

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة صالح بونبندر 03



كلية الإعلام والاتصال والسمعي البصري

قسم الاتصال والعلاقات العامة

الرقم التسلسلي :

الرمز :

مذكرة ماستر

التخصص : اتصال وعلاقات عامة

الشعبة : علوم الإعلام والاتصال

دور الاتصال الداخلي في تحسين الأداء الوظيفي

(دراسة ميدانية في مؤسسة الخدمات الجامعية عين الباي قسنطينة 3)

إشراف الأستاذة :

أ.د محمد فوزي كنازة

إعداد الطالبين :

بوججر تراكي

بن ناصف اميرة

بوحالة مونية

السنة الجامعية : 2022/2021

الدورة : جوان

المُلخَص

يعتبر الإتصال عملية ديناميكية تعمل على نقل الأفكار و المعلومات و الخبرات من خلال دراستنا تم التطرق إلى الإتصال الداخلي في المؤسسة بإعتباره جانبا مهما ومؤثرا على أداء الموارد البشرية واخترنا مؤسسة مديرية الخدمات الجامعية عين الباي قسنطينة 3 كنموذج بإعتباره مؤسسة مهمة ذات مكانة كبيرة وتحظى بإهتمام بالغ في الجامعة حيث تمحورت إشكالية هذه الدراسة حول الإتصال الداخلي و دوره في تحسين الأداء الوظيفي بمؤسسة مديرية الخدمات الجامعية عين الباي وعليه جاء طرح التساؤل الرئيسي كالاتي:كيف يساهم الإتصال الداخلي في تحسين الأداء الوظيفي .؟

- وقد تمثلت التساؤلات الفرعية في:
 - هل للقائم بالاتصال دور في تحسين الأداء الوظيفي ؟
 - هل تساهم وسائل الإتصال الحديثة في زيادة دافعية الموظفين ؟
 - هل الإتصال الداخلي يساهم في إعطاء مردودية فعالة في العمل ؟
 - هل تخطي العوائق الإتصالية يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي ؟
- وكان الهدف الرئيسي لهذه الدراسة هو الكشف عن العلاقة بين الإتصال الداخلي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي ولقد تكونت الدراسة من أربعة فصول حين تم اعتماد خطوات المنهج الوصفي في إجراء الدراسة الميدانية بعينة من مؤسسة الخدمات الجامعية عين الباي قسنطينة -3- بإتباع العينة القصدية والتي قدرت ب36 مفردة أما بالنسبة لأدوات جمع البيانات فقد اخترنا إستمارة الإستبيان ،المقابلة لنصل فالأخير إلى نتائج توضح لنا أن :

- الاتصال الداخلي في المؤسسة قائم على الإتصال الرسمي بحكم طبيعة نشاطها
- الموظفون يعتمدون على وسائل الإتصال الحديثة للإتصال وعاملا في تدفق المعلومات و تبادل الأفكار والآراء .
- المساهمة الفعالة لوسائل التكنولوجيا في رفع مستوى الأداء الوظيفي
- الإتصال عن بعد ساهم وبقوة في رفع مستوى الأداء لدى مستخدمي وعمال الخدمات الجامعية عين الباي قسنطينة 3
- وجود علاقة بين الإتصال الداخلي وبين تحسين أداء الموظفين بالمؤسسة خاصة خلال التوجهات والتعليمات التي يقدمها المسؤول إلى الموظفين فهي تعمل على تدفق المعلومات وتبادل وجهات

المخلص

النظر حول العمل وتسهيل طريقة سير العمل وعليه يمكن القول أن الإتصال الداخلي الفعال يعمل على تحسين الأداء الوظيفي .

قائمة المحتويات

34 10- منهج الدراسة
35 11- مجال الدراسة
36 12- مجتمع الدراسة و العينة
37 13- أدوات جمع البيانات

الإطار النظري للدراسة

الفصل الأول : الاتصال الداخلي في المؤسسة

المبحث الأول : ماهية الاتصال الداخلي

41 تمهيد
42 1- تعريف الاتصال الداخلي
43 2- أنواع الاتصال الداخلي
48 3- أهمية الاتصال الداخلي
49 4- أهداف الاتصال الداخلي

المبحث الثاني : أشكال ومقومات الاتصال الداخلي

51 1- شبكات وأشكال الاتصال الداخلي
54 2- طرق ووسائل الاتصال الداخلي
58 3- أساليب الاتصال الداخلي
60 4- عوائق الاتصال الداخلي

قائمة المحتويات

64 خلاصة الفصل

الفصل الثاني: الأداء الوظيفي

المبحث الأول : ماهية الأداء الوظيفي

66 تمهيد

76 1- مفهوم الأداء الوظيفي

68 2- محددات الأداء الوظيفي

69 3- أنواع الأداء الوظيفي

71 4- ابعاد الاداء الوظيفي

71 5- إجراءات تحسين مستوى الأداء

المبحث الثاني : تقييم الأداء

74 1- مفهوم تقييم الأداء

75 2- أغراض تقييم الأداء

76 3- أهداف عملية تقييم الأداء

78 4- أهمية تقييم الأداء

80 5- القائمون بعملية التقييم

قائمة المحتويات

82 6- خطوات تقييم الأداء والمعايير المستخدمة
84 7- طرق تقييم الأداء
91 8- الصعوبات التي تواجه تقييم الأداء
94 خلاصة الفصل

الفصل الثالث : مؤسسة الخدمات الجامعية

96 1- تعريف المؤسسة
96 2- موقع المؤسسة
96 3- مهام مديرية الخدمات الجامعية
97 4- أقسام مديرية الخدمات الجامعية
101 5- الهيكل التنظيمي للمؤسسة

الإطار التطبيقي

أولا : تفرغ البيانات الميدانية و التعليق عليها

103 1- تفرغ البيانات العامة و التعليق عليها
106 2- تفرغ البيانات المتعلقة بالفرضية الأولى والتعليق عليها
110 3- تفرغ البيانات المتعلقة بالفرضية الثانية والتعليق عليها
114 4- تفرغ البيانات المتعلقة بالفرضية الثالثة والتعليق عليها

قائمة المحتويات

118	5- تفرغ البيانات المتعلقة بالفرضية الرابعة والتعليق عليها
	ثانيا :النتائج على ضوء الفرضيات والنتائج العامة للدراسة
125	1- النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى
125	2- النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية
125	3- النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة
126	4- النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة
127	5- النتائج العامة للدراسة
128	6- التوصيات والاقتراحات
129	خاتمة
130	قائمة المصادر و المراجع
137	الملاحق
144	الملخص