتفقوا على أن مهارة إدارة الحوار ومهارة إدارة الوقت مهارات اتصالية ناجحة في تحسين الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي لكون الأستاذ خصوصية وظيفته تستدعي القدرة على إدارة الحوار الفعال مع الطلبة والاستغلال الجيد للوقت. وهذا لا يعني أن الأستاذ يستطيع أن يستغني عن المهارات الاتصالية لكونها تخدم وتحسن من أدائه الوظيفي.

الجدول رقم 17: جدول يوضح الأساليب الاتصالية الأكثر فعالية داخل الجامعة في تحسين الأداء الوظيفي.

الاحتمالات	التكرار	النسبة
اتصال جمعي	76	46,06%
اتصال شخصي	64	38,78%
اتصال جماهيري	25	15,15%
المجموع	165	100%

التعليق رقم 17: من خلال القراءة الكمية للجدول حول إجابة المبحوثين على آرائهم اتجاه الأساليب الاتصالية الأكثر فعالية داخل الجامعة في تحسين الأداء الوظيفي ، إذ نلاحظ أن أعلى نسبة سجلت في الاتصال الجمعي بنسبة قدرت بـ 46,06%، ثم تليه الاتصال الشخصي بنسبة 38,78%، ثم تليه نسبة الاتصال الجماهيري وهي الأقل نسبة حيث قدرت بـ 15,15%.

ومنه نستنتج أن أكثر أسلوب اتصالي فعال هو الاتصال الجمعي الذي يكون سائد في الجامعة، لتحسين الأداء الوظيفي لكون الاتصال الجمعي هو التقاء المرسل مع المستقبل، الذي تكون فيه الرسالة أكثر وضوح وتشكل للمتلقي صورة طيبة حول المرسل، وتكون درجة التأثير والتعبير في السلوك والاتجاهات بفضل الاتصال الجمعي.

الجدول رقم 23: يوضح المعوقات النفسية المؤثرة في تجسيد الثقافة الاتصالية.

الاحتمالات	التكرار	النسبة
قصور القدرة على صياغة واضحة للرسالة	18	30,50%
معيقات ذاتية للمرسل	8	13,55%
التحفيزات والأحكام المسبقة اتجاه المستقبل	17	28,81%
سوء الاستقبال	9	15,25%
الإدراك الانتقائي	7	11,86%
المجموع	59	100%

ملاحظة هامة: إجابة المبحوث على أكثر من مقترح.

التعليق رقم 23: يوضح الجدول أبرز المعوقات النفسية المؤثرة في تجسيد الثقافة الاتصالية، حيث كانت احتمال قصور القدرة على صياغة واضحة للرسالة أعلى نسبة قدرت ب 30,50%، ثم تليه التحفيزات والأحكام المسبقة اتجاه المستقبل بنسبة 28,81%، بينما سوء الاستقبال قدر ب 15,25%، وتليه معيقات ذاتية للمرسل قدرت ب 13,55%، وأقل نسبة الإدراك الانتقائي الذي قدر ب 11,86%.

نستنتج أن قصور القدرة على الصياغة الواضحة للرسالة أكثر معيق نفسي مؤثر على تجسيد الثقافة الاتصالية، لان عدم وضوح الهدف من الإرسال يشوش على المستقبل، وفي بعض الأحيان لا يستطيع المرسل على صياغة الجيدة عما يريد الإفصاح عنه، أيضا تعد التحفيزات والأحكام المسبقة اتجاه المستقبل معيق نفسي يعيق على تجسيد الثقافة الاتصالية، لأنه سيضعف من نجاح العملية الاتصالية بأريحية وفعالية.

الجدول رقم 25: يوضح آراء أفراد العينة أبرز المعينات المعرفية المؤثرة على الثقافة الاتصالية.

الاحتمالات	التكرار	النسبة
معينات لغوية	13	32,5%
البيئة الاجتماعية والعادات والتقاليد والقيم	10	25%
اختلاف الأطر المرجعية	17	42,5%
المجموع	40	100%

ملاحظة هامة: إجابة المبحوث على أكثر من مقترح.

تعليق رقم 25:

من خلال بيانات الجدول الذي يمثل آراء أفراد العينة أبرز المعينات المعرفية المؤثرة على الثقافة الاتصالية تبين أن النسبة الأكبر التي اختيرت لإجابة اختلاف الأطر المرجعية قدرت بـ 42,5%، ثم تليه المعينات اللغوية بنسبة 32,5%، بينما معيق البيئة الاجتماعية والعادات والتقاليد بنسبة قدرت بـ 25%.

ومن خلال القراءة الكمية للجدول التي تمثل أبرز المعينات المعرفية المؤثرة على الثقافة الاتصالية، نجد الأساتذة المبحوثين يعتبرون أن مقترح الأطر المرجعية هو الأكثر معيق يؤثر على الثقافة لكونه عندما تختلف الأطر المرجعية للمرسل والمستقبل من المحتمل أنه يحدث تشويه للرسالة وسوء فهم، بالتالي عدم الاستجابة الفعالة.

المطلب الثاني: الجداول الإحصائية المركبة.

الجدول رقم 07: يوضح علاقة المتغيرات الدراسة لمدى مساعدة مؤشرات الثقافة الاتصالية من تحسين أداء الوظيفي.

المجموع		لا		نعم		الاجابات	
نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	المتغيرات	
%60	18	%3,33	1	%56,66	17	ذكر	الجنس
%40	12	%0	0	%40	12	انثى	
%100	30	%3,33	1	%96,66	29	المجموع	
%23,33	7	%0	0	%23,33	7	أستاذ مساعد	الدرجة العلمية
%60	18	%3,33	1	%56,66	17	أستاذ محاضر	
%16,66	5	%0	0	%16,66	5	أستاذ تعليم ع	
%100	30	%3,33	1	%96,66	29	المجموع	
%43,33	13	%3,33	1	%40	12	إعلام واتصال	التخصص
%30	9	%0	0	%30	9	تاريخ	
%26,66	8	%0	0	%26,66	8	مكتبات	
%100	30	%3,33	1	%96,66	29	المجموع	
%33,33	10	%0	0	%33,33	10	أقل من 10 سنة	الخبرة المهنية
%56,66	17	%3,33	1	%53,33	16	أكثر من 10 سنة	
%10	3	%0	0	%10	3	كثير من 20 سنة	
%100	30	%3,33	1	%96,66	29	المجموع	

تعليق رقم 07: يوضح الجدول أعلاه علاقة متغيرات الدراسة بإجابة حول مؤشرات الثقافة الاتصالية إذا ما ساعدت على تحسين الأداء الوظيفي، حيث أن متغير الجنس المرتبط بسؤال

إذا ما ساعدت مؤشرات الثقافة الاتصالية في تحسين الأداء الوظيفي ، فسجلت أعلى نسبة لدى الذكور من أجابوا نعم ساعدت المؤشرات الثقافة الاتصالية على تحسين الأداء الوظيفي بنسبة قدرت ب56%، أما جنس الإناث قدرت نسبة نعم ب40%، أما نسبة الذكور الذين أجابوا ب لا لم تساعد هذه المؤشرات قدرت النسبة ب33%، بينما الإناث الذين أجابوا ب لا قدرت ب0%.

أما بالنسبة لدرجة العلمية نجد أن أعلى نسبة هي لدى أساتذة المحاضرين من أجابوا بنعم ساعدت مؤشرات الثقافة الاتصالية على تحسين الأداء الوظيفي بنسبة قدرت ب56,66%، بينما أستاذ مساعد إجابتهم كانت بنعم قدرت نسبهم ب23,33%، وأساتذة تعليم العالي الذين أجابوا أيضا بنعم قدرت ب 16,66%.

أما بنسبة متغير التخصص أعلى نسبة هو الإعلام والاتصال بنسبة 40% أجابوا ب نعم ساعدتهم مؤشرات الثقافة الاتصالية على تحسين الأداء الوظيفي ، ثم تليه تخصص التاريخ بنسبة قدرت ب30%، ثم تليه تخصص المكتبات بنسبة 26,66% منه نستنتج أن مؤشرات الثقافة الاتصالية في المؤسسة الجامعية ساهمت في تطوير الأداء الوظيفي في معظم التخصصات.

بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية سجلت أعلى نسبة أساتذة ذو خبرة مهنية أكثر من 10 سنوات أجابوا بنعم بنسبة 53,33%، ثم تليه الخبرة المهنية أقل من 10 سنوات قدرت ب33,33%، بينما الخبرة أكثر من 20 سنة قدرت ب10%، أما الإجابة على احتمال لا سجلت في الخبرة أكثر من 10 سنوات بنسبة 3,33%، أما بقية الخبرات المهنية سجلت 0%.

ومنه نستنتج من خلال القراءة الكمية أعلاه المرتبطة بإجابة الباحثين على ما إذا ساعدت مؤشرات الثقافة الاتصالية على تحسين الأداء الوظيفي ، جميع الباحثين اتفقوا على أنه مساعدة وهذا عائد أن الموظفين الأساتذة في المؤسسة الجامعية هم أكثر عرضة لمؤشرات الثقافة الاتصالية ويتبنون هذه الثقافة السائدة، وان الدرجة العلمية في المؤسسة الجامعية

ساعدتهم مؤشرات الثقافة الاتصالية، حيث أن الدرجة العلمية العالية أستاذ محاضر وهذا ناتج عن السياسة التوظيف في الجامعة وللوصول لدرجة علمية عالية كصفة أستاذ محاضر لابد من هذه المؤشرات الثقافة الاتصالية مطور لأدائهم العلمي والتعليمي، وأن هذه المؤشرات تخدم جميع التخصصات في الجامعة لتمييز الأداء خاصة أن تخصص الإعلام والاتصال أكثر من تساعده هذه الثقافة الاتصالية بحكم أن الثقافة الاتصالية نابعة من دراسات التخصص.

الجدول رقم 09: يوضح الجدول علاقة متغيرات الدراسة حول مؤشرات الثقافة الاتصالية
تساعد الأستاذ على تجسيد أفكاره وتطبيقها على الواقع:

المجموع		أحياناً		لا		نعم		الإجابات	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	المتغيرات	
%60	18	%23.33	7	%3.33	1	%33.33	10	ذكر	الجنس
40%	12	%6.66	2	%0	0	%33.33	10	أنثى	
%100	30	29.99%	9	3.33%	1	%66.65	20	المجموع	
%23.33	7	%10	3	%0	0	%13.33	4	أستاذ مساعد	الدرجة العلمية
%60	18	10%	3	%3.33	1	%46.66	14	أستاذ محاضر	
%16.66	5	%10	3	%0	0	%6.66	2	أستاذ تعليم عالي	
%100	30	%30	9	%3.33	1	%66.65	20	المجموع	
%43.33	13	%13.33	4	%0	0	%30	9	إعلام واتصال	التخصص
%30	9	%10	3	%3.33	1	%16.66	5	تاريخ	
%26.66	8	%6.66	2	%0	0	%20	6	مكتبات	
%100	30	%29.99	9	%3.33	1	%66.65	20	المجموع	
%33.33	10	%16.66	5	3.33%	1	%13.33	4	أقل من 10سنوات	الخبرة المهنية
%56.66	17	%10	3	0%	0	%46.66	14	أكثر من 10سنوات	
%10	3	%3.33	1	%0	0	%6.66	2	أكثر من 20سنة	
%100	30	%29.99	9	%3.33	1	%66.65	20	المجموع	

تعليق رقم 09: يوضح علاقة متغير الدراسة بإجابة المبحوثين إذا ما كانت مؤشرات الثقافة الاتصالية تساعد الأستاذ على تجسيد أفكاره وتطبيقها على الواقع، حيث قدرت نسبة إجابة فئة الذكور بنعم ب33.33% وهي متعادلة مع نسبة إجابة فئة الإناث، في حين تتعدم نسبة الإجابة بلا عند الفئتين معا، بينما كانت إجابة الذكور باحيانا ب 23.33% وتليها نسبة إجابة الإناث ب لا بنسبة 6.66%

أما بالنسبة للدرجة العلمية فكانت أعلى نسبة الإجابة بنعم من طرف أستاذة محاضرين حيث قدرت ب46.66% وتليها نسبة الأساتذة المساعدين بنسبة 6.66%، بينما الإجابة بلا لم تساعد الثقافة الاتصالية في تجسيد أفكار الأستاذ فكانت بنسبة 3.33% للمبحوثين الذين ينتمون لدرجة أستاذ محاضر، في حين بقية المبحوثين كانت نسبة إجابتهم بلا منعدمة.

اما فيما تخص متغير التخصص فكانت أعلى نسبة للإجابة بنعم مؤشرات الثقافة الاتصالية تساعد الأستاذ على تجسيد أفكاره وتطبيقها على الواقع كانت لتخصص إعلام واتصال بنسبة 30%، تليه تخصص المكتبات ب20%، ثم تخصص تاريخ ب16.66%، في حين الإجابة بلا كانت اعلي نسبة لتخصص تاريخ بنسبة 3.33% بينما تتعدم في التخصصين المتبقين، وفي مقابل ذلك كانت نسبة الإجابة باحيانا 13.33% لتخصص إعلام واتصال يليه تخصص تاريخ بنسبة 10% ثم تخصص مكتبات بنسبة 6.66%.

بالنسبة لدرجة الخبرة المهنية كانت أعلى نسبة للإجابة بنعم مؤشرات الثقافة الاتصالية تساعد الأستاذ على تطبيق افكاره على الواقع لدرجة الخبرة المهنية أكثر من 20 سنة بنسبة 46.66%، تليها الخبرة المهنية اقل من 10 سنوات بنسبة 13.33%، تليه أكثر من 20 سنة بنسبة 6.66%، بينما كانت إجابة المبحوثين بلا تساعد مؤشرات الثقافة الاتصالية الأستاذ على تطبيق أفكاره على الواقع للخبرة المهنية اقل من 10%، بنسبة 3.33%، في حين تتعدم عند البقية، أما إجابات المبحوثين بأحيانا فكانت أعلى نسبة لا للخبرة المهنية أقل من 10 سنوات

بنسبة 16.66%، تليها خبرة أكثر من 10 سنوات بنسبة 10%، أما خبرة أكثر من 20 سنة فكانت بنسبة 3.33%

مما سبق نستنتج ان مؤشرات الثقافة الاتصالية تساعد الأستاذ في تطبيق أفكاره في الواقع، لما تقدمه هذه الأخيرة من مزايا كالحصول على المعلومات وتوفير الإمكانيات للأستاذ، وان جميع الدرجات العلمية تتعامل إيجابا مع مؤشرات الثقافة الاتصالية، خاصة الأساتذة المحاضرين سهلت لهم طرح أفكارهم العلمية بدون عوائق، يشاركون المعلومات فيما بينهم كأساتذة وهي السبيل الأمثل الذي يجسد أفكار الأستاذ في الواقع.

الجدول رقم 10: يوضح علاقة متغيرات الدراسة بإجابة المبحوثين على مهارات الاتصال لدى الأستاذ الجامعي تساعد في تطوير مهاراته التعليمية

المجموع		أحياناً		لا		نعم		الإجابات المتغيرات	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
%60	18	%13.33	4	%0	0	46.66%	14	ذكر	الجنس
%40	12	%3.33	1	%0	0	%36.66	11	أنثى	
%100	30	%16.66	5	%0	0	%83.32	25	المجموع	
%23.33	7	%0	0	%0	0	%23.33	7	أستاذ مساعد	الدرجة العلمية
%60	18	%6.66	2	%0	0	%53.33	16	أستاذ محاضر	
%16.66	5	%10	3	%0	0	%6.66	2	أستاذ تعليم عالي	
100%	30	%16.66	5	%0	0	%83.32	25	المجموع	
%43.33	13	0	0	%0	0	%43.33	13	إعلام واتصال	التخصص
%30	9	%16.66	5	%0	0	%13.33	4	تاريخ	
%26.66	8	%0	0	%0	0	%26.66	8	مكتبات	
%100	30	%16.66	5	%0	0	%83.32	25	المجموع	
%33.33	10	%6.66	2	%0	0	%26.66	8	أقل من 10 سنوات	الخبرة المهنية
%56.66	17	10%	3	%0	0	%46.66	14	أكثر من 10 سنوات	
%10	3	%0	0	%0	0	%10	3	أكثر من 20 سنة	
%100	30	%16.66	5	%0	0	%83.32	25	المجموع	

تعليق رقم 10: يوضح علاقة متغيرات الدراسة بإجابة المبحوثين حول ما إذا مهارات الاتصال لدى الأستاذ الجامعي تساعد على تطوير مهارته التعليمية حيث ان متغير الجنس المرتبط بسؤال 9 إجابة الذكور بنعم مساعدة مهارات الاتصال على تطوير مهارته التعليمية قدرت بنسبة 46.66% أما جنس الإناث الذين أجابوا بنعم قدرت نسبتهم ب 36.66%، أما نسبة الذكور الذين أجابوا بلا ب 0%، أما جنس الإناث الذين أجابوا ب أحيانا من جنس الذكور قدرت النسبة ب 13.33%، ثم تليه الإناث بنسبة 3.33%.

وبالنسبة للدرجة العلمية نجد أن أعلى نسبة هي لدى أساتذة محاضرين الذين أجابوا بنعم أن مؤشرات الاتصال للأستاذ الجامعي تساعد في تطوير مهارته التعليمية قدرت ب 53.33%، ونسبة الذين أجابوا لا قدرت 0%، والذين أجابوا بأحيانا قدرت ب 6.66%، ثم تليه أستاذ مساعد الذين أجابوا بنعم بنسبة 23.33%، ونسبة الذين أجابوا ب لا قدرت ب 0%، ونسبة الإجابة بأحيانا ساعدت المهارات لدى الأستاذ الجامعي في تطوير مهارته التعليمية بنسبة 0%، وأقل نسبة كانت عند أساتذة التعليم العالي أجابوا بنعم قدرت ب 6.66% ونسبة لا قدرت ب 0%.

أما فيما يخص متغير التخصص كان أعلى إجابة بنعم مهارات الاتصال لدى الأستاذ الجامعي مساعدة في تطوير مهارته بنسبة 43.33%، يليه تخصص مكثبات بنسبة 26.66%، ثم يليه تخصص تاريخ بنسبة 13.33%، بينما الذين أجابوا بلا فكانت نسبتهم 0% في جميع التخصصات، في حين نجد تخصص تاريخ نسبة الإجابة بأحيانا مقدرة 16.66%.

أما بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية فكانت أعلى نسبة للذين تفوق خبرتهم 10 سنوات للإجابة بنعم تساعد مهارات الاتصال لدى الأستاذ الجامعي على تطوير مهارته التعليمية على الخبرة المهنية في الجامعة قدرت ب 46.66%، تليها نسبة الذين تقل خبرتهم عن 10 سنوات بسبة 26.66%، ثم تليها نسبة الذين تزيد خبرتهم عن 20 سنة بنسبة 10%، في حين نجد

الإجابة بلا نسبتها منعدمة عن جميع الفئات، بينما الإجابة بأحيانا فأعلى نسبة للأساتذة الذين تزيد خبرتهم عن 10 سنوات بنسبة 10%، تليها نسبة للأساتذة الذين تقل خبرتهم عن 10 سنوات بنسبة 6.66%.

مما سبق نستنتج أن مهارات الاتصال لدى الأستاذ الجامعي تساعده على تطوير مهاراته التعليمية، حيث أن هناك اتفاق على أنها مهمة في الدور التعليمي للأستاذ خاصة أنه يسهل نقل رسالة محددة وواضحة للطالب والتغلب على مشكل عدم الاستيعاب، وجعل من التعليم تفاعلي بين الطالب والأستاذ، تعد هذه الأخيرة أحد متطلبات نمو مهارات التعليم لكون الأستاذ الجامعي مصدر علمي يتوجب عليه ترتيب وتخطيط ذهني، لما يريد إيصاله من معلومات في محاضرة مثمرة في جميع التخصصات، وتخصص الإعلام والاتصال لهم أكبر درجة وقدرة على استغلال مهارات الاتصال، وكلما ارتفعت الخبرة المهنية للأستاذ تطورت مهاراته في الاتصال، كما يعود إيجابا على المهارات التعليمية.

الجدول رقم 12: يوضح علاقة متغيرات الدراسة بإجابة المبحوثين على مهارات الاتصال تحسن من الأداء الوظيفي.

المجموع		لا		نعم		الاجابات	
نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	المتغيرات	
%60	18	%0	0	%60	18	ذكر	الجنس
%40	12	%0	0	%40	12	انثى	
%100	30	%0	0	%100	30	المجموع	
%23,33	7	%0	0	%23,33	7	أستاذ مساعد	العلمية الدرجة
%60	18	%0	0	%60	18	أستاذ محاضر	
%16,66	5	%0	0	%16,66	5	أستاذ تعليم ع	
%100	30	%0	0	%100	30	المجموع	
%43,33	13	%0	0	%43,33	12	اعلام واتصال	التخصص
%30	9	%0	0	%30	9	تاريخ	
%26,66	8	%0	0	%26,66	8	مكتبات	
%100	30	%0	0	%96,66	29	المجموع	
%33,33	10	%0	0	%33,33	10	أقل من 10 سنوات	المهنية الخبرة
%56,66	17	%0	0	%56,66	17	اكثر من 10 سنوات	
%10	3	%0	0	%10	3	أكثر من 20 سنوات	
%100	30	%0	0	%100	30	المجموع	

تعليق رقم 12: يوضح الجدول أعلاه علاقة متغيرات الدراسة بإجابة المبحوثين حول أن مهارات الاتصال تحسن من الأداء الوظيفي لأستاذ الجامعي ، أن إجابة المبحوثين في متغير الجنس على ما أن مهارات الاتصال تحسن من الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي حيث أعلى نسبة سجلت لدى جنس الذكور أجابوا بنعم بنسبة 60%، بينما جنس الإناث أجاب بنعم بنسبة 40%، وكلا الجنسين أجابوا ب لا بنسبة 0%. أما بالنسبة لدرجة العلمية الأعلى الذين أجابوا

بنعم مهارات الاتصال تحسن من الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي أعلى نسبة في الدرجة العلمية أستاذ محاضر بنسبة 60%، ثم تليه أستاذ مساعد بنسبة 23,33%، ثم تليه درجة العلمية أستاذ علمي بنسبة 16,66%، بينما إجابة على احتمال لا بلغت النسبة 0% لدى جميع الدرجات العلمية.

أما بالنسبة للتخصص الذين أجابوا بنعم مهارات الاتصال تحسن من الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي حيث سجلت أعلى نسبة لدى تخصص إعلام واتصال قدرت بنسبة 43,33%، ثم تليه تخصص التاريخ قدرت نسبه ب30%، بينما تخصص المكتبات نسبه قدرت ب26,66%، أما بالنسبة للمتغير الخبرة المهنية في الجامعة للمبحوثين الذين أجابوا على نعم مهارات الاتصال تحسن من أداء الوظيفي لأستاذ الجامعي بنسبة عالية لدى أساتذة ذو خبرة أكثر من 10 سنوات قدرت النسبة ب56,66%، بينما سجلت الخبرة المهنية أقل من 10 سنوات بنسبة قدرت ب33,33%، ثم تليه أصحاب الخبرة المهنية أكثر من 20 سنة بنسبة 10%، وفي إجابات لا لجميع الخبرات المهنية نسبتهم 0%.

نستنتج من القراءة الكمية أن مهارات الاتصال تحسن من الأداء الوظيفي، لكون الأستاذ يشكل جميع مهارات الاتصال لكونه تمكنه من أداء عمله وتحقيق نتائج أعلى وأفضل، وان مهارات الاتصال ترافق الأستاذ في عملية تسيير جميع الحصص التدريسية، خاصتا أن الأستاذ في المحاضرات يتعامل مع جمهور كبير من الطلبة، لابد من إدارة نقاش علمي بفضل مهارات الاتصال جيدة لغلق الفجوة التي قد يقع فيها أثناء تأدية وظيفته ويصوب أفكار الطالب جيدا، فكلما زادت فعاليه مهارات الاتصال زادت فرص التعلم أكثر ، ولكون الأستاذ موظف يتمتع بمهارات الاتصال تمكنه من التجاوب والتعامل مع الإدارة وأهداف المؤسسة الجامعية.

الجدول رقم 14: يوضح علاقة متغيرات الدراسة بمهارات الاتصال الثانوية وضرورته لتحسين الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي:

الإطار التطبيقي:

المجموع		أحياناً		لا		نعم		الإجابات المتغيرات	
النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار		
60%	18	32.33%	7	6.66%	2	30%	9	ذكر	الجنس
40%	12	6.66%	2	0%	0	33.33%	10	أنثى	
100%	30	%29.99	9	6.66%	2	63.33%	19	المجموع	
26.66%	8	%6.66	2	%3.33	1	%16.66	5	أستاذ مساعد	الدرجة العلمية
%56.66	17	%13.33	4	%33.33	1	%40	12	أستاذ محاضر	
16.66%	5	%10	3	%0	0	%6.66	2	أستاذ تعليم عالي	
100%	30	%29.99	9	6.66%	2	63.33%	19	المجموع	
43.33%	13	%6.66	2	%3.33	1	%33.33	10	إعلام واتصال	التخصص
%30	9	%20	6	0%	0	%10	3	تاريخ	
%26.66	8	%6.66	2	%3.33	1	%16.66	5	مكتبات	
100%	30	%29.99	9	6.66%	2	59.99%	18	المجموع	
%33.33	10	10%	3	%3.33	1	%20	6	أقل من 10 سنوات	الخبرة المهنية
%56.66	17	%20	6	%3.33	1	%33.33	10	أكثر من 10 سنوات	
%10	3	%0	0	%0	0	%10	3	أكثر من 20 سنة	
100%	30	%29.99	9	6.66%	2	63.33%	19	المجموع	

تعليق رقم 14: يوضح الجدول متغيرات الدراسة بإجابة المبحوثين حول اذا ما كانت مهارات الاتصال الثانوية ضرورية لتحسين الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي، حيث بالنسبة لمتغير الجنس سجلت نسبة إجابة فئة الإناث بنعم أعلى نسبة قدرت ب 33.33% في حين قدرت نسبة إجابة فئة الذكور ب 30%، أما الإجابة بلا فكانت بنسبة 6.66% بالنسبة للذكور 0% بالنسبة للإناث، بينما قدرت الإجابة باحيانا بالنسبة للذكور ب 23.33% للإناث ب 6.66%

ومنه نستنتج انأ مهارات الاتصال الثانوية ضرورية لتحسين الأداء الوظيفي أعلى نسبة سجلت لدى الذكور وهذا ما يؤكد أن مهارات الاتصال الثانوية تحسن من أداء الأستاذ الجامعي عن طريق التمكن منها

أما بالنسبة لمتغير الدرجة العلمية فكانت أعلى نسبة لإجابة بنعم المبحوثين من الأساتذة المحاضرين بنسبة 40% تليها نسبة الأساتذة المساعدين ب 16.6% ثم نسبة أساتذة التعليم العالي ب 6.66% في حين قدرت نسبة الإجابة بلا من طرف الأساتذة المساعدين والأساتذة المحاضرين ب 3.33%، وتتعدم عند أساتذة التعليم العالي بينما الإجابة باحيانا كانت أعلى نسبة الأساتذة المحاضرين بنسبة 13.33%، تليها نسبة أساتذة التعليم العالي ب 10%، ثم الأساتذة المساعدين ب 1.66%.

ومنه نستنتج أن أعلى نسبة الأساتذة المحاضرين للإجابة بأن المهارات الاتصالية الثانوية ضرورية لتحسين الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي.

وبالنسبة للتخصص كانت أعلى نسبة للإجابة بنعم المهارات الاتصالية الثانوية ضرورية لتحسين الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي لتخصص الإعلام والاتصال بنسبة 33.33%، يليه تخصص مكاتب بنسبة 16.66%، ثم يليه تخصص تاريخ ب 10%، بينما كانت اعلى نسبة للإجابة بلا لتخصص الإعلام والاتصال بنسبة 3.33% وفي المتخصصين المتبقين منعدمة،

أما الإجابة باحيانا فكانت 20% للتاريخ و 6.66% لكل من تخصصي الإعلام والاتصال والمكتبات بنسبة 6.66%

ومنه نستنتج ان مهارات الاتصال الثانوية احيانا تكون ضرورية لتحسين الأداء الوظيفي وهذا يتضح في القراءة الكمية لمؤشر التخصص اذا كانت أعلى نسبة للإجابة باحيانا في تخصص تاريخ صحبة التركيز على المهارات الاتصالية الأساسية

وبالنسبة لمتغير الخبرة المهنية كانت أعلى نسبة للإجابة بنعم المهارات الاتصالية الثانوية ضرورية لتحسين الأداء الوظيفي للأستاذ لخبرة لكثرة من 10 سنوات بنسبة 33.33%

، تليها نسبة أقل من 10 سنوات بنسبة 20% في حين سجلت الإجابة بلا ب 3.33% للخبرة أقل من 10 سنوات

أما الإجابة باحيانا فكانت بنسبة 20% للخبرة أقل من 10 سنوات و 10% للخبرة أكثر من 10 سنوات

نستنتج أن مهارات الاتصال الثانوية قد تكون ضرورية لتحسين الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي خاصة أنه تمكن منها وأحسن توظيفها لأنه مكمل للعملية الاتصالية الناجحة وفي نفس الوقت نلاحظ من إجابة المبحوثين أن مهارات الاتصال أحيانا فقط تكون مساعدة نتيجة التركيز على المهارات الاتصالية الأساسية.

الجدول رقم 16: يوضح الجدول علاقة متغيرات الدراسة في البيئة الجامعية المساعدة على تطوير مهارات الاتصال لدى الأستاذ الجامعي ما ينعكس إيجاباً على أدائه

المجموع		لا		نعم		الاجابات	
نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	المتغيرات	
%60	18	%23,33	7	%36,66	11	ذكر	الجنس
%40	12	%0	0	%40	12	أنثى	
%100	30	%23,33	7	%76,66	23	المجموع	
%23,33	8	%10	3	%16,66	5	أستاذ مساعد	الدرجة العلمية
%60	17	%10	3	%46,66	14	أستاذ محاضر	
%16,66	5	%3,33	1	%13,33	4	أستاذ تعليم ع	
%100	30	%23,33	7	%76,65	23	المجموع	
%43,33	13	%10	3	%33,33	10	إعلام واتصال	التخصص
%30	9	%6,66	2	%23,33	7	تاريخ	
%26,66	8	%6,66	2	%20	6	مكتبات	
%100	30	%23,32	7	%76,66	23	المجموع	
%33,33	10	%10	3	%23,33	7	أقل من 10 سنوات	الخبرة المهنية
%56,66	17	%13,33	4	%43,33	13	أكثر من 10 سنوات	
%10	3	%0	0	%10	3	أكثر من 20 سنة	
%100	30	%23,33	7	%76,66	23	المجموع	

تعليق رقم 16: يوضح الجدول أعلاه علاقة متغيرات الإجابة حول مهارات الاتصال لدى الأستاذ الجامعي التي تنعكس إيجاباً على أدائه، حيث في متغير الجنس سجلت أعلى نسبة أجابت بنعم

لدى جنس الإناث بنسبة قدرت ب40%، تم تليها إجابة الذكور الذين أجابوا بنعم بنسبة قدرت ب36,66%، بالمقابل كانت إجابة على مقترح لا من جنس الذكور الأعلى نسبة حيث قدرت ب23,33%، بينما نسبة الإجابة الإناث كانت أقل قدرت ب0%، أما بالنسبة لمتغير الدرجة العلمية كانت أعلى نسبة أجابت ب نعم من طرف أساتذة من درجة أستاذ محاضر قدرت ب46,66%، ثم تليها نسبة أساتذة من درجة أستاذ مساعد حيث قدرت نسبتهم ب16,66% وذوي الدرجة العلمية تعليم العالي كانت نسبة إجاباتهم أقل نسبة قدرت ب13,33%، بينما الإجابة على مقترح لا تساوت فيها نسبة درجتين العلميتين، حيث ب 10% و كانتا أعلى نسبة من الدرجة العلمية أستاذ تعليم عالي بنسبة قدرت ب3,33%.

أما بالنسبة لمتغير التخصص كانت أعلى نسبة أجابت بنعم في تخصص الإعلام والاتصال بنسبة قدرت ب33,33%، وبعدها جاءت نسبة أساتذة التاريخ التي قدرت ب23,33%، حيث كانت أقل نسبة أجابت بنعم هم أساتذة المكتبات بنسبة قدرت ب20%، بينما الإجابة على مقترح لا كذلك كانت أعلى نسبة لدى أساتذة تخصص الإعلام والاتصال بنسبة قدرت ب10%، تساوت إجابة أساتذة تخصص تاريخ و مكتبات بنسبة قدرت ب6,66%.

أما بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية في الجامعة كانت أعلى على مقترح نعم لدى الأساتذة ذوي الخبرة المهنية أكثر من 10 سنوات بنسبة قدرت ب 43,33%، تليها إجابة أساتذة ذوي الخبرة أقل من 10 سنوات بنسبة قدرت ب23,33%، حيث سجلت أقل نسبة لدى الأساتذة ذوي الخبرة المهنية أكثر من 10 سنوات بنسبة قدرت ب10%، بينما الإجابة على مقترح لا سجلت فيه أعلى نسبة لدى الأساتذة ذوي الخبرة أكثر من 10 سنوات بنسبة قدرت ب17%، تليها بنسبة الأساتذة ذوي الخبرة أقل من 10 سنوات بنسبة قدرت ب10%، حيث كانت أقل نسبة من طرف الأساتذة ذوي الخبرة أكثر من 20 سنة بنسبة قدرت ب0%.

ومنه نستنتج من خلال إجابات المبحوثين أن البيئة الجامعية تحتاج إلى تطوير المهارات الاتصالية لدى الأستاذ لتعكس بالإيجاب على أدائه وترقية مهاراته في تقديم المعلومة

بالشكل الأفضل والمطلوب، حيث نجد الأستاذ المتمكن من المهارات الاتصال ناجح في عمله وفي إيصال المعلومة للطالب بشكل ابسط وفي أسرع وقت

الجدول رقم 19: يوضح الجدول علاقة متغيرات الدراسة امكانية توفير الجامعة على الأساليب الاتصالية

المجموع		لا		نعم		الاجابات المتغيرات	
نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار		
%60	18	%10	3	%50	15	ذكر	الجنس
%40	12	%0	0	%40	12	أنثى	
%100	30	%10	3	%90	27	المجموع	
%23,33	7	%0	0	%23,33	7	أستاذ مساعد	الدرجة العلمية
%60	18	%3,33	1	%56,66	17	أستاذ محاضر	
%16,66	5	%6,66	2	%10	3	أستاذ تعليم ع	
%100	30	%9,99	3	%89,99	27	المجموع	
%43,33	13	%3,33	1	%40	12	اعلام واتصال	التخصص
%30	9	%6,66	2	%23,33	7	تاريخ	
%26,66	8	%0	0	%26,66	8	مكتبات	
%100	30	%9,99	3	%89,99	27	المجموع	
%33,33	10	%0	0	%33,33	10	أقل من سنة	الخبرة المهنية
%56,66	17	%6,66	0	%50	15	اكثر من سنة	
%10	3	%0	2	%10	3	كثر من سنة	
%100	30	%6,66	2	%89,99	28	المجموع	

التعليق رقم 19: يوضح الجدول أعلاه علاقة متغيرات الدراسة على إمكانية توفر الجامعة على الأساليب الاتصالية، حيث أنه في متغير الجنس سجلت أعلى نسبة من جنس الذكور حيث قدرت بـ 50%، ونسبة إجابة الإناث كانت أقل حيث قدرت بـ 40%، بالمقابل كانت الإجابة على مقترح لا أعلى نسبة فيه سجلت من طرف جنس الذكور بنسبة قدرت بـ 10%، أما بالنسبة لمتغير الدرجة العلمية سجلت أعلى نسبة أجابت بنعم من طرف أساتذة ذوي الدرجة العلمية أستاذ محاضر بنسبة قدرت بـ 56,55%، تليها نسبة إجابة أساتذة ذوي الدرجة العلمية أستاذ مساعد بنسبة قدرت بـ 23,33%، بينما سجلت أقل نسبة من طرف أساتذة ذوي الدرجة العلمية أستاذ تعليم بنسبة قدرت بـ 10%، بالمقابل كانت أعلى إجابة على مقترح لا سجلت من طرف أساتذة ذوي الدرجة العلمية أستاذ تعليم عالي بنسبة قدرت بـ 6,66%، تليها إجابة أساتذة ذوي الدرجة العلمية أستاذ محاضر بنسبة قدرت بـ 3,33%، بينما أقل نسبة سجلت من طرق أساتذة ذوي الدرجة العلمية أستاذ مساعد بنسبة قدرت بـ 0%، أما بالنسبة لمتغير التخصص سجلت أعلى نسبة فيه أجابت بنعم من طرف أساتذة من تخصص إعلام واتصال بنسبة قدرت بـ 40%، تليها إجابة أساتذة تخصص المكتبات بنسبة قدرت بـ 26,66%، بينما أقل نسبة سجلت من طرف أساتذة تخصص التاريخ بنسبة قدرت بـ 23,33%، بالمقابل كانت الإجابة على مقترح لا سجلت أعلى نسبة فيه من طرف أساتذة من تخصص التاريخ بنسبة قدرت بـ 6,66%، تليها إجابة أساتذة تخصص إعلام واتصال بنسبة قدرت بـ 3,33%، بينما سجلت أقل نسبة من طرف أساتذة تخصص المكتبات بنسبة قدرت بـ 0%، أما بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية في الجامعة سجلت أعلى نسبة فيه أجابت بنعم من طرف أساتذة ذوي الخبرة المهنية أكثر من 10 سنوات بنسبة قدرت بـ 50%، تليها إجابة أساتذة ذوي الخبرة المهنية أقل من 10 سنوات بنسبة قدرت بـ 33,33%، بينما أقل نسبة سجلت من طرف أساتذة ذوي الخبرة المهنية أكثر من 20 سنة بنسبة قدرت بـ 10%، بالمقابل كانت أعلى نسبة أجابت بـ لا مقدرة بـ 6,66% من طرف أساتذة ذوي خبرة مهنية أكثر من 10 سنوات، حيث تساوت نسبة إجابة أساتذة ذوي الخبرة المهنية أقل من 10 سنوات وأكثر من 20 سنة بنسبة قدرت بـ 0%.

ومنه نستنتج من خلال إجابات المبحوثين إمكانية توفير الجامعة للأساليب الاتصالية ضروري وهام وذلك للرفع من المستوى التعليمي في الجامعة وزيادة نسبة تحسين الأداء الوظيفي لأستاذ الجامعي، من خلال استغلاله للأساليب الاتصالية بالشكل الصحيح والمضبوط لضمان سيرورة عمله ونجاح خطته الوظيفية.

الجدول رقم 20: يوضح الجدول علاقة متغيرات الدراسة حول الاجتماعات البيداغوجية على الوسائط الاتصالية في عمليات التواصل مع الطلبة التي تعمل على تحسين الأداء الوظيفي.

الاجابات		لا		نعم		المتغيرات	
تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة		
17	%56,66	1	%3,33	18	%60	ذكر	الجنس
10	%33,33	2	%6,66	12	%40	انثى	
27	%89,99	3	%9,99	30	%100	المجموع	
7	%23,33	0	%0	7	%23,33	أستاذ مساعد	الدرجة العلمية
15	%50	3	%10	18	%60	أستاذ محاضر	
5	%16,66	0	%0	5	%16,66	أستاذ تعليم ع	
27	%89,99	3	%10	30	%100	المجموع	
11	%36,66	2	%6,66	13	%43,33	اعلام واتصال	التخصص
8	%26,66	1	%3,33	9	%30	تاريخ	
8	%26,66	0	%0	8	%26,66	مكتبات	
27	%89,99	3	%9,99	30	%100	المجموع	
10	%33,33	0	%0	10	%33,33	أقل من 10 سنوات	الخبرة المهنية
14	%50	0	%10	17	%56,66	أكثر من 10 سنوات	
3	%10	3	%0	3	%10	كثر من 20 سنة	
27	%89,99	3	%6,66	30	100	المجموع	

الجدول رقم 20: يوضح الجدول أعلاه علاقة متغيرات حول الاجتماعات البيداغوجية على الوسائط الاتصالية في عمليات التواصل مع الطلبة التي تعمل على تحسين الأداء الوظيفي، حيث أنه في متغير الجنس سجلت أعلى نسبة أجابت بنعم لدى جنس الذكور بنسبة قدرت ب 56,66%، بينما نسبة الإناث أقل حيث قدرت ب 33,33%، تقابلها إجابة إناث على مقترح لا كانت أعلى نسبة قدرت ب 6,66%، بينما نسبة ذكور أقل قدرت ب 3,33%.

أما بالنسبة لمتغير الدرجة العلمية ، سجلت أعلى نسبة فيه إجابتها نعم من طرف أساتذة ذوي درجة علمية أستاذ محاضر بنسبة قدرت ب 50%، تليها إجابة نسبة إجابة أستاذة ذوي درجة العلمية أستاذ مساعد بنسبة قدرت ب 23,33%، حيث كانت أقل إجابة من طرف أساتذة ذوي الدرجة العلمية أساتذة تعليم العالي بنسبة قدرت ب 16,66%، بالمقابل نسبة أعلى نسبة إجابة على مقترح لا من طرف أساتذة ذوي الدرجة العلمية أستاذ محاضر بنسبة قدرت ب 10%، حيث تساوت نسبة الإجابة ب لا بين الدرجتين العلميتين أستاذ مساعد وأستاذ تعليم بنسبة قدرت ب 0%. أما بالنسبة لمتغير التخصص كانت أعلى أجابت بنعم من طرف أساتذة الإعلام والاتصال بنسبة قدرت ب 36,66%، حيث تساوت إجابة أساتذة تخصصي تاريخ والمكتبات بنسبة قدرت ب 26,66%، بينما الإجابة على مقترح لا كانت أعلى نسبة فيه من طرف أساتذة الإعلام والاتصال بنسبة قدرت ب 6,66%، تليها نسبة إجابة أساتذة التاريخ بنسبة قدرت ب 3,33%، حيث سجلت أقل نسبة أجابت ب لا من طرف أساتذة تخصص المكتبات بنسبة قدرت ب 0%. أما بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية في الجامعة، سجلت فيه أعلى نسبة أجابت بنعم من طرف أساتذة ذوي الخبرة المهنية أكثر من 10 سنوات بنسبة قدرت ب 46,66%، تليها إجابة أساتذة ذوي الخبرة المهنية أقل من 10 سنوات بنسبة قدرت ب 33,33%، حيث سجلت أقل نسبة من طرف أساتذة ذوي الخبرة المهنية أكثر من 20 سنة بنسبة قدرت ب 10%، بينما الإجابة على مقترح لا سجلت أعلى نسبة فيه من طرف الأساتذة ذوي الخبرة المهنية أكثر من

10 سنوات بنسبة قدرت ب10%، حيث تساوت الإجابة ب لا بين الأساتذة ذوي الخبرة المهنية أقل من 10 سنوات والأساتذة ذوي الخبرة المهنية أكثر من 20 سنة بنسبة قدرت ب0%.

من خلال القراءة الكمية في الجدول أعلاه نستنتج أن الاجتماعات البيداغوجية على الوسائط الاتصالية في عمليات التواصل مع الطلبة التي تعمل على تحسين الأداء الوظيفي مهمة لما تنتجه هذه الوسائط من القدرة على التفاعل بين الطالب والأستاذ حيث يتجنب من خلاله الأستاذ التأخير في تأدية مهامه، وكسر الحواجز المكان والمكان يكون الأستاذ على اطلاع مستمر على كل ما هو جديد لتحسين أدائه الوظيفي يرفع من مهاراته وقدراته

الجدول رقم 21: يوضح الجدول علاقة متغيرات الدراسة استخدام الأساتذة لمنصات التعليم الرقمي التي تعمل على تعزيز قدرته على إيصال المعلومات.

المجموع		لا		نعم		الاجابات	
نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	المتغيرات	
%60	18	%0	0	%60	18	ذكر	الجنس
%40	12	%0	0	%40	12	أنثى	
%100	30	%0	0	%100	30	المجموع	
%23,33	7	%0	0	%23,33	7	أستاذ مساعد	الدرجة العلمية
%60	18	%0	0	%60	18	أستاذ محاضر	
%16,66	5	%0	0	%16,66	5	أستاذ تعليم ع	
%100	30	%0	0	%100	30	المجموع	
%43,33	13	%0	0	%43,33	13	اعلام واتصال	التخصص
%30	9	%0	0	%30	9	تاريخ	
%26,66	8	%0	0	%26,66	8	مكتبات	
%100	30	%0	0	%100	30	المجموع	
%33,33	10	%0	0	%33,33	10	أقل من 10 سنوات	الخبرة المهنية
%56,66	17	%0	0	%56,66	17	أكثر من 10 سنوات	
%10	3	%0	0	%10	3	أكثر من 20 سنوات	
%100	30	%0	0	%100	30	المجموع	

تعليق رقم 21: يوضح الجدول أعلاه علاقة متغيرات حول استخدام الأساتذة لمنصات التعليم الرقمي التي تعمل على تعزيز إيصال قدرته على إيصال المعلومات، حيث أنه في متغير الجنس سجلت أعلى نسبة أجابت بنعم لدى جنس الذكور حيث قدرت بـ 60%، وأقل نسبة من طرف جنس الإناث حيث قدرت بـ 40%، بالمقابل تساوت الإجابة ب لا من الجنسين بنسبة قدرت بـ 0%، أما بالنسبة للمتغير الدرجة العلمية سجلت أعلى نسبة أجابت بنعم من طرف

أساتذة ذوي الدرجة العلمية أستاذ محاضر بنسبة قدرت ب60%، تليها أجابت أساتذة ذوي الدرجة العلمية أستاذ مساعد بنسبة قدرت ب23.33%، حيث كانت أقل نسبة من طرف أساتذة ذوي الدرجة العلمية أستاذ تعليم عالي بنسبة قدرت ب16.66%، حيث تساوت نسبة الإجابة ب لا بين جميع الدرجات العلمية للمبجوثين نسبة قدرت ب0%، أما بالنسبة لمتغير التخصص سجلت أعلى نسبة أجابت فيه من طرق أساتذة الإعلام والاتصال بنسبة قدرت ب43.33%، تليها نسبة أجابت أساتذة تخصص التاريخ بنسبة قدرت ب30%، بينما أقل نسبة هي من طرف أساتذة تخصص المكتبات بنسبة قدرت ب26.66%، بالمقابل تساوت الإجابات ب لا من طرف أساتذة جميع التخصصات الموجودة في الجدول بنسبة قدرت ب0%، أما بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية في الجامعة سجلت أعلى نسبة فيه من طرف أساتذة ذوي الخبرة أكثر من 10 سنوات بنسبة قدرت ب56.66%، تليها نسبة إجابة أساتذة ذوي الخبرة المهنية أقل من 10 سنوات بنسبة قدرت ب33.33%، حيث قدرت أقل نسبة أجابت بنعم من طرف الأساتذة ذوي الخبرة المهنية أكثر من 20 سنة، بالمقابل تساوت الإجابة ب لا بين الأساتذة ذوي الخبرات المهنية المختلفة بنسبة قدرت ب0%

ومنه نستنتج من خلال إجابة المبجوثين على أن استخدام الأساتذة لمنصات التعليم الرقمي يعمل على تعزيز قدرته على إيصال المعلومات بأكثر فعالية وسهولة الوصول للمعلومات عبر المنصات الرقمية، وإتاحة الفرصة على تعميق الفهم للطالب حسب الوقت الذي يناسبهم، ما يساعد الأستاذ على نشر المعلومة والوصول للطلبة الذين يتعذر عليهم الحضور للحصص، وقد تم تفعيل المنصات الرقمية خدمة لأستاذ لإيصال المعلومات بسرعة وتجنب المشاكل التي قد تحدث أثناء سير السنة الدراسية كالأزمات السياسية أو الأزمات الصحية ...

جدول رقم 26: يوضح الجدول علاقة متغيرات الدراسة حول ضعف المهارات الاتصالية لأستاذ وهي بمثابة معيق لتكوين الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة الجامعية.

المجموع		لا		نعم		الاجابات	
نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	المتغيرات	
60%	18	6.66%	2	53.33%	16	ذكر	الجنس
40%	12	0%	0	40%	12	أنثى	
100%	30	6.66%	2	93.33%	28	المجموع	
23,33%	7	0%	0	23,33%	7	أستاذ مساعد	العلمية الدرجة
60%	18	3.33%	1	56.66%	17	أستاذ محاضر	
16,66%	5	3.33%	1	13.33%	4	أستاذ تعليم ع	
100%	30	6.66%	2	100%	28	المجموع	
43,33%	13	0%	0	43,33%	13	اعلام واتصال	التخصص
30%	9	6.66%	2	23.33%	7	تاريخ	
26,66%	8	0%	0	26,66%	8	مكتبات	
100%	30	6.66%	2	93,32%	28	المجموع	
33,33%	10	3.33%	1	30%	9	أقل من 10 سنوات	العملية الخبرة
56,66%	17	3.33%	1	53,33%	16	أكثر من 10 سنوات	
10%	3	0%	0	10%	3	أكثر من 20 سنوات	
100%	30	6.66%	2	93.33%	28	المجموع	

تعليق رقم 26: يوضح الجدول أعلاه علاقة متغيرات الدراسة حول ضعف المهارات الاتصالية لأستاذ وهي بمثابة معيق لتكوين الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة الجامعية، حيث أنه في متغير الجنس سجلت أعلى نسبة أجابت بنعم من جنس الذكور، حيث قدرت بـ 53.33%، أما بالنسبة إجابة الإناث أقل حيث قدرت بـ 40%، بالمقابل كانت الإجابة على مقترح لا أعلى نسبة من جنس الذكور حيث قدرت بـ 6.66%، بينما إجابة الإناث أقل قدرت بـ 0%.

أما بالنسبة لمتغير الدرجة العلمية سجلت أعلى نسبة فيه أجابت بنعم من طرف أساتذة ذوي الدرجة العلمية أستاذ محاضر بنسبة قدرت ب56.66%، تليها إجابة أساتذة ذوي الدرجة العلمية المساعد بنسبة قدرت ب23.33%، بينما سجلت أقل نسبة من طرف أساتذة ذوي الدرجة العلمية أستاذ تعليم العالي نسبة قدرت ب13.33%، بالمقابل تساوت نسبة الإجابة على مقترح من طرف أساتذة ذوي الدرجة العلمية أستاذ محاضر وأستاذ التعليم العالي بنسبة قدرت ب3.33% ونسبة إجابة الأساتذة ذوي الدرجة العلمية أستاذ مساعد قدرت ب0%.

أما بالنسبة لمتغير التخصص سجلت أعلى نسبة فيه أجابت بنعم من طرف أساتذة تخصص الإعلام والاتصال بنسبة قدرت ب43.33%، تليها نسبة إجابة أساتذة تخصص المكتبات حيث قدرت ب26.66%، بينما اقل نسبة كانت من طرف أساتذة تخصص التاريخ بنسبة قدرت ب23.33%، بالمقابل كانت الإجابة على المقترح لا الأعلى نسبة من طرف أساتذة التاريخ قدرت ب6.66%، بينما تساوت نسبة الإجابة أساتذة تخصص الإعلام والاتصال والمكتبات بنسبة قدرت ب0%، أما بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية في الجامعة سجلت أعلى نسبة فيه أجابت بنعم من طرف أساتذة ذوي الخبرة المهنية في الجامعة أكثر من 10 سنوات بنسبة قدرت ب53.33%، تليها إجابة أساتذة ذوي الخبرة المهنية أقل من 10 سنوات بنسبة قدرت ب30%، بينما سجلت أقل نسبة من طرف أساتذة ذوي الخبرة المهنية أكثر من 20 سنة بنسبة قدرت ب10%، بالمقابل كانت الإجابة على المقترح ب لا متساوية فيها الإجابة من طرف أساتذة ذوي الخبرة المهنية أقل من 10 سنوات و أكثر من 10 سنوات بنسبة قدرت ب3.33%، بينما إجابة أساتذة أكثر من 20 سنة كانت أقل بنسبة قدرت ب0%.

ومنه نستنتج أن ضعف المهارات الاتصالية لأستاذ الجامعي تمثل عائقا في التواصل بين أفراد المؤسسة الجامعية، فقصور القدرة على الصياغة الواضحة للرسالة، ينعكس سلبا على تكوين الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة، فهي أهم نقطة في عملية التواصل، فقد تؤدي الى نتائج عكسية تجعل فرد حرج من الإفصاح عن قصده الصحيح خوفا من ردود الأفعال السلبية.

جدول رقم 27: يوضح الجدول علاقة متغيرات الدراسة حول توفير الوسائل التكنولوجية المؤثرة على تجسيد الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة الجامعية.

المجموع		لا		نعم		الاجابات	
نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	المتغيرات	
%60	18	%3.33	1	%56.66	17	ذكر	الجنس
%40	12	%0	0	%40	12	أنثى	
%100	30	%3.33	1	%96.66	29	المجموع	
%23,33	7	%0	0	%23,33	7	أستاذ مساعد	العلمية الدرجة
%60	18	%0	0	%60	18	أستاذ محاضر	
%16,66	5	%3.33	1	%13.33	4	أستاذ تعليم ع	
%100	30	%3.33	1	%96.66	29	المجموع	
%43,33	13	%0	0	%43,33	13	إعلام واتصال	التخصص
%30	9	%3.33	1	%26.66	8	تاريخ	
%26,66	8	%0	0	%26,66	8	مكتبات	
%100	30	%3.33	1	%96,65	29	المجموع	
%33,33	10	%3.33	0	%33.33	10	أقل من 10 سنوات	المهنية الخبرة
%56,66	17	%0	1	%53,33	16	أكثر من 10 سنوات	
%10	3	%0	0	%10	3	أكثر من 20 سنوات	
%100	30	%3.33	1	%96.99	29	المجموع	

تعليق رقم 27: يوضح الجدول أعلاه علاقة متغيرات الدراسة حول توفير الوسائل التكنولوجية المؤثرة على تجسيد الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة الجامعية، حيث أنه في متغير الجنس سجلت أعلى نسبة أجاب ب نعم لدى جنس الذكور بنسبة قدرت ب %56.66 ونسبة إجابة الإناث أقل منها بنسبة قدرت ب %40، بالمقابل كانت الإجابة على مقترح لا بنسبة أعلى من طرف جنس الذكور بنسبة قدرت ب %3.33، بينما نسبة إجابة الإناث أقل حيث قدرت ب %0،

أما بالنسبة لمتغير الدرجة العلمية قدرت أعلى نسبة أجابت بنعم من طرف أساتذة ذوي الدرجة العلمية أستاذ محاضر بنسبة قدرت ب60%، تليها نسبة إجابة أساتذة من ذوي الدرجة العلمية أستاذ مساعد بنسبة قدرت ب 23.33%، بينما سجلت أقل نسبة من طرف أساتذة ذوي الدرجة العلمية أستاذ تعليم العالي بنسبة قدرت ب13.33%، بالمقابل كانت نسبة الإجابة ب لا من طرف أساتذة ذوي الدرجة العلمية أستاذ تعليم عالي أعلى نسبة حيث قدرت ب3.33%، حيث تساوت نسبة أساتذة ذوي الدرجتين العلميتين أستاذ مساعد و أستاذ محاضر بنسبة قدرت ب0%. أما بالنسبة لمتغير التخصص سجلت أعلى نسبة فيه أجابت بنعم من طرف أساتذة تخصص الإعلام و الاتصال بنسبة قدرت ب43.33%، بينما تساوت إجابة أساتذة تخصصي التاريخ والمكتبات بنسبة قدرت ب26.66%، بالمقابل كانت الإجابة على مقترح لا حيث سجلت أعلى نسبة فيه من طرق أساتذة التاريخ، بينما تساوت إجابة أساتذة تخصصي الإعلام والاتصال والمكتبات بنسبة قدرت ب 0%، أما بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية في الجامعة سجلت أعلى نسبة فيه أجابت بنعم أكثر من 10 سنوات بنسبة قدرت ب53.33%، تليها إجابة أساتذة ذوي الخبرة المهنية أقل من 10 سنوات بنسبة قدرت ب 33.33%، بينما سجلت أقل نسبة من طرق أساتذة ذوي الخبرة المهنية أكثر من 20 سنة بنسبة قدرت ب10%.

ومنه نستنتج من خلال إجابات المبحوثين أن عدم توفير الوسائل التكنولوجية تؤثر في تجسيد الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة الجامعية بالسلب، وأن تطور الوسائل التكنولوجية والقدرة على التحكم فيها هي معيار لتقدم المؤسسة وان لم يتوفر فيؤثر على الثقافة الاتصالية وتمنع التنسيق داخل المؤسسة وتخل من توازن الاتصال ، لان الاتصال أصبح مرتبط بالدرجة الأولى بالوسائل التكنولوجية ولا تستغل الوسائل والأدوات بالشكل الصحيح سيعيق من التجسيد الجيد للثقافة الاتصالية.

نتائج العامة

للدراسة

نتائج العامة للدراسة:

- توصلت هذه الدراسة التي جاءت تحت عنوان: علاقة الثقافة الاتصالية بتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات الجامعية إلى النتائج التالية:
- صرح أغلبية المبحوثين أن الاتصال الرسمي هو الأكثر استخداما في المؤسسة الجامعية والذي من خلاله يمكن تجسيد الثقافة الاتصالية ما يخلق أثرا ايجابيا على الأداء الوظيفي للموظفين.
 - أكد أغلبية المبحوثين أن الثقافة الاتصالية تحتاج إلى مؤشرات بارزة لتجسيدها وتعبر عن نظام اتصالي فعال، يخدم المؤسسة نشأ من تفاني وجهد العاملين فيها.
 - قد أعرب نسبة كبيرة من المبحوثين أن الثقافة الاتصالية تساعد في تحسين الأداء الوظيفي من خلال اكتسابهم للمهارات الاتصالية الثانوية خصوصا عند تمكنهم منها وحسن توظيفها لأنها بمثابة عنصر أساسي في العملية الاتصالية الناجحة.
 - أوضح أغلبية المبحوثين أن الثقافة الاتصالية تصبح ناجحة عند استخدام الأساليب الاتصالية ومن أهم هذه الأساليب هو الاتصال الجماهيري لأنه يحظى بمكانة لدى الأساتذة لسهولة استخدامه وأنه عملي أكثر ويخدم مصالح الأساتذة.
 - أكد أغلبية المبحوثين عملية الاتصال داخل المؤسسة الجامعية قد تتعرض لعدة معوقات تعيق نشاطها الاتصالي، قد تصبح حاجزا أمام سير المؤسسة نحو التقدم والازدهار.
 - يوضح البحث أن الاهتمام بالثقافة الاتصالية يستدعي التركيز على العنصر البشري داخل المؤسسة.
 - يجب أن يشعر الموظفون بمكانتهم في ميدان عملهم، وذلك من خلال خلق روح حب العمل وتعزيز الانتماء إلى المؤسسة، ليتمكن هذا التوجه الايجابي إلى تحسين أداء العاملين وتحسين الدائم للمؤسسة.

❖ إجابة على تساؤلات الدراسة التي تم تحديدها سابقا والمتمثلة في التساؤلات الفرعية
توصلنا إلى:

- فيما يتعلق بالسؤال: (ماهي أبرز مؤشرات الثقافة الاتصالية؟) توصلنا الى النتيجة التالية:
فهم مؤشرات الثقافة الاتصالية وأهميتها في تحسين الأداء الوظيفي بشكل فعال، إضافة
إلى ذلك فان الثقافة الاتصالية لها تأثير أيضا على آراء العاملين وصنع قراراتهم في
المنظمة.

- فيما يتعلق بالسؤال: (ماهي أبرز مهارات الاتصال المساهمة بتحسين الأداء الوظيفي؟)
توصلنا إلى النتيجة التالية: لقد ثبت أن المهارات الاتصالية لها تأثير كبير على أداء
الموظفين ، ويتضمن ذلك مهارات اتصالية قد تمت التمكن منها، لتحفز على الإنتاج
أكثر.

- فيما يتعلق بالسؤال: (ماهي أساليب الاتصال الأكثر نجاعة في تحسين الأداء الوظيفي؟)
توصلنا إلى النتائج التالية: أكدت الإجابات المبحوثين أن الأساليب الاتصالية الناجحة
تؤثر بشكل كبير في نجاح الموظف وترقية أدائه عبر استخدام هذه الأساليب بالطرق
الصحيحة والناجحة.

- فيما يتعلق بالسؤال: (ماهي المعوقات التي يمكن أن تؤثر على تجسيد الثقافة الاتصالية
في المؤسسة الجامعية؟) توصلنا إلى النتائج التالية: اعتبر المبحوثين أن الثقافة
الاتصالية عامل مهم في نجاح أي مؤسسة عامة والمؤسسة الجامعية خاصة، ولكن قد لا
تتجح هذه الثقافة في سيرها الحسن نحو تحسين أداء العاملين داخل المؤسسة وذلك راجع
إلى وجود معوقات، تعرقل كل من فاعليتها وتقدمها نحو الأفضل.

التوصيات

❖ التوصيات:

من خلال دراستنا نشرح التوصيات التالية:

- ضرورة تبني المؤسسة الجامعية أساليب الثقافة الاتصالية ضمن نظامها الإداري من خلال اعتماد أساليب اتصالية واضحة واهتمام بمدى فاعلية الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة وخلقها لنمط اتصالي فعال لأجل تحسين الأداء الوظيفي للعاملين.
- تعزيز ممارسة العاملين للثقافة الاتصالية وذلك من خلال العمل في جو يسوده التفاهم والرضا بين العاملين لضمان التميز والإبداع في الأداء الوظيفي.
- التنسيق والتعاون بين العمال في المؤسسة الجامعية الواحدة وتجسيد الثقافة الاتصالية بينهم لتحقيق نجاح تطور المؤسسة.
- إعطاء الثقافة الاتصالية المكانة التي تليق بها من خلال توفير الجو الملائم داخل المؤسسة من نقل أفكار وكذا الاحترام المتبادل.
- توسيع الدراسات حول تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة الجامعية بفرض الوصول إليه بطريقة الناجحة والفعالة لتطويره.
- توعية الموظفين والعاملين داخل المؤسسة الجامعية حول مدى أهمية الثقافة الاتصالية في تحسين الأداء الوظيفي.

خاتمة

مما سبق نستنتج أن الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة الجامعية استطاعت أن تؤثر بالشكل الايجابي على تحسين الأداء الوظيفي للعاملين، فالمؤسسات الجامعية في مختلف أنشطتها الإدارية والاتصالية، تحتاج إلى منظومة اتصالية جيدة، فثقافة الاتصال لها تأثير كبير على تحسين أداء الموظفين داخل المنظمة، حيث يعتبر الأداء الوظيفي عنصر مهم بشكل كبير فبنجاحه تتجح المؤسسة، وإعطائها مميزات عديدة من بينها حل العديد من المشاكل والضغوطات التي تواجه المؤسسة، كونه عنصر ديناميكي للرفي والتميز والنجاح.

وقد اكتس فان هناك ارتباط كبير بين الثقافة الاتصالية وتحسين الأداء الوظيفي، لتعزيز التفاعل والتواصل بين الموظفين، إضافة إلى ذلك الثقافة الاتصالية توفر المناخ الملائم لتسهيل انجاز المهام لتحقيق أهدافها واستقرار الموظفين داخل المؤسسة ورفع روح العمل والتعاون واستقرار الحالة النفسية للموظفين من خلال توفير جو مريح وبيئة عمل مناسبة لتشكيل الثقافة الاتصالية.

كما يمكن أن تكون معيقات الاتصال داخل المؤسسة الجامعية عائقا في بناء نمط اتصالي فعال هذا ما يؤثر على الأداء الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة وانعدام وجود الثقافة الاتصالية فيها.

يجب على المنظمات تزويد الموظفين بالدورات التدريبية المناسبة لتعزيز قدراتهم على الاتصال وإعطائهم الإرشادات المناسبة لتحسين أدائهم.

قائمة المراجع

ا. الكتب:

- أحمد بن مرسل، **مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال**، ديوان المطبوعات الجامعية، ط2007، 3.
- رجاء وحيد دويدري، **البحث العلمي أساسياته النظرية وممارسة العلمية**، دار الفكر المعاصر، دمشق، سوريا.
- موريس انجرس، **منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية**، ترجمة بوزيد صحراوي، دار القصة الجزائرية، ط2، 2006.
- محمد سرحان علي الحمودي، **مناهج البحث العلمي، الجمهورية اليمنية**، صنعاء، دار الكتب، ط2، 2015.
- محمد الفاتح حمدي، **مناهج البحث في علوم الإعلام والاتصال وطريقة إعداد البحوث**، قطر، دار الحامد لنشر وتوزيع، ط1، 2019.
- محمد عبد الحميد، **البحث في الدراسات العلمية**، دار الكتب لنشر والتوزيع، ط1، 2004.
- أحمد راجع العبدلي، **أساسيات البحث العلمي، الجمهورية اليمنية**، ط1، 2022.
- عمار بوحوش، **منهجية البحث العلمي وطرق إعداد البحوث**، ديوان المطبوعات الجزائرية، 2008.
- جمال زكي و السيد يسن، **أسس البحث الاجتماعي**، القاهرة، دار الفكر العربي، 1962، ط1، 2006.
- ماجد محمد الخياط، **أساليب البحث العلمي**، الأردن، دار الراجحة للنشر والتوزيع، 2010.
- موريس انجرس، **منهجية البحث في العلوم الإنسانية**، الجزائر، دار القصة للنشر، 2004.
- سعد الحاج بن جخل، **العينة والمعاينة منهجية قصيرة جدا**، دار البداية ناشرون وموزعون، ط1، المملكة الأردنية، 2019.
- حسن عماد مكاي، **ليلي السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة**، الدار المصرية اللبنانية، ط1، 1998.

- عبد الرزاق محمد الدليمي، المدخل إلى وسائل الإعلام والاتصال، كلية الإعلام، جامعة الشرق الأوسط.
- ناصر قاسيمي، الاتصال في المؤسسة، دراسة نظرية وتطبيقية، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، ط2، 2016.
- منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الاتصال، جامعة الإسكندرية، 2001.
- بارعة شفير، نظريات الاتصال، منشورات جامعة دمشق، كلية الإعلام.

II. المجالات:

- جيهاد أحمد عبد الرزاق نعيرات، العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة، المجلة الالكترونية الشاملة متعددة التخصصات، العدد 46، 2022.
- عزوز محمد، أثر تدقيق محددات الأداء الوظيفي على فعالية الموظفين في الإدارة الرياضية-دراسة ميدانية للموظفين بالمركب الرياضي، مجلة الإستراتيجية والتنمية، المجلد 10، العدد 05.
- كريمة قلاعة، أساليب واستراتيجيات بناء وتفعيل الثقافة الاتصالية في المؤسسة، دراسة استطلاعية وصفية على عينة من المؤسسات بولاية غرداية، مجلة بحوث في القانون والتنمية، جامعة غرداية، الجزائر، المجلد 3، العدد 1، 2023.
- بلميرة سارة، دور الثقافة الاتصالية في تعزيز الرضا الوظيفي، دراسة نظرية، مجلة الرسالة للدراسات والبحوث الإنسانية، المجلد 6، العدد 3، جويلية 2021.
- جاب الله حسين، استخدامات الجامعة لاتصال الرقمي ودوره في تعزيز عملية الثقافة الاتصالية في الإدارة، الأستاذ والطالب، مجلة الراصد العلمي، مجلة علمية دولية محكمة، اصدر عن جامعة وهران 1-احمد بن بلة، المجلد 7، العدد 02، 2020.
- محمد بشر محمودي، وظيفة العلاقات العامة نحو تشكيل الثقافة الاتصالية للمنظمة، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، المجلد 8، العدد 2، جوان 2011.
- مريم أرفيس، الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة، دراسة نظرية، الجزائر، مخبر التغيير الاجتماعي والعلاقات العامة في الجزائر، العدد 6، جامعة بسكرة.

III. رسائل الجامعية:

- خديجة شماخي، تأثير برامج الفتاوى الدينية على المرأة الجزائرية، جامعة محمد خيضر-بسكرة ، مذكرة ماستر اتصال وعلاقات عامة،2019.
- قدور فاطمة الزهراء، تأثير الاتصال التنظيمي على الأداء الوظيفي في المؤسسات الثقافية، دراسة ميدانية بدار الثقافة ولد عبد الرحمان كافي، ولاية مستغانم، مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم الاعلام والاتصال، تخصص اتصال تنظيمي، جامعة عبد الحميد بن باديس،2018.
- بوعطيط جلال الدين، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير، جامعة منتوري محمد، قسنطينة،2008.
- عبادلية بثينة، الثقافة الاتصالية الفعالة وعلاقتها بالسلوكيات التنظيمية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر اتصال وعلاقات عامة، 2021.
- سليم مقراني، حسين سبخلوي، أهمية الاتصال لتحقيق الجودة في المؤسسات الجامعية، مجلة البحوث والدراسات العلمية، المجلد 16، العدد01، خميس مليانة، 2022.
- عبد المؤمن عز الدين، مرتام حمزة، الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة وتأثيرها على الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية في مديرية مصالح الفلاحية، ولاية قالمة، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر، اتصال وعلاقات عامة،2022.
- نيا ب عبد العظيم، الثقافة الاتصالية في الجامعات الجزائرية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، جامعة الشيخ العربي التبسي، تبسة، 2022.
- إيمان بن محمد، العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية بملبنة نوميديا بقسنطينة، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد3، جامعة سكيكدة، 2018.

- وضاحي مسعودة، الاتصال المؤسسي ودوره في تحسين الخدمة العمومية دراسة ميدانية في المؤسسة العمومية الاستشفائية لأمراض العقلية لولاية تيارت، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر ، جامعة ابن خلدون، 2019.

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر بسكرة

كلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية.

قسم: العلوم الإنسانية.

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

استمارة استبيان حول:

الثقافة الاتصالية وعلاقتها بتحسين الأداء الوظيفي في
المؤسسات الجامعية (دراسة على عينة من أساتذة كلية
العلوم الانسانية)

إشراف الدكتورة:

د/حفيظي نهلة

إعداد الطلبة :

جهرة رشيدة.

جحيش حورية.

السنة الجامعية: 2023/2024

في إطار انجاز مذكرة تخرج شهادة الماستر نضع بين أيديكم هذه الاستمارة لإجابة على الأسئلة التي ستستخدم علمية كما سنلتزم بسرية تامة .

شكرا على تعاونكم معنا.

المحور الأول : البيانات الشخصية :

1. الجنس : ذكر أنثى
2. الدرجة العلمية: أستاذ مساعد أستاذ محاضر أستاذ تعليم عالي
3. التخصص: إعلام واتصال تاريخ مكنتبات
4. الخبرة المهنية في الجامعة: اقل من 10 سنوات أكثر من 10 سنوات أكثر من 20 سنة

المحور الثاني : مؤشرات الثقافة الاتصالية في المؤسسة الجامعية:

5-هل تتجسد الثقافة الاتصالية في المؤسسة الجامعية من خلال:

- اتصال رسمي اتصال غير رسمي اتصال صاعد اتصال نازل

يمكنك الإجابة على أكثر من مقترح

6-ما هي في رأيك أبرز المؤشرات الجسدة للثقافة الاتصالية

- الشمولية التدرج الصراع السلامة التوافق

7-هل ساعدتك مؤشرات الثقافة الاتصالية من تحسين أدائك الوظيفي؟ نعم لا

8-كيف ذلك؟.....

9-مؤشرات الثقافة الاتصالية تساعد الأستاذ على تجسيد أفكاره وتطبيقها على الواقع؟

- نعم لا أحيانا

المحور الثالث: مهارات الاتصال المساهمة في تحسين الأداء الوظيفي:

10-مهارات الاتصال لدى الأستاذ الجامعي تساعد تطوير مهاراته التعليمية؟

- نعم لا أحيانا

11-إذا كانت إجابتك بنعم فان ذلك يتمثل في :

- في تحسين مستوى اتصال المادة للطلاب

- تقديم المعلومات بأكثر من شكل.
- تقديم المعلومات بأكثر من أسلوب اتصالي.
- تطوير العلاقات الوظيفية مع الزملاء.
- أخرى أذكرها.....

12- مهارة الاتصال تحسن من الأداء الوظيفي لأستاذ الجامعي؟

نعم لا

13-مهارات الاتصال الأكثر فعالية في تحسين الأداء الوظيفي تتمثل في؟

- مهارة الاستماع مهارة الإنصات مهارة الحديث مهارة القراءة مهارة الكتابة مهارة التعامل مع التكنولوجيا الاتصال

يمكن الإجابة على أكثر من مقترح .

14-مهارات الاتصال الثانوية ضرورية لتحسين الأداء الوظيفي لأستاذ الجامعي؟

نعم لا أحيانا

15-إذا كانت إجابتك بنعم فهل هذه المهارات تتمثل في:

- مهارة إدارة الوقت مهارة إدارة الحوار مهارة التفكير الإبداعي مهارة الإقناع

16-هل بيئة الجامعة تساعد على تطوير مهارات الاتصال لدى الأستاذ الجامعي ما ينعكس إيجابا على أدائه؟

نعم لا

المحور الرابع: أساليب الاتصال الأكثر نجاعة في تحسين الأداء الوظيفي:

17 -حسب خبرتك ما هي الأساليب الاتصالية الأكثر فعالية داخل الجامعة في تحسين الأداء الوظيفي؟

- اتصال جمعي اتصال شخصي اتصال جماهيري

18 -علل إجابتك.....

19-هل توفر الجامعة الأساليب الاتصالية؟

نعم لا

20- الاجتماعات البيداغوجية على الوسائط الاتصال في عمليات التواصل مع الطلبة تعمل على تحسين أدائه الوظيفي؟

نعم لا

21- استخدام الأساتذة منصات التعليم الرقمي يعمل على تعزيز قدرته على اتصال المعلومات؟

نعم لا

المحور الخامس: المعوقات المؤثرة على تجسيد الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة الجامعية :

22- ماهو أبرز معيق يؤثر على تجسيد الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة الجامعية؟

معوقات شخصية معوقات اجتماعية معوقات معرفية ثقافية معوقات تنظيمية معوقات نفسية

- يمكن الإجابة على أكثر من مقترح.

23- تعد المعوقات النفسية مؤثرة في تجسيد الثقافة الاتصالية المتمثلة في:

قصور القدرة على الصياغة الواضحة للرسالة معوقات ذاتية للمرسل التحفيزات والأحكام المسبقة اتجاه المستقبل

سوء الاستقبال الإدراك الانتقائي

24- ماهي المعوقات التنظيمية داخل المؤسسة الجامعية التي تؤثر في تجسيد الثقافة الاتصالية؟

.....

25- حسب رأيك ما هي أبرز المعوقات المعرفية المؤثرة على الثقافة الاتصالية؟

معوقات لغوية البيئة الاجتماعية والعادات والتقاليد والقيم اختلاف الأطر المرجعية

26- هل ضعف المهارات الاتصالية لأستاذ هي بمثابة معيق لتكوين الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة الجامعية؟

نعم لا

27- عدم توفير الوسائل التكنولوجية يؤثر على تجسيد الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة الجامعية؟

نعم لا الأساتذة المحكمين:

د. سلامي سعيداني، أستاذ محاضرا ، جامعة المسيلة، تخصص إعلام واتصال.

د. أمال رحمانى ، أستاذ مساعد أ، جامعة بسكرة، تخصص إعلام واتصال