

دور الاتصال الداخلي في تحسين بيئة العمل لمنسوبي جامعة أم القرى

دراسة ميدانية على عينة من موظفي الجامعة

صلاح ربيعي زايد العتيبي
الرقم الجامعي: 251001397



قضايا بحثية 1
Week 06

01

مقدمة



الاتصال الداخلي وهو جميع الاتصالات (إرسال واستقبال المعلومات) التي تتم داخل المنظمة الإدارية سواء بين الأقسام أو الفروع أو بين العاملين.



دور الاتصال الداخلي في تحسين بيئة العمل لمنسوبي جامعة أم القرى

دراسة ميدانية على عينة من موظفي الجامعة

<https://www.jeahs.com/index.php/jeahs/article/view/417/412>

Chapter

عنوان الدراسة

يكتسب موضوع الدراسة قيمة علمية في ظل التطورات الواضحة في وسائل الاتصال، وفي ظل التحولات الرقمية، نجد أن عنوان الدراسة مناسب لمضمون البحث العلمي في هذه الدراسة، ويعكس طبيعة المحتوى، تضمن العنوان عبارات واضحة ومحددة، ويعتبر من الموضوعات المعاصرة، تضمن العنوان متغيرات الدراسة الأساسية، الاتصال الداخلي (كمتغير مستقل)، بيئة العمل (كمتغير تابع)، تم تحديد مجال تطبيق الدراسة في العنوان، وبشكل عام العنوان واضح ومحدد، ويعبر عن المحتوى



دور الاتصال الداخلي في تحسين بيئة العمل لمنسوبي جامعة أم القرى
(دراسة ميدانية على عينة من موظفي الجامعة)*

الملخص

هدف هذا البحث إلى التعرف على أهمية دور الاتصال الداخلي في تحسين بيئة العمل لمنسوبي جامعة أم القرى. تسببت أهداف البحث حول معرفة طبيعة الاتصال الداخلي في جامعة أم القرى ومعرفة درجة تعرض موظفي جامعة أم القرى على الرسائل التي تمثل أنشطة الاتصال الداخلي وتحديد الأنشطة الاتصالية والمفضلة والمقترحة التي يتعرض لها الموظفون وقام الباحث باستخدام المنهج الوصفي والتركيز في مجتمع الدراسة على موظفين جامعة أم القرى واختيار عينة من 100 موظف واستخدم الباحث في أداة جمع البيانات الاستبيان ومن أهم النتائج التي توصل إليها الباحث أن أنشطة الاتصال الداخلي التي يتعرض لها في جامعة أم القرى بأن النسبة الأكبر يتعرضون لموقع الجامعة وبنسبة أقل منهم يتعرضون لقنوات التواصل الاجتماعي ووفقاً لنوع الفعاليات التي تقترح ويتم تنظيمها من خلال الاتصال الداخلي في جامعة أم القرى اتضح أن النسبة الأكبر يقترحون فاعلية المسؤولية الاجتماعية والنسبة التي تليها فاعلية ترفيهية وظهرت النتائج وفقاً لنوع الإدارة المقترحة القائمة بالاتصال الداخلي في جامعة أم القرى أنه يوجد النسبة الأكبر يقترحون إدارة الاتصال المؤسسي بأن تكون هي القائمة بالاتصال الداخلي في جامعة أم القرى وانفتحت العينة وفقاً لأسباب التعرض لأنشطة التواصل الداخلي بأنها جذابة ومريحة واتضح أن مقادير الجامعة هذه أكثر من أهم التواصل الاجتماعي المستخدمة في الاتصال الداخلي والاتصال.

دور الاتصال الداخلي في تحسين بيئة العمل لمنسوبي جامعة أم القرى

دراسة ميدانية على عينة من موظفي الجامعة

<https://www.jeahs.com/index.php/jeahs/article/view/417/412>

Chapter

ملخص الدراسة

تضمن ملخص الدراسة الهدف منها والذي تمثّل في التعرف على دور الاتصال الداخلي في تحسين بيئة العمل لمنسوبي جامعة أم القرى، ومعرفة طبيعة الاتصال الداخلي ودرجة تعرض موظفي الجامعة محل الدراسة على الرسائل التي تمثّل أنشطة الاتصال الداخلي، إضافة إلى تحديد الأنشطة الاتصالية المفضلة والمقترحة.

أيضاً ذكر الباحث في الملخص، المنهج المستخدم في الدراسة، حيث اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، وعينة الدراسة التي تم اختيارها بطريقة الحصر الشامل وعددهم 100 موظف، واستخدم الباحث الاستبيان كأداة للدراسة. إضافة إلى أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، والتي تلخصت في أن أكبر نسبة من العينة تتعرض لموقع الجامعة كوسيلة اتصال داخلي، ونسبة أقل منهم يتعرضون لوسائل الاتصال الاجتماعي، أوصت الدراسة بضرورة وضع برنامج سنوي يخصّ الاتصال الداخلي.

الملخص

هدف هذا البحث إلى التعرف على أهمية دور الاتصال الداخلي في تحسين بيئة العمل لمنسوبي جامعة أم القرى. تمحورت أهداف البحث حول معرفة طبيعة الاتصال الداخلي في جامعة أم القرى ومعرفة درجة تعرض موظفي جامعة أم القرى على الرسائل التي تمثل أنشطة الاتصال الداخلي وتحديد الأنشطة الاتصالية والمفضلة والمقترحة التي يتعرض لها الموظفون وقام الباحث باستخدام المنهج الوصفي و التركيز في مجتمع الدراسة على موظفين جامعة أم القرى واختيار عينة من 100 موظف واستخدم الباحث في أداة جمع البيانات الاستبيان ومن أهم النتائج التي توصل إليها الباحث أن أنشطة الاتصال الداخلي التي تتعرض لها في جامعة أم القرى بأن النسبة الأكبر يتعرضون لموقع الجامعة ونسبة أقل منهم يتعرضون لقنوات التواصل الاجتماعي ووفقاً لنوع الفعاليات التي تقترح و يتم تنظيمها من خلال الاتصال الداخلي في جامعة أم القرى اتضح ان النسبة الأكبر يقترحون فاعلية المسؤولية الاجتماعية والنسبة التي تليها فاعلية ترفيهية وظهرت النتائج وفقاً لنوع الإدارة المقترحة القائمة بالاتصال الداخلي في جامعة أم القرى انه يوجد النسبة الأكبر يقترحون إدارة الاتصال المؤسسي بأن تكون هي القائمة بالاتصال الداخلي في جامعة أم القرى واتفقت العينة وفقاً لأسباب التعرض لأنشطة التواصل الداخلي بأنها جذابة ومريحة و اتضح ان موقع الجامعة هو أكثر استخداماً للاتصال الاجتماعي المستخدمة في الاتصال الداخلي والاتصال الاجتماعي.



المقدمة

- تناولت المقدمة عرض موجز لأهمية موضوع العملية الاتصالية في المؤسسات والمنظمات وأهمية بيئة العمل التي تؤثر على الرضا الوظيفي لدى العاملين .
- كما عرض الباحث في مقدمة دراسته دور برامج الاتصال الداخلي في تحسين بيئة العمل .
- من الواضح أن المقدمة مختصرة وموجزة، وشاملة لجوانب الموضوع .
- تضمنت المقدمة متغيرات الدراسة الأساسية والتي تتمثل في الاتصال الداخلي (كمتغير مستقل)، وبيئة العمل (متغير تابع)

بشكل عام اشتملت المقدمة على موجز مختصر لطبيعة وأهمية موضوع الدراسة، وأوضحت أهمية الموضوع بشكل موجز وواضح، كما أوضحت المتغيرات الأساسية بدقة، تم صياغة المقدمة بأسلوب علمي سليم لغوياً بشكل مختصر يتضمن المفاهيم الرئيسية، ارتبطت مقدمة الدراسة بموضوعها بشكل مباشر.

المقدمة:

في ظل تطور التقنيات الحديثة والمتسارعة ومع حدوث العديد من التغيرات على بيئات العمل بات دور الاتصال عنصراً هاماً في نمو وتحفيز العاملين في البيئة العملية ، لذا نرى أن العملية الاتصالية في المنظمات أو الجهات أصبحت لا بد أن تكون أكثر ترتيب ووضوح عن السابق وذات مفهوم أوسع وأشمل لدى قيادات تلك المنظمة أو الجهة لأهمية الرسالة الاتصالية وأثرها على جمهورها الداخلي أو الخارجي وسواء كان ذلك الاتصال يتم بين شخصين أو أكثر أو من خلال البرامج المعدة من قبل إدارة العلاقات العامة أو الاتصال المؤسسي ومن هنا تمت إعادة مفهوم دور الاتصال لدى تلك الجهات بشكل متسارع مع التطور الحديث .

عليه نرى أن الاهتمام بالعنصر البشري في الجهة أو المنظمة مهم جداً ، لما سيعكسه ذلك الاهتمام من زيادة فاعلية إنتاجية العمل وتأثيرها على واقع المؤسسة ويعزز لدى العاملين فيها الولاء والانتماء نحو تحقيق أفضل النتائج على مدى قريب وبعيد والعمل على تنميته بشكل مستمر بغية زيادة الاندماج بين الفرد والمنظمة من خلال تحقيق أهداف وغايات كلا الطرفين، وتنمية السلوك الإبداعي لدى العاملين والبحث عن الدافع لديهم لزيادة الجهد و ترقية الأداء والرفع من مشاعر الانتماء، و السعي إلى تحقيق أمنهم النفسي والوظيفي، وهو الأمر الذي ينعكس إيجاباً على الاداء في العمل من الناحية الكمية والنوعية ونظراً لمفهوم الرضا الوظيفي بالموارد البشري فإنه من الصعب الوصول إلى مفهوم محدد له أو تحديد العوامل المؤثرة عليه بدقة، ورغم هذا نجد ان دور الاتصال الداخلي يبرز بيئة العمل الداخلية (المادية والمعنوية) كواحدة من أهم هذه العوامل تأثيراً على الرضا الوظيفي للعاملين و رغبتهم في العمل، خصوصاً عند الأخذ بعين الاعتبار طول الفترة التي يقضيها العاملون داخل المنظمة، حيث تمثل برامج الإتصال الداخلي لبيئة العمل الداخلية المميّزة عنصراً فعالاً في توفير الجو الداخلي الملائم للعمل، وكذا التأثير بشكل مباشر في سلوك وأداء العاملين عليه نجد أن الإتصال الداخلي يساهم بمد الموظفين بالمعلومات الهامة حول أحدث المستجدات بالمنظمة والمنتجات الخاصة بها، ويوضح لهم أهميتهم ومكانتهم داخل المنظمة وما هي المهام المطلوبة منهم؟ ما هي أهداف المنظمة وما هو موقعهم ودورهم داخل تلك الأهداف؟ وهذا يجعل الموظفين أكثر ترابطاً وإنتاجية ويربط الموظفين ببعضهم ببعض ويقوي علاقاتهم وأيضاً يعزز العمل الجماعي. وجاءت أهمية موضوع البحث تحديد مدى مساهمة الاتصال الداخلي في تحفيز المنسوبيين بجامعة أم القرى والسماح لهم بالوصول إلى أهدافهم جنباً إلى جنب مع أهداف الجامعة.

مشكلة الدراسة

تم تحديد مشكلة الدراسة استناداً على أهمية الموضوع والدور الذي تلعبه وسائل الاتصال المؤسسي والداخلي بشكل خاص في الجامعة على تحسين بيئة العمل في إدارتها والجهات التابعة لها، تعتبر مشكلة الدراسة جديدة ومعاصرة من حيث الموضوع، يمكن أن تستفيد الجامعات والمؤسسات التعليمية من نتائج هذه الدراسة، لم يتم توثيق المشكلة من مصادر أو مراجع، من الملاحظ أن مشكلة الدراسة تقع ضمن تخصص الباحث، تم صياغة المشكلة على صورة سؤال رئيسي تمثل في: ما دور الاتصال الداخلي في تحسين بيئة العمل لمنسوبي جامعة أم القرى؟

مشكلة البحث

نظراً لما يعمل عليه دور الاتصال الداخلي في الجهات والمنظمات وما يشكله من تحسين أداء بيئة العمل ولربط عملية الاتصال داخل منظومة الجامعة وتحسين أداء موظفيها جاءت مشكلة البحث للتطرق للدور الذي تلعبه أساليب الاتصال المؤسسي والداخلي بشكل خاص في الجامعة وجمع أهدافها والعمل من خلالها على تحسين بيئة العمل في إدارتها والجهات التابعة، وتحفيز منسوبي الجامعة وتعزيز الانتماء لديهم وتطوير طرق أدائهم انطلاقاً من أهمية المؤسسة الإدارية وخصوصيتها لدراسة أهمية الاتصال الداخلي ودوره في تحفيز الأداء الوظيفي في هذا النوع من الجامعة من خلال عينة من الموظفين في الجامعة وسوف نطرح التساؤل الرئيسي للإجابة على العنوان كالاتي: ما دور الاتصال الداخلي في تحسين بيئة العمل لمنسوبي جامعة أم القرى .

جاءت مشكلة البحث تحت عنوان: دور الاتصال الداخلي في تحسين بيئة العمل لمنسوبي جامعة أم القرى دراسة ميدانية على عينة من الموظفين .

محاولين بذلك أسس هذه دراسة العلاقة النظرية على دور الاتصال الداخلي في تحسين بيئة العمل لمنسوبي جامعة أم القرى كجانب تطبيقي بحثي.

تساؤلات الدراسة

بالنسبة لتساؤلات الدراسة:

❖ تمثلت في 6 تساؤلات انبثقت من التساؤل الرئيسي لمشكلة الدراسة، وارتبطت

بموضوع الدراسة ومتغيراتها

❖ تم صياغة التساؤلات بأسلوب مباشر وواضح، تضمنت متغيرات الدراسة الأساسية وأبعادها.

❖ عبرت هذه التساؤلات عن جميع جوانب الموضوع بشكل شامل.

تساؤلات البحث وفروضه

- 1- ما طبيعة الإتصال الداخلي في جامعة أم القرى ؟
- 2- ما مدى تعرض موظفي جامعة أم القرى على الرسائل التي تمثل أنشطة الإتصال الداخلي؟
- 3- ما مدى فعالية أنشطة الإتصال الداخلي التي يتعرض لها موظفي جامعة أم القرى ؟
- 4- ما نوع الأنشطة الاتصالية التي يفضلونها موظفي جامعة أم القرى ؟
- 5- ما هي الأنشطة الاتصالية المقترحة من قبل الموظفين ؟
- 6- ما مدى مساهمة أنشطة الإتصال الداخلي في تحسين بيئة العمل ؟

أهداف الدراسة

بالنسبة لأهداف الدراسة:

❖ تمثلت في 6 أهداف، تناولت موضوع الاتصال الداخلي ودوره في تحسين بيئة

العمل، وركزت على التعرف على طبيعة الاتصال الداخلي لجامعة أم القرى،
ودرجة تعرّض موظفي الجامعة لأنشطة الاتصال الداخلي، إضافة إلى تحديد

الأنشطة الاتصالية المفضلة والمقترحة.

❖ الأهداف من الواضح أنها موضوعية ويمكن تحقيقها.

❖ تم صياغتها بأسلوب مباشر تتضمن متغيرات الدراسة ومسببات المشكلة.

❖ جاءت الأهداف متناسقة ومرتبطة مع أجزاء الدراسة الأخرى ومكوناتها

❖ تحقيق أهداف الدراسة في نهاية الدراسة يمكن أن يفيد الجامعة في تطوير بيئة

العمل وتحسينها للوصول إلى الرضا الوظيفي لدى العاملين.

أهداف البحث

تهتم الدراسة بإبراز الدور الذي يلعبه الإتصال الداخلي لجامعة أم القرى في تحسين بيئة العمل و بالتالي فان الدراسة هدفت الى ما يلي:

- 1 . التعرف على طبيعة الإتصال الداخلي في جامعة أم القرى.
- 2 . التعرف على درجة تعرض موظفي جامعة أم القرى على الرسائل التي تمثل أنشطة الإتصال الداخلي.
- 3 . تحديد الأنشطة الاتصالية التي يتعرض لها الموظفين.
- 4 . تحديد الأنشطة الاتصالية المفضلة لدى الموظفين.
- 5- تحديد الأنشطة الاتصالية المقترحة من قبل الموظفين.
- 6- التعرف على أكثر الوسائل التي يستخدمها الموظفين لتعرض الأنشطة الاتصالية.

أهمية الدراسة

بالنسبة لأهمية الدراسة:

- ❖ تتمثل في سد الفجوة البحثية التي تتمثل في ندرة الأبحاث التي تناولت الاتصال الداخلي، والمتعلقة بدور الاتصال الداخلي في تحسين بيئة العمل وتطوير الأداء والتركيز على تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في جامعة أم القرى.
- ❖ تقدم الدراسة رؤية جديدة حول كيفية توظيف وسائل التواصل الاجتماعي لتطوير وسائل الاتصال الداخلي والمؤسسي.
- ❖ تم صياغتها بأسلوب مباشر وواضح، تضمنت متغيرات الدراسة الأساسية وأبعادها.
- ❖ أهمية الدراسة مختصرة وموجزة وشاملة، لم يتم تقسيمها إلى نظرية وتطبيقية. من وجهة نظري، كان من الأفضل تقسيم الأهمية إلى نظرية وتطبيقية لضمان فهم القارئ عن مدى أهمية هذه الدراسة.

أهمية البحث :

يرى الباحث أن أهمية البحث تكمن في الآتي:

- مدى فعالية الإتصال الداخلي في تحسين بيئة العمل بجامعة أم القرى.
- محاولة معرفة أهم أنشطة الإتصال الداخلي التي يتعرض لها الموظفون.
- مع ازدياد المنظمات والجهات في الاهتمام بالإتصال المؤسسي بشكل عام والإتصال الداخلي بشكل خاص يحاول الباحث من خلال هذا البحث الى بحث أهم الطرق الاتصالية التي تساعد على تطوير أداء العمل بجامعة أم القرى.
- * فيما يخص متغير تحسين بيئة العمل بحيث أهم الوسائل التي تساعد على تحسين بيئة العمل من خلال الإتصال الداخلي.
- * ندرة الأبحاث المتعلقة بهذا الجانب خاصة مع رؤية المملكة 2030 والاهتمام بالعنصر البشري جاءت هذه الدراسة لبحث مدى فعالية الإتصال الداخلي في تحسين بيئة العمل.

الإطار النظري والمفاهيمي

الفصل الأول الإطار النظري للبحث

مصطلحات البحث:

أ. الاتصال:

"بحسب الدلالات اللغوية لكلمة الاتصال، يتضح لنا أن عملية الاتصال ، تحدث بين طرفين كما أنها تتم من خلال وسيلة ويكون من آثارها حدوث ارتباط هذين الطرفين" . (عبد الكافي ، 2019 ، ص11)
أشار هذا المفهوم إلى أن الاتصال عملية تفاعلية تبادلية بين المرسل والمستقبل أو العكس عبر قناة اتصالية معينة.
الاتصال الداخلي:

"عبارة عن جميع الاتصالات التي تتم داخل نطاق المنظمة الإدارية سواء كانت بين أقسامها أو فروعها المختلفة أو بين العاملين بالمنظمة في جميع مستوياتها" (إبراهيم ، العجمي ، 2007 ص 127)

التعريف الإجرائي للاتصال الداخلي:

ناصر القاسمي عملية إرسال واستقبال المعلومات بناء على قواعد النظام السلمي والهرمي في شكل تعليمات وأوامر وشروحات لطرق الأداء ومعلومات ضرورية عن إجراءات العمل والخبرات المختلفة من أجل تنفيذ سياسات المؤسسة (قاسمي ، 2011 ، ص 10)

بيئة العمل:

"بيئة العمل يشير مصطلح بيئة العمل إلى الموقع الذي يتم فيه إكمال مهمة معينة، وتشمل بيئة العمل الموقع الفعلي للعمل، إلى جانب المحيط الحالي، مثل: موقع البناء، أو مبنى المكتب، كما تشمل عوامل أخرى تتعلق بالمكان، مثل:

عرض الباحث في الإطار المفاهيمي مصطلحات ومفاهيم
الدراسة وعرفها الباحث اصطلاحياً وإجرائياً بصورة
محددة

الإطار النظري والمفاهيمي

Chapter

المدخل النظري:

تمهيد:

يعد موضوع الاتصال من المواضيع الشيقة التي تناول الباحثين بالدراسة وهذا في جميع الميادين العلمية ونظرا للأهمية التي يكتسبها هذا الموضوع، لأنه يعتبر أساس النظم وعصاد العلاقات التي تنشأ بين الأفراد مهما كان عرضها أو هدفها سواء داخل المجتمع أو في المدرسة أو المصنع أو في أي مكان يتواجد فيه البشر فلا بد أن يكون هناك اتصال بينهم ومع تطور المجتمعات واستخدام التقنيات الحديثة أصبحت هناك حاجة ماسة وملحة إلى الاتصال باعتباره ضرورة اجتماعية للتعامل والتواصل بين الأفراد والجماعات التي لا يمكن أن تتطور وتستمر بدونه، ولذلك أصبح الاتصال عنصر حضري جوهري دخلت برامجه.

وما يهمنا هنا هو الاتصال الداخلي (التنظيمي) داخل المؤسسات أو المنظمات سواء كانت اقتصاديه فهو يعتبر أمر ضروري وأساسي جداً من خلال انه يمكن الأفراد من تأدية أعمالهم بالكفاءة اللازمة على نشأة التعاون في العمل، يوجه ويحفز العاملين ويؤثر على سلوكهم ويساعدهم على التعرف الذي يعملون فيه .

فالإتصال التنظيمي يعد بمثابة قلب الحياة النابض في جسم المنظمة، والرادار الذي يتحسس ما يذو الجسم التنظيمي من وقائع ومستجدات بهدف تحقيق التكيف السريع والاستجابة الأولية اللازمة لحياة الأفراد فالمعلومة أصبحت تمثل الوقود اللازم لعملية الصناعة والحركة السوق ولحياة المنظمة المؤسسات وأكد الهدف العام من الاتصال التنظيمي توجيه مختلف سلوكيات الأفراد نحو تحقيق أهداف يتوقف نجاح المنظمة ليس فقط على كفاءة أفرادها وإنما أيضاً على التعاون القائم بينهم وتحقيق العمل في كل المستويات التنظيمية تتم عملية الاتصال بصفة مستمرة لنقل المعلومات والأفكار والاتجاهات. ونحاول من خلال هذا الفصل التطرق إلى المفهوم العام للاتصال وإبراز عملية أو عناصر الاتصال بشيء من الشرح والتفصيل على الاتصال الداخلي محور دراستنا من خلال تعريفه، هيكله والذي شكله في التنظيم: الرسمي و اللزسمي، وتطرق كذلك إلى أساليب الاتصال الرسمي في المنظمة الأخير أن نسلط الضوء على أهمية الإتصال.

تعريف الاتصال

" يعتبر الاتصال عملية انتقال المعلومات أو الأفكار أو الاتجاهات أو العواطف من شخص أو جامه أو جامعة أخرى من خلال الرموز وفي ضوء ما سبق نعرف الاتصال بأنه عملية إرسال واستقب والأفكار والآراء (رسالة) بين طرفي (مرسل ومستقبل) " (أبو النصر ، 2015، ص 16) - ويرى الباحث أن الاتصال هو عملية تساهم في التفاعل والمشاركة بين طرفين حول معلومة أو فكر معين باستخدام وسيلة أو أكثر من إحدى وسائل الاتصال مثل (المناقشة أو المحاضرة أو المقابلة) "هو عملية يتم بواسطتها نقل المعلومات والمهارات أو الميول أو القيم من فرد لآخر أو من فرد إلى جماعة إلى جماعة" (الدعيلج ، 2011، ص 12)

ويشير الباحث هنا من وجهة نظره ان الاتصال يقوم بنقل محتوى الرسالة مهما اختلفت المعلومات التي المرسل الى مصدر الرسالة والمستقبل "هو عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل الأفكار معينة إلى رسالة شفوية أو مكتوبة تنتقل من خلال وسيلة اتصال إلى آخر" (ماهر، 2009 ، ص 1) - يعرف الباحث هنا أن العملية الاتصالية عملية ديناميكية وتفاعلية مستمرة وأبرز أهم العناصر

تناولت الدراسة في إطارها النظري المفاهيم الأساسية

والمصطلحات التي ترتبط بمتغيرات الدراسة (الاتصال

الداخلي، بيئة العمل)، حيث تم تعريف المتغيرات

والمصطلحات التي ترتبط بكل متغير بشكل موجز ودقيق،

سليم لغوياً.

كما تضمن الإطار النظري مكونات الاتصال الداخلي

وبيئة العمل، وتوضيح العلاقة بين المتغيرات وأبعادها

المختلفة.

تم توثيق المعلومات في الدراسة من مصادر موثوقة

ومراجع حديثة.

طبيعة الاتصال:

"يمكن تحديد طبيعة الاتصال في البنود التالية:

- 1-الاتصال اجتماعي (لا يتم إلا في وجود الآخرين).
- 2- الاتصال حركي (يشتمل الاتصال على مجموعة من الإشارات والإيماءات والحركات الصادرة من جسم كل من المرسل والمستقبل).
- 3- الاتصال سببي (له أسباب)
- 4-الاتصال مدفوع (وراءه دافع).
- 5-الاتصال تفاعلي (يتضمن تفاعلاً في اتجاهين بين كل من المرسل والمستقبل).
- 6-الاتصال نوعي (له أنواع عديدة).
- 7- الاتصال ضروري (حاجة أساسية لا يستطيع أي إنسان أن يعيش بدون الاتصال بالآخرين)." نرى ان معرفة عملية طبيعة الاتصال تساهم في تسهيل العملية الاتصالية بين مستقبله ويرى الباحث أن أكثر أنواع الاتصال أهمية هي الاتصال الاجتماعي الذي يساهم في إيصال تأثير الرسالة بشكل واضح .

أهداف الاتصال:

يصف الباحث الاتصال بأنه وسيلة وليس غاية في حد ذاته لذلك نجد أن الاتصال الفعال يساهم بشكل كبير في:

- تبادل المعلومات بين المرسل والمستقبل
- تحقيق الانسجام
- وضوح الرسالة والأفكار
- أداء الأعمال بطريقة أفضل
- منع حدوث الأزدواجية أو التضارب في العمل من خلال التشاور.
- ويوصف الاتصال بأنه فعال حينما يكون المعنى الذي يقصده المرسل هو الذي يصل بالفعل إلى المستقبل.

وبشكل عام فإنه يمكن تحديد أهداف الاتصال في الآتي:

- 1 - الإحلام.
- 2 - الإقناع.
- 3 - الترفيع.

والملاحظ لأي عملية اتصال تحدث، فإنه سوف يجد أن عملية الاتصال الواحدة قد تجمع بين أكثر من هدف من الأهداف السابقة. فإتصال الرئيس بمرؤوسيه على سبيل المثال هدفه إقناع المرؤوسين بالقرارات والمعلومات" (محدث، 2015، ص 17)

عناصر الاتصال:

تختلف مراحل الاتصال بحسب الهدف والوسيلة والغاية من العملية الاتصالية وقياس التغذية العكسية أو الراجعة من العملية الاتصالية لذلك نجد أن العملية الاتصالية لابد ان تمر بعناصر وهي باختصار كالتالي:

- "هدف Aim : يجب أن يوجد هدف محدد وواضح لعملية الاتصال.
- "مباشر Sender : هو الشخص أو مصدر الرسالة للمستقبل /

الإطار النظري

Chapter

تم عرض أهم الجوانب والمكونات التي ارتبطت بمتغيرات الدراسة

بشكل مفصل وواضح، مع توثيق المعلومات بشكل علمي ومنهجي

بيئة العمل

مفهوم بيئة العمل
يمكن تعريف بيئة العمل على أنها المكان الجغرافي والظروف المحيطة التي يعمل فيها الموظفون من مكاتب ومبنى المنشأة، كما أنها تشمل مكونات أخرى مثل أدوات العمل والإضاءة والهواء والضوضاء، إضافة إلى ذلك تتضمن بيئة العمل الجوانب النفسية لكيفية تنظيم العمل والرفاهية فيه (<https://semahm.com/blogs>) بيئة العمل وأنواعها

ويرى الباحث أن بيئة العمل هي عبارة إطار معنوي تمثل الانطباعات العام المتكون لدى أعضاء المنظمة والمتضمن لمتغيرات عديدة.

أنواع بيئة العمل

تقسم بيئات العمل إلى عدد من الأنواع منها ما يكون ذو نوع عام ومنها ما يكون ذو نوع خاص ومنها ما يكون بيئة عمل داخلية وبيئة عمل خارجية
ويرى الباحث بضرورة أن يكون هناك تغير في بيئات العمل للأفراد لقياس مستوى فعاليته وانتاجيته في العمل والعمل على وضع معايير تقييمها بين كل فترة وأخرى تحد من خلق عوامل نفسية ومعنوية تساهم في تنمية شخصيته العاملين بالمؤسسة أو الجهة وكلما كان هناك اهتمام من قبل الإدارة العليا ببيئة العمل ساهم في خلق تجانس كبير بينهم وبين الموظفين .

بيئة العمل الخاصة والعامة

بدوره يميز (الطيب) بين بيئة العمل العامة والخاصة بأن الأولى تعنى الإطار الذي تعمل فيه جميع المنظمات ، حيث تأثيرها على كل المنظمات اما البيئة الخاصة فهي البيئة التي تعيش بها المنظمة بمفردها ، ولايشتركها احد في التأثير بها . وهنا تصبح الحدود بين هذين النوعين غير واضح المعالم (الحريري ، 2016 ، ص67)

نظرية البنيانية الوظيفية:

البنيانية الوظيفية:
تعد النظرية الوظيفية أحد المداخل الأساسية لدراسة وسائل الاعلام ، ووظائفها المختلفة وكذلك الآثار المترتبة عن استعمالها سواء بالنسبة للفرد أو المجتمع

الخلفية التاريخية: (السيد، حسن حماد مكاري: 2006 ،ص: 124)

إن فكرة البناء لمجتمع كمصدر لاستقرار ، لاتعد جديدة كقنلفة اجتماعية افلاطون في جمهوريته يطرح القياس بين المجتمع والكائن العضوي فكلهما يعني نظاما من أجزاء مرتبطة في توازن ديناميكي ، وفي المجتمع المثالي الذي وصفه افلاطون ، تقوم كل فئة من المشاركين في هيكل اجتماعي بانجاز الأنشطة التي تساهم في تحقيق التناغم الاجتماعي العام ، وقد أثرت هذه الفكرة العامة في الفكر الغربي وأصبحت هي الاطار المركزي لتحليل علماء علم الاجتماع الأوائل ، وقد جعل أوجست كونت من القياس العضوي أساسا لمفاهيمه عن المجتمع وكذلك نظم هربرت سبنسر فلسفته الاجتماعية كلها حول نفس الفكر ، وقد طور أوائل علماء الاجتماع المعاصر بن مثل : اميل

الرسالة المطلوب توصيلها تصل بالشكل المناسب والمتوقع للمستقبل، وإن المستقبل يفهم الرسالة...
- مصادر التشويش: التشويش أو الضوضاء أو الضجيج Noise التي قد تنصدر عن البيئة الداخلية (المنظمة) أو البيئة الخارجية (المجتمع) لها تأثير سلبي على جميع" (محدث ، 2015 ص24)
أنواع الاتصال:

تطرق الباحث هنا إلى اختلاف أنواع الاتصال بحسب دوره وسير العملية الاتصالية فيرى أن أهمية التواصل لا تحيد من أهمية تنظيمه وتحديد ماهيته فلا تنظم دون تنسيق ولا تنسيق دون اتصال، ومن هنا لابد أن نفرق بين أنواع الاتصال لأهمية الكبرى في سبيل تحقيق رغبة شخصية ليس عليها قيود، أيضا ننظر أن الاتصال له أسس تفرضها مصلحة العمل لذا علينا الاعتبار بأن نوع الاتصال يختلف بين حال وأخر.

" أ- الاتصالات الرسمية: وهي تتم وفقا لأصول محددة، تعتمد السلطة الرسمية للمؤسسة، وتتميز في أن لها تبعات قانونية وتنظيمية، وتأخذ ثلاثة اتجاهات.

- الاتجاه الأول: الاتصالات الهابطة، وهي توجيهات وقرارات تنساب من الأعلى إلى الأسفل. أي من الرؤساء إلى المرؤوسين.

- الاتجاه الثاني: الاتصالات الصاعدة، وهي عبارة عن تقارير ومعلومات وطلبات ترفع من القواعد، أو من (المرؤوسين) إلى الإدارة العليا أو (الرؤساء).

الاتجاه الثالث: الاتصالات الأفقية، ويغلب على هذا النوع الطابع التنسيق، لأنه يوفر اتصالات بين الوحدات والأقسام المتشابهة من حيث المكانة الإدارية لتأمين أفضل سبل الملاءمة والتكامل بين وحدات الإنتاج المختلفة.

ب- الاتصالات غير الرسمية: وهي اتصالات ليس لها طابع محدد، أو طرأ منظمة، وتتم خارج القنوات الرسمية للمؤسسة، وتعتمد على العلاقة الشخصية بين افراد الوحدة، أو بينهم

- وبين اشخاص خارج هذه الوحدة، ولا تتناول عادة محددات وظيفية" (ريحان، 2014، ص 10)

الاتصال الداخلي

"عرف الاتصال الداخلي بأنه جميع الاتصالات التي تتم داخل نطاق المنظمة الإدارية سواء كان بين أقسامها أو فروعا المختلفة أو بين العاملين بالمنظمة في جميع مستوياتها" (إبراهيم ، المعجمي ، 2007 ، ص127)

يرى الباحث من خلال هذا التعريف تركيزه على مستويات وأنواع الاتصال التي تتم داخل المنظمة بين مختلف عناصرها ومن التعريفات الأخرى للاتصال الداخلي انتقال المعلومات وانسيابها من أهم آراء ومشاعر واتجاهات وتبادلها بين العمال والإدارة والعمال والاتصال المتمر لاستهداف التفاهم المشترك والتوفيق بين هؤلاء وأولئك (موسى، 2010، ط 179)

يصف الباحث هذا التعريف بأن المعلومات رغم اختلافها تنتقل بين الافراد فيما بينهم بهدف إحداث تفاهم بينهم " عرفه إبراهيم عرقوب 1933: "انه عبارة عن اتصال الإنساني المنطوق والمكتوب الذي يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي والجماعي ويسهم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين " (دليو ، 2003، ص 28)

وفي ذات السياق هذا التعريف يصف أشكال الاتصال الداخلي بالمؤسسة ومدى مساهمته في أداء الموظفين داخل المؤسسة من خلال تدعيم العلاقات الاجتماعية بين الموظفين.

أهمية الاتصال الداخلي:

أهمية الاتصال الداخلي: يتمثل الاتصال داخل المؤسسة ككل بياض لها، لذلك لا يمكن تصور أي سلوك بشري منظم دون اتصال لفظي أو غير لفظي داخل المؤسسات لتيسير المهام وتحقيق الأهداف فالإتصال في المؤسسة هو عملية هادفة تحدث بين طرفين أو أكثر لتبادل المعلومات والآراء والتأثير في المواقف (جب الرحمن على ، 2019، ص 45)

الدراسات السابقة

الدراسات السابقة:

تعد صلية استعراض الدراسات السابقة في البحث العلمي أمر ضروري ومهم ، فهي تزود الباحث بالمعايير والمقاييس المنهجية التي يحتاجها في دراسته ، من أجل تحقيق نتائج صادقة ومن هنا قد اعتمدنا في بحثنا على عدد من الدراسات السابقة ، التي أفادتنا في الخطوات المنهجية الملائمة لبحثنا وهذا قد يجنبنا التكرار ويمكننا من تفادي الأخطاء التي وقعت فيها الدراسات السابقة.

أولاً: الدراسات العربية:

1- آمال موق (2020) دور الاتصال الداخلي في تمكين العاملين: دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للدهن ENAP : وحدة سوق أهراس أهداف هذه الدراسة توضيح صلية الاتصال الداخلي في تمكين العاملين، ومدى اهتمام الإدارة بتفعيل اتصالاتها مع عاملها بصورة مؤدية إلى رفع مستوى أداء العاملين وإنتاجية المؤسسة وبالتالي التمكين، من خلال المشاركة المعالية في اتخاذ القرار، المعلومات إضافة إلى دصها لعلاقات الثقة بينها وبين كل العاملين، وتم استخدام المنهج المسحي في الدراسة وشملت عينة الدراسة عدد من العاملين

نتائج الدراسة: خلص بالقول أن الاتصال الداخلي للمؤسسة الوطنية للدهن: وحدة سوق أهراس، له دور إلى حد ما في دعم علاقات الثقة بين الإدارة والعاملين بأنواعها، الثقة بالإدارة العليا، الثقة بالرئيس المباشر والثقة بين زملاء العمل، ويتجلى ذلك من خلال اطلاع العاملين على جميع المعلومات التي تههم ومنهم القدرة على المراقبة الذاتية، فإساس صلية التمكين هو الثقة، عندما تتوفر الثقة يعامل العاملون معاملة تفضيلية مثل إمدادهم بمزيد من المعلومات، وحرية التصرف والاختيار، فالثقة من المدير، الرئيس المباشر وكذلك الزملاء تؤدي إلى تمكين سلطة العامل، والاتصال في هذه المؤسسة ويظهر كهمزة وصل بين الثقة والتمكين.

2-خثوف عيسى ، مهدي رانية ، موزي فريدة جفاطي زيارة (2018-2019) دور الاتصال الداخلي في تحقيق أداء العاملين بالمؤسسات الإدارية دراسة ميدانية من المؤسسات الإدارية الجزائر في بلدية حمام الضلعة أهداف الدراسة : توصل الباحثين أن الاتصال يعتبر أسلوباً ضرورياً بين مختلف الأطراف داخل المؤسسة وبالنسبة للمحور الأول: طبيعة الاتصال الداخلي في المؤسسة أن معظم الموظفين يتصلون مع المسؤول بصفة دائمة لطرح استغالات الموظفين وإصدار الأوامر وأكد المبحوثين على وجود حرية انتقال المعلومات داخل البلدية بنسبة 8.64% أن معظم المعلومات مصدرها المسؤول المباشر نادراً ما يجد الموظفون صعوبة الاتصال داخل المؤسسة على الاتصال الداخلي دوراً كبيراً في تحقيق أداء العاملين حيث هدفت دراستنا لإبراز العلاقة بين الاتصال وتحقيق أداء العاملين وعرفه مدى تأثير الاتصال الداخلي (الاتصال الرسمي – الاتصال الغير الرسمي -الكتابي الشفوي – الشبكات الاتصالية) على الأداء والاستفادة من هذا التأثير وقد استخدمنا المنهج المسحي الذي تتناسب و توافق مع دراستنا ولقد تم الاعتماد على خطوات إجراء الدراسة الميدانية بعينة منموظفي المؤسسة الإدارية ببلدية (حمام الضلعة) وقد وصل أفراد العينة إلى (38) كما استعنا في دراستنا على أداة من أدوات جمع البيانات ألا وهي استمارة استبيان تضمن أمثلة متعلقة بمحاور دراسة تم توزيعها على عينة من العمال ببلدية حمام الضلعة وقد تم توزيع الاستمارات وتفرغها وتحليلها ومناقشتها وفي الأخير عرضنا نتائجها وكانت كالتالي:

- 1-الاتصال الداخلي في المؤسسات الإدارية قائم على الاتصال الرسمي بحكم طبيعة نشاطها.
- 2 -نجد نمط الاتصال الساري بالمؤسسة الإدارية هو الاتصال الفازل الذي يأتي من تعليمات وأوامر وقرارات المدير إلى الموظفين.
- 3 -الموظفون يعتمدون على وسائل الاتصال الشفوية خاصة اللقاءات والاجتماعات.
- 4 -وجود علامة بين الاتصال الداخلي وبين تحقيق أداء الموظفين بالمؤسسة خاصة من خلال التوجيهات والتعليمات التي يقدمها الرئيس لمروؤسيه. وعليه يمكن القول إن الاتصال الفعال داخل المؤسسة قد حاز أهمية بالغة ونورا كبيرا خاصة في أداء الموظفين فمن خلال سير الاتصال الحسن تكون المؤسسة سائرة في طريق النجاح واستمراريتها و ضمان بقاءها ووجود حافز للموظفين والحصول على الرضى الوظيفي.

3- دراسة بدر علي محمد العجيل، (2018) بعنوان: دور الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة بمؤسسات المجتمع المدني الليبي في تشكيل اتجاهات الجمهور نحوها.

هدفت الدراسة إلى التعرف على الدور الإتصالي الذي تقوم به العلاقات العامة في مؤسسات المجتمع المدني الليبية، ومدى قدرة هذا النشاط في تشكيل اتجاهات الجمهور نحو هذه المؤسسات، وذلك من خلال رصد أساليب الممارسة الاتصالية لكل من القائمين بالاتصال والجمهور في مؤسسات المجتمع المدني محل الدراسة، والتعرف على وجهتي نظرهم ودور الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة في تحقيق الأهداف الاتصالية في المؤسسات عينة الدراسة، ومدى مشاركتهم واستفادتهم منها، وكذلك التعرف على مستويات استخدامهم للوسائل الاتصالية والمشكلات التي تواجههم، ومقترحاتهم نحو تطور الدور الاتصالي للعلاقات العامة في المؤسسات محل الدراسة، وذلك من خلال عينة صديّة مكانية من مؤسسات المجتمع المدني العاملة في ليبيا بلغت (5) مؤسسات أهلية، واستخدم الباحث منهج المسح على عينة قصدية من القائمين بالاتصال قوامها (70) مفردة، ومن الجمهور عينة عشوائية قوامها (500) مفردة.

ومن أهم نتائج هذه الدراسة ما يلي:
- تنوع أشكال ومجالات وسائل الاتصال الجماهيرية التي تستخدمها العلاقات العامة في مؤسسات المجتمع المدني عينة الدراسة في التواصل مع الجمهور بنسب متفاوتة.
- عدم قيام غالبية القائمين بالاتصال في العلاقات العامة في مؤسسات المجتمع المدني بإجراء بحوث الأنشطة الاتصالية.

- اختلاف مستويات استخدام كل من (القائمين بالاتصال والجمهور) للوسائل الاتصالية للعلاقات العامة في مؤسسات المجتمع المدني عينة الدراسة. من خلال الدراسة أعلاه يرى الباحث ان عدم دراسة القائمين بالاتصال بتوجهات الجمهور الداخلي وميولهم وكذلك اختلاف مستويات استخدامهم للوسائل الاتصالية الموجودة بالمنشأة يعد سببا في ضرورة السعي لإيجاد حلولاً جذرية ومضاعفة العمليات الاتصالية للتمكن من بناء سمعة جيدة عن المنشأة

4-لرواينية سمية، شعلان رحمة (2015) (الاتصال الداخلي وبناء الثقة التنظيمية لدى العاملين، دراسة ميدانية بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي ") - سوق أهراس- [16]
أهداف الدراسة هدفت الباحثان لدراسة مدى مساهمة نسق الاتصال الداخلي في الاستفادة والاستثمار الإيجابي لقدرات وطاقت مواردنا البشرية، ذلك من خلال الإجابة عن التساؤل الآتي:هل يسمح الاتصال الداخلي ببناء ثقة تنظيمية لدى العاملين بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي ؟

وللإجابة عن التساؤلات المطروحة اعتمدت الباحثتان على المنهج الوصفي، وذلك من خلال توفير المعلومات والبيانات الضرورية حول الموضوع وكذا السباح بتحليلها وتفسيرها.

وقد اعتمد على العينة الطبقية، لأنها ممثلة لرؤساء الأقسام، رؤساء المصالح، موظفون وقد كان مجتمع الدراسة يتكون من 246 عاملا.

وفي الجانب التقني، فقد استعين بالاستمارة لجمع البيانات من الميدان، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:
يساهم الاتصال النازل في بناء ثقة تنظيمية بين العامل والإدارة العليا، من خلال إصدار التوجيهات والتعليمات بالوضوح والدقة اللازمة، وإرسال المعلومات الدقيقة للعاملين في الوقت المناسب وبشكل عادل. ومع ذلك تبقى نسبة

عرضت الدراسة العديد من

الدراسات الحديثة والقديمة التي

تناولت موضوع الاتصال الداخلي

ودوره في تحسين أداء المؤسسات

الدراسات السابقة

Chapter

عرضت الدراسة عدة دراسات سابقة، عربية وأجنبية، تنوعت ما بين القديم والحديث

تناولت الاتصال الداخلي ودوره في المؤسسات وأداءها المؤسسي من جوانب متعددة.

• تم تصنيف الدراسات السابقة إلى دراسات عربية وإجنبية، وترتيبها ترتيباً زمنياً، من الأحدث

إلى الأقدم، أحدث دراسة عام 2020 ، وأقدم دراسة 2010

• تم عرض الدراسات السابقة بشكل منهجي ضمن معايير البحث العلمي، تضمنت الهدف من

الدراسة، والمنهج المستخدم والعينة، النتائج، والتوصيات.

• جميع الدراسات السابقة ذات علاقة بموضوع الدراسة الحالية ومتغيراتها حيث تناولت

موضوع الاتصال الداخلي وبيئة العمل في قطاعات مختلفة

المؤسسة. اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي وتمثل مجتمع البحث في هذه الدراسة في صال مؤسسة الحذف المنزلي حيث بلغ عددهم 435 عامل أما العينة المدروسة تمثلت في 87 عامل تم اختيارهم بنسبة 20 % من العدد الإجمالي لعمال المؤسسة وأوصى الباحث في نتائج الدراسة: إن الاتصال الداخلي يمثل مكانة محورية حيوية داخل المؤسسة الاقتصادية سواء كانت أجنبية أو محلية وضرورة استغلال المؤسسة الاقتصادية الوطنية لأهمية الاتصال الداخلي في حسن سيرها وفعاليتها إضافة إلى أهمية مهمة وضع معالم الاتصال المهمة جميع القوى الفاعلة داخل المؤسسة من خلال وضع إستراتيجية عمل من أجل تحسين أوضاعه.

- تعتبر تكنولوجيا الإعلام والاتصال أكثر حتمية بالنسبة للمؤسسات الاقتصادية المختلفة لاستطاعتها إحداث تغيير نوعي وجذري في طريقة التفاعل الحاصل بين الإدارة العامة للمؤسسة وجمهورها.

الدراسات الأجنبية:

1- برونسون درايف ، كورال جابلز ، فلوريدا ، قسم الاتصال جامعة ميامي (2019 ديسمبر) قيمة التواصل الداخلي في تعزيز نوايا الموظفين في الكشف عن المعلومات الصحية في مكان العمل استكشفت هذه الدراسة ممارسات الاتصالات لدى المنظمات باعتبارها سابقة لتصورات الموظفين المتعلقة بالصحة ونواياهم في الكشف عن معلوماتهم الصحية في مكان العمل وعلى وجه الخصوص، تختبر هذه الدراسة تأثير التواصل الداخلي الشفاف وجودة العلاقة بين الموظف والمنظمة على المخاطر والفوائد التي يُنظر إليها من قبل بيرز وهدفت هذه الدراسة إلى دراسة تأثير التواصل الداخلي على تصورات الموظفين الصحية ونوايا الإفصاح من خلال أجراء استطلاع على الإنترنت مع الموظفين بنوام كامل في الولايات المتحدة وزاد التواصل الشفاف من علاقة الموظفين المتصورة، مما يؤثر بدوره على تصوراتهم الصحية. وتختلف المخاطر والفوائد المتصورة عن نوايا الموظفين المتعلقة بالكشف عن قضايا الصحة البدنية والعقلية.

2- أ. ف. ناجيسوارا" أستاذ ورئيس قسم الدراسات الإدارية، معهد دادي لالانغ والتكنولوجيا في 14 ديسمبر 2016) دور التواصل الداخلي في تعزيز القدرة التنافسية التنظيمية دراسة حالة لصناعة التجهيز في Visakhapatnam دور الاتصال الداخلي في تحفيز نتائج الموظفين الفردية والنتائج التنظيمية في عصر العولمة.

- تبحث الدراسة في العلاقة بين التواصل الداخلي والقدرة التنافسية التنظيمية. عينة من 150 المجيبين من صناعة التجهيز في Visakhapatnam تتكون من مختلف الإدارات viz اللوجستية وإدارة سلسلة التوريد، ونظم المعلومات، والمحاسبة وإدارة الموارد البشرية يؤخذون على أنهم مجيبون. وقد وضعت فرضية لدراسة العلاقة بين بنات الاتصالات الداخلية والقدرة التنافسية التنظيمية. يتم إجراء تحليل عامل استكشافية ويتم تطبيق فريماس دوران لجميع البنود المتغيرات. وتخلص النتائج الإحصائية إلى أن الاتصال الداخلي يلعب دوراً هاماً في تعزيز القدرة التنافسية للمنظمة.

3- ريتا منترست نشرت فبراير (21، 2014) التواصل الداخلي الاستراتيجي: القيادة التحولية، وقنوات الاتصال

أهداف الدراسة الحالية هدفت الى كيف تؤثر القيادة على العلاقات العامة الداخلية من خلال بناء الصلة بين القيادة التحولية، واستخدام قنوات الاتصال، والتواصل المتبادل، ورضا الموظفين. وعلاوة على ذلك، فإنه يدرس فعالية مختلف قنوات الاتصال الداخلية. من خلال مسح على شبكة الإنترنت من 400 موظف يعملون في الشركات المتوسطة والكبيرة في الولايات المتحدة

أوجه الشبه والاختلاف مع الدراسات السابقة والفجوة البحثية

- اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناول موضوع الدراسة، وتأكيد أهمية الاتصال الداخلي كأداة لتحسين أداء العمل.
- تختلف هذه الدراسة عن السابقة من حيث النطاق حيث ركزت الدراسات السابقة على بيئة العمل في الشركات والقطاعات الصحية، أما الدراسة الحالية تناولت بيئة العمل الأكاديمية في الجامعات
- علق الباحث على الدراسات السابقة، وأوضح مكانة الدراسة الحالية من السابقة، وتم تحديد الفجوة البحثية بشكل واضح، حيث لا توجد دراسات تناولت بيئة العمل الأكاديمية في الجامعات وربطها مع الاتصال الداخلي
- تمت الاستفادة من الدراسات السابقة في منهجية الدراسة وأداتها، والأساليب البحثية وتحديد الإطار النظري.

التعليق على الدراسات السابقة:

نلاحظ من خلال الدراسات السابقة انه تم التواصل الى النقاط التالية

- 1- التعرف على منهج البحث المستخدم والأدوات والأساليب البحثية
 - 2- الاستفادة من الدراسات السابقة في تطوير ماهية البحث الحالي في إيجاد افضل الطرق للاتصال الداخلي داخل المنشأة
 - 3- تزويد الباحث بالمعلومات الكافية حول الاتصال الداخلي
 - 4- إضافة الى ان الدراسات السابقة لم تتطرق الى أهمية الاتصال الداخلي داخل المنشآت التعليمية والأكاديمية
- ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
- تميزت هذه الدراسة بقيامها باستهداف بيئة عمل مغايرة عن البيئات العملية الأخرى التي سبق العمل عليها في الدراسات المماثلة والمماثلة:
- ١/ بيئة عمل أكاديمية جامعية بخلاف الدراسات السابقة كانت عن بيئات عمل لشركات وقطاعات صحية وإدارية مختلفة.
- ٢/ استهدفت عينة الموظفين والموظفات وليس كامل الجمهور الداخلي لأنهم أحد الركائز الهامة لتطور البيئة الجامعية في الجامعات.

حدود الدراسة

تم تحديد حدود الدراسة بشكل دقيق:

- تم تحديد الحدود الموضوعية: التي اقتصر على التعرف على دور الاتصال الداخلي في تحسين وتحفيز أداء منسوبي الجامعة
- الحدود الزمانية: 2022
- الحدود المكانية: تم تطبيقها في جامعة أم القرى في المملكة العربية السعودية.
- الحدود البشرية: اقتصر على جميع موظفي جامعة أم القرى الذكور والإناث في منطقة مكة المكرمة

حدود البحث:

تحددت الدراسة في المجالات التالية:

الحدود الموضوعية:

اقتصرت هذه الدراسة على دور الاتصال الداخلي في تحسين وتحفيز أداء منسوبي الجامعة

الحدود المكانية:

تم تطبيق هذه الدراسة على جامعة أم القرى بالمملكة العربية السعودية.

الحدود البشرية:

تم تطبيق الدراسة الميدانية على جميع الموظفين الذكور والإناث في جامعة أم القرى في منطقة مكة المكرمة.

الحدود الزمنية:

سوف يتم إنجاز هذه الدراسة خلال الفصل الثاني للعام الدراسي 1442 هـ.

الاحصاءات المستخدمة

- 1- التكرارات والنسب المئوية
- 2- الوزن النسبي والأهمية النسبية
- 3- اختبار χ^2 Chi-square test
- 4- اختبار العينات المستقلة Student T-test
- 5- اختبار الفأ كرونباخ
- 6- صدق الاتساق الداخلي
- 7- ارتباط بيرسون Pearson Correlation

عرض منهجية الدراسة وأدواتها

منهج الدراسة: الوصفي التحليلي

مجتمع الدراسة: موظفي جامعة أم القرى المهتمين بتحسين بيئة العمل

عينة الدراسة: عينة بأسلوب الحصر الشامل

عدددهم (100) فرد.

أدوات جمع وتحليل البيانات:

- الاستبانة كأداة لجمع البيانات الأولية
- الإطلاع على الأدبيات والدراسات السابقة والاستفادة منها في الإطار النظري للدراسة ومنهجية الدراسة.
- استخدام المعالجة الإحصائية بالأساليب المعروفة لتحليل البيانات إحصائياً وبرنامج SPSS

الفصل الثاني الإجراءات المنهجية للبحث

تمهيد:

يتناول هذا الفصل وصفا مفصلا لمنهج الدراسة، حدود الدراسة مصادر جمع الدراسة، أداة الدراسة. الإجراءات المنهجية للدراسة: نوع البحث:

يتم تحديد نوع الدراسة في ضوء شكل الموضوع المراد دراسته والهدف المراد تحة إلى وصف وتحليل التحديات الجيدة التي تواجه دور الاتصال الداخلي في تحسين القرى دراسة ميدانية على عينية من موظفي الجامعة، فهي تعتبر دراسة وصفية الوصفية هو إعطاء صورة واضحة عن الأفراد والظواهر من خلال الوصف بالـ

الحالية المتعلقة بظواهر معينة من خلال تسجيل معانيها وخصائصها وتصنيفها والكشف عن ارتباطها بمتغيرات أخرى لوصفها. هذه الظاهرة. عن كتب وبشكل كامل في جميع جوانبها، وتلفت الانتباه إلى أبعادها المختلفة (شفيق، ٢٠٠٩: ١٠٨).

منهج البحث

تتبنى هذه الدراسة منهج البحث الوصفي التحليلي أسلوبا لها من أجل تحقيق أهدافها، والمنهج الوصفي هو المنهج الذي يعتمد على وصف الواقع وتفسيره، وتوضيح العلاقة ومقارها، بغرض الوصول إلى هدف منظم (العساف، 2012) حيث تم استخدام المنهج الوصفي للدراسة دور الاتصال الداخلي في تحسين بيئة العمل لمنسوبي جامعة أم القرى دراسة ميدانية على عينية من موظفي الجامعة، وذلك من أجل وصف الواقع وتوضيح العلاقة بين دور الاتصال الداخلي كمستقل و تحسين بيئة العمل كمستغير تابع ومن ثم تقديم بعض الإجراءات المقترحة لتطوير هذا الدور.

مجتمع الدراسة وعينته:

قصر الباحث مجتمع البحث على موظفين جامعة أم القرى المهتمين بأهمية تحسين بيئة العمل لديهم، من أجل زيادة الإنتاجية وكذلك العمل على تطوير مهاراتهم الإدارية واختار عينة الدراسة المشتملة على 100 شخص تشمل الذكور والإناث من عينة الدراسة: " عبارة عن جزء صغير من مجتمع الدراسة أو مجموعة جزئية تجري عليها التجربة أو التطبيق وتم اعتماد أسلوب الحصر الشامل لمجتمع الدراسة وتم توزيع عدد (110) استبانة استرد منها 100 استبانة صالحة للتحليل.

إداه جمع وبيانات البحث

اعتمد الباحث على الاستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات في الدراسة الميدانية حيث تم الإطلاع على العديد من الاستبانات في الدراسات السابقة المرتبطة نحو دور الاتصال الداخلي في تحسين بيئة العمل لتحقيق أهداف البحث باعتبار هذه المرحلة من أهم المراحل التي تحتاج إلى عناية كبيرة من طرف الباحث لأن قيمة البحث ونتائجها ذات صلة وثيقة بالأداة التي يستخدمها الباحث حتى يتمكن من تحقيق أهداف بحثه وبعد الإطلاع على بعض النماذج المختلفة في ميدان طرق جمع البيانات اعتمدنا في دراستنا على استبيان باعتباره " وسيلة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق إعداد استبانة يتم تعبئتها من قبل عينة ممثلة من أفراد يسمى الشخص الذي يقوم بإملاء الاستبانة بالمستجيب "وقد اعتمدنا في بناء الاستبيان على الجانب النظري للبحث من خلال دراسته دراسة معمقة وتناولت محور إدارة المعلومات ركزت على دور إدارة المعلومات في تنمية الموارد البشرية أيضاً وعلى ضوء ذلك تم تصميم الاستبانة بما يتماشى مع أهداف الدراسة كالتالي:

- 1- إعداد استبانة أولية من أجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات الأساسية.
 - 2- تعديل الاستبانة بشكل أولي حسب ملاحظات المشرف.
 - 3- توزيع الاستبانة على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة.
- أما فيما يخص التصميم فقد تم تصميم 3 محاور بالإضافة إلى محور البيانات الديمغرافية التي تمثل (البيانات الشخصية):

بالنسبة للبيانات الشخصية تمثلت في: (الجنس - السن - المستوى التعليمي - الأقدمية - الصفة)

- المحور الأول: طبيعة الاتصال الداخلي في المؤسسة

أحتوى على خمسة أسئلة

- المحور الثاني: وسائل الاتصال الداخلي

أداة الدراسة

اختبار الثبات الفاكرونباخ

الثبات: دراسة الثبات من خلال معامل الفاكرونباخ والتجزئة النصفية
جدول (1) معامل الثبات

التجزئة النصفية	الفاكرونباخ	
0.754	0.845	طبيعة الاتصال
0.884	0.901	درجة التعرض للفتوات الاتصالية
0.739	0.811	درجة مساهمة أنشطة الاتصال في تحسين بيئة العمل

يتضح من الجدول ارتفاع معاملات الثبات حيث نجد أن معامل الفا كرونباخ لطبيعة الاتصال 0.845 والتجزئة النصفية 0.754 ومعامل الثبات لدرجة التعرض للفتوات الاتصالية 0.901 والتجزئة النصفية 0.884 وأيضاً نجد أن معامل الثبات الفاكرونباخ لدرجة مساهمة أنشطة الاتصال في تحسين بيئة العمل 0.811 والتجزئة النصفية 0.739 وجميعها مرتفعة مما يحقق الثبات في العينة أي العينة تصلح للدراسة

صدق الاستبانة:

صدق الاتساق الداخلي: دراسة الارتباط بين كل عبارة وإجمالي محورها
جدول (2) صدق الاتساق الداخلي

العبارات	طبيعة الاتصال	درجة التعرض للفتوات الاتصالية	درجة مساهمة أنشطة الاتصال في تحسين بيئة العمل
1	0.829	0.785	0.918
2	0.911	0.947	0.778

قام الباحث بتصميم استبانة تكونت من ثلاثة محاور:

- القسم الأول: المتغيرات الديموغرافية لأفراد العينة
- القسم الثاني: محاور الدراسة التي ترتبط بمتغيرات الدراسة، وقام الباحث بإجراء اختبار الثبات وصدق الاتساق الداخلي.

نتائج الدراسة ومناقشتها

الفصل الثالث
عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها

جدول (3)
توزيع العينة وفقاً لمتغير النوع في عينة الدراسة (ن=108)

النوع	ك	%
ذكر	86	79.6
أنثى	22	20.4
المجموع	108	100.0

يتضح من الجدول (3) والرسم التوضيحي (1) أنه يوجد 86 بنسبة 79.6% من الإناث و22 بنسبة 20.4% من الذكور.



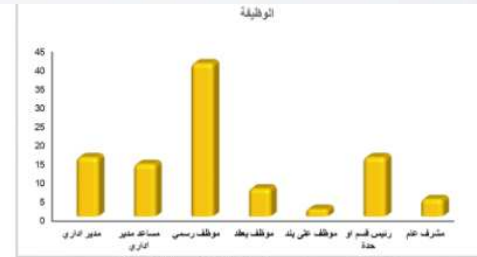
الشكل رقم (1) يوضح متغير النوع في عينة الدراسة

جدول (4)
توزيع العينة وفقاً لمتغير العمر في عينة الدراسة (ن=108)

العمر	ك	%
من 18 إلى أقل من 30 سنة	12	11.1
من 30 إلى أقل من 40 سنة	59	54.6
من 40 إلى أقل من 50 سنة	26	24.1
من 50 سنة فأكثر	11	10.2
المجموع	108	100.0

يتضح من الجدول (4) والرسم التوضيحي (2) أنه يوجد 12 بنسبة 11.1% أعمارهم تتراوح ما بين 18 إلى 30 سنة و59 بنسبة 54.6% أعمارهم تتراوح ما بين 30 إلى 40 سنة و26 بنسبة 24.1% أعمارهم تتراوح ما بين 40 إلى 50 سنة و11 بنسبة 10.2% أعمارهم 50 سنة فأكثر.

قام الباحث بعرض نتائج الدراسة والتحليل الإحصائي في جداول وأشكال بيانية، تم مناقشتها وتفسيرها بشكل واضح



الشكل رقم (5) يوضح متغير الأنشطة في عينة الدراسة

جدول (8)
الترددات والنسب المئوية والأهمية النسبية لبيانات المحور الأول (طبيعة الاتصال الداخلي في جامعة أم القرى)

البيانات	المحور الأول: طبيعة الاتصال الداخلي في جامعة أم القرى		الأهمية النسبية	الترتيب	اختبار كاي	الدلالة
	مواقع	مجموع				
1	ك	ك	79.94	6	25.722	0.000
2	ك	ك	87.04	1	68.667	0.000
3	ك	ك	75.62	7	15.056	0.001
4	ك	ك	81.17	5	34.056	0.000
5	ك	ك	82.72	4	43.556	0.000
6	ك	ك	85.49	3	61.056	0.000
7	ك	ك	86.42	2	62.889	0.000

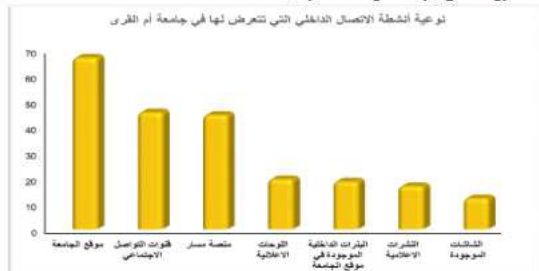
يتضح من الجدول (8) أن جميع عبارات المحور الأول (طبيعة الاتصال الداخلي في جامعة أم القرى) ذات دلالة إحصائية حيث جميع قيم الدلالة أقل من مستوى معنوية 0.001. وقد وجد أيضاً أن الأهمية النسبية للعبارات محصورة ما بين 79.94% إلى 87.04% وكذا العبارة رقم (2) وهي (تشر المعلومات والمستندات المتعلقة بالعمل من خلال تلاميذ الجامعة) في المرتبة الأولى بأهمية نسبية 87.04% وفيها العبارة رقم (7) وهي (تستخدم وسائل الاتصال الحديثة الإلكترونية والتفاعلية للمشاركة في أعمال الجامعة) في المرتبة الثانية بأهمية نسبية 86.42% وكذا العبارة رقم (6) وهي (تتبع طبيعة الاتصال الداخلي زيادة مستوى الرضا وتزويد لواء الموظفين) في

وهي (تتبع من عدم الموظفين بأخبار والتحديث المهمة في الجامعة) في المرتبة الأخيرة بأهمية نسبية 75.62%. ويتضح من ذلك اتفاق تلك النتيجة مع دراسة أمال موق (2020) حيث توصلت أن الاتصال الداخلي له دور إلى حد ما في دعم علاقات الثقة بين الإدارة والعاملين بأنواعها حيث توصلت الفرضية الحالية في أن تكمن طبيعة الاتصال الداخلي زيادة مستوى الرضا وتزويد لواء الموظفين. وتتفق نتائج هذه الفرضية مع دراسة خنوف عيسى، مهدي رائية، موزي فريدة جخاطي زيارة (2018-2019) التي توصلت في نتائجها إلى نمط الاتصال الساري بالمؤسسة الإدارية هو الاتصال النازل الذي يأتي من تعليمات وأوامر وقرارات المدير إلى الموظفين ويتفق ذلك مع عبارة (تشر المعلومات والمستندات المتعلقة بالعمل من خلال تعليمات الجامعة) وهذا يتوافق أن الاتصال يحدث من خلال أوامر من خلال الإدارة الموجودة بالمؤسسة سواء كانت أكاديمية أو الشركة.

جدول (9)
توزيع العينة وفقاً لنوعية أنشطة الاتصال الداخلي التي تتعرض لها في جامعة أم القرى في عينة الدراسة (ن=108)

نوعية أنشطة الاتصال الداخلي التي تتعرض لها في جامعة أم القرى	ك	%
موقع الجامعة	72	66.7
قنوات التواصل الاجتماعي	49	45.4
منصة مسار	48	44.4
اللوحة الاعلانية	21	19.4
البثرات الداخلية الموجودة في موقع الجامعة	20	18.5
التبثرات الاعلامية	18	16.7
التبثرات الموجودة	13	12.0

يتضح من الجدول (9) والرسم التوضيحي (6) أنه يوجد 72 بنسبة 66.7% يتعرضون لموقع الجامعة و49 بنسبة 45.4% قنوات التواصل الاجتماعي و48 بنسبة 44.4% يتعرضون لمنصة مسار و21 بنسبة 19.4% يتعرضون للوحة الاعلانية و20 بنسبة 18.5% يتعرضون للبثرات الداخلية الموجودة في موقع الجامعة و18 بنسبة 16.7% للتبثرات الاعلامية و13 بنسبة 12% للتبثرات الداخلية الموجودة. تتفق نتائج الدراسة الحالية مع دراسة بدر علي محمد المجبل (2018) حيث استنتجت هذه الدراسة أن لابد من تنوع أشكال ومجالات ووسائل الاتصال الجماهيرية التي تستخدمها العلاقات العامة في مؤسسات المجتمع المدني عينة الدراسة في التواصل مع الجمهور بنسب متفاوتة وهذا ما يؤكد نفس نتيجة الدراسة الحالية.



الشكل رقم (6) يوضح متغير لنوعية أنشطة الاتصال الداخلي في عينة الدراسة

تابع نتائج الدراسة ومناقشتها

رقم	فئة	المتوسط	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية
5	قراءة الملف الصحفي الموجود في موقع الجامعة	76.85	5	44.4%	36.1%	19.4%	%
6	قنوات التواصل الاجتماعي التي أخذ منها آخر الأخبار (تويتر واتس)	84.37	3	49.389	0.000	45.4%	39.8%

يتضح من الجدول (12) ان جميع عبارات المحور الثالث (أكثر أنشطة الاتصال الداخلي تفضيلاً) ذات دلالة إحصائية حيث جميع قيم الدلالة أقل من مستوى معنوية 0.001. وتجد أيضاً ان الأهمية النسبية للعبارات محصورة ما بين 75% إلى 91.67% وتأتي العبارة رقم (3) وهي (أخبار الجامعة عبر الموقع الإلكتروني) في المرتبة الأولى بأهمية نسبية 91.67% ويلها العبارة رقم (2) وهي (تعليقات الجامعة عبر منصة مسار) في المرتبة الثانية بأهمية نسبية 84.57% وتأتي العبارة رقم (6) وهي (قنوات التواصل الاجتماعي التي أخذ منها آخر الأخبار (تويتر واتس) في المرتبة الثالثة بأهمية نسبية 84.37% وتأتي العبارة رقم (5) وهي (قراءة الملف الصحفي الموجود في موقع الجامعة) في المرتبة قبل الأخيرة بأهمية نسبية 76.85% وأخيراً تأتي العبارة رقم (4) وهي (أخذ الأخبار عن طريق زملاء العمل) في المرتبة الأخيرة بأهمية نسبية 75%. ويتفق نتائج هذا السؤال في الدراسة الحالية مع حيث أن من أنشطة الاتصال الداخلي تفضيلاً قنوات التواصل الاجتماعي كما يوجد في العبارة (6) ويتفق ذلك مع دراسة ريتا منترست نشرت فبراير/ 21، 2014) حيث توصلت إلى أن غالباً ما يستخدم القادة التحويليين قنوات غنية بالمعلومات وجهاً لوجه للتواصل مع المتابعين.

جدول (13) التكرارات والنسب المئوية والأهمية النسبية لعبارات المحور الرابع (الرأي حول طرق تحسين بيئة العمل من خلال الاتصال الداخلي بجامعة أم القرى) في عينة الدراسة (ن=108)

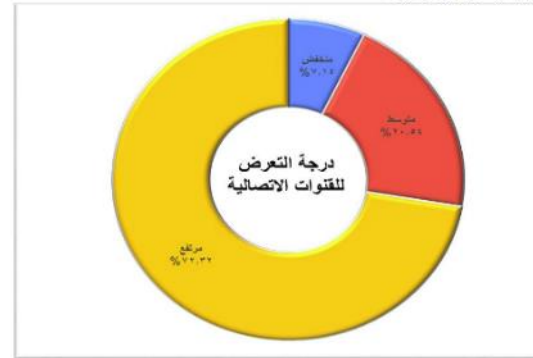
العبارة	الترتيب	الأهمية النسبية	إبداء رأيك حول طرق تحسين بيئة العمل من خلال الاتصال الداخلي بجامعة أم القرى	غير موافق	محايد	موافق
الدالة	ك	%	ك	%	ك	%
1	ارسال الرسائل التحفيزية من قبل معراء الإمارات للموظفين	8	94.14	92	13	3
2	تقديم الموظفين المتميزين من القيادات الأكاديمية في الجامعة	5	95.06	85.2%	12.0%	2.8%
3	استقبال الموظفين الجدد وتزويدهم بتعليماتهم	9	93.83	96	8	4
4	تعريف الموظفين الجدد بالأنشطة والأحداث بالجامعة	2	96.30	88.9%	7.4%	3.7%
5	الاستماع لأراء الموظفين من خلال الرسائل الإلكترونية وسنابك الأقرارات	7	94.44	91	14	3
6	تهنئة الموظفين المتميزين بمختلف المراتب	4	95.37	84.3%	13.0%	2.8%
7	التشجيع على استخدام التطبيقات الحديثة لأداء العمل من قبل معراء الإدارات والإشراف	3	95.99	97	10	1
8	تقديم الموظفين أصحاب الإقتراحات والمبادرات والمنتجيين في العمل	1	96.91	92	10	1
9	نقل الشكايات بين الموظفين حول قرارات الجامعة المختلفة التي تتخذها	10	63.58	97	9	2
10	تقديم الموظفين من خلال الحوافز والمكافآت	6	94.75	89.8%	9.3%	0.9%

يتضح من الجدول (13) ان جميع عبارات المحور الرابع (الرأي حول طرق تحسين بيئة العمل من خلال

جدول (19) تقييم لدرجة التعرض للفتوات الاتصالية في جامعة أم القرى في عينة الدراسة (ن=108)

درجة التعرض للفتوات الاتصالية	ك	%
منخفض	8	7.4
متوسط	23	21.3
مرتفع	77	71.3
المجموع	108	100.0
المدى	28-7	
المتوسط والانحراف المعياري	4.7955±21.778	

يتضح من الجدول (19) والرسم التوضيحي (12) انه يوجد 8 بنسبة 7.4% يتعرضون للفتوات الاتصالية في جامعة أم القرى بمستوى منخفض بينما 23 بنسبة 21.3% يتعرضون بدرجة متوسطة ومعظم افراد العينة 77 بنسبة 71.3% يتعرضون بدرجة مرتفعة

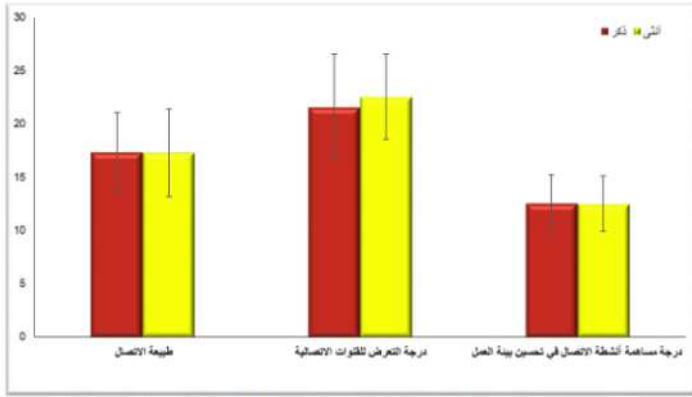


الشكل رقم (12) يوضح تقييم لدرجة التعرض للفتوات الاتصالية في جامعة أم القرى

جدول (20) تقييم لدرجة مساهمة أنشطة الاتصال في تحسين بيئة العمل بجامعة أم القرى في عينة الدراسة (ن=108)

درجة مساهمة أنشطة الاتصال في تحسين بيئة العمل	ك	%
منخفض	6	5.6
متوسط	23	21.3
مرتفع	79	73.1
المجموع	108	100.0
المدى	15-5	
المتوسط والانحراف المعياري	2.617±12.528	

يتضح من الجدول (20) والرسم التوضيحي (13) انه يوجد 6 بنسبة 5.6% يرون أن أنشطة الاتصال تساهم في تحسين بيئة العمل في جامعة أم القرى بدرجة منخفضة بينما 23 بنسبة 21.3% يرون درجة المساهمة متوسطة و



الشكل رقم (14) يوضح العلاقة بين التعرض للفتوات الاتصالية (طبيعة الاتصال- درجة التعرض للفتوات الاتصالية) ودرجة مساهمة أنشطة الاتصال في تحسين بيئة العمل

جدول (22) دراسة الفروق بين فئات العمر في محاور الدراسة (طبيعة الاتصال- درجة التعرض للفتوات الاتصالية ودرجة مساهمة أنشطة الاتصال في تحسين بيئة العمل) في عينة الدراسة (ن=108)

العمر	من 18 إلى أقل من 30 سنة	من 30 إلى أقل من 40 سنة	من 40 إلى أقل من 50 سنة	من 50 سنة فأكثر	تحليل التباين أحادي الاتجاه
المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري
طبيعة الاتصال	16.083	17.356	17.769	17.727	0.578
درجة التعرض للفتوات الاتصالية	21.083	21.780	21.731	22.636	0.198
درجة مساهمة أنشطة الاتصال	11.500	12.847	12.885	11.091	2.253

يتضح من الجدول (22) والرسم التوضيحي (15) انه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العمر و محاور الدراسة (طبيعة الاتصال- درجة التعرض للفتوات الاتصالية ودرجة مساهمة أنشطة الاتصال في تحسين بيئة العمل) حيث كانت جميع قيم الدلالة اكبر من مستوى معنوية 0.05. ويتضح ذلك أيضاً من تقارب المتوسطات

نتائج الدراسة والتوصيات

الخاتمة

النتائج النهائية

أظهرت النتائج عند دراسة التباين من خلال معامل الفايكنغ والتجزئة النصفية ارتفاع معاملات التباين مما يحقق التباين في العينة أي العينة تصلح للدراسة.

أظهر صدق الاتساق الداخلي ان جميع معاملات الارتباط قوية وطردية وكذلك ذات دلالة إحصائية مما يحقق صدق الاستبانة.

أوضح عند توزيع العينة وفقاً لمتغير النوع انه يوجد بنسبة 79.6% من الإناث وبنسبة 20.4% من الذكور.

أوضح من النتائج عند توزيع العينة وفقاً لمتغير العمر انه يوجد بنسبة 11.1% أعمارهم تتراوح ما بين 18 إلى 30 سنة و بنسبة 54.6% أعمارهم تتراوح ما بين 30 إلى 40 سنة و بنسبة 24.1% أعمارهم تتراوح ما بين 40 إلى 50 سنة و بنسبة 10.2% أعمارهم 50 سنة فأكثر.

أظهرت النتائج عند توزيع العينة وفقاً لمتغير المستوى التعليمي انه يوجد بنسبة 12.4% لديهم شهادة دكتوراه و بنسبة 39.8% لديهم مؤهل دراسات عليا و بنسبة 47.2% لديهم مؤهل جامعي بينما بنسبة 39.8% لديهم مؤهل دراسات عليا.

أظهرت النتائج عند توزيع العينة وفقاً لمتغير الخبرة انه يوجد بنسبة 19.4% لد خبرة من 15 إلى 20 سنة بينما يوجد بنسبة 13% لديهم خبرة 20 سنة فأكثر.

أوضح من النتائج عند توزيع العينة وفقاً لمتغير الوظيفة انه يوجد بنسبة 15.7% موظف بحق و بنسبة 13.9% على وظيفة مساعد مدير اداري و بنسبة 40.7% على وظيفة موظف

بنسبة 4.6% على وظيفة مترشف عام.

أظهرت النتائج ان جميع عبارات المحور الأول (طيبة الاتصال الداخلي ، حت جميع قيم الدلالة أقل من مستوى معنوية 0.001

أوضح من النتائج عند توزيع العينة وفقاً لنوعية أنشطة الاتصال الداخلي التي يوجد بنسبة 66.7% يتعرضون لموقع الجامعة و بنسبة 45.45% قنوات التو

يتعرضون لمنصة مسار وبنسبة 19.4% يتعرضون للوحات الاعلانية و الداخلية الموجودة في موقع الجامعة و بنسبة 16.7% للنتشرات الإعلامية و بنسبة

أظهرت النتائج ان جميع عبارات المحور الثاني (درجة تعرض موظفي جام تمثل أنشطة الاتصال الداخلي) ذات دلالة إحصائية حيث جميع قيم الدلالة أقل من

أوضح من نتائج توزيع العينة وفقاً لنوع الفعاليات التي تتدرج أن يتم تنظيمها

• عرض الباحث نتائج الدراسة التي توصل إليها بشكل مفصل،

بعبارات واضحة سليمة لغوياً.

• حقق الباحث أهداف الدراسة من خلال ما توصل إليه من نتائج

واتفقت هذه النتائج من نتائج الدراسات السابقة حيث وجدت

الدراسة أن للاتصال الداخلي دور هام في تحسين بيئة العمل

والأداء العام في جامعة أم القرى

• من وجهة نظري لو أن الباحث قام بتلخيص النتائج وصياغتها

على شكل نقاط لكان أوضح وأسهل على القارئ.

التوصيات والمقترحات

التوصيات:

- لابد من تعزيز انتماء الموظفين للجامعة واستثمارهم بأنهم عنصر فاعل في هذا الكيان فهو يجابه كل من ينتقد جهود منشأته شريطة إلمامه بالرسائل الاتصالية الهادفة للمنشأة.
- إدارة الاتصال المؤسسي هي الإدارة المعنية بتنفيذ برامج الاتصال الداخلي وبتبائها للمنسوبين بكل شفافية من خلال وحدة الاتصال الداخلي بها مع ضرورة التواصل المرن بينها وبين عموم الموظفين.
- ان تكون إدارة الاتصال المؤسسي معنية بجمع وتحليل الموضوعات وعمل المحتوى الذي يبرز برامج الاتصال الداخلي ويحزق ثقته بالجامعة.
- ان تضع إدارة الاتصال المؤسسي برنامج سنويا يخص برامج الاتصال الداخلي بصورة منظمة ومناسبة للجمهور الداخلي بالجامعة.
- تلبية احتياجات الموظفين وفقا لنتائج الدراسة وذلك بزيادة الفعاليات التي تخص الموظفين والسعي لتقديم المميزات والعروض التسويقية للعلامات التجارية وتعزيز نشرها بين الموظفين ليستشعر الموظف ان انتمائه للجامعة يميزه في الحصول على خصم معين او ميزة معينة.
- تفعيل دور العيادات الاستشارية النفسية للعمل على الجانب الصحي المهني للموظفين وتنقيفهم بأهمية الالتزام بالقواعد والتعليمات والارشادات الصحية والنفسية بالجامعة.
- تفعيل ورش العمل واللقاءات الدورية بشكل دوري بين الموظفين والإدارة العليا.
- استخدام الاستمالات العاطفية والجاذبة للموظف بعيد عن استخدام الاستمالات المتعلقة بتعزيز لغة الإحباط وتنوير الموظف بأهمية القواعد المتبعة في الجامعة.
- العمل على نشر رسائل التحفيز الإيجابية للموظفين عبر البريد الالكتروني بشكل دوري يكون مضمونها يلامس داخل الموظف مثلا رسائل صياحية مصممة بهوية الجامعة يتم ارسالها مطلع أسبوع وتحمل رسائل هادفة وإيجابية.
- تعزيز دور الاقتاع والتحفيز بتحمل المسؤولية لدى الموظفين بتفعيل عدد من البرامج الهامة التي تخص فيها التطوير الإداري لديهم.
- تأهيل متخصصين في جوانب الاتصال الداخلي وتدريبهم على اعداد البرامج المختصة بجوانب الاتصال الداخلي.
- نشر ثقافة الاتصال الداخلي بين المشرفين ورؤساء الأقسام وتفعيل مبادئ الانتماء للجامعة.

- أوصت الدراسة بعدة توصيات تم صياغتها بصورة سلسلة اتسمت بالوضوح ، تضمنت عبارات دقيقة سليمة لغوياً
- اتسمت بالواقعية وإمكانية تطبيقها على أرض الواقع بما يعود بالفائدة على المؤسسات التعليمية الجامعية، وجامعة أم القرى بشكل خاص

تحليل نتائج الدراسة والتوصيات

بشكل عام، ساهمت الدراسة في تفسير وشرح النتائج التي

توصلت إليها واتفقت مع نتائج الدراسات السابقة، كما حققت

النتائج أهداف الدراسة بشكل واضح.

وأخيراً، أوصت الدراسة بتوصيات ارتبطت ارتباطاً وثيقاً

مع نتائج الدراسة وبشكل مباشر، ومن الملاحظ أنها

توصيات عملية يمكن تطبيقها على أرض الواقع ويمكن

الاستفادة منها في جامعة أم القرى والجامعات الأخرى.



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

