

قسم علوم الإعلام والاتصال
تخصص اتصال تنظيمي

مذكرة ماستر تحت عنوان

دور الاتصال الداخلي في تحسين العمل الإداري

للمؤسسة التربوية

دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات التربوية بمدينة
تبسة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ا mastre L.M.D

إشراف الأستاذ
• طي منير

من إعداد الطلبة

- بوصبع صبرين
- برحايل رانية

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
سيفي نسرين	استاذ محضر -أ-	رئيسا
طي منير	استاذ محضر -أ-	مشرفا ومقررا
أمير علي فاطمة الزهراء	استاذ مساعد -أ-	عضوا ممتحنا

شكر وتقدير

الحمد لله ربي العالمين والصلاة على أشرف المرسلين وخاتم الأنبياء والمرسلين محمد صلى الله عليه وسلم.

نشكر الله العالي القدير على توفيقه لإنجازنا هذا العمل المتواضع فهو جلا وعلا أحق بالشكر سبحانه وتعالى.

ولا يسعنا في هذا المقام إلا أن ننسب هذا الفضل لأصحابه وأخص بالذكر أستاذنا "طبي منير" الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته القيمة ومنحنا الكثير من وقته فله جزيل الشكر والعرفان بالجميل.

ولا ننسى أن نشكر كل موظفي المؤسسات التربوية لولاية تبسة على حسن استقبالهم وتعاونهم وتزويدهم لنا لكل ما احتجنا من المعلومات عن المؤسسة التربوية إلى كل من قدم لنا يد المساعدة من قريب أو بعيد ولو بابتسامة أو كلمة طيبة.

الصفحة	العنوان
	بسملة
	شكر وتقدير
	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
أ	مقدمة
الفصل الأول: الجانب المفاهيمي والمنهجي	
14-2	أولاً: تحديد إشكالية الدراسة و موضوعها
3-2	1-1- الإشكالية
4	1-2- أسباب اختيار موضوع الدراسة
5	1-3- أهمية الدراسة
5	1-4- أهداف الدراسة
11-6	1-5- الدراسات السابقة
14-12	1-6- تحديد المفاهيم
20-15	ثانياً: الإجراءات المنهجية للدراسة
15	2-1- مجتمع البحث والعينة
16	2-2- منهج الدراسة
19-17	2-3- أدوات جمع البيانات
20	2-4- مجالات الدراسة
الفصل الثاني: الجانب التطبيقي	
43-21	1- عرض وتحليل البيانات
45	2- نتائج الدراسة
45	2-1- النتائج العامة للدراسة
46	2-2- النتائج في ضوء تساؤلات الدراسة
47	خاتمة

	قائمة المصادر و المراجع
	الملاحق
	ملخص الدراسة

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	طبيعة وحجم عينة الدراسة.	15
02	خاص بخصائص العينة.	21
03	يبين توزيع المبحوثين في معرفة سهولة الاتصال بين الموظفين و المسؤول.	24
04	يبين توزيع المبحوثين في معرفة سير عملية الاتصال في المؤسسة.	25
05	يبين توزيع المبحوثين في معرفة الاتصال بين الزملاء في المؤسسة التربوية.	26
06	يبين توزيع المبحوثين في معرفة طبيعة المواضيع بين الزملاء.	27
07	يبين توزيع المبحوثين في معرفة مدى تسهيل الاتصال للمهام داخل المؤسسة.	28
08	يبين توزيع المبحوثين في معرفة الانشغالات داخل المؤسسة.	29
09	يبين توزيع المبحوثين في معرفة نوع الاتصال الأكثر استعمالا.	29
10	يبين توزيع المبحوثين في معرفة الوسائل الاتصالية المستخدمة في تبليغ المعلومات والتعليمات.	30
11	يبين توزيع المبحوثين لمعرفة مساعدة الوسائل في وصول المعلومة.	31
12	يبين توزيع المبحوثين في معرفة مساعدة أجواء العمل في المؤسسة على انجاز الأعمال.	32
13	يبين توزيع المبحوثين لمعرفة تناسق المصالح داخل المؤسسة يقوم على أي نوع من الاتصال.	33
14	يبين توزيع المبحوثين في معرفة احتياج المؤسسة التربوية لاتصال فعال لـ:	34
15	يبين توزيع المبحوثين في معرفة طبيعة المشاكل الاتصالية داخل المؤسسة التربوية.	35
16	يبين توزيع المبحوثين في معرفة هل الاتصال الداخلي كافي لنقل وتبادل المعلومات.	36
17	يبين توزيع المبحوثين في معرفة الوصل المعلومة في وقتها أو متأخرة.	37
18	يبين توزيع المبحوثين في معرفة وجود صعوبة عند تقديم الشكوى.	38

39	يبين توزيع المبحوثين في معرفة هل يوجد مكانة للاتصال الداخلي في المؤسسة.	19
40	يبين توزيع المبحوثين في معرفة تحقيق الاتصال للرضا الداخلي في المؤسسة التربوية.	20
40	يبين توزيع المبحوثين في معرفة هل المعلومات التي تصل في المؤسسة التربوية تصل واضحة.	21
41	يبين إجابات المبحوثين على السؤال المفتوح حول اقتراحاتهم لتحسين الاتصال الداخلي في المؤسسة.	22

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
16	دائرة نسبية تمثل طبيعة وحجم عينة الدراسة	01
22	دائرة نسبية تمثل أفراد العينة حسب النوع	02
22	دائرة نسبية تمثل متغير السن	03
22	دائرة نسبية تمثل المستوى التعليمي	04
22	دائرة نسبية تمثل طبيعة الوظيفة	05
22	دائرة نسبية تمثل الأقدمية	06
24	دائرة نسبية تمثل معرفة سهولة الاتصال بين الموظفين و المسؤول	07
25	دائرة نسبية تمثل معرفة سير عملية الاتصال في المؤسسة	08
26	دائرة نسبية تمثل معرفة الاتصال بين الزملاء في المؤسسة التربوية	09
27	دائرة نسبية تمثل معرفة طبيعة المواضيع بين الزملاء	10
28	دائرة نسبية تمثل معرفة مدى تسهيل الاتصال للمهام داخل المؤسسة	11
29	دائرة نسبية تمثل معرفة الانشغالات داخل المؤسسة	12
30	دائرة نسبية تمثل معرفة نوع الاتصال الأكثر استعمالا	13
31	دائرة نسبية تمثل معرفة الوسائل الاتصالية المستخدمة في تبليغ المعلومات والتعليمات	14
32	دائرة نسبية تمثل مساعدة الوسائل في وصول المعلومة	15
32	دائرة نسبية تمثل مساعدة أجواء العمل في المؤسسة على انجاز الأعمال	16
33	دائرة نسبية تمثل تناسق المصالح داخل المؤسسة يقوم على أي نوع من الاتصال	17
34	دائرة نسبية تمثل احتياج المؤسسة التربوية لاتصال فعال —	18
35	دائرة نسبية تمثل طبيعة المشاكل الاتصالية داخل المؤسسة التربوية	19
36	دائرة نسبية تمثل معرفة هل الاتصال الداخلي كافي لنقل وتبادل المعلومات	20
37	دائرة نسبية تمثل معرفة وصول المعلومة في وقتها أو متأخرة	21

38	دائرة نسبية تمثل معرفة وجود صعوبة عند تقديم الشكوى	22
39	دائرة نسبية تمثل معرفة هل يوجد مكانة للاتصال الداخلي في المؤسسة	23
40	دائرة نسبية تمثل معرفة تحقيق الاتصال للرضا الداخلي في المؤسسة التربوية	24
41	دائرة نسبية تمثل معرفة هل المعلومات التي تصل في المؤسسة التربوية تصل واضحة	25
42	دائرة نسبية تمثل اقتراحاتهم لتحسين الاتصال الداخلي في المؤسسة	26



إن الاتصال القديم منذ وجد الإنسان حيث يعد أحد أبرز العناصر الأساسية في التفاعل الإنساني و الواقع الذي ينبغي التركيز عليه و إدراكه أنه لولا الاتصالات لما نمت العديد من المجتمعات من النواحي الاقتصادية و السياسية و الحضارية، و مع تطور المدينة و الدولة تطورت أساليب الاتصال و فنونه و علومه و مجالاته و برزت معالم الاتصال و ثماره في العلاقات الاقتصادية و السياسية و الاجتماعية بين أفراد و المنظمات على حد سواء.¹


فهو العامل المساعد على استقرار الحياة الإنسانية و ازدهارها و يعود الفضل الأكبر في نمو الفكر الإنساني و تطوره و تقدم من الأمم و الحضارات الإنسانية، و قد اعتبر الكثير من الباحثين أن الاتصال يعتبر المعيار المهم الذي يقاس به مدى رقي الأمم و الحضارات...

و اليوم أصبحت كافة المؤسسات بمختلف مجالاتها تستند إليه إذ يتعثران لم نقل ينعدم وجودها بدونه و تعد المؤسسة التربوية أنمذجت تلك المؤسسات، فهي كيان منظم يسعى لتحقيق أهداف و تقديم خدمات، و كما نعرف أن من خصائص العمل المؤسسي اعتماد أهداف هذه الأخيرة التي يقاس عليها عند تحقيقها على الوجه المطلوب نجاح المؤسسة فضلا عن تطورها و تغييرها نحو الأفضل.


لهذا نجد إدارات المؤسسة تسعى جاهدة لوضع خطط و المحاولة للتسيير الأمثل لمؤسساتها، ولا يمكن حدوث هذا دون وجود اتصال داخلي بين الأطراف المعنية، ولقد جاءت هذه الدراسة لتصف لنا دور الاتصال الداخلي في تحسين العمل الإداري داخل المؤسسة التربوية وهو الهدف الرئيسي المعمول على بلوغه من خلال هذه الدراسة:

و التي جاءت بمقدمة و على فصلين كان الفصل الأول حول الجانب المنهجي للدراسة حيث تناولنا فيه الإشكالية سؤالها الرئيسي و الأسئلة الفرعية، الأهمية، الأهداف و الدراسات السابقة إلى تحديد أهم المفاهيم الواردة ضمنها ثم عينة الدراسة، منهج الدراسة المعتمد، ثم تطرقنا في الفصل الثاني الجانب التطبيقي للدراسة من عرض بيانات ووصول إلى تفريغها و تحليلها و في الأخير تقديم نتائج الدراسة في ظل التساؤلات الفرعية و النتائج و النتائج العامة.

¹ بشير العلق، الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية و الممارسة، دار اليازوري للنشر، سنة 2009، عمان، الأردن، ص2.



الفصل الأول :
الجانب المفاهيمي
والمنهجي



الفصل الثاني :
الجانب التطبيقي

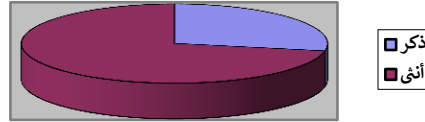
أولاً: عرض وتحليل البيانات

1-1- المحور الأول: محور خاص بخصائص العينة.

جدول رقم: (02) خاص بالنوع

النوع	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	14	%28
أنثى	36	%72
المجموع	50	%100

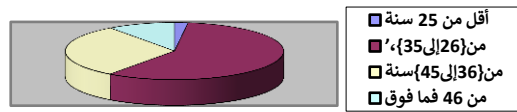
شكل رقم: (02) دائرة نسبية تمثل أفراد العينة حسب النوع



جدول رقم: (03) خاص بمتغير السن

السن	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 25 سنة	01	%02
من [26 ← 35] سنة	29	%58
من [36 ← 45] سنة	15	%30
من 46 فما فوق	05	%10
المجموع	50	%100

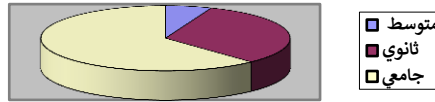
شكل رقم: (03) دائرة نسبية تمثل متغير السن



الجدول رقم: (04): يمثل المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
%06	03	متوسط
%32	16	ثانوي
%62	31	جامعي
%100	50	المجموع

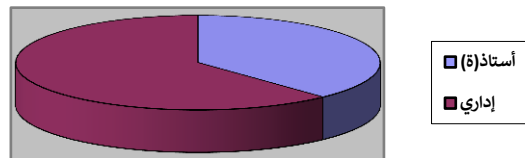
شكل رقم: (04) دائرة نسبية تمثل مستوى التعليمي



جدول رقم: (05) طبيعة الوظيفة

النسبة المئوية	التكرار	طبيعة الوظيفة
%38	19	أستاذ
%62	31	إداري
%100	50	المجموع

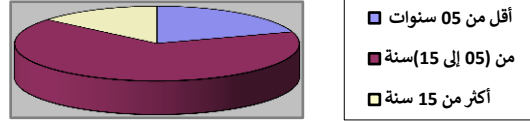
شكل رقم: (05) دائرة نسبية تمثل طبيعة الوظيفة



الجدول رقم: (06) يمثل الأقدمية في المؤسسة

الأقدمية في المؤسسة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 05 سنوات	10	20%
من [05 ← 15] سنة	33	66%
أكثر من 15 سنة	07	14%
المجموع	50	100%

شكل رقم: (06) دائرة نسبية تمثل الأقدمية في المؤسسة



-نلاحظ من خلال الجدول الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب النوع، أن نسبة الإناث تقدر بـ: 72% وهي تفوق بكثير نسبة الذكور التي مثلت 28%.

ومن خلال ما تم جمعه من متغير السن، أن فئة العمرية الأكبر نسبة هي المحصورة ما بين [26 ← 35] سنة تقدر بـ: 58%، وتليها الفئة العمرية التي تتراوح ما بين [36 ← 45] سنة تقدر بـ 30%، وتنخفض عن الفئة العمرية الأكثر من 46 سنة حيث تقدر بنسبة 10%.

نلاحظ من خلال الجدول الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي حيث نجد المستوى الجامعي بنسبة 62%، ونسبة التعليم الثانوي بـ 32%، بينما قدرت نسبة مستوى التعليم المتوسط بـ 06% كنسبة ضعيفة.

ويمكن إرجاع ذلك إلى مجال العمل يتطلب مستوى تعليمي مناسب، سواء بالنسبة للأساتذة أو الإداريين الذين يسرون العمل ويحتاجون إلى كفاءة.

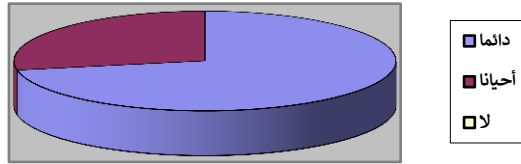
نلاحظ من خلال الجدول الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب طبيعة الوظيفة تمثلت في الأساتذة بنسبة 38%، وفئة الإداريين بنسبة 62%، وهذا راجع إلى الهدف من هذه الدراسة والذي يتمثل في معرفة دور الاتصال الداخلي في تحسين العمل الإداري في المؤسسة التربوية، والذي كان من خلال أخذ مجتمع الدراسة الخاصة بالإداريين كاملاً، وأخذ عينة من فئة الأساتذة.

نلاحظ من خلال الجدول الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية أن تواجد الموظفين ما بين [05←15] سنة كأكثر نسبة أقدمية في المؤسسة بنسبة 66%، وتليها فئة أقل من 05 سنوات بنسبة 20%، وفئة أكثر من 15 سنة بنسبة 14%، وهذا يشير إلى تنوع الفئات حسب الأقدمية في المؤسسة التربوية ما بين الشباب والكهول، وما بين الخبرة والكفاءة.

2-1 المحور الثاني: دور الاتصال الداخلي في تحسين العملية الإدارية في المؤسسة التربوية.

الجدول رقم: (03) يبين توزيع المبحوثين في معرفة سهولة الاتصال بين الموظفين و المسؤول.

سهولة اتصالهم بمسؤولهم	التكرار	النسبة المئوية
دائما	36	72%
أحيانا	14	28%
لا	00	00%
المجموع	50	100%



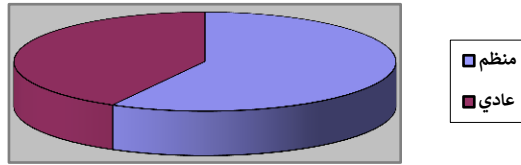
الشكل رقم: (07) دائرة نسبية تمثل معرفة سهولة الاتصال بين الموظفين والمسؤول

نلاحظ من خلال الجدول أن الاتصال في المؤسسات التربوية محل الدراسة يكون دائما بنسبة 72% ويتعرقل أحيانا بنسبة 28%، وهذا يدل على وجود عملية اتصالية فعالة داخل المؤسسة التربوية باعتبارها تساهم في تحسين العمل الإداري.

وقد لاحظنا ذلك من خلال تواصل موظفي الإدارة مع المدير من أجل تسريع عملية أخذ إذن الموافقة على إجراء دراسة ميدانية في مؤسساتهم.

الجدول رقم: (04) يبين توزيع المبحوثين في معرفة سير عملية الاتصال في المؤسسة.

عملية الاتصال	التكرار	النسبة المئوية
منظم	29	58%
عادي	21	42%
فوضوي	00	00%
المجموع	50	100%



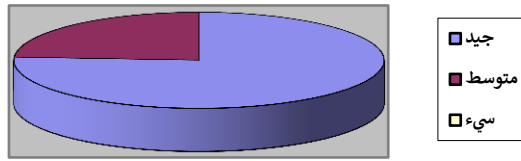
الشكل رقم: (08) دائرة نسبية تمثل معرفة سير عملية الاتصال في المؤسسة.

نلاحظ من خلال الجدول أن سير عملية الاتصال داخل المؤسسة التربوية يتم بشكل منظم بنسبة 58%، ثم يليه الاقتراح عادي بنسبة 42%، وهذا يشير إلى أنّ الاتصال في المؤسسة يسير بشكل جيد وفعال مما يساعد على تحقيق أهداف المؤسسة وسير العمل بشكل جيد، أي وجود اتصال فعال يخدم سير العمل داخل المؤسسات، أما بالنسبة لسير العمل الفوضوي فهي منعدمة وهذا يعود إلى مسؤول المؤسسة ومعرفة لسير عملية الاتصال في المؤسسات التربوية عينة الدراسة.

وهذا راجع إلى الاعتماد على وسائل الاتصال الاجتماعات والتقارير، المستخدمة بشكل كبير أدى إلى نظام عملية الاتصال في المؤسسة.

الجدول رقم: (05) يبين توزيع المبحوثين في معرفة الاتصال بين الزملاء في المؤسسة التربوية.

النسبة المئوية	التكرار	اتصال بين الزملاء في المؤسسة
%76	38	جيد
%24	12	متوسط
%00	00	سيء
%100	50	المجموع



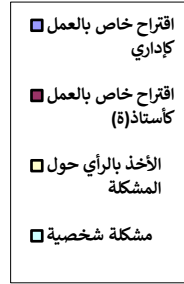
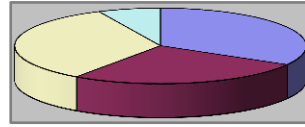
الشكل رقم: (09) دائرة نسبية تمثل معرفة الاتصال بين الزملاء في المؤسسة التربوية

نلاحظ من خلال الجدول أن الاتصال بين الزملاء في المؤسسة جيد بنسبة %76 ثم تليها نسبة %24 متوسط، أما بنسبة سيء فهي منعدمة تماما.

ومنه نستنتج أن الاتصال الأفقي متداول بين الموظفين داخل المؤسسة التربوية ويعتبرونه عنصر ضروري للتواصل وسهولة العمل وتقاسمه بينهم.

الجدول رقم: (06) يبين توزيع المبحوثين في معرفة طبيعة المواضيع بين الزملاء.

النسبة المئوية	التكرار	طبيعة المواضيع بين الزملاء
33%	24	اقتراح خاص بالعمل كإداري
26%	19	اقتراح خاص بالعمل كأستاذ(ة)
33%	24	الأخذ بالرأي حول المشكلة
07%	05	مشكلة شخصية
100%	72	المجموع

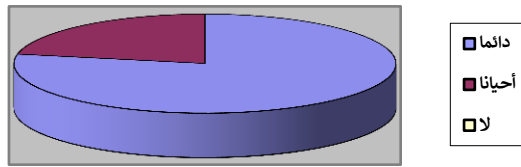


الشكل رقم: (10) دائرة نسبية تمثل معرفة طبيعة المواضيع بين الزملاء

نلاحظ من خلال الجدول أن طبيعة المواضيع التي تتصل من أجلها الزملاء تكون خاصة بالعمل، الإداري، والأخذ بالرأي حول المشكلة بنسبة متساوية قدرت بـ 33%، وتكون هناك اقتراحات خاصة بالعمل كأستاذ بنسبة 26%، وأحيانا تكون حول مشكلات شخصية بنسبة ضعيفة قدرت بـ 07%، وهذا يدل على اختلاف وتنوع المواضيع التي يتصل من أجلها الزملاء فيما بينهم، وأن الاتصال الأفقي لا يقتصر فقط على صفة الرسمية وإنما أيضا يشمل العلاقات الشخصية.

الجدول رقم: (07) يبين توزيع المبحوثين في معرفة مدى تسهيل الاتصال للمهام داخل المؤسسة.

سهولة الاتصال للمهام داخل المؤسسة	التكرار	النسبة المئوية
دائماً	39	72%
أحياناً	11	28%
لا	00	00%
المجموع	50	100%

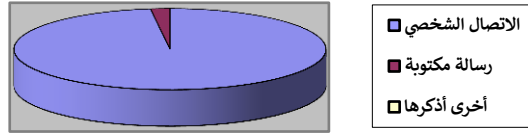


الشكل رقم: (11) دائرة نسبية تمثل معرفة مدى تسهيل الاتصال للمهام داخل المؤسسة

نلاحظ من خلال الجدول أن الاتصال يسهل أداء المهام داخل المؤسسة دائماً بنسبة 72% ولا يساهم أحياناً في سهولة أداء المهام بنسبة 28% مما يدل على وجود بيئة عمل منظمة يكون فيها الاتصال فعالاً في أداء المهام داخل المؤسسة، وبالتالي تحقيق الأهداف، وقد أكد ذلك ما تم ملاحظته من عدم وجود أي عراقيل تمنع سير المهام.

الجدول رقم: (08) يبين توزيع المبحوثين في معرفة الانشغالات داخل المؤسسة.

النسبة المئوية	التكرار	تبليغ الانشغالات داخل المؤسسة
%98	49	الاتصال الشخصي
%02	01	رسائل مكتوبة
%00	00	أخرى أذكرها
%100	50	المجموع



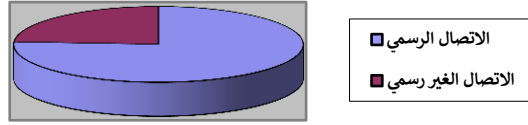
الشكل رقم: (12) دائرة نسبية تمثل معرفة الانشغالات داخل المؤسسة

نلاحظ من خلال الجدول أن تبليغ الانشغالات داخل المؤسسة التربوية يكون عن طريق الاتصال الشخصي بنسبة 98%، ونسبة 02% عن طريق الاتصال المكتوب، مما يشير إلى اعتماد المؤسسة على الاتصال الشخصي كوسيلة للتعبير عن الانشغالات.

ومنه نستنتج علاقات شخصية جيدة بين الموظفين وبين المسؤولين والمسؤول من خلال ما تم ملاحظته عند تواجدها في الإدارة.

الجدول رقم: (09) يبين توزيع المبحوثين في معرفة نوع الاتصال الأكثر استعمالاً.

النسبة المئوية	التكرار	نوع الاتصال الأكثر استعمالاً
%76	38	الاتصال الرسمي
%24	12	الاتصال الغير رسمي
%100	50	المجموع



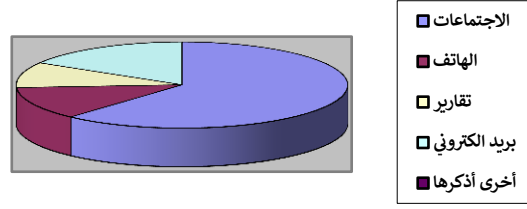
شكل رقم: (13) دائرة نسبية تمثل معرفة نوع الاتصال الأكثر استعمالاً

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلبية المبحوثين أجابوا أن الاتصال الأكثر استعمالاً يكون بصفة رسمية حيث قدرت بنسبة 76%، متبوعة بالاقتراح الثاني الذين أجابوا بأن اتصالهم قد يكون بصفة غير رسمية حيث قدرت بنسبة 24%.

تعود أسباب ارتفاع هذه النسب الخاصة بصفة رسمية هذا راجع إلى احترام السلم الإداري الأعلى إضافة إلى أن تكون في نطاق العمل فقط أي تكون قيادة فعالة أنه توجد حدود من العلاقات بينه وبين الموظفين في حين تعود أسباب الانخفاض في عدد العينة الذين أجابوا بأن علاقتهم تكون بصفة غير رسمية، وهذا راجع إلى شخصية المسؤول و تعاملاته.

الجدول رقم: (10) يبين توزيع المبحوثين في معرفة الوسائل الاتصالية المستخدمة في تبليغ المعلومات والتعليمات.

الوسائل	التكرار	النسبة المئوية
الاجتماعات	45	62%
الهاتف	09	12%
تقارير	07	10%
بريد الكتروني	12	16%
أخرى أذكرها	00	00%
المجموع	73	100%



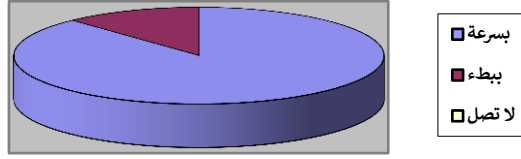
شكل رقم: (14) دائرة نسبية تمثل معرفة الوسائل الاتصالية المستخدمة في تبليغ المعلومات والتعليمات.

نلاحظ من خلال الجدول بأن الوسائل الاتصالية المستخدمة في تبليغ المعلومات كانت أعلى نسبة 62% والتي مثلت الاجتماعات، وهي وسيلة تساعد على رفع الروح المعنوية للموظف وتمنحه الشعور بالانتماء للمؤسسة، بالإضافة إلى البريد الإلكتروني الذي يليه بنسبة 16% نسبة قليلة، يعود هذا إلى سبب افتقار المؤسسات التربوية إلى الوسائل الحديثة للاتصال داخل المؤسسة، ليأتي بعد ذلك الهاتف بنسبة متقاربة مع التقارير 12% تليها التقارير بنسبة 10%. أما فيما يخص الاقتراح الأخير الخاص بالاقتراح أخرى تذكر فهي منعدما تماما.

ومنه نستنتج أن الاجتماعات من الوسائل الشفوية المهمة في المؤسسة، وهي وسيلة اتصال بين المسؤول وبين الموظفين من خلال تقديم لقاءات بينهم للنقاش، وتعتبر من الوسائل الفعالة التي من خلالها يتلقى الموظفون التعليمات بدقة عن طريق المسؤول المباشر وبالتالي إنجاز المهام الموكلة إليهم بدقة.

الجدول رقم: (11) يبين توزيع المبحوثين لمعرفة مساعدة الوسائل في وصول المعلومة.

تصل المعلومة	التكرار	النسبة المئوية
بسرعة	44	88%
ببطء	06	12%
لا تصل	00	00%
المجموع	50	100%

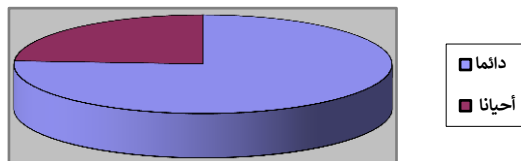


الشكل رقم: (15) دائرة نسبية تمثل مساعدة الوسائل في وصول المعلومة

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلبية المبحوثين أجابوا بمساعدة الوسائل المستعملة في وصول المعلومة بالسرعة الكافية بنسبة 88% موزعة على مستوى المبحوثين في المؤسسة التربوية، في حين الذين أدلوا بأن المعلومة تصل ببطء بنسبة لا تتعدى 12% وأن عدم وصول المعلومة في المؤسسة منعدم، وهذا يفسر ملائمة الوسائل المستعملة في المؤسسة التربوية في وصول المعلومات والتعليمات بالسرعة اللازمة. ونستخلص أن وسائل الاتصال في المؤسسة التربوية ملائمة بالنسبة لهم لوصول المعلومة في وقتها المحدد.

الجدول رقم: (12) يبين توزيع المبحوثين في معرفة مساعدة أجواء العمل في المؤسسة على انجاز الأعمال.

النسبة المئوية	التكرار	مساعدة أجواء العمل في الإنجاز
76%	38	دائما
24%	12	أحيانا
100%	50	المجموع

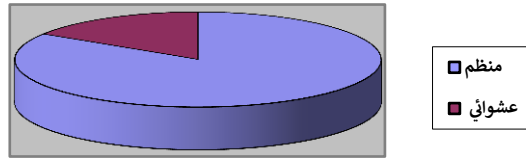


الشكل رقم: (16) دائرة نسبية تمثل مساعدة أجواء العمل في المؤسسة على إنجاز الأعمال.

نلاحظ من خلال الجدول الخاص بتوزيع المبحوثين إذا كانت أجواء العمل داخل المؤسسة التربوية تساعد على إنجاز العمل فإن الصدارة لمساعدته دائما تحتل المرتبة الأولى بنسبة 76%، في حين إجابة 24% بـ "أحيانا ما يكون الجو العمل داخل المؤسسة التربوية ملائم للعمل"، ويمكن أن نفسر ذلك بكون أن أغلبية العاملين في المؤسسة يرون أن هناك اتصال داخلي جيد بين المبحوثين كما يوضح ذلك الجدول رقم (09)، وبالتالي يعطيهم هذا الجو الملائم لإنجاز العمل أو الأعمال ومنه نستنتج عن الاتصال الداخلي في المؤسسة التربوية يلعب دورا داخل المؤسسة وأن أفراد العينة الذين أجابوا بـ "أحيانا يمكن إرجاعه إلى عدم وجود علاقة طيبة وعدم وجود احتكاك بينهم وتبادل الحديث مع زملائهم، أي غياب اتصالات داخلية مما يجعل أجواء العمل قليلا ما تكون مساعدة لإنجاز أعمالهم.

الجدول رقم: (13) يبين توزيع المبحوثين لمعرفة تناسق المصالح داخل المؤسسة يقوم على أي نوع من الاتصال.

نوع الاتصال	التكرار	النسبة المئوية
منظم	42	84%
عشوائي	08	16%
المجموع	50	100%



الشكل رقم: (17) دائرة نسبية تمثل تناسق المصالح داخل المؤسسة يقوم على أي نوع من الاتصال.

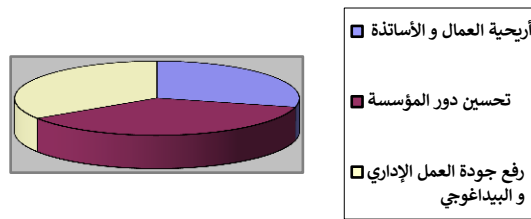
نلاحظ من خلال الجدول الذي يبين تناسق المصالح داخل المؤسسة تقوم على أي نوع من الاتصال العشوائي، أما المنظم؛ فكان لهذا الأخير النسبة الأكبر بـ 84% من إجمال المبحوثين حيث يرون أن

الاتصال المنظم داخل مؤسستهم يساعدهم في تناسق مصالحهم وذلك لأن الاتصال المنظم الفعال هو همزة وصل لتناسق المصالح ولا يمكن سير الأمور داخليا دون وجود اتصال وخطه اتصالية منظمة ومحكمة للوصول إلى الغايات والنتائج المرجوة منه، في حين أن التكرار 16% من المبحوثين أجابوا بعشوائية الاتصال داخل مؤسسة ربما نظرا لسهولة الاتصال العشوائي فيما بينهم.

ومنه نستنتج أن التنظيم وتنسيق المصالح داخل المؤسسة يجب أن يكون فيه الاتصال منظما إذ يعتبرونه عنصرا ضروريا يسهل لهم العمل ويختصر الوقت ويجعل الموظفين يتقاسمون العمل فيما بينهم بتفاهم ونظام.

الجدول رقم: (14) يبين توزيع المبحوثين في معرفة احتياج المؤسسة التربوية لاتصال فعال لـ:

أسباب احتياج الاتصال	التكرار	النسبة المئوية
أريحية العمال والأساتذة	22	29%
تحسين دور المؤسسة	28	37%
رفع جودة العمل الإداري والبيداغوجي	26	34%
المجموع	76	100%



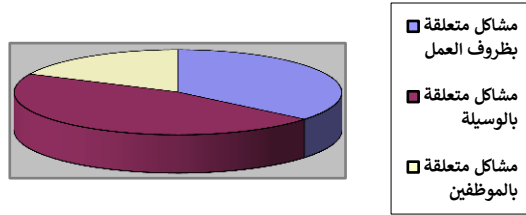
الشكل رقم: (18) دائرة نسبية تمثل احتياج المؤسسة التربوية لاتصال فعال لـ:

نلاحظ من خلال الجدول أن المؤسسة التربوية تحتاج إلى اتصال داخلي فعال لتحسين دور المؤسسة التربوية والأداء الجيد للأعمال داخلها نسبة 37% ولرفع جودة العمل الإداري والبيداغوجي بنسبة 34%، وكذا أجاب 22 من المبحوثين 29% بأريحية العمال والأساتذة.

ومنه نستنتج أن الاتصال الداخلي في المؤسسة التربوية له أهمية بالغة في سير عملها بالمستوى المطلوب ورفع كفاءته وتحسين جودته وبالتالي يتحسن العمل الإداري.

الجدول: (15) يبين توزيع المبحوثين في معرفة طبيعة المشاكل الاتصالية داخل المؤسسة التربوية.

النسبة المئوية	التكرار	طبيعة المشاكل
36%	18	مشاكل متعلقة بظروف العمل
46%	23	مشاكل متعلقة بالوسيلة
18%	09	مشاكل متعلقة بالموظفين
100%	50	المجموع



الشكل رقم: (19) دائرة نسبية تمثل طبيعة المشاكل الاتصالية داخل المؤسسة التربوية

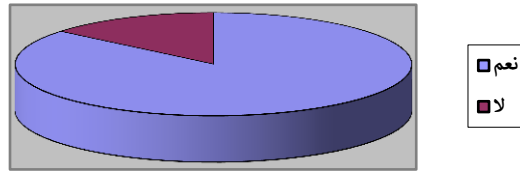
نلاحظ من خلال الجدول أن طبيعة المشاكل في المؤسسة التربوية متعلقة بالدرجة الأولى بظروف العمل بنسبة 46%، في حين أن المشاكل المتعلقة بالوسيلة تحتل المرتبة الثانية بنسبة 36%، والنسبة الأخيرة 18% للمشاكل المتعلقة بالموظفين؛ هذا يعني أن طبيعة المشاكل تتراوح بين الوسيلة وظروف العمل بالنسبة قريبة.

فكما لاحظنا خلال وجودنا في المؤسسة أنها تمر بموجة وبائية فكان هناك مشاكل عديدة تعيق العاملين في التواصل إذ يشتغلون في فترات مختلفة وكذا حصر للحجم الساعي هذا من جهة ظروف العمل ومن جهة أخرى تبقى الوسائل المستعملة بسيطة بعيدا عن التكنولوجيات الحديثة، وكل هذا يؤكد لنا فعالية الاتصال

الداخلي وأن انعدامه أو عدم استعمال الوسائل الملائمة له يخلق نوعاً من العوائق تعرقل تحسن العمل الإداري ناهيك عن تفادي العراقيل المتوقع حدوثها.

الجدول رقم: (16) يبين توزيع المبحوثين في معرفة هل الاتصال الداخلي كافي لنقل وتبادل المعلومات.

هل الاتصال الداخلي كافي	التكرار	النسبة المئوية
نعم	43	%86
لا	07	%14
المجموع	50	%100

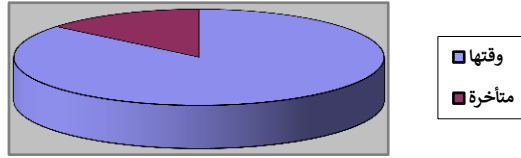


الشكل رقم: (20) دائرة نسبية تمثل معرفة هل الاتصال الداخلي كافي لنقل وتبادل المعلومات

نلاحظ من خلال المعطيات في هذا الجدول أن المبحوثين أجابوا بالإجابة (نعم) على كفاية الاتصال الداخلي لنقل المعلومات بنسبة %86 في حين أن نسبة %14 تقول أن الاتصال داخل المؤسسة غير كافي، ربما هذا راجع كما لاحظنا إلى ضيق الوقت الذي يعرقل الموظفين لممارسة الاتصال داخل المؤسسة أو ربما في الوسائل المستخدمة بعدم استعمالهم الوسائل التكنولوجية الحديثة وهذا يقلل من فرص التعاون وتبادل المعلومات أو ربما أيضاً تعود إلى طبيعة الشخصية، إذ وجدنا بعضهم لا يتصل إلا في الأمور العملية الرسمية مما يجعله غائباً عن المواضيع الأخرى والذي يجعل الاتصال الداخلي في المؤسسة يبدو غير كافي بالنسبة له.

الجدول رقم: (17) يبين توزيع المبحوثين في معرفة وصول المعلومة في وقتها أو متأخرة.

وصول المعلومة	التكرار	النسبة المئوية
وقتها	43	%86
متأخرة	07	%14
المجموع	50	%100

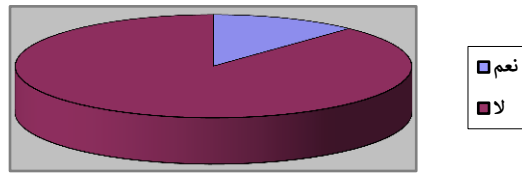


الشكل رقم: (21) دائرة نسبية تمثل معرفة وصول المعلومة في وقتها أو متأخرة

نلاحظ من خلال الجدول أن أغلبية المبحوثين أجابوا بأن وصول المعلومة في وقتها المحدد بنسبة 86%، و14% للاقتراح الأخر، أي متأخرة وهذا يدل على أنه ليس هناك عوائق كثيرة تمنع وصول المعلومات والتعليمات في وقتها المحدد في المؤسسة التربوية، ويمكن إرجاعها أيضا إلى أنهم يستخدمون الوسائل الملائمة وأن هناك تواصل منظم بينهم ومن جهة أخرى أن هناك تسيير جيد في عجلات الاتصال الداخلي للمؤسسة وهذا راجع إلى تفاعل أفراد المؤسسة مع بعضهم البعض، أما من يرون أن المعلومات والتعليمات تصل متأخرة ربما نتيجة حدوث مشاكل تؤدي إلى خلل في العمل في المتوسطة وجعل وصول المعلومات متأخرا.

الجدول رقم: (18) يبين توزيع المبحوثين في معرفة وجود صعوبة عند تقديم الشكوى.

النسبة المئوية	التكرار	تجد صعوبة عند الشكوى
12%	06	نعم
88%	44	لا
100%	50	المجموع

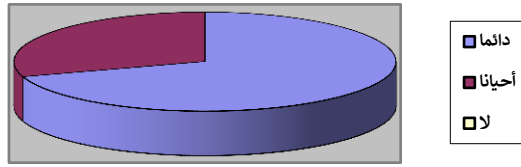


الشكل رقم: (22) دائرة نسبية تمثل معرفة وجود صعوبة عند تقديم الشكوى

نلاحظ من خلال الجدول أن المبحوثين لا يعانون من صعوبة عند تقديم شكوى إلى مديرهم بنسبة 88%، وهذا راجع إلى شخصية مديرهم (ديمقراطي)، كما لاحظنا سهولة اتصالهم به. هذا من جهة، ومن جهة أخرى ربما لسلاسة ووجود اتصال جيد داخل المؤسسة وأن هناك فعالية وتفاهم بينهم وفي الأعمال التي ينجزونها وملائمة الجو الداخلي في المؤسسة للعمل كما هو موضح في الجدول (16) مما يجعله مستعينا عن تقديم شكاوى، في حين أن نسبة 12% بتكرار 6 من أصل 50 يجدون صعوبة في تقديم شكاوى لطبيعة الوسائل التي يستعملونها أو وجود صعوبة في الاتصال الصاعد بالنسبة لهم أو وجود نقص في التفاعل والتواصل.

الجدول رقم: (19) يبين توزيع المبحوثين في معرفة هل يوجد مكانة للاتصال الداخلي في المؤسسة.

هل تجد مكانة للاتصال	التكرار	النسبة المئوية
دائما	35	70%
أحيانا	15	30%
لا	00	00%
المجموع	50	100%

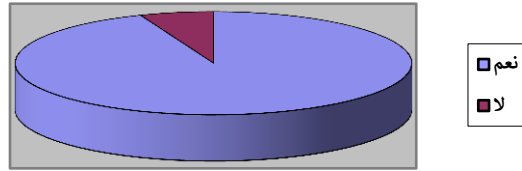


الشكل رقم: (23) دائرة نسبية تمثل معرفة هل يوجد مكانة للاتصال الداخلي في المؤسسة

نلاحظ من خلال الجدول أن للاتصال الداخلي في المؤسسة التربوية مكانة دائمة بنسبة 70%، ونسبة 30% أحيانا، في حين لم يشر أي من المبحوثين الى عدم أهمية الاتصال الداخلي في المؤسسة، وهذا راجع إلى الفاعلية التي يحققها الانسياب الحسن للمعلومات وأن الاتصال داخل المؤسسة له مكانة عميقة وصلة وثيقة لتحقيق الفهم المشترك بين أفراد المؤسسة ونقل المعلومات والآراء والتعبير عن الأفكار المختلفة.

الجدول رقم: (20) يبين توزيع المبحوثين في معرفة تحقيق الاتصال للرضا الداخلي في المؤسسة التربوية.

النسبة المئوية	التكرار	مدى تحقيق الاتصال للرضا
%94	47	نعم
%06	03	لا
%100	50	المجموع

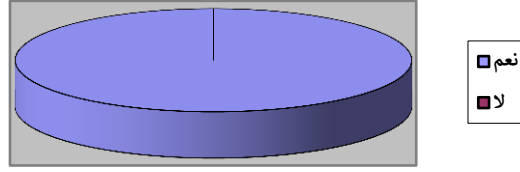


الشكل رقم: (24) دائرة نسبية تمثل معرفة تحقيق الاتصال للرضا الداخلي في المؤسسة التربوية

نلاحظ من خلال الجدول أن الاتصال الداخلي في المتوسطين يحقق الرضا بنسبة %94 لدى العاملين داخل المؤسسة لإدراكهم أهميته السير الجيد للعمل، في حين أن نسبة %06 لا يحقق لهم الاتصال داخل المؤسسة الرضا.

الجدول رقم: (21) يبين توزيع المبحوثين في معرفة هل المعلومات التي تصل في المؤسسة التربوية تصل واضحة.

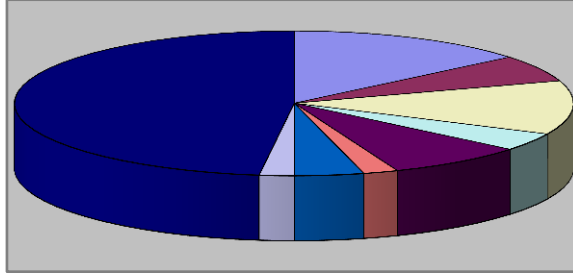
النسبة المئوية	التكرار	المعلومات تصل واضحة
%100	50	نعم
%00	00	لا
%100	50	المجموع



شكل رقم: (25) دائرة نسبية تمثل معرفة هل المعلومات التي تصل في المؤسسة التربوية تصل واضحة نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المعلومات تصل واضحة 100% داخل المؤسسة التربوية، و لا توجد عوائق تمنع إلى وصولها كاملة.

الجدول رقم: (22) يبين إجابات المبحوثين على السؤال المفتوح حول اقتراحاتهم لتحسين الاتصال الداخلي في المؤسسة.

النسبة المئوية	التكرار	الاقتراحات
14%	07	• تنظيم اجتماعات دورية
06%	03	• تحسين الاتصال بين المحيط الداخلي والأطراف الخارجي
12%	06	• كثرة الاجتماعات والتنسيق
04%	02	• العمل المنظم
08%	04	• تحسين وسائل الاتصال
02%	01	• التكوين الجيد والعمل بضمير مهني
04%	02	• توفير الأمن خارج المؤسسة
02%	01	• إبداع وعطاء أفضل
48%	24	• دون إجابة
100%	50	المجموع



- تنظيم اجتماعات دورية
- تحسين الاتصال بين المحيط الداخلي والأطراف الخارجية
- كثرة الاجتماعات و التنسيق
- العمل المنظم
- تحسين وسائل الاتصال
- التكوين الجيد والعمل بضمير مهني
- توفير الأمن خارج المؤسسة
- إبداع و عطاء أفضل
- دون إجابة

شكل رقم: (26) دائرة نسبية تمثل اقتراحاتهم لتحسين الاتصال الداخلي في المؤسسة.

تحليل جدول الاقتراحات من خلال السؤال المفتوح الذي قدم للمبحوثين حول الاقتراحات التي يرونها مناسبة لتحسين الاتصال الداخلي في المؤسسة التربوية، كانت الإجابات متعددة حاولنا حصرها في الجدول أعلاه حسب تقارب الآراء وتشابهها حيث أن نسبة المجيبين كانت 52% ركز أغلبهم على تنظيم اجتماعات كأعلى نسبة تتصدر الاقتراحات، وهذا يفسر ويؤكد ما عولج في الجدول (14) أن الاجتماعات هي أكثر الوسائل الملائمة للاتصال الداخلي في المؤسسة وأنها تسمح لهم بصورة أكبر في التواصل وتقديم الاقتراحات، وسبب اعتمادهم على هذه الوسيلة ربما لصغر المؤسسة وصغر عدد العاملين فيها مما يسهل عملية التواصل بين كافة المفردات والتعبير عن آراءهم في الاجتماعات.

كما أشار بعض الباحثين بإجابات تنصب في اتجاه ومعنى واحد وهو "العمل الجماعي والتنسيق" فكانت النسبة المئوية هي 12% أي إدراكهم لضرورة تبادل المعارف والمعلومات وأن الاتصال الداخلي سواء الرسمي أو الغير الرسمي يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة، كما أشير أيضا بنسبة 08% إلى الوسائل المستعملة فقد لمسنا إعرابهم عن أمل تحسينها وتطويرها واستعمال وسائل أكثر حداثة في الاتصال الداخلي ليسهل عليهم العمل وهذا ما لمسناه أيضا في تحليلنا للإجابات من خلال الجدول السابق للوسائل المستعملة؛ إذا لاحظنا غياب استعمال التكنولوجيات الحديثة في المؤسسات التربوية، أما نسبة 06% من المبحوثين فقد قالوا أن لتحسين الاتصال الداخلي في المؤسسة التربوية لابد من تحسين الاتصال في المحيط الداخلي مع المحيط الخارجي بصورة أفضل أي تبادل الخبرات والمعلومات مع المؤسسات الخارجية للتطور والنمو بشكل أفضل، بينما تعادلت فكرة "العمل المنظم والتسيير الجيد" مع فكرة "محاولة تحسين طرق العمل" بنسبة 04% لكلا الاقتراحين.

أما النسبة الباقية من المبحوثين فقد أشاروا إلى ضرورة التكوين المهني الجيد والعطاء والعمل بضمير مهني ليكون هناك اتصال داخلي أفضل ضمن المؤسسة التربوية.

وأما باقي المبحوثين ففضلوا الحياد والصمت عن الإجابة بنسبة 48% وهذا راجع إلى عدم خبرتهم في المجال أو ربما أن الاتصال داخل المؤسسة التربوية جيد بالنسبة لهم.

ثانياً: نتائج الدراسة

2-1- النتائج العامة للدراسة

انطلاق من الدراسة الميدانية التي أجريناها التابعة للموضوع كآلاتي: دور الاتصال الداخلي في تحسين العمل الإداري في المؤسسة التربوية.

توصلت إلى أن هناك اتصال داخلي في المؤسسة التربوية و أن نسبة سهولة و سلاسته تقدر بـ 72 % أوضحت الدراسة أن عملية الاتصال تتم من خلال بناء مترابط و متماسك بين العاملين في ما بينهم، و هناك تواصل داخلي و تناسق في أدائهم لأعمالهم إذ لديهم سهولة في التواصل بنسبة 78 % في الاتصالات الداخلية و هذا ما يخلق إنتاجية أفضل و أداء أعمالهم و سير العملية الإدارية بسلاسة و إنتاجية لاحظنا أن أنماط الاتصالات الداخلية السائدة في المؤسسة التربوية من شأنها التأثير على أدائهم لأعمالهم الإدارية إذ يعتمدون على كلا النوعين من الاتصال الرسمي و غير الرسمي و هذا ما يخلق بيئة مناسبة لتشكيل فريق عمل متفاعل و متجانس من خلال انسجام المصالح و الأهداف، و كذا قد أدلوا بأنهم يتبادلون الآراء و التواصل فيما بينهم و هذا بدوره يعطي إثراء للعلاقات بين الموظفين مما يؤدي لزيادة مردودية العمل الإداري.

كشفت الدراسة الميدانية أن وسائل المستعملة في المؤسسة التربوية هي وسائل ملائمة لطبيعة العمل.

بينت الدراسة الميدانية في المؤسسة التربوية أن أغلب المشاكل التي يعاني منها أفراد المؤسسة متعلقة بظروف العمل بنسبة 46% و يأملون باستعمال وسائل الاتصال أفضل كاستعمال التقنية مثلا، إذ أنهم يعتمدون على الوسائل البسيطة كالاتصالات و التقارير و نقص في الوسائل الحديثة.

2-2- النتائج في ضوء تساؤلات الدراسة

التساؤل الأول: ما المكان الذي يجتاح الاتصال الداخلي في المؤسسة التربوية؟

فكانت الإجابة عليه من خلال نتائج الجدول (21،22،23) و هذا ما يبرز الدور الهام للاتصال الداخلي في المؤسسة التربوية و مكانته لدى العاملين داخل المؤسسة.

أن الاتصال الداخلي في المؤسسة التربوية يركز على الوسائل التقليدية بعيدا عن التكنولوجيا الحديثة في المقابل تقوم الوسائل المستعملة بدورها اللازم كما ينبغي و ذلك من خلال الجدول 15 و بهذا النتائج التي توصلنا إليها نكون قد أجبنا على التساؤل الثاني المتمثل في: ما هي الوسائل التي يعتمد عليها الاتصال الداخلي في المؤسسة التربوية؟

التساؤل الثالث: هل هناك علاقة بين وجود الاتصال الداخلي الجيد و تحسين العمل الإداري؟

توصلنا إلى أنه كلما كان الاتصال جيد بين الأطراف العاملة (من مدير و موظفين و أساتذة) مستمر كل ما كان العمل الإداري أفضل و كلما حققت المؤسسة أهدافها و أنه بغياب الاتصال تصبح المؤسسة عديمة الجدوى, إذن فهي علاقة طردية اتصال داخل جيد يولد عمل إداري جيد.

التساؤل الرابع: ما هي عوائق الاتصال الداخلي في المؤسسة التربوية؟

فكانت الإجابة عليه من خلال الجدول 19 يبين أن النسبة الكبيرة للعوائق تتمثل في مشاكل متعلقة بالوظيفة بنسبة 46% و أخرى بين مشاكل متعلقة بظروف العمل و متعلقة بالموظفين... كما نستنتج أن العوائق الاتصال داخل المؤسسة قليلة و هذا ما يؤكد الجدول 24 فالاتصال الداخلي في المؤسسة يحقق الرضا بنسبة كبيرة 94%.

التساؤل الخامس: كيف يقيم الموظفون الاتصال داخل المؤسسة؟

إن الاتصال الداخلي يحقق الرضا للموظفين في المؤسسة الذي يعمل على تسهيل العمل و في أحسن الظروف و هذا ما توصلنا من خلال الجدولين 24 و 25 إذ لا يجدون صعوبة في إيصالهم بمديرهم أو حتى تقديم المساعدة فيم بينهم و تبادل الخبرات.

قائمة

المصادر والمراجع

قائمة المراجع :

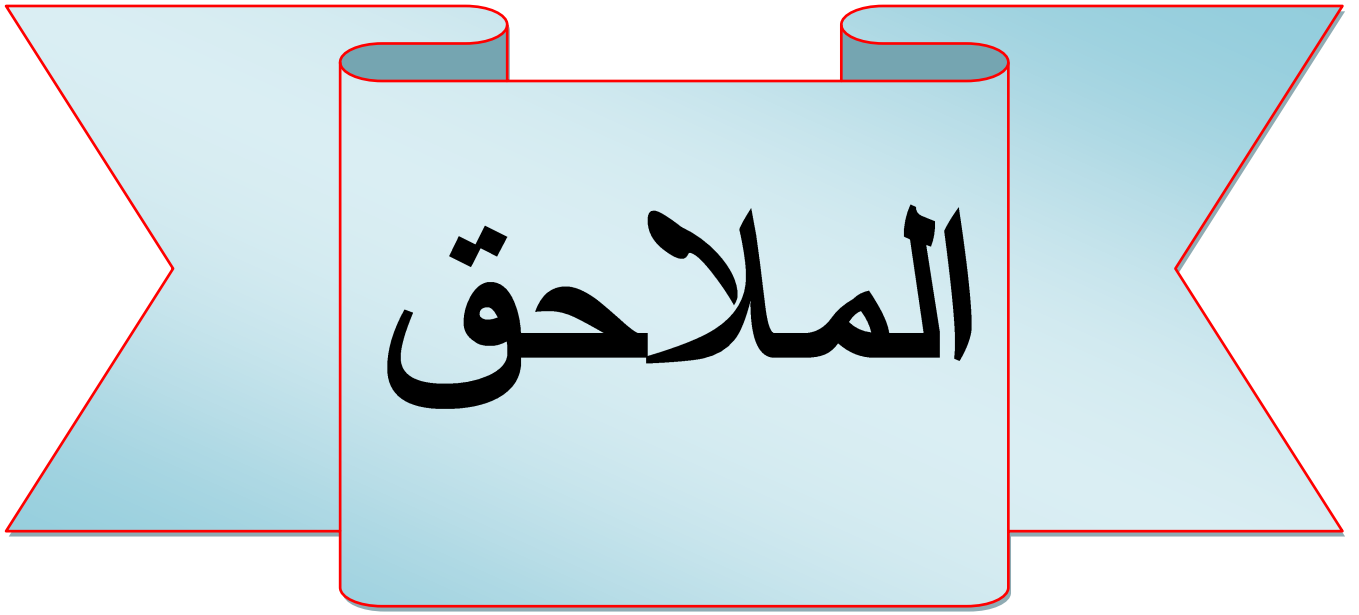
أولاً: الكتب

1. إبراهيم بن عبد العزيز الدعيج، مناهج و طرق البحث العلمي، دار صفا و النشر و التوزيع، ط1، عمان، 2010.
2. بشير العلاق، الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية و الممارسة، دار اليازوري للنشر، عمان، الأردن، سنة 2009.
3. ربحي مصطفى عليان و آخرون، أساليب البحث العلمي و تطبيقاته في التخطيط و الإدارة، دار صفاء للنشر و التوزيع، ط1، عمان، 2008.
4. ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد غنيم، أساليب البحث العلمي، النظرية و التطبيق، دار الصفاء للنشر و التوزيع، ط5، عمان، 2013.
5. رشدي القواسمة و آخرون، مناهج البحث العلمي، جامعة القدس المفتوحة، ط1، عمان، 2012.
6. رضوان بالخيري، سارة جابري، استراتيجيات الاتصال و العلاقات العامة، دار الكتاب الجامعي، ط1، 2020.
7. سامية عواج، الاتصال في المؤسسة، المفاهيم-المحددات-الاستراتيجيات، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، الأردن.
8. طاهر زرهوني، تنظيم و تسيير مؤسسة التربية و التعليم، ديوان مطبوعات الجامعة، الجزائر، سنة 1991.
9. عبد الحميد عطية، و محمد محمود مهدي، الاتصال الاجتماعي و ممارسة الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الأزاريطة، دط، الاسكندرية، 2012.
10. عبد المنعم الميلادي، أصول التربية، مؤسسة شباب الجامعة، دط، عمان، الأردن، 2007.

11. محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي، دار وائل للنشر والتوزيع، ط2، عمان، 1999.
12. محمد لبيب النجحي، الأسس الاجتماعية للتربية، بيروت، دار النهضة العربية، ط8، سنة 1998.
13. مروان عبد المجيد إبراهيم، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الوارق للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2000.
14. منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الاتصال، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2001.
15. نبيل عبد الهادي، علم الاجتماع التربوي، دار البازوري العلمية للنشر و التوزيع، الأردن، ط1، سنة 2007.

ثانيا: الرسائل الجامعية

1. سعاد الواعر، كنزة زخاف: واقع الاتصال في المؤسسات التربوية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الإعلام و الاتصال، قسم العلوم الإنسانية و الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، سنة 2015/2016.
2. فريدة جعالة: الاتصال الداخلي و دوره في إنجاز التغيير التنظيمي، دراسة حالة في المؤسسة العمومية للأشغال العمومية، رسالة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة الجزائر3، سنة 2011/2012.
3. كنزة بالقاسم، صبرينة بوقلوذة: فعالية الاتصال الداخلي في تحسين المهام الإدارية داخل المؤسسة الخدمائية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الإعلام و الاتصال، قسم إعلام و اتصال، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، سنة 2015/2016.



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشيخ العربي التبسي - تبسة-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: علم العلوم الإنسانية

تخصص: اتصال تنظيمي

استمارة استبيان حول:

دور الاتصال الداخلي في تحسين العمل الإداري للمؤسسة التربوية

دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات التربوية بمدينة تبسة

إشراف الأستاذ:

طبي منير

إعداد الطلبة:

بوصبع صبرين

برحايل رانية

هذه الاستمارة خاصة ببحث أكاديمي لنيل شهادة الماستر في العلوم الإنسانية اتصال تنظيمي فالرجاء منكم القراءة المتأنية للأسئلة الإجابة عنها بكل دقة موضوعية وهذا بهدف جمع كافة البيانات والمعلومات التي ترتبط بأهداف البحث علما أن الإجابات المقدمة من طرفكم سوف تبقى سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

ملاحظة : ضع علامة * أمام العبارة المناسبة.

وشكرا مسبقا على حسن تعاونكم

السنة الجامعية : 2021/2022

المحور الأول: محور خاص بصفات العينة.

1/ النوع:

ذكر أنثى

2/ السن:

أقل من 25 سنة من 26 إلى 35 سنة. من 36 إلى 45 سنة.

من 46 فما فوق.

3/ المستوى التعليمي.

متوسط ثانوي جامعي

4/ طبيعة الوظيفة:

• أستاذ (ة)

• إداري

5/ الأقدمية في المؤسسة

أقل من 5 سنوات من 5 سنوات إلى 15 سنة أكثر من 15 سنة

المحور الثاني: دور الاتصال الداخلي في تحسين العملية الإدارية في المؤسسة التربوية.

6/ هل تجد سهولة في الاتصال بمسؤولك في العمل؟

دائما أحيانا لا

إذا كانت الإجابة بنادرا لماذا؟

_ ضيق الوقت

_ كثرة الانشغالات

_ غياب مسؤولك عن العمل

7/ هل تدير عملية الاتصال الداخلي في المؤسسة التي تعمل بها؟

- منظمة

- عادية

- فوضوية

8 / هل ترى أن الاتصال بينك وبين زملائك في المؤسسة التربوية؟

- جيد

- متوسط

- سيئ

9/ ما هي طبيعة المواضيع التي تتصل بزملائك من أجلها؟

- اقتراحات خاصة بالعمل إداري

- اقتراحات خاصة بالعمل كأستاذ (ة)

- الأخذ بالرأي حول المشكل

- مشكلة شخصية

- أخرى أذكرها . . .

10/ هل ترى أن الاتصال يسهل لك مهامك داخل المؤسسة؟

دائماً أحيانا لا

إذا كان نادراً إلى ما يعود ذلك؟

_ غياب الثقافة الاتصالية

_ غياب الاتصال الداخلي الفعال

_ غياب التنسيق

_ أخرى اذكرها.....

المحور الثالث: الوسائل الاتصالية داخل المؤسسة التربوية.

11 / كيف تبلغ انشغالاتك داخل المؤسسة؟

- الاتصال الشخصي

- رسائل مكتوبة

أخرى أذكرها . . .

12 / ما نوع الاتصال الأكثر استعمالاً؟

الاتصال الرسمي

الاتصال الغير رسمي

13/ ما هي الوسائل الاتصالية المستخدمة في تبليغ المعلومات والتعليمات؟

- الاجتماعات

- الهاتف

- تقارير

- بريد الكتروني

- أخرى أذكرها.....

14 / هل الوسائل الاتصالية في مؤسستكم تساعد في وصول المعلومة؟

- بسرعة

- ببطء

- لا تصل

المحور الرابع: علاقة الاتصال الداخلي بتحسين العمل الإداري في المؤسسة التربوية.

15/ هل تحسن بأن أجواء العمل في مؤسستك تساعدك في إنجاز أعمالك؟

دائماً أحياناً

16/ هل تنسيق المصالح داخل مؤسستكم تقوم على الاتصال؟

المنظم العشوائي

17/ طبيعة المؤسسة التربوية يجعلها تحتاج إلى اتصال داخلي فعال وذلك ل

أريحية العمال والأساتذة

تحسين دور المؤسسة

رفع جودة العمل الإداري والبيداغوجي

المحور الخامس: عوائق الاتصال الداخلي في المؤسسة التربوية.

18/ طبيعة المشاكل الاتصالية داخل مؤسستكم متعلقة ب:

مشاكل متعلقة بالوسيلة

مشاكل متعلقة بظروف العمل

مشاكل متعلقة بالموظفين

أخرى تذكر

19/ هل تعتقد أن وسائل الاتصال الداخلي في مؤسستكم كافية لنقل وتبادل المعلومات.

نعم لا

20/ هل تصلك المعلومات والتعليمات في:

وقتها

متأخر

21/ هل واجهتك صعوبات عند تقديم شكاوى؟

نعم لا

المحور السادس: تقييم الإداريين والأساتذة للاتصال داخل المؤسسة التربوية.

22/ هل يعتبر الاتصال الداخلي ذو مكانة في عملك داخل المؤسسة؟

دائم أحيانا لا

23/ هل الاتصال الداخلي في المؤسسة يحقق لكم الرضا؟

نعم لا

إذا كانت بطيئة فما هو السبب في رأيك؟

24 / هل المعلومات التي تصلك تكون واضحة؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة ب لا هل يرجع ذلك إلى:

- غموض محتواها

- بسبب اللغة

- بسبب الوسيلة المستخدمة

- بسبب الوقت

أخرى تذكر . . .

25 / ما هي اقتراحاتك لتحسين الاتصال الداخلي في المؤسسة التربوية؟

.....

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العربي التبسي تبسة



كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم علوم الاعلام والاتصال
الرقم : /ق.ع.ا.ا / 2021

من السيد// رئيس قسم علوم الإعلام والاتصال

إلى السيد// مدير متوسطة صوالحية محمد السعيد-تبسة

الموضوع // طلب الموافقة على إجراء بحث ميداني

بعد التحية والاحترام؛

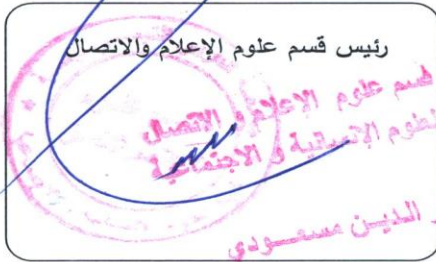
بغرض إجراء بحث ميداني متعلق بمذكرة التخرج لطلبة الماستر تخصص اتصال تنظيمي:
نرجو من سيادتكم الموافقة على إجراء بحث ميداني للطلبة الآتية أسماؤهم

بوصبح صبرينة

برحايل رانية

ضمن مؤسستكم.

نشكر لكم تعاونكم وتقبلوا منا فائق التقدير والاحترام



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة العربي التبسي تبسة



كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
قسم علوم الاعلام والاتصال
الرقم : ل.ق.ع.ا.ا / 2021

من السيد // رئيس قسم الإعلام والاتصال

إلى السيد // مدير متوسطة بوتيفان - تبسة

الموضوع // طلب الموافقة على إجراء بحث ميداني

بعد التحية والاحترام؛

بغرض إجراء بحث ميداني متعلق بمذكرة التخرج لطلبة الماستر تخصص اتصال تنظيمي:
نرجو من سيادتكم الموافقة على إجراء بحث ميداني للطلبة الآتية أسماؤهم

بوصيغ صبرينة

برحابل رانية

ضمن مؤسستكم.

نشكر لكم تعاونكم وتقبلوا منا فائق التقدير والاحترام



ملخص الدراسة :

يعد الاتصال الداخلي من بين الموضوعات البارزة للباحثين و المفكرين في مختلف الميادين فهو يعد عملية حيوية لنجاح و استمرار أي كيان مؤسستاتي سواء كان ثقافي، اقتصادي، اجتماعي، تربوي ومن و هذا من المنطلق تدور إشكالية هذه الدراسة. ما دور الاتصال الداخلي و تحسين العمل الإداري في المؤسسة التربوية؟

حيث تفرع هذا التساؤل الرئيسي إلى التساؤلات الفرعية الآتية:

1. ما مكانة التي يجتاحتها الاتصال الداخلي في المؤسسة التربوية؟
 2. ما هي الوسائل التي يعتمد عليها الاتصال الداخلي في المؤسسة التربوية؟
 3. هل هناك علاقة بين وجود الاتصال الداخلي الجيد وتحسن العمل الإداري في المؤسسة التربوية؟
 4. ما هي عوائق الاتصال بالمؤسسة التربوية؟
 5. كيف يقيم الموظفون الاتصال داخل المؤسسة؟
- و قد اعتمدنا على المنهج الوصفي الأنسب و الملائم لهذه الدراسة، و استخدام أداة جمع البيانات وهي استمارة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات.
- بالنسبة لمجموعة الأسئلة تكونت من 25 سؤال، و بعد إجراء الدراسة الميدانية على الموظفين الإداريين و بعض من الأساتذة و الذي كان عددهم 50 مبحوث في متوسطتي (صوالحية محمد السعيد، بوتوغان محمد) توصلنا إلى مجموعة من النتائج أهمها:
- أكثر الوسائل المستخدمة في تبليغ المعلومات و التعليمات لدى الموظفين هي الاجتماعات.
- الكلمات المفتاحية: الاتصال الداخلي، العمل الإداري، المؤسسة التربوية.

Résumé de l'étude:

L'interphone est l'un des sujets importants des chercheurs et des penseurs dans divers domaines, c'est un processus vital pour le succès et la continuation de toute entité institutionnelle, qu'elle soit culturelle, économique, sociale, éducative et de ce point de vue, le problème de cette étude tourne autour. Quel est le rôle de la communication interne et de l'amélioration du travail administratif dans l'établissement d'enseignement?

Cette question principale est divisée en sous-questions suivantes:

1. Quel est le statut de la communication interne dans l'établissement d'enseignement?
2. Quels sont les moyens dont dépend la communication interne dans l'établissement d'enseignement?
3. Existe-t-il une relation entre une bonne communication interne et l'amélioration du travail administratif dans l'établissement d'enseignement?
4. Quels sont les obstacles à la communication avec l'établissement d'enseignement?
5. Comment les employés évaluent-ils la communication au sein de l'organisation?

Nous nous sommes appuyés sur l'approche descriptive la plus appropriée pour cette étude et sur l'utilisation de l'outil de collecte de données, le formulaire de questionnaire, comme outil clé de collecte de données.

Pour l'ensemble de questions, il était composé de 25 questions, et après avoir mené l'étude de terrain sur le personnel administratif et certains des 50 professeurs de ma moyenne (Sawalah Mohammed Al-Saeed, Butigan Mohammed), nous avons atteint une gamme de résultats, dont les plus importants étaient:

Les moyens les plus couramment utilisés pour communiquer des informations et des instructions aux employés sont les réunions.

Mots-clés : Interphone, Travail administratif, Fondation pédagogique.