



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

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 عينية 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 و بنسبة 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 و النسبة 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 العينية وفقاً لأسباب التعرض لأنشطة التواصل الداخلي بأنها جذابة ومريحة و اتضح ان موقع الجامعة هو اكثر برامج التواصل الاجتماعي المستخدمة في الاتصال الداخلي و يروى الاتصال الداخلي في الجامعة مرتفع و معظم افراد العينة يرون أن أنشطة الاتصال تساهم في تحسين بيئة العمل بجامعة أم القرى ومن أهم التوصيات التي توصل إليها الباحث ان تضع إدارة الاتصال المؤسسي برنامج سنوي يخص برامج الاتصال الداخلي بصورة منظمة ومناسبة وايضاً تقديم المميزات والعروض التسويقية للعلامات التجارية.

الكلمات المفتاحية: الاتصال الداخلي، بيئة العمل، جامعة أم القرى.

* بحث تكميلي مقدم لاستكمال متطلبات مرحلة الماجستير في تخصص العلاقات العامة بكلية العلوم الاجتماعية بقسم الاعلام.



The role of internal communication in improving the work environment for Umm Al-Qura University employees (A field study on a sample of university employees)

ABSTRACT

The aim of this research is to identify the importance of the role of internal communication in improving the work environment for employees of Umm Al-Qura University. The objectives of the research centered on knowing the nature of internal communication at Umm Al-Qura University and to knowing the degree to which the employees of Umm Al-Qura University are exposed to messages. That represent internal communication activities and to determine the communication, preferred and proposed activities. The employees are exposed to it, and the researcher used the descriptive approach and focused in the study community on the employees of Umm Al-Qura University, choosing a sample from 100 employees. The researcher used in the data collection tool the questionnaire and one of the most important findings of the researcher is that the internal communication activities that you are exposed to at Umm Al-Qura University is that the percentage. The largest are exposed to the university's website, and a smaller percentage of them are exposed to social media channels, according to the type of activities that are proposed and organized through internal communication at Umm Al-Qura University. It became clear that the largest percentage suggests the effectiveness of social responsibility, and the next percentage is an entertainment activity, and the results showed according to the type of proposed administration in contact. The procedure at Umm Al-Qura University is that there is the largest percentage that suggest the Institutional Communication Department to be the QA An imam for internal communication at Umm Al-Qari University kindly agreed according to the reasons for exposure to internal communication activities. That they are attractive and comfortable, and it became clear that the university's website is the most popular social communication program used in internal communication, and the internal communication at the university is high and most of the sample members see that communication activities contribute to improving the work environment.

Keywords: internal communication, work environment, Umm Al-Qura University.



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 بالمرور البشري فإنه من الصعب الوصول إلى مفهوم محدد له أو تحديد العوامل المؤثرة عليه بدقة، و رغم هذا نجد ان دور الاتصال الداخلي يبرز بيئة العمل الداخلية (المادية والمعنوية) كواحدة من أهم هذه العوامل تأثيراً على الرضا الوظيفي للعاملين ورغبتهم في العمل، خصوصاً عند الأخذ بعين الاعتبار طول الفترة التي يقضيها العاملون داخل المنظمة، حيث تمثل برامج الإتصال الداخلي لبيئة العمل الداخلية الميزة 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 وانتاجية ويربط الموظفين بعضهم ببعض ويقوي علاقاتهم أيضاً 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.

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 ، ص10)

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:



جودة الهواء، ومستوى الضوضاء، بالإضافة إلى توافر ميزات إضافية، مثل: الرعاية المجانية للأطفال، أو توفر القهوة باستمرار، أو مواقف كافية للسيارات. " جامعة أم القرى. (<https://semahm.com/blogs>) بيئة العمل وأنواعها)

الدراسات السابقة:

تعد عملية 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 عملية الاتصال الداخلي في تمكين العاملين، ومدى اهتمام الإدارة بتفعيل اتصالاتها مع عاملاتها بصورة مودية إلى رفع مستوى أداء العاملين وإنتاجية المؤسسة وبالتالي التمكين، من خلال المشاركة العمالية في اتخاذ القرار، المعلومات إضافة إلى دعمها 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 تهمهم ومنحهم القدرة على المراقبة الذاتية. فأساس عملية التمكين هو الثقة، عندما تتوفر الثقة بعامل العاملين 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 يظهر كهمزة وصل بين الثقة والتمكين.

2- **خنوف عيسى ، مهدي رانية ، موزي فريدة جفاظي زيارة (2018-2019) دور الاتصال الداخلي في تحفيز أداء العاملين بالمؤسسات الإدارية دراسة ميدانية من المؤسسات الإدارية الجزائرية 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 انشغالات 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 تحفيز أداء العاملين حيث هدفت دراستنا لإبراز العلاقة بين الاتصال وتحفيز أداء العاملين و معرفة مدى تأثير الاتصال الداخلي (الاتصال الرسمي – الاتصال الغير الرسمي -الكتابي الشفوي – الشبكات الاتصالية) على الأداء والاستفادة من هذا التأثير وقد استخدمنا المنهج المسحي الذي تناسب و توافق مع دراستنا و لقد تم الاعتماد على خطوات إجراء الدراسة الميدانية بعينة منموظفي المؤسسة الإدارية ببلدية (حمام الضلعة) و قد وصل أفراد العينة إلى (38) كما استعنا في دراستنا على أداة من أدوات جمع البيانات ألا و هي استمارة استبيان تضمن أمثلة متعلقة بمحاور دراسة تم توزيعها على عينة من العمال ببلدية حمام الضلعة و قد تم توزيع الاستمارات و تفرغها و تحليلها و مناقشتها و في 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 النازل 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 تحفيز أداء الموظفين بالمؤسسة خاصة من خلال التوجيهات والتعليمات التي يقدمها الرئيس لمؤوسيه. وعليه يمكن القول إن الاتصال الفعال داخل المؤسسة قد حاز أهمية بالغة ودوراً كبيراً 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 عمدية 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- لروائية سمية، شعلان رحمة (2015) (الاتصال الداخلي وبناء الثقة التنظيمية لدى العاملين، دراسة ميدانية بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي " - سوق أهراس- [16]

أهداف الدراسة هدفت الباحثتان لدراسة مدى مساهمة نسق الاتصال الداخلي في الاستفادة والاستثمار الإيجابي لقدرات وطاقت مواردها 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 السماح بتحليلها وتفسيرها.

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

وفي الجانب التقني، فقد أستعين 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 الدقة والعدالة في توزيع المعلومة لا تتحقق بدرجة كبيرة .

يساعد الاتصال الصاعد في إتاحة الفرصة للعاملين للتعبير عن انشغالاتهم، أفكارهم ومقترحاتهم، هذا ما يساعد المؤسسة على خلق ثقة بين المرؤوسين والرؤساء.

يساهم الاتصال الأفقي في دعم نسق العمل الجماعي في المؤسسة، كونه يساعد في تحقيق الانسجام ورفع الروح المعنوية للأفراد، كما يمثل حافزا لتكوين فريق عمل متكامل يعمل على إحداث تنسيق الوحدات التنظيمية هذا ما يساهم في تعزيز الثقة بين زملاء العمل.

-للعلاقات الشخصية جانب إيجابي لصالح المؤسسة، إذ تعمل على تعزيز الروابط بين العاملين لإقامة علاقات الصداقة، مما يجعل العمل يتم بصورة أكثر فعالية وهذا ما قد يساعد في خلق جو يمتاز بالثقة المتبادلة بين العاملين.

5- صيرينة رماش (2014-2015) دراسة بعنوان :الفعالية الاتصالية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية. دراسة ميدانية في الشركة الوطنية للكهرباء والغاز Sonelgaz

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن محددات فعالية اتصال المؤسسة من خلال قياس متغيرات القائمون بالاتصال،



ووسائل الاتصال الشامل والمتغيرات التنظيمية . وذلك من خلال طرح التساؤل والإجابة عن التساؤلات الدراسة واثبات صحة فرضياتها، استخدمت الباحثة هنا المنهج التحليلي الوصفي، كما اعتمدت هنا على أدوات جمع البيانات من بينها الاستمارة، وقد شمل نموذج الاستمارة (64) سؤالاً ما بين الأسئلة المغلقة والمفتوحة التصنيفية وكذا الترتيبية مقسمة وفق 05 محاور مترجمة لفرضيات الدراسات، وكذا استخدمت الباحثة المقابلة بأنواعها مع موظفي الشركة كما استعملت الوثائق والسجلات، وكذا الملاحظة بأنواعها ملاحظة بسيطة، وملاحظة منتظمة، وكذا الملاحظة بالمشاركة، وتوصلت الباحثة إلى مجموعة من النتائج أهمها: إن المعطيات الكمية لأغلبية المبحوثين والمقدرة نسبتهم (30 %) يرون أن البناء التقني للرسائل الاتصالية داخلياً وخارجياً، هو أحد المحددات لتحقيق الاتصالية والفعالية الاتصالية في المؤسسة . كما جمع المبحوثين والمقدرة نسبتهم حوالي (27%) على أن تحسن الفعالية الاتصالية متوقف على إعطاء أهمية لاستراتيجية الممضي المكلف بالاتصال في إطار التيسير. وتعتبر هذه الدراسة جزء من دراستنا، من خلال بعض النقاط، حيث يبرز هذا من خلال المتغير الثاني المتعلق بفعالية الاتصال الداخلي، بينما نلاحظ أن هناك اختلاف في المتغير الثاني، فدراستنا تناولت دور الاتصال الداخلي في تحسين بيئة العمل وبالمقابل تشابه معها في بعض الإجراءات المنهجية، من خلال أداة الاستمارة

6- بلحجار حياة (2013-2014) الجزائر دراسة بعنوان دور الاتصال الداخلي في تحسين أداء العنصر البشري في المؤسسة دراسة حالة وحدة غاز البترول المميع GPL البويرة:
أهداف الدراسة

- أن الاتصال الداخلي يعتبر عملية حيوية تتم بين العاملين ومتعلقة بدناميكية العمل، من أجل نقل المعارف والخبرات المختلفة فيما بينهم باستعمال الوسائل المختلفة .
- وأن الاتصال الداخلي يساهم في نقل المعلومات بين العاملين من أجل تنفيذ العمل وتحقيق أهداف المؤسسة .
من النتائج التي توصل إليها الباحث اقترح الباحث بضرورة العمل على توضيح العملية الاتصالية من أجل تسهيل انسياب المعلومات عن طريق تطوير مهارات العاملين تطوير مهارات العاملين في المجالات الشفوية الكتابية والادراكية وتدريبهم على ذلك أيضاً أحداث مواقع على الانترنت لسهولة إتمام العملية الاتصالية بين الموظف والمسؤولين .

7- ريم بنت عمر الشريف (2013) دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي السعودية (دراسة تطبيقية على الوظائف الإدارية في جامعة الملك عبد العزيز بجدة)

أشارت الباحثة من خلال الدراسة إلى التالي قيام إدارة التطوير الإداري بالدور الذي تسعى لتحقيقه بالتعاون مع كل الإدارات و الأقسام داخل الجامعة ، وذلك من خلال المحاور التالية:

- تحديث وتطوير أساليب وطرق العمل داخل الجامعة.
- تطوير الهياكل التنظيمية على ضوء حجم وطبيعة العمل.
- تحديد الاحتياجات الوظيفية للعاملين.
- تحديثات الدراسة كالتالي:
- طول الإجراءات المتبعة داخل العمل.
- تعقيد الإجراءات المتبعة داخل العمل.
- عدم ملائمة مكان وظروف العمل للعاملين.

النتائج تم تقديم عدة توصيات

- توعية الإدارة العليا في كل جهة بأهمية مشاركة العاملين عند الرغبة في القيام بإحداث تغيير مما يساعد في كسب ثقتهم وتأييدهم لها.
- تعاون إدارة التطوير الإداري مع الإدارات العليا في إعادة دراسة إجراءات العمل والتغلب على التعقيدات المتبعة وذلك لتسهيل العمل الإداري.
- توعية الرؤساء بأهمية ملائمة مكان وظروف العمل للعاملين مما يساعد في تحسين أدائهم

8- قادري محمد (2009-2010) - الاتصال الداخلي بالمؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق - دراسة حالة مؤسسة الحذف بمغنية، تناول الباحث في إشكالية الدراسة الاتصال كعنصر أساسي للمؤسسة وتخطيطها الاستراتيجي و أهمية العملية الاتصالية في المؤسسة.

أهداف الدراسة :

- إبراز أهمية بناء استراتيجيه اتصالية داخلية ومحاولة الكشف عن أهم انعكاسات العوائق الاتصالية على سير



المؤسسة. اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي وتمثل مجتمع البحث في هذه الدراسة في عمال مؤسسة الحذف المنزلي حيث بلغ عددهم 435 عامل أما العينة المدروسة تمثلت في 87 عامل تم اختيارهم بنسبه 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 تسييرها وفعاليتها إضافة إلى أهمية مهمة وضع معالم الاتصال المهمة جميع القوى الفاعلة داخل المؤسسة من خلال وضع إستراتيجية عمل من أجل تحسين أوضاع .

- 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 دراف ، 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 ببرز وهدفت هذه الدراسة إلى دراسة تأثير التواصل الداخلي على تصورات الموظفين الصحية ونوايا الإفصاح من خلال أجري استطلاع على الإنترنت مع الموظفين بدوام 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 للأنغ والتكنولوجيا في 14 ديسمبر 2016) دور التواصل الداخلي في تعزيز القدرة التنافسية التنظيمية دراسة حالة لصناعة التجزئة 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 التجزئة 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 بنيات الاتصالات الداخلية والقدرة التنافسية التنظيمية. يتم إجراء تحليل عامل استكشافية ويتم تطبيق فاريماكس 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 التحويلية، وقنوات الاتصال

أهداف الدراسة الحالية هدفت الى كيف تؤثر القيادة على العلاقات العامة الداخلية من خلال بناء الصلة بين القيادة التحويلية، واستخدام قنوات الاتصال، والتواصل المتمثل، 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

نتائج الدراسة: أظهرت الدراسة أن القيادة التحويلية تؤثر بشكل إيجابي على التواصل الداخلي المتناظر للمنظمة ورضا الموظفين العلائقية. غالباً ما يستخدم القادة التحويليون قنوات غنية بالمعلومات وجهاً لوجه للتواصل مع المتابعين. ويرتبط استخدام القادة للقنوات المباشرة بشكل إيجابي برضا الموظفين. يفضل الموظفون في الغالب رسائل البريد الإلكتروني لتلقي معلومات من المؤسسة بشأن القرارات الجديدة أو السياسات أو الأحداث أو التغييرات الجديدة، تليها اجتماعات الموظفين العامة والتواصل بين الأشخاص مع المديرين. وتناقش الآثار النظرية والعملية.



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 والمشباهة:
- 1/ بيئة عمل أكاديمية جامعية بخلاف الدراسات السابقة كانت عن بيئات عمل لشركات وقطاعات صحية وإدارية مختلفة.
 - 2/ استهدفت عينة الموظفين والموظفات وليس كامل الجمهور الداخلي لأنهم أحد الركائز الهامة لتطور البيئة الجامعية في الجامعات.

مشكلة البحث

نظراً لما يعمل عليه دور الإتصال الداخلي في الجهات والمنظمات وما يشكله من تحسين أداء بيئة العمل ولربط عملية الإتصال داخل منظومة الجامعة وتحسين أداء موظفيها جاءت مشكلة البحث للتطرق للدور الذي تلعبه أساليب الإتصال 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 الإتصال 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.

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 الموظفون لتعرض الأنشطة الاتصالية.

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 ؟



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 إلى 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.

المدخل النظري:

تمهيد:

يعد موضوع الإتصال من المواضيع الشيقة التي تناول الباحثين بالدراسة وهذا في جميع الميادين العلمية ونظرا للأهمية التي يكتسبها هذا الموضوع، لأنه يعتبر أساس النظم وعماد العلاقات التي تنشأ بين الافراد مهما كان غرضها 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 بدونها، ولذلك أصبح الإتصال عنصر حضري جوهري دخلت برامجه.

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

فالإتصال التنظيمي يعد بمثابة قلب الحياة النابض في جسم المنظمة، والرادار الذي يتحسس ما يدور خارج هذا الجسم التنظيمي من وقائع ومستجدات بهدف تحقيق التكيف السريع والاستجابة الأولية اللازمة لحياة التنظيم جماعة وأفراد. فالمعلومة أصبحت تمثل الوقود اللازم لعملية الصناعة ولحركة السوق ولحياة المنظمات في عالم المؤسسات وأكد الهدف العام من الإتصال التنظيمي توجيه مختلف سلوكيات الأفراد نحو تحقيق أهداف المنظمة إذ يتوقف نجاح المنظمة ليس فقط على كفاءة أفرادها وإنما أيضاً على التعاون القائم بينهم وتحقيق العمل الجماعي، ففي كل المستويات التنظيمية تتم عملية الإتصال بصفة مستمرة لنقل المعلومات والأفكار والاتجاهات.

ونحاول من خلال هذا الفصل التطرق إلى المفهوم العام للإتصال وإبراز عملية أو عناصر الإتصال والوقوف بشيء من الشرح والتفصيل على الإتصال الداخلي محور دراستنا من خلال تعريفه، هيكله والذي نقف فيه على شكله في التنظيم: الرسمي و اللارسمي، ونتطرق كذلك إلى أساليب الإتصال الرسمي في المنظمة ونحاول في الأخير أن نسلط الضوء على أهمية الإتصال.

تعريف الإتصال

" يعتبر الإتصال عملية انتقال المعلومات أو الأفكار أو الاتجاهات أو العواطف من شخص أو جماعة إلى شخص أو جماعة أخرى من خلال الرموز وفي ضوء ما سبق نعرف الإتصال بأنه عملية ارسال واستقبال المعلومات والأفكار والآراء (رسالة) بين طرفي (مرسل ومستقبل) " (أبو النصر ، 2015 ، ص 16)

- ويرى الباحث أن الإتصال هو عملية تساهم في التفاعل والمشاركة بين طرفين حول معلومة أو فكرة تجاه سلوك معين باستخدام وسيلة أو أكثر من إحدى وسائل الإتصال 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 أو من جماعة إلى جماعة" (الدعيلج ، 2011 ، ص 12)

ويشير الباحث هنا من وجهة نظره ان الإتصال يقوم بنقل محتوى الرسالة مهما اختلفت المعلومات التي تحتويها من المرسل الى مصدر الرسالة والمستقبل "هو عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل الأفكار والمعلومات 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 الاتصالية هذه



العناصر المرسل، الرسالة، المرسل إليه، الوسيلة.

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 مسبب (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 أن 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 الازدواجية 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 - الإعلام.
- 2 - الإقناع.
- 3 - الترفيه.

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 إعلام وإقناع المرؤوسين بالقرارات والمعلومات" (مدحت، 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 لا بد أن تمر بعناصر وهي باختصار كالتالي:

- "هدف Aim : يجب أن يوجد هدف محدد وواضح لعملية الاتصال.
- مرسل Sender : وهو باعث أو مصدر الرسالة للمستقبل.
- مستقبل Receiver : وهو من يتلقى الرسالة من المرسل.
- رسالة Message : وهو المعنى أو المعلومات أو الأفكار أو الآراء أو القرارات التي يريد المرسل توصيلها إلى المستقبل. وقد يعبر عن الرسالة بالاتصالات اللفظية - سواء شفوية أو مكتوبة - أو بالاتصالات غري اللفظية.

وسيلة Mean : وهي الأداء أو القناة أو الطريقة التي تتم من خلالها عملية الاتصال (مثل: المقابلات والاجتماعات والزيارات والاتصالات الهاتفية والتقارير...).

- التغذية العكسية أو المرتدة أو إرجاع الأثر Feedback : وهي المعلومات التي يحصل عليها المرسل من المستقبل، والتي تتمثل على سبيل المثال في ردود أفعاله ودرجة فهمه ودرجة استجابته... وبناء على هذه التغذية العكسية يقوم المرسل بعمل بعض التعديلات اللازمة سواء في أسلوب اتصاله أو طريقة عرضه أو استخدام وسيلة اتصال أخرى، حتى يطمئن إلى أن المستقبل متجاوب معه في عملية الاتصال، وأن



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

تطرق الباحث هنا الى اختلاف أنواع الاتصال بحسب دوره وسير العملية الاتصالية فيرى ان 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 للأهمية الكبرى في سبيل تحقيق رغبة شخصيه ليس عليها قيود، أيضاً ننظر أن الاتصال له أسس تفرضها مصلحة العمل لذا علينا الاعتبار بان نوع الاتصال يختلف بين حال وآخر.
" أ- الاتصالات الرسمية: وهي تتم وفقاً لأصول محددة، تعتمد السلطة الرسمية للمؤسسة، وتتميز في ان لها تبعات قانونية وتنظيمية، وتأخذ ثلاثة اتجاهات.

- **الاتجاه الاول:** الاتصالات الهابطة، وهي توجيهات وقرارات تنساب من الاعلى إلى الاسفل. اي من الرؤساء إلى المرؤوسين.

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

الاتجاه الثالث: الاتصالات الافقية، ويغلب على هذا النوع الطابع التنسيقية، لأنه يوفر اتصالات بين الوحدات والاقسام المتشابهة من حيث المكانة الادارية لتأمين افضل سبل الملاءمة والتكامل بين وحدات الانتاج المختلفة.

ب- **الاتصالات غير الرسمية:** وهي اتصالات ليس لها طابع محدد، أو طر ا منظمة، وتتم

- خارج القنوات الرسمية للمؤسسة، وتعتمد على العلاقة الشخصية بين افراد الوحدة، أو بينهم

- وبين اشخاص خارج هذه الوحدة، ولا تتناول عادةً 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 فروعها المختلفة أو بين العاملين بالمنظمة في جميع مستوياتها" (ابراهيم ، العجمي ، 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 المثمر 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.

□ إجراءات:

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

يرى الباحث بضرورة وأهمية تفعيل الاتصال الداخلي في المؤسسة لما يشكله هذا الاتصال من أهمية في تعزيز دور المؤسسة بشكل فعال بين قيادتها وموظفيها ولابد أن يكون هذا الاتصال منظم وليس به أي خلل.
وكذلك أقر كثيرون من الباحثين والمفكرين عبر السنين بأهمية الاتصال في الجهود التنظيمية، فالإتصال هو تلك الوسائل التي عن طريقها يرتبط الافراد ببعضهم في المنظمة لتحقيق الهدف العام للمنظمة وانجازه ، كما أن التنسيق والتغير لا يمكن أن يكون لهما تأثير دون الاتصال، وبصفة عامة فإن من الأغراض الأساسية للاتصال داخل المنظمة تحقيق التغير الفعال ، والتأثير في سلوك الافراد من أجل رفاهية المنظمة أو المؤسسة ونشرها.
وبوجهة نظر الباحث زادت أهمية الاهتمام بالاتصال في السنوات الماضية لمساهمة في رفع كفاءة المنظمة، وكذلك



يجب البحث عن السبل اللازمة لتحسين قنوات الإتصال وعملياته لذلك لا يمكن تفسير أمور المنظمات و لا يمكن أن يؤدي العاملين بها أعمالهم مالم يكن هناك أنظمة اتصالية جيدة داخل الجهة او المؤسسة.

وظائف الاتصال التنظيمي (الداخلي)

حين النظر الى الوظائف التي يقوم بها الإتصال داخل المؤسسات او المنظمات نجد أنها متعددة ومتنوعة وعادة ما تتداخل هذه الوظائف مع بعضها البعض، بحيث يعتذر الفصل الحاسم والتام بين وظيفه وأخرى ويمكن سرد أهم هذه الوظائف في النقاط التالية

أولاً: الوظيفة الإعلامية و الاعلامية:

هي ترتبط بالأهداف الخاصة بنقل المعلومات عبر الهيكل التنظيمي للمؤسسة أو المنظمة من أجل انجاز الخطط والبرامج والاهداف ، ويتم نقل هذه المعلومات بين العاملين في المنظمة على مختلف المستويات بالدقة المطلوبة وفي التوقيت المناسب لاتخاذ القرارات اللازمة لممارسة العمليات الإدارية (عبد الرحمن علي ، 2019 ، ص 51) يرى الباحث هنا بأهمية وجود متخصصين في الاتصال الداخلي في المنظمة لنقل المعلومات بشكل منظم وسلسل لتطوير الأنشطة الاتصالية الداخلية

ثانياً: الوظائف الاتصالية المتعلقة بعلاقة الاتصال بكفاءة المنظمة وفعاليتها وتتكون من مدخلين

(أ) **التناول المباشر:** وتتعلق بوظائف الاتصال المرتبطة بمستوى الإنتاج والتنظيم وهي تتعلق أساساً بأداء العمل ، ومساعدة المنظمة على أداء وظيفتها الأساسية (عبد الرحمن علي ، 2019 ، ص 52)

(ب) **التناول غير المباشر:** يرتبط بعملية تحديث أساليب الإنتاج التي تتم في المنظمة فكل منظمة وهي تحافظ على كفاءتها وفعاليتها – تقدم على إحداث تغييرات في بيئة العمل وهي تحافظ على كفاءتها وفعاليتها ، تقدم على إحداث تغييرات في بيئة العمل ويقوم الاتصال بوظائف مهمة في هذا الصدد . (عبد الرحمن علي ، 2019 ، ص 52)

ثالثاً: الوظائف الاتصالية المتعلقة بالجوانب الاجتماعية للمنظمة:

وفي السياق الديني والفكري يرى الباحث بأن المقصود هنا التأثير في الافراد وتعميق العلاقات الشخصية بين الافراد في المؤسسة والتحفيز لتكامل أهداف الافراد وانشطتهم مع غايات المنظمة وتواصل الناس عند الخطب أو (الدروس أو البرامج الدينية والفكرية)

رابعاً: الوظيفة التعليمية والتثقيفية:

يقوم الاتصال التنظيمي بتغيير ميل الفرد للاستجابة، بإكسابه خبرات جديدة، وتنمية المهارات، كما يقوم بصقل الشخصية الإنسانية وتطويرها والترويج عنها والتسليّة، حيث يتم بث العديد من المعايير والقيم عبر تقاليد التواصل الفكري والاجتماعي وتحديد أنماط السلوك.

خامساً: الوظائف الانضباطية:

أثناء العمل بالمنظمة لابد من وجود سياسات واستراتيجيات ومجموعة من التعليمات والقرارات والارشادات ولن يتم هذا كله الا بمزاولة عملية الاتصال لذلك نرى سير العمل يعتمد على الكثير من العمليات الإدارية من ضبط ورقابة وتنسيق بين الأنشطة.

سادساً: الوظائف النفسية للاتصال في المنظمات:

يقوم الاتصال بالتحكم في الافراد عن طريق التحكم في سلوكهم وفي عملية التحفيز ويقدم الفرصة للتعبير عن المشاعر.

سابعاً: الوظائف الخاصة بدفع العاملين للإداء والعمل:

وذلك من خلال اعداد وتهيئة الجو المناسب داخل المنظمة لتحقيق الرضاء عن العمل ورفع معنويات العاملين وتوجيه الافراد والتنسيق بين جهودهم وبث روح التعاون و والمشاركة والعمل كمجموعة وتحقيق التفاهم والثقة والاحترام بين العاملين ويرى الباحث بأهمية وظائف الاتصال في المنظمات لأهميتها في زيادة قدرة المنظمة على التوافق مع البيئة الخارجية وتحديد أهداف المنظمة بوضوح والتنسيق والتكامل بين أجزاء المنظمة، ونشر مواقع الرقابة الذاتية وتحقيق نوع التحفيز والتوجيه نحو زيادة أداء العمل.

أساليب شبكة الاتصال الداخلي

المطلب الأول: أساليب الاتصال الداخلي

أ. الأسلوب الكتابية:

يتم من خلال هذا الأسلوب نقل المادة الاتصالية بصورة مكتوبة ويمكن إيصالها عن طريق البريد ، وتشمل كل من المذكرات الداخلية والتقارير الرسمية.



ب. إيجابيات الأسلوب الكتابي:

- تتمثل الرسائل والذكرات الداخلية، والتقارير الرسمية وغيرها من المراسلات وثائق، ومستندات دائمة تتضمن ما تم اتخاذه من قرارات وحلول وإجراءات يمكن الرجوع إليها عند الحاجة و من ناحية أخرى يمكن توثيق ما يتم من اتفاقيات ما بين المنظمة والجماعات الأخرى.
- يحفظ حقوق المنظمة ومصالحها، ويقلل من احتمالات نشوء أي نزاعات قد تؤدي إلى اللجوء إلى الجهات الأخرى، وكذلك توثيق التعليمات والأوامر والتوجيهات فيما بين العاملين أنفسهم داخل المنظمة، ويحدد المسؤولية المسألة ويحول دون وقوع أي خلافات أو نزاعات تنظيمية.
- يعتبر الأسلوب الكتابي أكثر فعالية من الاتصال الشفهي في حال تضمنت الرسائل معلومات غزيرة ومكثفة واشتملت على بيانات إحصائية من جداول رسومات وأشكال.....
- رسائل كتابية تسمح للمستقبل قراءة الرسائل في الوقف المناسبة بسرعة مناسبة.
- تعتبر الرسالة الكتابية أكثر نجاحاً، وفعالية للمرسل لا تأخذ وقتاً أطول لتخطيط رسالة وتنظيمها وكتابتها ومراجعتها كما تتيح للمستقبل وقتاً أطول لقراءة الرسالة بتمعن، وإعادة قراءتها حتى يفهمها
- الأسلوب الشفهي: يعتبر من أقدم أساليب الاتصال المستخدمة في عملية الاتصال، وهذا النوع يحتاج إلى مقدرة عالية من المرسل في التعبير، ومن أمثلة هذا النوع اللقاءات اليومية التي يتم بين الرئيس و رؤوسيه و المناقشات التي تحدث بين الإدارة والعاملين في المؤتمرات والندوات يساعد هذا الأسلوب في سرعة الاتصال و ينمي العلاقات الطيبة بين الرؤساء والمروسين، ويدعم مفهوم العلاقات الاجتماعية بين زملاء العمل.

إيجابيات الأسلوب الشفهي:

- ذكر (حسين حريم 2010 ، ص 22) أن الأسلوب الشفهي يساهم للمرسل في التعبير عن مشاعر واحساسيه وقيمه واتجاهاته حول أمر ما يكون ذو تأثير أكبر على المستقبل من خلال استخدام أشكال الاتصال غير اللفظي مثل الصوت، وتعابير الوجه، وحركات العين يسمح للمستقبل الاستفسار عن غموض أي رسالة تتيح للمرسل فوار ردة فعل استجابة المستقبل للرسالة.
- يعد الأسلوب الشفهي أفضل من الأسلوب الكتابي في حين تطلب هدف الرسالة موضوعها التفاعل والحوار وتبادل وجهات النظر بين المستقبل والمرسل والأسلوب الشفهي هو الوسيلة الوحيدة التي يمكن استخدامها حينما يكون المستقبل أميلاً يقرأ ولا يكتب ويضيف (حسين حريم 2010 ص 22) ان الأسلوب الشفهي أفضل حينما تتضمن رسالة معلومات ذات طبيعة سرية ويصف (عبود نجم عبود ، الإدارة الالكترونية ، 2004 ، ص 35).
- الأسلوب الالكتروني:** بأنه أدت التطورات الهائلة على نظم المعلومات والتكنولوجيا المرتبطة إلى تفجير المعلومات فيها، وذلك من خلال كبر حجم المعلومات وتعدد مصادرها، ويحتاج ذلك كل من الموظف والمدير داخل المؤسسة لتبادل المعلومات والأفكار في ما بينهم.

إيجابيات الأسلوب الالكتروني:

- تسمح تبادل المعلومات بشكل فوري من قبل جميع الموظفين ومصالح المؤسسة.
- خفض تكلفه التوزيع المعلومات.
- إمكانية استخدام الشبكة الداخلية في تكوين الفرق الافتراضية من خلال عقد اجتماعات.
- تتيح للموظفين الاطلاع على القرارات، الاستفسارات، وطلب المعلومات الخاصة بمهامهم.

: وسائل ومعوقات الاتصال الداخلي

المطلب الأول: وسائل الاتصال الداخلي

- أ. الشبكة الهاتفية:** تصبح هذه الشبكة بإجراء الاتصالات المباشرة والسريعة دون الحاجة إلى الانتقال وغالباً ما تتم عن طريق الدليل الهاتفي الداخلي، الذي يساعد على تنمية الاتصالات الداخلية السريعة.
- ب. الرسائل الالكترونية:** تصبح هذه التقنية لمستخدميها بارسال واستقبال البريد في أي لحظة.
- ج. اجتماعات العمل:** هذه الاجتماعات تجمع عدة أشخاص للتداول في موضوع محدد أو اتخاذ قرارات لتصبح هذه الاجتماعات الفعالة يجب أن لا تتم بشكل ارتجالي، إنما يجب التحضير لها حتى تتم بشكل منظم وتثمر أفضل النتائج.
- د. اللوحات الاعلانية الداخلية:** يتم استخدامها لتداول التعليمات الصادرة من الإدارات الحكومية أو الإدارة التي لها صفة قانونية مثل العام للمؤسسة، النقابات،.....



ه. اللوحات الإجرائية: هناك بعض المؤسسات يستخدم نوعا خاصا من المذكرات، تسمى لوائح الإجراءات ، وهي عبارة عن مستندات تتضمن جميع المهام التي يجب القيام بها، لتحقيق وظيفة معينة فمثلا وضع لائحة إجرائية بجانب جهاز الفاكس لكل من يريد استخدامه، وتتضمن مبادئ استخدام الجهاز فيتم أو لا إعداد لائحة أو قائمة أو كشف بأعمال وترقيمها منطقياً.

المطلب الثاني: معوقات الاتصال الداخلي

أ. معوقات شخصية: تتعلق هذه المعوقات بالعناصر الإنسانية في عملية الاتصال المتمثلة بالمرسل والمستقبل، وذلك نتيجة تباين المدركات المتعلقة بالأفراد نتيجة، اختلافات الفردية والبيئية والتي تجعل إمكانية إدراك المفاهيم والمعاني ومن أهمها ما يلي:

- تباين الإدراك: وهي تباين في إدراكهم للمواقف المختلفة.
- الإدراك الانتقالي: وهي عادة ما يميل الفرد إلى استماع بما يتناسب مع قيمه واتجاهاته، وآرائه فيعمل على انتقائها ، بينما يعمل على إعاقة المعلومات التي تتعارض مع ما يؤمن به من قيم اتجاهات وأفكار.
- الانطواء: تتمثل بعدم الاحتكاك بالآخرين، وتبادل المعلومات بينهم.
- حبس المعلومات: إخفاء المعلومات وعدم الإدلاء بها.
- المبالغة في الاتصال: عكس حبس المعلومات حيث يتم في ذلك الإفراط في الاتصال من خلال كتابه التقارير والإدلاء بالمعلومات.
- الاختلاف في المركز بين المرسل والمستقبل: ويكون ذلك من حيث المركز والوظيفة والراتب والمزايا مما يعيق عملية الاتصال فقد يميل إلى تشويه الحقائق وعدم الصراحة مع رئيسه.
- مصادقية المرسل:** تعكس مدى ثقة المستقبل بالمرسل و أعماله وأقواله يؤثر ذلك على نظرة المستقبل و رده فعله لأقوال المرسل وأفكاره.

ب. معوقات نفسية:

- من أشكالها الخوف عند أحد الأطراف من الطرف الآخر.
- عدم الرغبة في الاتصال وغياب الدافعية عند أحد الأطراف
- التعصب والأنانية والرغبة في الاحتفاظ بالمعلومات
- مشكلة الشك عند أحد الأطراف في ما يقوله الطرف الآخر.

ج. معوقات بينية:

- الموقع الجغرافي من حيث القرب والبعد عند مركز اتخاذ القرار.
- القصور التكنولوجي وعدم توافر أدوات الاتصال المتطورة.
- العوائق السياسية والاقتصادية.
- العوائق الثقافية وتتمثل في اختلاف الثقافة بين تجمعات.
- مدى تقبل الآخرين وتفشي روح العنصرية.

د. معوقات تنظيمية:

- عدم وجود هيكل تنظيمي يحدد بوضوح الاختصاصات ومراكز الاتصال.
- قد يكون التخصص من معوقات الاتصال الداخلي وذلك في الحالات التي يشكل فيها الفنيون والاختصاصيون جماعات متباينة لكل منها لغتها الخاصة وأهدافها الخاصة فيصعب عليها الاتصال بغير الاختصاصيين.
- عدم وجود السياسة لدى العاملين بنظام الاتصال التي تساعد على تحديد السلطة و الصلاحيات و المسؤوليات ، وتمنع التدخل بين الوحدات التنظيمية وتعبر عن نوايا الإدارة العليا لاتجاه الاتصال.

دور الاتصال الداخلي في تحسين أداء العاملين

مفهوم تحفيز أداء العاملين

يعد رفع مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين من خلال التحقيقات العملية التي يحققها الموظف في الجهة أو المنظمة من أجل خلق بيئة عمل مناسبة وما يجعل العاملين متحفزين لإداء أفضل ما عندهم ويجعل نفس العاملين في ظروف أخرى متحمسين حيث يساهم الاتصال في التأثير على سلوك الأفراد وأدائهم وفعاليتهم وكذلك تحقيق الرضاء الوظيفي لدى العاملين حيث تسعى المؤسسة الى الالمام بكل ما يخص العاملين والذي يساهم في تحفيز الموظفين وزيادة



الرغبة في أداء العمل لذلك توجد عوامل عديدة لتحفيز أداء العاملين بالمؤسسة نذكر منها.

- 1- خلق الحوافز لدى العاملين
- 2- المشاركة في العمل الجماعي
- 3- إزالة العناصر الغير محفزة ومشجعة في العمل

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>) وأنواعها)

ويرى الباحث ان بيئة العمل هي عبارة اطار معنوى تمثل الانطباع العام المتكون لدى أعضاء المنظمة والمتضمن لمتغيرات عديدة.
بيئة العمل:

: أنواع بيئة العمل

تقسم بيئات العمل الى 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 ان 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 نفسيه ومعنوية تساهم في تدمير شخصيه 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 (الطبيب) بين بيئة العمل العامة والخاصة بأن الأولى تعنى الاطار الذي تعمل فيه جميع المنظمات ، حيث تأثيرها على كل المنظمات اما البيئة الخاصة فهي البيئة التي تعيش بها المنظمة بمفردها ، ولا يشاركها احد في التأثير بها .وهنا تصبح الحدود بين هذين النوعين غير واضح المعالم (الحريري ، 2016 ، ص67)

: نظرية البنائية الوظيفية:

البنائية 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 عماد مكاري: 2006 ،ص: 124)

إن فكرة البناء لمجتمع كمصدر لاستقرار ، لاتعد جديدة كفلسفة اجتماعية فأفلاطون في جمهوريته يطرح القياس بين المجتمع والكاثن العضوي فكلاهما يعني نظاما من أجزاء مرتبطة في توازن ديناميكي ، وفي المجتمع المثالي الذي وصفه أفلاطون ، تقوم كل فئة من المشاركين في هيكل اجتماعي بإنجاز الأنشطة التي تساهم في تحقيق التناسق 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 المعاصرين مثل : إميل دور كايم هذا التوجه في نهاية القرن التاسع عشر وأصبحت فكرة ان المجتمع نظام ديناميكي من الأنشطة المتكررة فكرة هامة أيضا في تحليل المجتمعات البدائية من جانب علماء أصل الانسان الانثروبولوجي أمثال : برونسلاف مالبينوفسكي وبعده راد كليف بروان ، وفي العصور الاحداث استمرت مجموعة الافتراضات الخاصة بالمذهب البنائي تلعب دورا مهما في تطور مناقشات علم الاجتماع الحديث من خلال كتابات روبرت ميرتون كمصدر لاستقراره لا تعد جديدة كفلسفة اجتماعية، فأفلاطون في جمهوريته يطرح و أن البنائية الوظيفية تطورت بفضل إسهامات العديد من الرواد ،الذين حاولوا إعطاء مفهوما واضحا، و حاولوا تحديد عناصرها ،ليخلصوا في النهاية



إلى أن تنظيم المجتمع و بناءه هو ضمان استقرار، و ذلك نظرا لتوزيع الوظائف بين عناصر هذا التنظيم بشكل متوازن، يحقق الاعتماد المتبادل بين هذه الوظائف (الطرابيشي ، السيد ، 2006 ، ص 99)

مفهوم البنائية الوظيفية وفروضها:

عرفت النظرية الوظيفية تسميات عدة مثل النظريات البنائية الوظيفية نظريات التحليل الوظيفي النظريات المحافظة وغيرها من التسميات الأخرى.

وتستمد هذه النظرية أصولها الفكرية العامة من آراء مجموعة من علماء الاجتماع التقليديين و المعاصرين الذين ظهروا على وجه الخصوص في المجتمعات الغربية الرأسمالية حيث اهتمت بدراسة كيفية حفاظ المجتمعات على الاستقرار الداخلي و البقاء عبر الزمن، و تفسير التماسك الاجتماعي و الاستقرار، و هذا ما تمثل في أفكار و نظم رواد علم الاجتماع الغربيين من أمثال : "أوجست كونت " ، "أيميل دوركايم" ، "هربرت سبنسر " ، وأيضا آراء العديد من علماء الاجتماع الأمريكيين المعاصرين مثل : "تالبوت بارسونز " و "روبرت ميرتون " و غيرهم من رواد الجيل الثاني من علماء الاجتماع الرأسماليين، الذين امتدت آرائهم حتى غاية السبعينات من القرن العشرين. (السيد، حسن عماد مكارى: 2006 ، ص: 124 125)

وأما عن مفهوم البنائية الوظيفية فهي مركبة من جزأين:

البناء - structure - و هو مصطلح يشير إلى الطريقة التي تنظم الأنشطة المتكررة في المجتمع.
الوظيفية - function - و يشير هذا المصطلح إلى مساهمة شكل معين من الأنشطة المتكررة في الحفاظ على استقرار و توازن المجتمع. (محمد عبد الحميد ، 2004 ، ص 31)

النظرية الوظيفية وعلاقتها بدراسات الاتصال:

يركز التحليل الوظيفي على ظواهر خاصة داخل النظام الاجتماعي الكلي، و يحاول تبين كيف أن لظواهر يمكن أن تؤدي إلى المحافظة على استقرار النظام بأكليته، وأن تؤدي العكس ذلك، و عندئذ تصبح الوظيفة خلال وظيفيا. ولأن الاتصال الجماهيري بطبيعة الحال نظام اجتماعي جزئي تكراري الطابع، يعمل داخل النظام الاجتماعي الكلي، و يتفاعل مع مختلف الأنظمة الاجتماعية الجزئية الأخرى (محمد عبد الحميد ، 2004 ، ص 31)

وقد طرحت البنائية الوظيفية مجموعة من النماذج التي تعرف في دراسات الاتصال و العالم بالنماذج الوظيفية أو نماذج التحليل الوظيفي، التي تركز على تحليل عدد من الوظائف و الأهداف العامة التي تقوم وسائل الاتصال الجماهيري ، كما تركز هذه النماذج على التعرف بوضوح عن مدى تحقيق الأهداف أو الوظائف بصورة إيجابية أو سلبية.

وفي نفس السياق يرى أصحاب النظرية الوظيفية أن لوسائل الاتصال أهدافا وظيفية محددة تقوم عليها المؤسسات و التنظيمات و الوسائل المختلفة ، التي تحمل أيضا وسائل اتصالية تنقل إلى جمهور أو مستقبلين معينين ، لديهم أيضا تطلعات كبيرة للدور الوظيفي الذي يجب أن تقوم به مؤسسات الاتصال و العالم من أجل إشباع و تحقيق أهدافهم ، أو فئة المستفيدين

من المادة العالمية التي تحقق لهم مجموعة من الوظائف مثل التعليم، الترفيه، النقل.

الجزء الثالث جامعة أم القرى

: جامعة أم القرى

أدى قيام الجامعة في عام 1401هـ، بأمر من الملك خالد بن عبد العزيز، برحمه الله، إلى انبثاق عدد من الكليات، كامتداد لأقسام الكليتين العتيقتين بها كلية الشريعة و الدراسات الإسلامية و كلية التربية مع معهد اللغة العربية، حيث تم خلال العقد الأول من القرن الخامس عشر إنشاء خمس كليات، هي كلية الدعوة و أصول الدين، كلية اللغة العربية، كلية العلوم التطبيقية، كلية العلوم الاجتماعية، و كلية الهندسة و العمارة الإسلامية، بالإضافة إلى كلية التربية بالطائف التي افتتحت في عام 1400هـ، و بإنشاء كلية الطب و العلوم الطبية في عام 1416هـ بمكة، و تحويل عمادة خدمة المجتمع إلى كلية، أصبح عدد كليات هذه الجامعة اثنتي عشرة كلية، بالإضافة إلى معهد خاص بتعليم اللغة العربية للناطقين بغيرها، و معهد لأبحاث الحج، و تم افتتاح كلية للمجتمع بالباحة.

و أصبحت الجامعة تقدم مختلف أنواع التخصصات، و تمنح درجات البكالوريوس و الدبلوم العالي و الماجستير و الدكتوراه في علوم الشريعة و اللغة العربية و التربية، و العلوم الاجتماعية و التطبيقية و الطب و الهندسة. و تضم الجامعة من الطلاب نحو أكثر من 100 ألف طالب و طالبة في مقر الجامعة بمكة، و تخصصات الكليات في



هذه الجامعة في ازدياد، وهي بذلك تساهم في سد احتياجات المجتمع، ومتطلبات خطط التنمية من الدارسين والمؤهلين للخدمة في مختلف المجالات.

وقد اكتمل قيام هذه الجامعة إقامة مباني المدينة الجامعية الجديدة، حيث اختيرت منطقة العابدية، جنوب شرقي مكة المكرمة المطلة على صعيد عرفات، موقعاً جديداً للجامعة، ووضع حجر الأساس لهذا المشروع العملاق خادم الحرمين الشريفين الملك فهد بن عبدالعزيز، يرحمه الله، عام 1406 هـ، ويتوقع أن يتم إنجاز المرحلة الثانية قريباً. وفي عام 1414 هـ، انتقلت إلى المباني الجديدة في العابدية كلية الشريعة والدراسات الإسلامية، وهي الكلية الرائدة في العلوم الشرعية، الحاصلة على الاعتماد الأكاديمي من رابطة العالم الإسلامي، وكلية الهندسة والعمارة الإسلامية، واحتلت كلية اللغة العربية مبنى ملحفاً، ثم انتقلت إلى مبنى آخر في نهاية 1420 هـ. وعند إنشاء كلية الطب والعلوم الطبية في عام 1417 هـ، ألحقت بمبنى كلية الهندسة والعمارة الإسلامية بصفة مؤقتة، ثم استقلت بمبناها الجديد الذي أنجزت المرحلة الأولى منه في وقت قياسي. وتتوزع مقرات الجامعة حالياً وكلياتها على ثلاثة مواقع في مكة المكرمة هي العزيزية، وبها مباني الإدارة العامة والعمادات المساندة، وبعض الكليات، ومعهد خادم الحرمين الشريفين لأبحاث الحج والعمرة، وكلية خدمة المجتمع، ومعهد البحوث العلمية.

والمقر الثاني بالزاهر يضم عمادة الدراسات الجامعية للطلّابات ومباني كلياتها ومرافقها، بالإضافة إلى المدينة الجديدة في العابدية وكذلك يتبع للجامعة ثلاث فروع خارجية وهي فرع الكلية الجامعية بالجموم وفرع الكلية الجامعية بالليث وفرع الكلية الجامعية بالقنفذة وأضّم.

: عمادة شؤون أعضاء هيئة التدريس والموظفين **نبذة تاريخية:**

تأسست شؤون أعضاء هيئة التدريس والموظفين في جامعة أم القرى، منذ أن انفصلت عن جامعة الملك عبدالعزيز، ومررت بعدة مسميات خلال الفترة الماضية، فكان لها أسماء في مسيرة شؤون أعضاء هيئة التدريس والموظفين عبر التاريخ لتطوّرهما، ولكن جميعها تؤدي إلى معنى واحد وهو آلية خدمة عضو هيئة التدريس والموظف بالجامعة، وبكل الكوادر من معارفين ومنتمدين داخل الجامعة وخارجها.

الرسالة:

إدراكاً من شؤون أعضاء هيئة التدريس والموظفين لحاجات الجامعة بأقسامها وإداراتها المختلفة، تبادر لتقديم الدعم من:

- إعداد قادة مزودين بالمعرفة والمهارات ليكونوا منتجين في مجتمعاتهم.
- إنتاج معارف جديدة تُحدث أثراً علمياً، وتوفر حلولاً إبداعية، وتسهم في خدمة الأساتذة والموظفين.
- التواصل مع مجتمعنا وخريجينا بالجامعة وشركائنا لتحقيق الرؤية 2030م.

الأهداف:

- أن تكون جميع أنظمة العمل بالعمادة على درجة عالية من الإتقان والتميز، بما يليق بشرف المكانة وقُدسية المكان لجامعة أم القرى.
- تحقيق التكامل والتوازن العلمي والعملية بين أقسام الإدارة والوحدات، لتقديم أسرع وأيسر الخدمات لمنسوبي الجامعة.
- التواصل مع الجهات ذات العلاقة كوزارة التعليم، ووزارة الخدمة المدنية، ووزارة العمل، ووزارة الخارجية، وغيرها للاستفادة من خدماتها.
- الاهتمام والعناية بالشؤون المالية والإدارية لكافة منسوبي الجامعة.
- إيجاد نموذج فريد للأداء المتميز لأهم الإدارات الحيوية بالجامعة للاقتداء بها.
- توثيق أوامر العلاقة بين أعضاء هيئة التدريس والموظفين مع بعضهم البعض ومع إدارة الجامعة.
- توفير قاعدة بيانات لتوثيق المعلومات الشاملة عن أعضاء هيئة التدريس والموظفين.
- إيجاد بيئة عمل صحية وعادلة؛ بتطبيق اللوائح التنظيمية بحذافيرها، وتوعية كافة منسوبي الجامعة بها لتعزيز الموضوعية والشفافية.

قسم سعادة الموظفين

الرسالة:

تقديم خدمات مميزة لمنسوبي الجامعة، وفتح قناة فعالة للتواصل الدائم.



الأهداف:

تقديم جميع الخدمات لمنسوبي الجامعة إلكترونياً.
فتح قناة للتواصل الدائم والفعال مع منسوبي الجامعة.
إقامة لقاءات دورية اجتماعية بين منسوبي الجامعة.

المهام:

طباعة شهادات التعريف لمنسوبي الجامعة حسب طلب المستفيد من منسوبي الجامعة.
إصدار بطاقة الموظف.
عمل العروض والتخفيضات للجهات المشتركة.
تعقيب المعاملات للجهات الحكومية.
إعداد خطابات التبليغ الواردة للجامعة الخاصة (للمحاكم – الأقسام – الجهات الحكومية المختلفة).

المبحث الرابع: استقبال المراجعين والمراجعات

الاتصال المؤسسي بجامعة أم القرى:

أنشئت الإدارة العامة للاتصال المؤسسي في تاريخ 14-3-1441هـ، بقرار من معالي مدير الجامعة، وترتيباً بمعاليه مباشرة، وذلك لتطوير التواصل الداخلي والخارجي، وإدارة السمعة المؤسسية بكفاءة عالية، مما يساعد على رفع الإنتاجية الداخلية والخارجية، (المباشرة وغير المباشرة)، لتعزيز دور الجامعة في خدمة المجتمع، ومنظومة الحج والعمرة، وتحسين تجربة ضيوف الرحمن، وبناء الصورة الذهنية للمؤسسة، وتحسين نسبة الرضا لدى المستفيدين داخلياً وخارجياً.

وتتولى هذه الإدارة نمذجة وحوكمة العمليات الاتصالية وتطويرها، ضمن منظومة موحدة التوجه ومتكاملة الأدوار، لتساهم الجامعة في تحقيق مستهدفات الرؤية الوطنية، والتحول المؤسسي المتسق مع نظام الجامعات الجديد، من خلال استراتيجيات اتصالية تراعي أفضل الممارسات العالمية، لبناء نموذج اتصالي فريد، قادر على التسويق لمنجزات الجامعة وإمكاناتها وكوادرها، وبناء الشراكات ذات المردود العالي، والمساهمة في تحقيق الاستدامة المالية وتضمن الإدارة العامة للاتصال المؤسسي بجامعة عدد من الإدارات وهي:

- 1- إدارة العلاقات العامة.
 - 2- المركز الإعلامي.
 - 3- مركز رعاية المستفيدين.
- أبرز الأنشطة الاتصالية التي تقوم بها الإدارة العامة للاتصال المؤسسي**
- 1- تنظيم المناسبات والفعاليات الكبرى بالجامعة
 - 2- نشر الاخبار الرسمية عن الجامعة ومناسباتها عبر منصاتنا المختلفة
 - 3- إقامة الأنشطة التدريبية والفعاليات
 - 4- تعزيز التواصل مع الجمهور الخارجي عبر مركز رعاية المستفيدين

الفصل الثاني

الإجراءات المنهجية للبحث

تمهيد:

يتناول هذا الفصل وصفا مفصلاً لمنهج الدراسة، حدود الدراسة مصادر جمع البيانات، مجتمع الدراسة، عينة الدراسة، أداة الدراسة.

الإجراءات المنهجية للدراسة:

نوع البحث:

يتم تحديد نوع الدراسة في ضوء شكل الموضوع المراد دراسته والهدف المراد تحقيقه، حيث أن هذه الدراسة تهدف إلى وصف وتحليل التحديات الجيدة التي تواجه دور الاتصال الداخلي في تحسين بيئة العمل لمنسوبي جامعة أم القرى دراسة ميدانية على عينية من موظفي الجامعة، فهي تعتبر دراسة وصفية وتحليلية. الهدف من الدراسة الوصفية هو إعطاء صورة واضحة عن الأفراد والظواهر من خلال الوصف بالإضافة إلى الكشف عن الحقائق



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

منهج البحث

تتبنى هذه الدراسة منهج البحث الوصفي التحليلي أسلوباً لها من أجل تحقيق أهدافها، والمنهج الوصفي هو المنهج الذي يعتمد على وصف الواقع وتفسيره، وتوضيح العلاقة ومقارنها، بغرض الوصول إلى هدف منظم (العساف، 2012) حيث تم استخدام المنهج الوصفي لدراسة دور الاتصال الداخلي في تحسين بيئة العمل لمنسوبي جامعة أم القرى دراسة ميدانية على عينة من موظفي الجامعة، وذلك من أجل وصف الواقع وتوضيح العلاقة بين دور الاتصال الداخلي كمتغير مستقل و تحسين بيئة العمل كمتغير 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 تجرى 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 الاطلاع على العديد من الاستبيانات 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 ونتائج ذات صلة وثيقة بالأداة التي يستخدمها الباحث حتى يتمكن من تحقيق أهداف بحثه وبعد الاطلاع على بعض النماذج المختلفة في ميدان طرق جمع البيانات اعتمدنا في دراستنا على استبيان باعتباره " وسيلة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق إعداد استمارة يتم تعبئتها من قبل عينة ممثلة من أفراد يسمى الشخص الذي يقوم بإملأ الاستمارة 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 الي 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

احتوى على خمسة أسئلة

- المحور الثاني: وسائل الاتصال الداخلي

احتوى على خمسة أسئلة

- المحور الثالث : علاقة الاتصال الداخلي بتحفيز الأداء الوظيفي

احتوى على سبعة أسئلة

تكونت أداة الدراسة في صورتها النهائية من قسمين رئيسيين:

القسم الأول: ويضم البيانات الأولية ومحاور الدراسة

الصدق:- صدق الاتساق الداخلي (الارتباط بين كل عبارة وإجمالي بعدها).



اختبار الثبات الفا كرونباخ

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 للقنوات الاتصالية
0.739	0.811	درجة مساهمة أنشطة الاتصال في تحسين بيئة العمل

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

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

العبارات	طبيعة الاتصال	درجة التعرض للقنوات الاتصالية	درجة مساهمة أنشطة الاتصال في تحسين بيئة العمل
1	0.829	0.785	0.918
2	0.911	0.947	0.778
3	0.872	0.929	0.707
4	0.889	0.89	0.855
5	0.921	0.907	0.936
6	0.881	0.939	
7	0.837	0.899	



يتضح من الجدول السابق ان جميع معاملات الارتباط قوية وطردية وكذلك ذات دلالة احصائية مما يحقق صدق الاستبانة وكذلك يؤكد مدي صلاحية الاستبانة في التطبيق اي ان الاستبانة تصلح للدراسة

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 والاناث في جامعة أم القرى في منطقة مكة المكرمة.

الحدود الزمنية:

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

الاحصاءات المستخدمة

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

الفصل الثالث

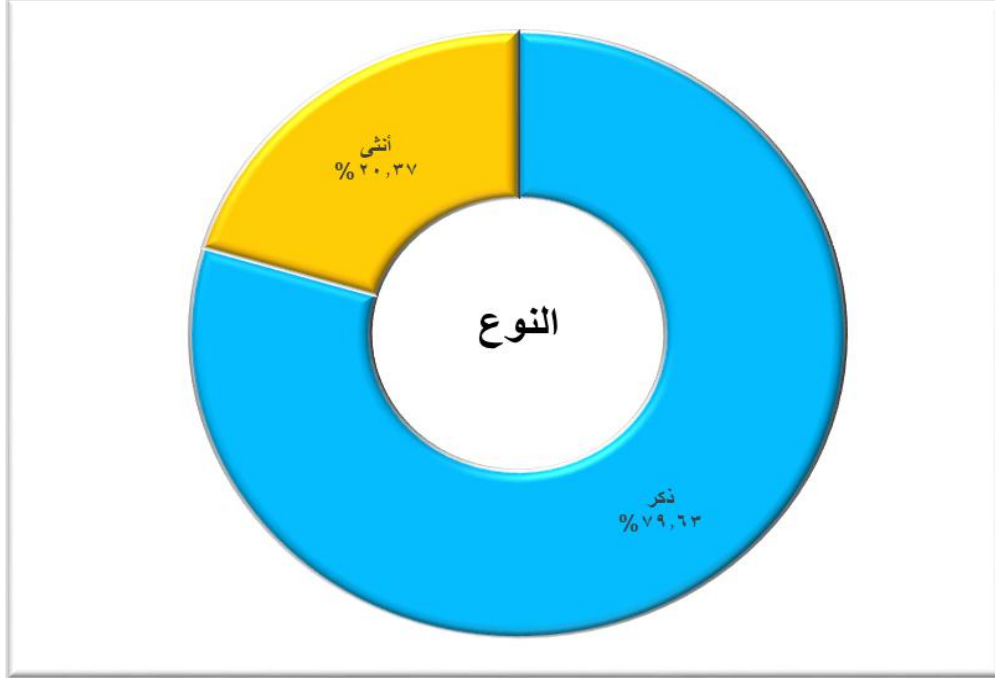
عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها

جدول (3)

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

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

يتضح من الجدول (3) والرسم التوضيحي (1) انه يوجد 86 بنسبة 79.6% من الإناث و 22 بنسبة 20.4% من الذكور



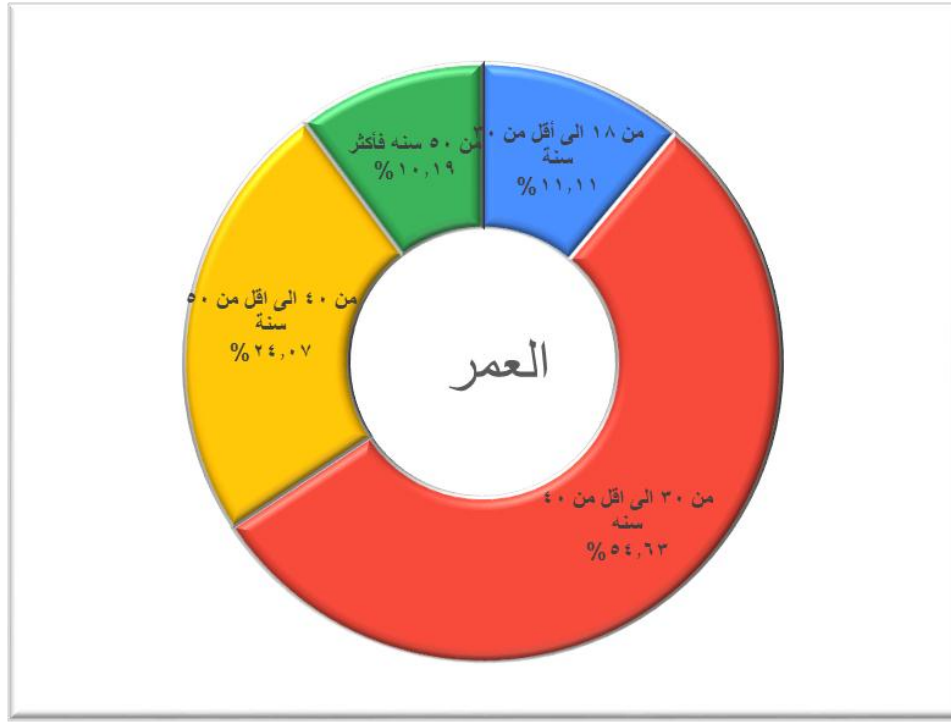
الشكل رقم (1) يوضح متغير النوع في عينة الدراسة

جدول (4)

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

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

يتضح من الجدول (4) والرسم التوضيحي (2) انه يوجد 12 بنسبة 11.1% أعمارهم تتراوح ما بين 18 الى 30 سنة و 59 بنسبة 54.6% أعمارهم تتراوح ما بين 30 الى 40 سنة و 26 بنسبة 24.1% أعمارهم تتراوح ما بين 40 الى 50 سنة و 11 بنسبة 10.2% أعمارهم 50 سنة فأكثر .



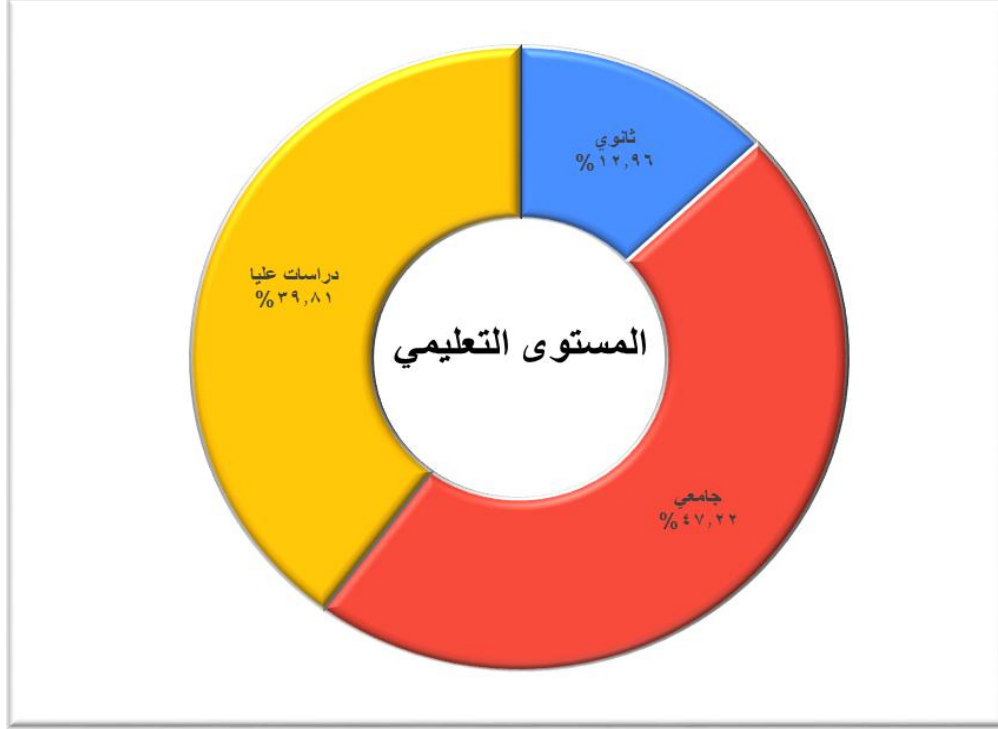
الشكل رقم (2) يوضح متغير العمر في عينة الدراسة

جدول (5)

توزيع العينة وفقا لمتغير المستوى التعليمي في عينة الدراسة (ن=108)

المستوى التعليمي		
%	ك	
13.0	14	ثانوي
47.2	51	جامعي
39.8	43	دراسات عليا
100.0	108	المجموع

يتضح من الجدول (5) والرسم التوضيحي (3) انه يوجد 14 بنسبة 13% لديهم مؤهل ثانوي و 51 بنسبة 47.2% لديهم مؤهل جامعي بينما 43 بنسبة 39.8% لديهم مؤهل دراسات عليا



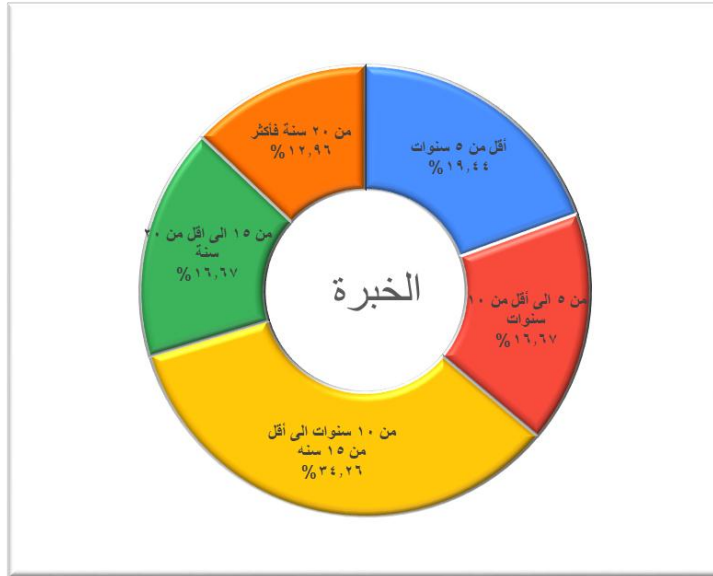
الشكل رقم (3) يوضح متغير المستوى التعليمي في عينة الدراسة

جدول (6)

توزيع العينة وفقا لمتغير الخبرة في عينة الدراسة (ن=108)

أقدمية العمل في الجامعة		
%	ك	
19.4	21	أقل من 5 سنوات
16.7	18	من 5 الى أقل من 10 سنوات
34.3	37	من 10 سنوات الى أقل من 15 سنة
16.7	18	من 15 الى أقل من 20 سنة
13.0	14	من 20 سنة فأكثر
100.0	108	المجموع

يتضح من الجدول (6) والرسم التوضيحي (4) انه يوجد 21 بنسبة 19.4% لديهم خبرة أقل من 5 سنوات و 18 بنسبة 16.7% لديهم خبرة من 5 الى 10 سنوات و 37 بنسبة 34.3% لديهم خبرة من 10 الى 15 سنة و 18 بنسبة 16.7% لديهم خبرة من 15 الى 20 سنة بينما يوجد 14 بنسبة 13% لديهم خبرة 20 سنة فأكثر

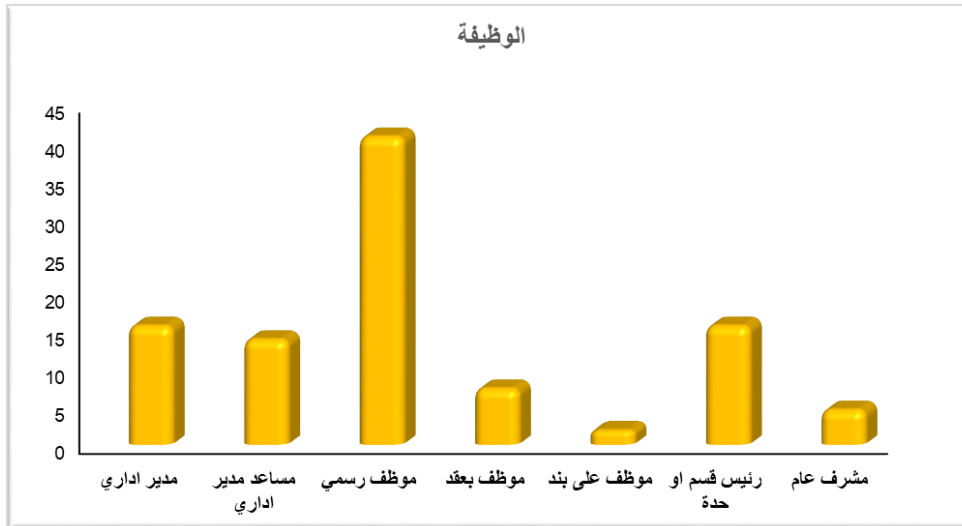


الشكل رقم (4) يوضح متغير الخبرة في عينة الدراسة

جدول (7)
توزيع العينة وفقا لمتغير الوظيفة في عينة الدراسة (ن=108)

الوظيفة		
ك	ل	%
مدير اداري	17	15.7
مساعد مدير اداري	15	13.9
موظف رسمي	44	40.7
موظف بعقد	8	7.4
موظف على بعد	2	1.9
رئيس قسم او حدة	17	15.7
مشرف عام	5	4.6
المجموع	108	100.0

يتضح من الجدول (7) والرسم التوضيحي (5) انه يوجد 17 بنسبة 15.7% علي وظيفة مدير اداري و 15 بنسبة 13.9% علي وظيفة مساعد مدير اداري و 44 بنسبة 40.7% علي وظيفة موظف رسمي و 8 بنسبة 7.4% علي وظيفة موظف بعقد و 2 بنسبة 1.9% علي وظيفة موظف على بعد و 17 بنسبة 15.7% علي وظيفة رئيس قسم او وحدة بينما 5 بنسبة 4.6% علي وظيفة مشرف عام



الشكل رقم (5) يوضح متغير الوظيفة في عينة الدراسة

جدول (8)

التكرارات والنسب المئوية والأهمية النسبية لعبارات المحور الأول (طبيعة الاتصال الداخلي في جامعة أم القرى) في عينة الدراسة (ن=108)

اختبار كا ²	الدالة	الترتيب	الأهمية النسبية	المحور الأول: طبيعة الاتصال الداخلي في جامعة أم القرى			العبارات	
				موافق	محايد	غير موافق	ك	%
0.000	25.722	6	79.94	58	35	15	ك	1
				53.7%	32.4%	13.9%	%	
0.000	68.667	1	87.04	76	22	10	ك	2
				70.4%	20.4%	9.3%	%	
0.001	15.056	7	75.62	55	27	26	ك	3
				50.9%	25.0%	24.1%	%	
0.000	34.056	5	81.17	64	27	17	ك	4
				59.3%	25.0%	15.7%	%	
0.000	43.556	4	82.72	68	24	16	ك	5
				63.0%	22.2%	14.8%	%	
0.000	61.056	3	85.49	74	21	13	ك	6
				68.5%	19.4%	12.0%	%	
0.000	62.889	2	86.42	74	24	10	ك	7
				68.5%	22.2%	9.3%	%	

يتضح من الجدول (8) ان جميع عبارات المحور الأول (طبيعة الاتصال الداخلي في جامعة أم القرى) ذات دلالة إحصائية حيث جميع قيم الدلالة اقل من مستوي معنوية 0.001 ونجد أيضا ان الأهمية النسبية للعبارات محصورة ما بين 79.94% الي 87.04% وتأتي العبارة رقم (2) وهي (نشر المعلومات والمستجدات المتعلقة بالعمل من خلال تعاميم الجامعة) في المرتبة الأولى بأهمية نسبية 87.04% ويليهما العبارة رقم (7) وهي (تستخدم وسائل الاتصال الحديثة الالكترونية والتفاعلية للمشاركة في أعمال الجامعة) في المرتبة الثانية بأهمية نسبية 86.42% وتأتي العبارة رقم (6) وهي (تضمن طبيعة الاتصال الداخلي زيادة مستوى الرضاء وتعزيز ولاء الموظفين) في المرتبة الثالثة بأهمية نسبية 85.49% وتأتي العبارة رقم (1) وهي (كافة الأنشطة التي تنبئ خلق قنوات تواصل مشتركة بين الموظفين في الجامعة) في المرتبة قبل الأخيرة بأهمية نسبية 79.94% وأخيرا تأتي العبارة رقم (3)



وهي (التأكد من المام الموظفين بالأخبار والتحديثات المهمة في الجامعة) في المرتبة الأخيرة بأهمية نسبية 75.62%. ويتضح من ذلك اتفاق تلك النتيجة مع دراسة آمال 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 الرضاء وتعزيز ولاء الموظفين. وتتفق نتائج هذه الفرضية مع دراسة خنوف عيسي ، مهدي رانية ، موزي فريدة جغاطي زيارة (2018-2019) التي توصلت في نتائجها الى نمط الاتصال الساري بالمؤسسة الإدارية هو الاتصال النازل الذي يأتي من تعليمات وأوامر وقرارات المدير إلى الموظفين ويتفق ذلك مع عبارة (نشر المعلومات والمستجدات المتعلقة بالعمل من خلال تعاميم الجامعة) وهذا يتوافق ان الاتصال يحدث من خلال أوامر من خلال الإدارة الموجودة بالمؤسسة سواء كانت أكاديمية او الشركة.

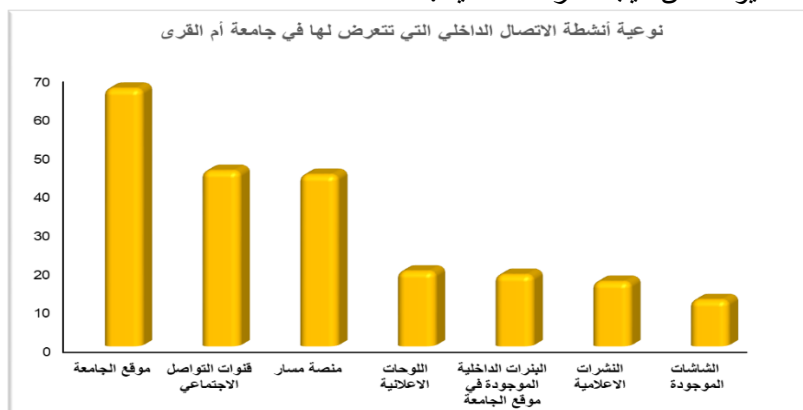
جدول (9)

توزيع العينة وفقا 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	
66.7	72	موقع الجامعة
45.4	49	قنوات التواصل الاجتماعي
44.4	48	منصة مسار
19.4	21	اللوحات الاعلانية
18.5	20	البنرات الداخلية الموجودة في موقع الجامعة
16.7	18	النشرات الاعلامية
12.0	13	الشاشات الموجودة

يتضح من الجدول (9) والرسم التوضيحي (6) انه يوجد 72 بنسبة 66.7% يتعرضون لموقع الجامعة و 49 بنسبة 45.45% قنوات التواصل الاجتماعي و 48 بنسبة 44.4% يتعرضون لمنصة مسار و 21 بنسبة 19.4% يتعرضون للوحات الاعلانية و 20 بنسبة 18.5% يتعرضون للبنرات الداخلية الموجودة في موقع الجامعة و 18 بنسبة 16.7% للنشرات الإعلامية و 13 بنسبة 12% للشاشات الموجودة. تتفق نتائج الدراسة الحالية مع دراسة بدر علي محمد العجيل، (2018) حيث استنتجت هذه الدراسة ان لابد من تنوع أشكال ومجالات وسائل 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



جدول (10)

التكرارات والنسب المئوية والأهمية النسبية لعبارات المحور الثاني (درجة تعرض موظفي جامعة أم القرى للقرى للاتصالات التي تمثل أنشطة الاتصال الداخلي) في عينة الدراسة (ن=108)

اختبار كا ²	الدلالة	الترتيب	الأهمية النسبية	المحور الثاني: درجة تعرض موظفي جامعة أم القرى للقرى للاتصالات التي تمثل أنشطة الاتصال الداخلي				العبارات	
				دائما	أحيانا	نادرا	لا أتعرض		
0.000	36.963	4	78.24	46	39	14	9	ك	الرسائل الاتصالية من البريد الإلكتروني لتلقي مهام العمل
				42.6%	36.1%	13.0%	8.3%	%	
0.000	19.630	7	71.06	30	44	21	13	ك	الرسائل الاتصالية من النشرات الدورية للاطلاع على أبرز الأخبار
				27.8%	40.7%	19.4%	12.0%	%	
0.000	28.222	6	71.30	28	49	18	13	ك	الرسائل الاتصالية من خلال اللوحات الاعلانية في ممرات الجامعة
				25.9%	45.4%	16.7%	12.0%	%	
0.000	40.963	3	79.40	47	39	16	6	ك	الرسائل الاتصالية من خلال قنوات التواصل الاجتماعي لاطلاع على قرارات الجامعة
				43.5%	36.1%	14.8%	5.6%	%	
0.000	72.519	1	84.72	59	36	9	4	ك	الرسائل الاتصالية من منصة مسار لمعرفة تعاميم الجامعة
				54.6%	33.3%	8.3%	3.7%	%	
0.000	76.074	2	84.49	60	36	5	7	ك	الرسائل الاتصالية الموجودة في موقع الجامعة لمعرفة اخر الاخبار
				55.6%	33.3%	4.6%	6.5%	%	
0.000	28.370	5	75.23	38	43	17	10	ك	الرسائل الاتصالية الاعلانية لفعاليات ومناسبات الجامعة لتكريم الموظفين
				35.2%	39.8%	15.7%	9.3%	%	

يتضح من الجدول (10) ان جميع عبارات المحور الثاني (درجة تعرض موظفي جامعة أم القرى للقرى للاتصالات التي تمثل أنشطة الاتصال الداخلي) ذات دلالة إحصائية حيث جميع قيم الدلالة أقل من مستوي معنوية 0.001 ونجد أيضا ان الأهمية النسبية للعبارات محصورة ما بين 71.06% الي 84.72% وتأتي العبارة رقم (5) وهي (الرسائل الاتصالية من منصة مسار لمعرفة تعاميم الجامعة) في المرتبة الأولى بأهمية نسبية 84.72% ويليهما العبارة رقم (6) وهي (الرسائل الاتصالية الموجودة في موقع الجامعة لمعرفة اخر الاخبار) في المرتبة الثانية بأهمية نسبية 84.49% وتأتي العبارة رقم (4) وهي (الرسائل الاتصالية من خلال قنوات التواصل الاجتماعي لاطلاع على قرارات الجامعة) في المرتبة الثالثة بأهمية نسبية 79.40% وتأتي العبارة رقم (3) وهي (الرسائل الاتصالية من خلال اللوحات الاعلانية في ممرات الجامعة) في المرتبة قبل الأخيرة بأهمية نسبية 71.30% وأخيرا تأتي العبارة رقم (2) وهي (الرسائل الاتصالية من النشرات الدورية للاطلاع على أبرز الاخبار) في المرتبة الأخيرة بأهمية نسبية 71.06%. وتتفق نتائج هذه الدراسة في عبارة ان يتم استخدام الرسائل الاتصالية من خلال اللوحات الاعلانية في ممرات الجامعة مع دراسة (خنوف عيسي ، مهدي رانية ، موزي فريدة جغاطي زيارة) (2019-2018) في عبارة ان من الوسائل المستخدمة في الاتصال الداخلي الاتصال من خلال الكتابي الشفوي .

وتتفق ايضا مع دراسة بلحجار حياة (2014-2013) حيث اقترح الباحث في هذه الدراسة بضرورة العمل على توضيح العملية الاتصالية من خلال تطوير مهارات العاملين في المجالات الشفوية الكتابية والادراكية وتدريبهم على ذلك أيضا أحداث مواقع على الانترنت ويتفق ذلك في الدراسة الحالية مع عبارة الرسائل الاتصالية من خلال اللوحات الاعلانية في ممرات الجامعة.

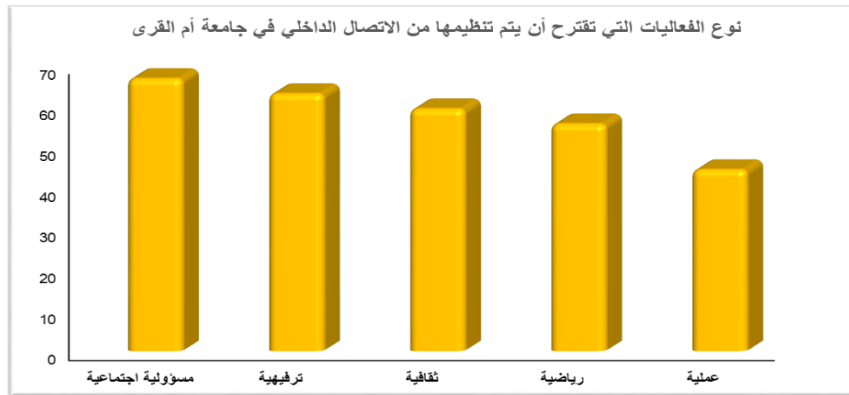
وتتفق ايضا مع دراسة ريتا منترست نشرت فبراير (21، 2014) حيث يفضل الموظفون في الغالب رسائل البريد الإلكتروني لتلقي معلومات من المؤسسة بشأن القرارات الجديدة أو السياسات أو الأحداث أو التغييرات الجديدة وهذا يتفق مع الدراسة الحالية في هذا السؤال في عبارة (الرسائل الاتصالية من البريد الإلكتروني لتلقي مهام العمل)

**جدول (11)**

توزيع العينة وفقا لنوع الفعاليات التي تقترح أن يتم تنظيمها من الاتصال الداخلي في جامعة أم القرى في عينة الدراسة (ن=108)

نوع الفعاليات التي تقترح أن يتم تنظيمها من الاتصال الداخلي في جامعة أم القرى		
%	ك	
66.7	72	مسؤولية اجتماعية
63.0	68	ترفيهية
59.3	64	ثقافية
55.6	60	رياضية
44.4	48	عملية

يتضح من الجدول (11) والرسم التوضيحي (7) انه يوجد 72 بنسبة 66.7% يقترحون فاعلية عن المسؤولية الاجتماعية و 68 بنسبة 63% يقترحون فاعلية ترفيهية و 64 بنسبة 59.3% يقترحون فاعلية ثقافية و 60 بنسبة 55.6% يقترحون فاعلية رياضية بينما 48 بنسبة 44.4% يقترحون فاعلية علمية. تتفق نتائج هذا التساؤل مع دراسة صبرينة رماش (2015-2014) من خلال بعض الأجزاء الخاصة بالمتغير الثاني المتعلق بفاعلية الاتصال الداخلي، حيث تسعى دراسة صبرينة لتحسن الفعالة الاتصالية يكون متوقف على إعطاء أهمية لاستراتيجية الممضي المكلف بالاتصال في إطار التيسير بينما نلاحظ ان هناك اختلاف في المتغير الثاني، فدراسنا تناولت دور الاتصال الداخلي في تحسين بيئة العمل وبالمقابل تشابهة معها في بعض الاجراءات المنهجية، من خلال أداة الاستمارة.



الشكل رقم (7) وفقا لنوع الفعاليات التي تقترح أن يتم تنظيمها من الاتصال الداخلي

جدول (12)

التكرارات والنسب المئوية والأهمية النسبية لعبارات المحور الثالث (أكثر أنشطة الاتصال الداخلي تفضيلا) في عينة الدراسة (ن=108)

اختبار كا ²		الترتيب	الأهمية النسبية	أكثر أنشطة الاتصال الداخلي تفضيلا لك			العبارات	
الدلالة	كا ²			موافق	محايد	غير موافق		
0.000	42.056	4	83.64	64	35	9	ك	1 النشرات الجدارية داخل جامعة أم القرى
				59.3%	32.4%	8.3%	%	
0.000	52.722	2	84.57	71	24	13	ك	2 تعاميم الجامعة عبر منصة مسار
				65.7%	22.2%	12.0%	%	
0.000	109.500	1	91.67	87	15	6	ك	3 اخبار الجامعة عبر الموقع الالكتروني
				80.6%	13.9%	5.6%	%	
0.005	10.500	6	75.00	48	39	21	ك	4 اخذ الاخبار عن طريق زملاء العمل



				44.4%	36.1%	19.4%	%		
0.000	17.167	5	76.85	49	43	16	ك	قراءة الملف الصحفي الموجود في موقع الجامعة	5
				45.4%	39.8%	14.8%	%		
0.000	49.389	3	84.37	69	28	11	ك	قنوات التواصل الاجتماعي التي أخذ منها	6
				63.9%	25.9%	10.2%	%	اخر الاخبار (تويتر واتس)	

يتضح من الجدول (12) ان جميع عبارات المحور الثالث (أكثر أنشطة الاتصال الداخلي تفضيلاً) ذات دلالة إحصائية حيث جميع قيم الدلالة أقل من مستوي معنوية 0.001 ونجد أيضاً ان الأهمية النسبية للعبارات محصورة ما بين 75% الي 91.67% وتأتي العبارة رقم (3) وهي (اخبار الجامعة عبر الموقع الالكتروني) في المرتبة الأولى بأهمية نسبية 91.67% ويليهما العبارة رقم (2) وهي (تعالميم الجامعة عبر منصة مسار) في المرتبة الثانية بأهمية نسبية 84.57% وتأتي العبارة رقم (6) وهي (قنوات التواصل الاجتماعي التي أخذ منها احر الاخبار) 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 (اخذ الاخبار عن طريق زملاء العمل) في المرتبة الأخيرة بأهمية نسبية 75%. ويتفق نتائج هذا السؤال في الدراسة الحالية من 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 الي 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 ام القرى) في عينة الدراسة (ن=108)

اختبار كا ²		الترتيب	الأهمية النسبية	ابداء رأيك حول طرق تحسين بيئة العمل من خلال الاتصال الداخلي بجامعة ام القرى			العبارات		
الدلالة	كا ²			موافق	محايد	غير موافق			
0.000	132.056	8	94.14	92	13	3	ك	ارسال الرسائل التحفيزية من قبل مدراء الادارات للموظفين	1
				85.2%	12.0%	2.8%	%		
0.000	150.222	5	95.06	96	8	4	ك	تكريم الموظفين المميزين من القيادات الاكاديمية في الجامعة	2
				88.9%	7.4%	3.7%	%		
0.000	127.722	9	93.83	91	14	3	ك	استقبال الموظفين الجدد وتهنئتهم بانضمامهم للجامعة	3
				84.3%	13.0%	2.8%	%		
0.000	156.167	2	96.30	97	10	1	ك	تعريف الموظفين الجدد بالأقسام والادارات بالجامعة	4
				89.8%	9.3%	0.9%	%		
0.000	132.667	7	94.44	92	14	2	ك	لاستماع لآراء الموظفين من خلال الرسائل الالكترونية وصناديق الاقتراحات	5
				85.2%	13.0%	1.9%	%		
0.000	150.500	4	95.37	96	9	3	ك	تهنئة الموظفين المترفين بمختلف المراتب	6
				88.9%	8.3%	2.8%	%		
0.000	155.722	3	95.99	97	9	2	ك	التشجيع على استخدام التطبيقات الحديثة لأداء العمل من قبل مدراء الادارات والرؤساء	7
				89.8%	8.3%	1.9%	%		
0.000	170.889	1	96.91	100	6	2	ك	تكريم الموظفين أصحاب الاقتراحات والمبادرات والمنتجين في العمل	8
				92.6%	5.6%	1.9%	%		
0.008	9.556	10	63.58	38	22	48	ك	نقل الشائعات بين الموظفين حول قرارات الجامعة المختلفة التي تهمهم	9
				35.2%	20.4%	44.4%	%		
0.000	141.056	6	94.75	94	11	3	ك	تكريم الموظفين من خلال الحوافز والمكافآت	10
				87.0%	10.2%	2.8%	%		

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



الاتصال الداخلي بجامعة أم القرى ذات دلالة إحصائية حيث جميع قيم الدلالة أقل من مستوي معنوية 0.001 ونجد أيضا ان الأهمية النسبية للعبارات محصورة ما بين 63.58% الي 96.91% وتأتي العبارة رقم (8) وهي (تكريم الموظفين أصحاب الاقتراحات والمبادرات والمنتجين في العمل) في المرتبة الأولى بأهمية نسبية 96.91% ويليهما العبارة رقم (4) وهي (تعريف الموظفين الجدد بالأقسام والادارات بالجامعة) في المرتبة الثانية بأهمية نسبية 96.30% وتأتي العبارة رقم (7) وهي (التشجيع على استخدام التطبيقات الحديثة لأداء العمل من قبل مدراء الادارات والرؤساء) في المرتبة الثالثة بأهمية نسبية 95.99% وتأتي العبارة رقم (3) وهي (استقبال الموظفين الجدد وتهنئتهم بانضمامهم للجامعة) في المرتبة قبل الأخيرة بأهمية نسبية 93.83% وأخيرا تأتي العبارة رقم (9) وهي (نقل الشائعات بين الموظفين حول قرارات الجامعة المختلفة التي تهمهم) في المرتبة الأخيرة بأهمية نسبية 63.58%.

تتفق نتائج تلك الفرضية بشكل عام مع دراسة - أ. ف. ناجيسوارا" أستاذ ورئيس قسم الدراسات الإدارية، معهد دادي للانغ والتكنولوجيا في 14 ديسمبر 2016 التي تهدف الي دور الاتصال الداخلي في تحفيز نتائج الموظفين الفردية والنتائج التنظيمية في عصر العولمة وهذا يتفق تماماً مع الفرضية الحالية التي تسعى لمعرفة طرق تحسين بيئة العمل من خلال الاتصال الداخلي بجامعة أم القرى.

جدول (14)

التكرارات والنسب المئوية والأهمية النسبية لعبارات المحور الخامس (درجة مساهمة أنشطة الاتصال الداخلي في تحسين بيئة العمل) في عينة الدراسة (ن=108)

اختبار كا ²	الترتيب	الأهمية النسبية	درجة مساهمة أنشطة الاتصال الداخلي في تحسين بيئة العمل			العبارات	
			موافق	محايد	غير موافق		
0.000	2	88.89	82	16	10	ك	1 تساهم أنشطة الاتصال الداخلي في تعزيز الانتماء لموظفي الجامعة
			75.9%	14.8%	9.3%	%	
0.000	3	88.58	82	15	11	ك	2 تساهم أنشطة الاتصال الداخلي في خلق صورة ذهنية لموظفي الجامعة
			75.9%	13.9%	10.2%	%	
0.000	1	89.20	81	19	8	ك	3 تساهم أنشطة الاتصال الداخلي في بيئة ايجابية للموظفين
			75.0%	17.6%	7.4%	%	
0.000	5	64.81	45	12	51	ك	4 تساهم أنشطة الاتصال الداخلي في خلق بيئة سلبية
			41.7%	11.1%	47.2%	%	
0.000	4	85.19	69	30	9	ك	5 تساهم أنشطة الاتصال الداخلي في تقليل الاحباط بين الموظفين
			63.9%	27.8%	8.3%	%	

يتضح من الجدول (14) ان جميع عبارات المحور الخامس (درجة مساهمة أنشطة الاتصال الداخلي في تحسين بيئة العمل) ذات دلالة إحصائية حيث جميع قيم الدلالة أقل من مستوي معنوية 0.001 ونجد أيضا ان الأهمية النسبية للعبارات محصورة ما بين 64.81% الي 89.20% وتأتي العبارة رقم (3) وهي (تساهم أنشطة الاتصال الداخلي في بيئة ايجابية للموظفين) في المرتبة الأولى بأهمية نسبية 87.04% ويليهما العبارة رقم (1) وهي (تساهم أنشطة الاتصال الداخلي في تعزيز الانتماء لموظفي الجامعة) في المرتبة الثانية بأهمية نسبية 88.89% وتأتي العبارة رقم (2) وهي (تساهم أنشطة الاتصال الداخلي في خلق صورة ذهنية لموظفي الجامعة) في المرتبة الثالثة بأهمية نسبية 88.58% وتأتي العبارة رقم (5) وهي (تساهم أنشطة الاتصال الداخلي في تقليل الاحباط بين الموظفين) في المرتبة



قبل الأخيرة بأهمية نسبية 85.19% وأخيرا تأتي العبارة رقم (4) وهي (تساهم أنشطة الاتصال الداخلي في خلق بيئة سلبية) في المرتبة الأخيرة بأهمية نسبية 64.81%

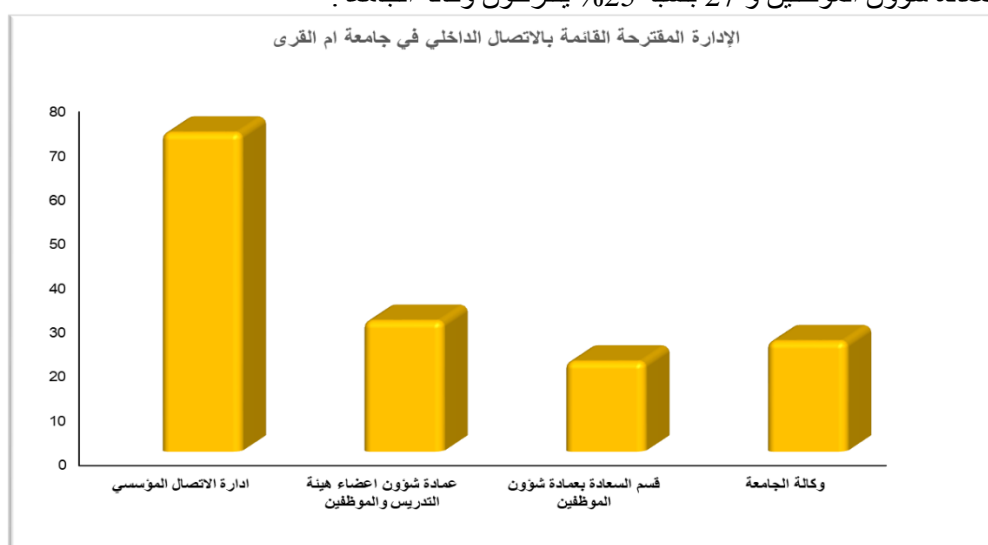
جدول (15)

توزيع العينة وفقا لنوع الإدارة المقترحة القائمة بالاتصال الداخلي في جامعة أم القرى في عينة الدراسة

(ن=108)

الإدارة المقترحة القائمة بالاتصال الداخلي في جامعة أم القرى		
%	ك	
72.2	78	إدارة الاتصال المؤسسي
29.6	32	عمادة شؤون أعضاء هيئة التدريس والموظفين
20.4	22	قسم السعادة بعمادة شؤون الموظفين
25.0	27	وكالة الجامعة

يتضح من الجدول (15) والرسم التوضيحي (8) انه يوجد 78 بنسبة 72.2% يقترحون إدارة الاتصال المؤسسي بأن تكون هي القائمة بالاتصال الداخلي في جامعة أم القرى بينما 32 بنسبة 29.65% يقترحون عمادة شؤون أعضاء هيئة التدريس والموظفين بأن تكون القائمة علي الاتصال الداخلي بينما 22 بنسبة 20.4% يقترحون قسم السعادة بعمادة شؤون الموظفين و 27 بنسبة 25% يقترحون وكالة الجامعة.



الشكل رقم (8) يوضح متغير نوع الإدارة المقترحة القائمة بالاتصال الداخلي في عينة الدراسة

جدول (16)

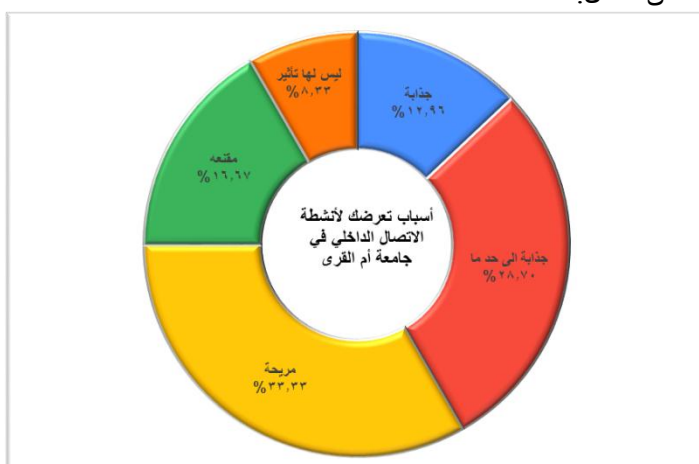
توزيع العينة وفقا لأسباب التعرض لأنشطة التواصل الداخلي في جامعة أم القرى في عينة الدراسة (ن=108)

ما أسباب تعرضك لأنشطة الاتصال الداخلي في جامعة أم القرى		
%	ك	
13.0	14	جذابة
28.7	31	جذابة الى حد ما
33.3	36	مريحة
16.7	18	مقتعه
8.3	9	ليس لها تأثير
100.0	108	المجموع

يتضح من الجدول (16) والرسم التوضيحي (9) انه يوجد 14 بنسبة 13% يرون التعرض لأنشطة الاتصال



الداخلي بالجدابة و 31 بنسبة 28.75 يرونها بالجدابة الي حد ما و 36 بنسبة 33.3% يرونها بالمريحة و 18 بنسبة 16.7% يرونها بالمقنعة و 9 بنسبة 8.3% يرونها بأن ليس لها تأثير. ويتفق نتائج هذا السؤال مع دراسة برونسون درايف ، كورال جابلز 2019 حيث توصلت لقيمة التواصل الداخلي في تعزيز نوايا الموظفين في الكشف عن المعلومات الصحية في مكان العمل.



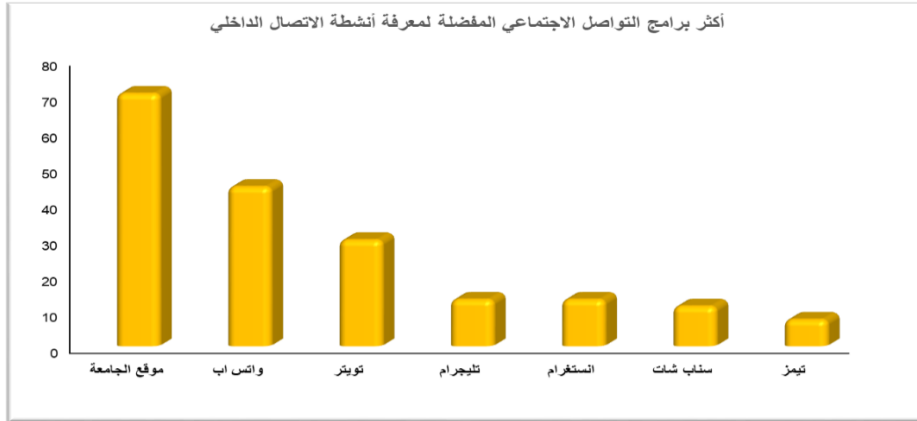
الشكل رقم (9) يوضح متغير وفقا لأسباب التعرض لأنشطة التواصل الداخلي في عينة الدراسة

جدول (17)

توزيع العينة وفقا لأكثر برامج التواصل الاجتماعي المفضلة لمعرفة أنشطة الاتصال الداخلي في جامعة أم القرى في عينة الدراسة (ن=108)

أكثر برامج التواصل الاجتماعي المفضلة لمعرفة أنشطة الاتصال الداخلي		
موقع الجامعة	واتس اب	تويتر
تليجرام	انستغرام	سناپ شات
تيمرز	ك	%
76	48	32
14	14	12
8		
70.4	44.4	29.6
13.0	13.0	11.1
7.4		

يتضح من الجدول (17) والرسم التوضيحي (10) انه يوجد 76 بنسبة 70.4% يرون ان موقع الجامعة هو اكثر برامج التواصل الاجتماعي المستخدمه في الاتصال الداخلي و 48 بنسبة 44.4% يرون واتس اب و 32 بنسبة 29.6% يرون تويتر و 14 بنسبة 13% يرون تليجرام و 14 بنسبة 13% يرون انستغرام و 12 بنسبة 11.1% يرون سناپ شات بينما 8 بنسبة 7.4% يرون تيمز. يتفق ذلك مع دراسة ريتا منترست نشرت فبراير (21، 2014) في وسائل التواصل الاجتماعي.



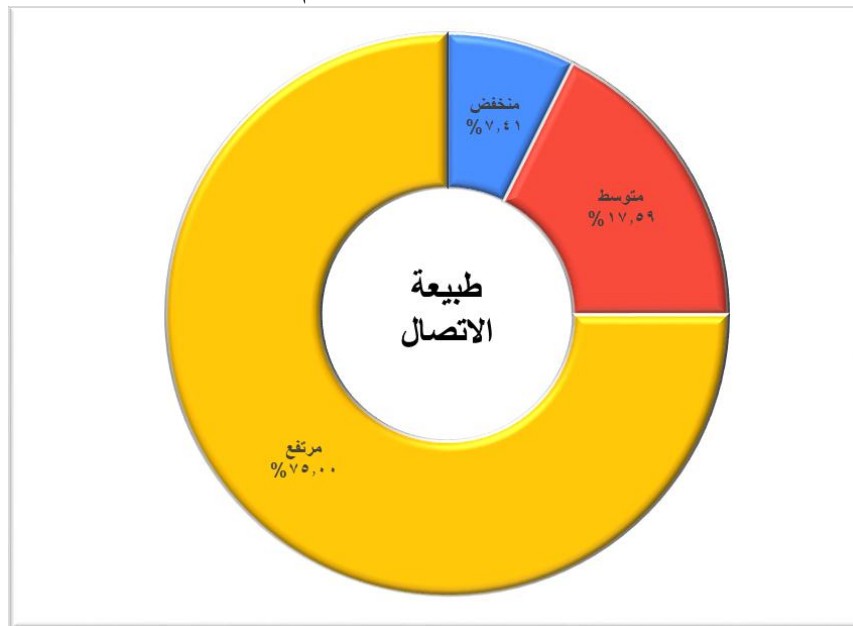
الشكل رقم (10) يوضح أكثر برامج التواصل الاجتماعي المفضلة لمعرفة أنشطة الاتصال الداخلي في عينة الدراسة

جدول (18)

تقييم لطبيعة الاتصال الداخلي في جامعة أم القرى في عينة الدراسة (ن=108)

ك	%		
8	7.4	منخفض	طبيعة الاتصال
19	17.6	متوسط	
81	75.0	مرتفع	
108	100.0	المجموع	
7-21		المدي	
3.804±17.351		المتوسط± الانحراف المعياري	

يتضح من الجدول (18) والرسم التوضيحي (11) انه يوجد 8 بنسبة 7.4% يرون طبيعة الاتصال الداخلي في جامعة أم القرى منخفض بينما 19 بنسبة 17.6% يرونه متوسط ومعظم افراد العينة 81 بنسبة 75% يرونه مرتفع



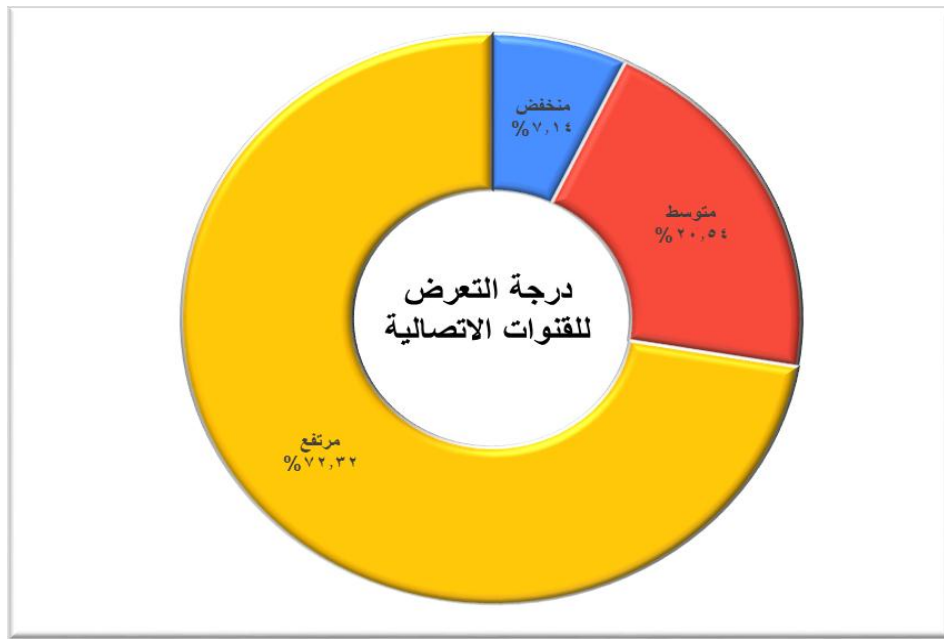
الشكل رقم (11) يوضح تقييم طبيعة الاتصال الداخلي في عينة الدراسة



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

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

يتضح من الجدول (19) والرسم التوضيحي (12) انه يوجد 8 بنسبة 7.4% يتعرضون للقنوات الاتصالية في جامعة ام القرى بمستوي 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 للقنوات الاتصالية في جامعة ام القرى

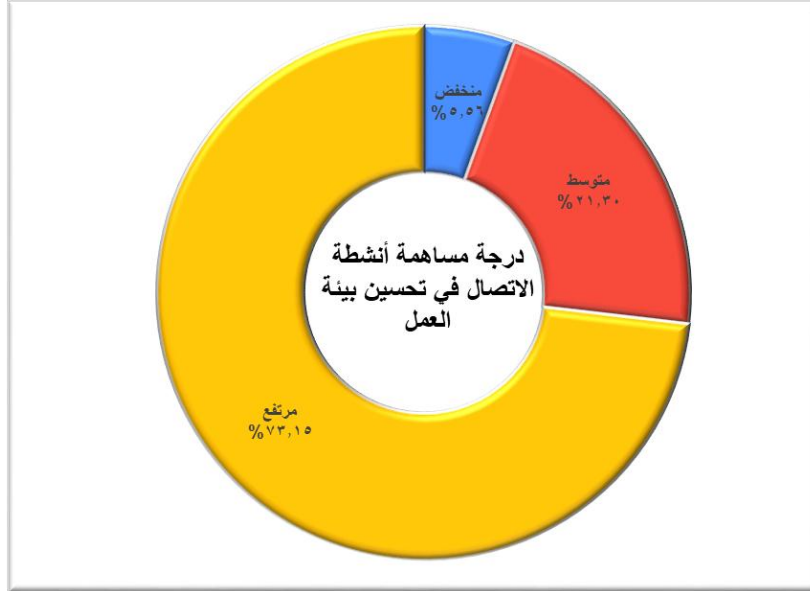
جدول (20)
تقييم لدرجة مساهمة أنشطة الاتصال في تحسين بيئة العمل بجامعة ام القرى في عينة الدراسة (ن=108)

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

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



معظم افراد العينة 79 بنسبة 73.1% يرونها مرتفعة



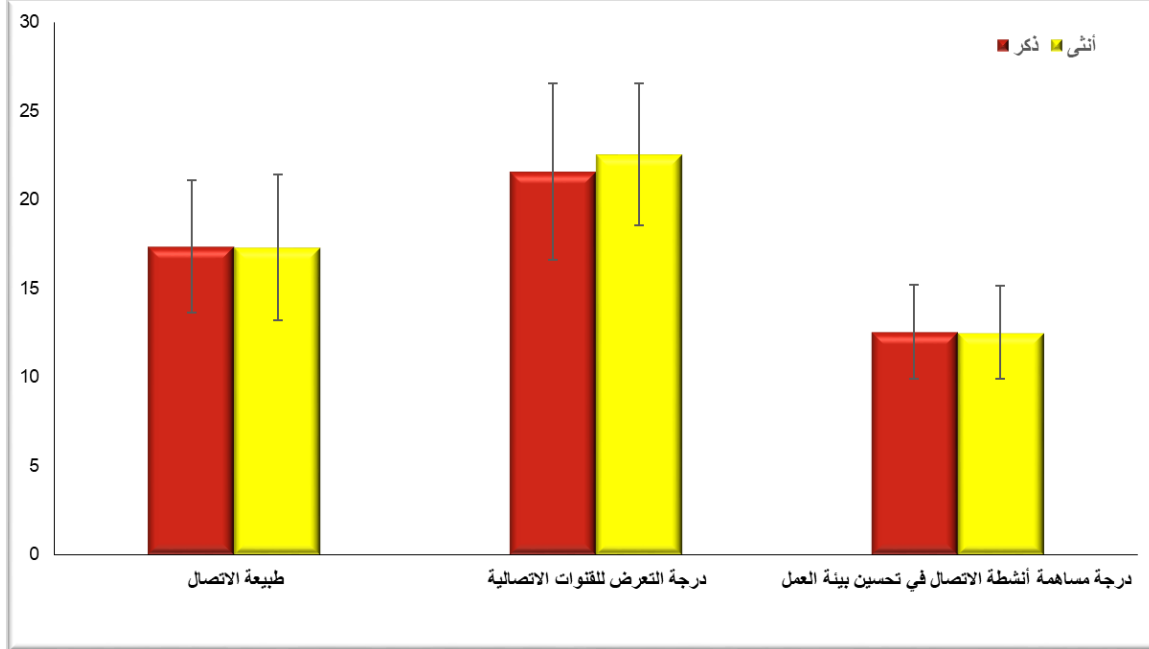
الشكل رقم (13) يوضح درجة مساهمة أنشطة الاتصال في تحسين بيئة العمل في عينة الدراسة

جدول (21)

دراسة الفروق بين الذكور والاناث في محاور الدراسة (طبيعة الاتصال- درجة التعرض للقنوات الاتصالية ودرجة مساهمة أنشطة الاتصال في تحسين بيئة العمل) في عينة الدراسة (ن=108)

اختبارات		النوع				
		أنثى		ذكر		
الدلالة	ت	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	
0.963	0.046	4.099	17.318	3.751	17.360	طبيعة الاتصال
0.403	0.840-	3.985	22.545	4.983	21.581	درجة التعرض للقنوات الاتصالية
0.956	0.056	2.614	12.500	2.633	12.535	درجة مساهمة أنشطة الاتصال في تحسين بيئة العمل

يتضح من الجدول (21) والرسم التوضيحي (14) انه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين النوع و محاور الدراسة (طبيعة الاتصال- درجة التعرض للقنوات الاتصالية ودرجة مساهمة أنشطة الاتصال في تحسين بيئة العمل) حيث كانت جميع قيم الدلالة اكبر من مستوي معنوية 0.05 ويتضح ذلك أيضا من تقارب المتوسطات



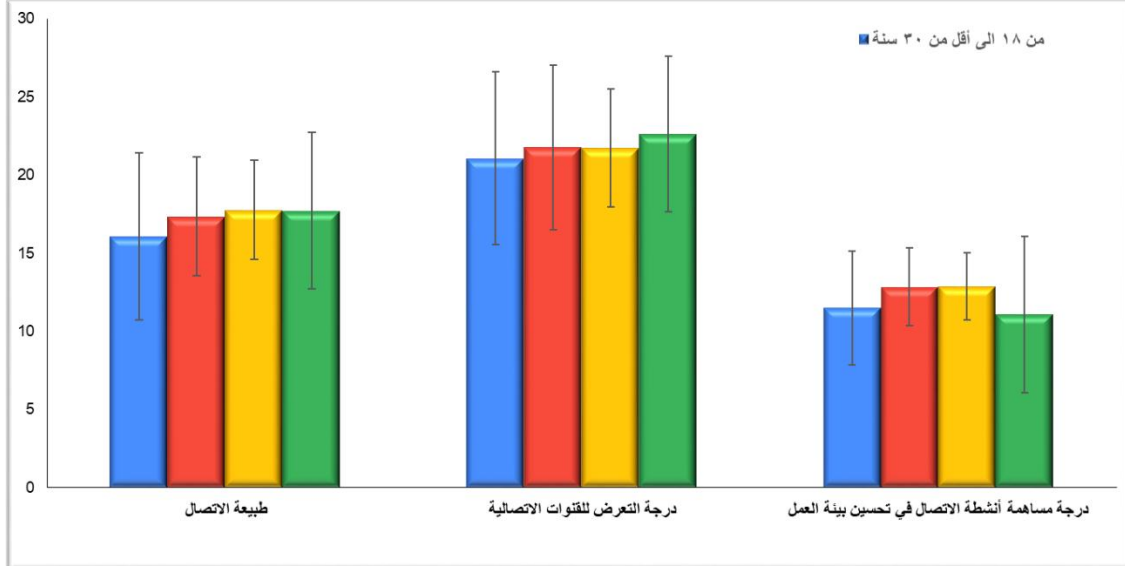
الشكل رقم (14) يوضح العلاقة بين النوع و محاور الدراسة (طبيعة الاتصال- درجة التعرض للقنوات الاتصالية ودرجة مساهمة أنشطة الاتصال في تحسين بيئة العمل)

جدول (22)

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

تحليل التباين احادي الاتجاه		العمر								
		من 50 سنه فأكثر		من 40 الى أقل من 50 سنه		من 30 الى أقل من 40 سنه		من 18 الى أقل من 30 سنه		
الدلالة	ف	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	
0.631	0.578	3.467	17.727	3.179	17.769	3.791	17.356	5.368	16.083	طبيعة الاتصال
0.898	0.198	3.695	22.636	3.790	21.731	5.272	21.780	5.551	21.083	درجة التعرض للقنوات الاتصالية
0.087	2.253	2.548	11.091	2.160	12.885	2.497	12.847	3.631	11.500	درجة مساهمة أنشطة الاتصال في تحسين بيئة العمل

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



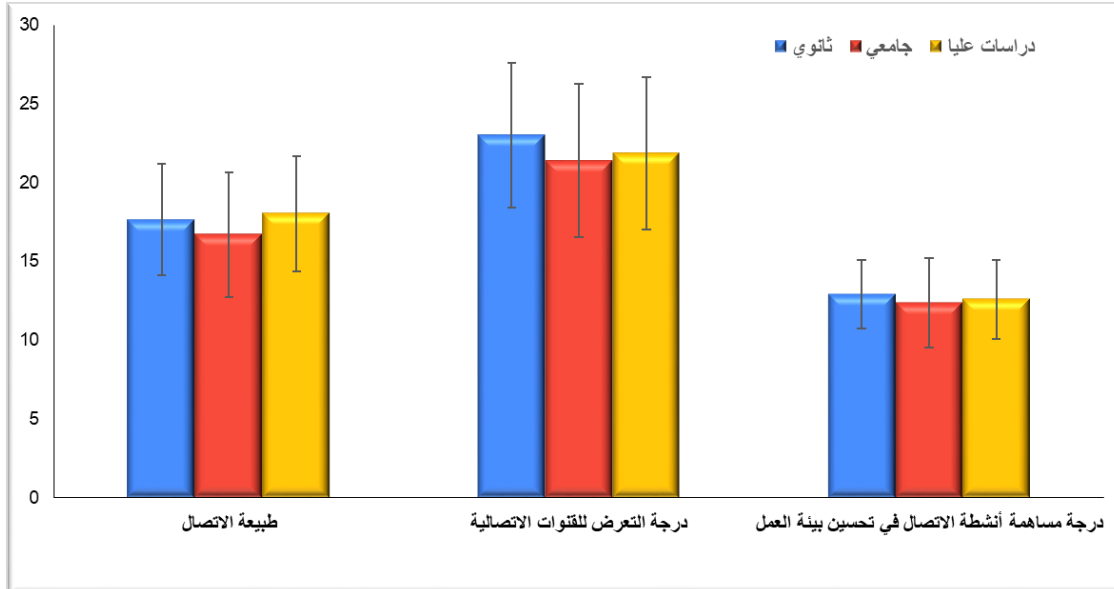
الشكل رقم (15) يوضح العلاقة بين العمر في محاور الدراسة (طبيعة الاتصال - درجة التعرض للفتوات الاتصالية ودرجة مساهمة أنشطة الاتصال في تحسين بيئة العمل)

جدول (23)

دراسة الفروق بين مستويات المؤهل العلمي في محاور الدراسة (طبيعة الاتصال - درجة التعرض للفتوات الاتصالية ودرجة مساهمة أنشطة الاتصال في تحسين بيئة العمل) في عينة الدراسة (ن=108)

تحليل التباين احادي الاتجاه		المؤهل العلمي						
		دراسات عليا		جامعي		ثانوي		
الدلالة	ف	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	
0.237	1.458	3.668	18.023	3.951	16.706	3.522	17.643	طبيعة الاتصال
0.541	0.618	4.830	21.837	4.858	21.392	4.574	23.000	درجة التعرض للقنوات الاتصالية
0.772	0.259	2.509	12.581	2.842	12.373	2.165	12.929	درجة مساهمة أنشطة الاتصال في تحسين بيئة العمل

يتضح من الجدول (23) والرسم التوضيحي (16) انه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المؤهل العلمي و محاور الدراسة (طبيعة الاتصال - درجة التعرض للفتوات الاتصالية ودرجة مساهمة أنشطة الاتصال في تحسين بيئة العمل) حيث كانت جميع قيم الدلالة اكبر من مستوي معنوية 0.05 ويتضح ذلك أيضا من تقارب المتوسطات



الشكل رقم (16) يوضح المؤهل العلمي في محاور الدراسة (طبيعة الاتصال- درجة التعرض للفتنات الاتصالية ودرجة مساهمة أنشطة الاتصال في تحسين بيئة العمل)

سؤال (13) أسئلة الإجابات المفتوحة

13- إذا لديك اقتراحات لتحسين دور الاتصال الداخلي بالجامعة أو أنشطة مهمة للموظفين أذكرها ولك التحية والتقدير

95 ردًا (لا - لا يوجد)

من الملاحظات التي تم ملاحظتها في الردود الخاصة بهذا السؤال

- 1- من المفترض تفعيل دور المكافآت للموظفين المميزين شهرين مما يرفع من كفاءة الموظفين الإيجابية عدم توعية الموظفين بدور الاتصال الداخلي، هي ادارة موجودة ولكن لا نعرف دورها غير انها تهتم بنشر ما يحدث في الجامعة على صعيد الاخبار لا يوجد دور للموظف او برامج يساهم فيها الموظف، حقيقي لا دور لنا كموظفين ولم تعقد اي لقاءات توضح دور هذه الادارة او دور الموظفين بالجامعة فيها.
- 2- اخذ آراء الموظفين و توضيح ما وراء القرارات بشكل تفصيلي وجذاب.
- 3- ارسال كافة القرارات لموظفيها عبر رسائل sms. و تفعيل نقابة الموظفين او رابطة موظفين.
- 4- تقديم عروض وتخفيضات للموظفين مثل باقي الوزارات من الصحة والبلدية وغيرها.
- 5- ترأس الدكاترة للإدارات الخدمية بالجامعة ومن ضمنها الاتصال الداخلي يضعفها بسبب قلة خبرتهم و اخذ نماذج ناجحة من الوزارات الاخرى بالمملكة وحتى من الدول المجاورة.
- 6- اقترح عليك ان تتعرف على اسلوب عمل اماره دبي ولن تندش من نجاحهم تفعيل دور الاتصال المؤسسي بشكل أكبر والشفافية في كل ما يتعلق بالموظف.
- 7- الاستمرارية في تحسين دور الاتصال وجعل مساحة لمعرفة المشاكل التي يواجهونها مع ضرورة تثقيف الموظف بالآليات واللوائح.
- 8- اعطاء الاتصال الداخلي اهتمام في وضوح الرسالة وتوقيتها وتكرارها وتعميمها والسعي الى اخذ فيديباك قدر الإمكان.
- 9- اتمنى وضع برنامج يشرح بسلاسة ووضوح كيفية عمل الاتصال الداخلي.
- 10- عمل اسبوع ترفيهي لكل الموظفين يكون فيه جميع الأنشطة الممتعة.
- 11- نشر جميع اخبار الجامعة وفعاليتها على الموقع و لقاءات دوريه بين موظفي الجامعة لتوطيد العلاقات الجيدة .
- 12- لابد وحتما وضروري الابتعاد عن الأشخاص والاقتراب أكثر من الأجهزة المتمثلة في مهام وأعمال كافة القطاعات العاملة في الجامعة بلا استثناء من أعلى جهة إلى أدنى جهة بالجامعة والله الموفق.



- 13- تفعيل دور الاتصال الداخلي بشكل اوسع واشمل و عمل لقاء مع الموظفين شهريا لتحسين دور الاتصال الداخلي بالجامعة ومحاولة حل اشكاليات الموظفين ورفعها إلى الجهات ذات العلاقة.
- 14- إعطاء الإتصال المؤسسي اهتماما وتكثيف دورها بالشكل المطلوب و عقد اجتماعات دورية للموظفين لاطلاعهم على سياسات الجامعة والعمل على ايصال مشاكلهم للإدارة العليا وحلها.
- 15- نظام اتصال داخلي مراقب من الادارات العليا ويتم اشراكهم فيه والحرص على تحفيز الموظفين بالترقيات والحوافز المالية.
- 16- تخصيص ميزانية مناسبة لحجم العمل وعدد الموظفين والغاء خاصية الظهور دون اتصال لدى جميع منسوبيها و اذا لم يكن هناك إمكانية لوضع السلبات والاستماع لذلك فهي غير مفيدة و توحيد آلية الإتصال ومنع الازدواجية.
- 17- ادوار التواصل الداخلي المهمة تهيئه الموظف الجديد ومن الأنشطة المهمة للموظفين مثلا ارسال رسائل نصيه نهاية كل اسبوع ببعض الانشطة التي يمكن ممارستها خلال عطلة نهاية الأسبوع و النظر الى ممارسات في مؤسسات أخرى.
- 18- عقد المزيد من الدورات من أجل تطوير الموظفين...إعطاء فرص كبيرة للموظفين للاشتراك في كافة المحافل الجامعة وعدم الاقتصار الي فئة معينة...المرونة والسلاسة في حالة طلب الموظفة للنقل.

الخاتمة

النتائج النهائية

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

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

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

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

أظهرت النتائج عند توزيع العينة وفقا لمتغير المستوي التعليمي انه يوجد بنسبة 13% لديهم مؤهل ثانوي وبنسبة 47.2% لديهم مؤهل جامعي بينما بنسبة 39.8% لديهم مؤهل دراسات عليا.

أظهرت النتائج عند توزيع العينة وفقا لمتغير الخبرة انه يوجد بنسبة 19.4% لديهم خبرة اقل من 5 سنوات و بنسبة 16.7% لديهم خبرة من 5 الي 10 سنوات و بنسبة 34.3% لديهم خبرة من 10 الي 15 سنة و بنسبة 16.7% لديهم خبرة من 15 الي 20 سنة بينما يوجد بنسبة 13% لديهم خبرة 20 سنة فأكثر.

اتضح من النتائج عند توزيع العينة وفقا لمتغير الوظيفة انه يوجد بنسبة 15.7% علي وظيفة مدير اداري و بنسبة 13.9% علي وظيفة مساعد مدير اداري و بنسبة 40.7% علي وظيفة موظف رسمي و بنسبة 7.4% علي وظيفة موظف بعقد و بنسبة 1.9% علي وظيفة موظف على بعد و بنسبة 15.7% علي وظيفة رئيس قسم او وحدة بينما بنسبة 4.6% علي وظيفة مشرف عام.

أظهرت النتائج ان جميع عبارات المحور الأول (طبيعة الاتصال الداخلي في جامعة أم القرى) ذات دلالة إحصائية حيث جميع قيم الدلالة اقل من مستوي معنوية 0.001

اتضح من النتائج عند توزيع العينة وفقا لنوعية أنشطة الاتصال الداخلي التي تتعرض لها في جامعة أم القرى انه يوجد بنسبة 66.7% يتعرضون لموقع الجامعة و بنسبة 45.45% قنوات التواصل الاجتماعي و بنسبة 44.4% يتعرضون لمنصة مسار و بنسبة 19.4% يتعرضون للوحات الاعلانية و بنسبة 18.5% يتعرضون للبرنات الداخلية الموجودة في موقع الجامعة و بنسبة 16.7% للنشرات الإعلامية و بنسبة 12% للشاشات الموجودة.

أظهرت النتائج ان جميع عبارات المحور الثاني (درجة تعرض موظفي جامعة أم القرى للقنوات الاتصالية التي تمثل أنشطة الاتصال الداخلي) ذات دلالة إحصائية حيث جميع قيم الدلالة اقل من مستوي معنوية 0.001

اتضح من نتائج توزيع العينة وفقا لنوع الفعاليات التي تقترح أن يتم تنظيمها من الاتصال الداخلي في جامعة أم



القرى انه يوجد بنسبة 66.7% يقترحون فاعلية عن المسؤولية الاجتماعية و بنسبة 63% يقترحون فاعلية ترفيهية و بنسبة 59.3% يقترحون فاعلية ثقافية و بنسبة 55.6% يقترحون فاعلية رياضية بينما بنسبة 44.45% يقترحون فاعلية علمية.

أظهرت النتائج ان جميع عبارات المحور الثالث (أكثر أنشطة الاتصال الداخلي تفضيلاً) ذات دلالة إحصائية حيث جميع قيم الدلالة أقل من مستوي معنوية 0.001.

أظهرت النتائج ان جميع عبارات المحور الرابع (الرأي حول طرق تحسين بيئة العمل من خلال الاتصال الداخلي بجامعة ام القرى) ذات دلالة إحصائية حيث جميع قيم الدلالة أقل من مستوي معنوية 0.001.

أظهرت النتائج ان جميع عبارات المحور الخامس (درجة مساهمة أنشطة الاتصال الداخلي في تحسين بيئة العمل) ذات دلالة إحصائية حيث جميع قيم الدلالة أقل من مستوي معنوية 0.001.

اتضح من النتائج عند توزيع العينة وفقاً لنوع الإدارة المقترحة القائمة بالاتصال الداخلي في جامعة ام القرى انه يوجد بنسبة 72.2% يقترحون إدارة الاتصال المؤسسي بأن تكون هي القائمة بالاتصال الداخلي في جامعة ام القرى بينما بنسبة 29.65% يقترحون عمادة شؤون أعضاء هيئة التدريس والموظفين بأن تكون القائمة على الاتصال الداخلي بينما بنسبة 20.4% يقترحون قسم السعادة بعمادة شؤون الموظفين و بنسبة 25% يقترحون وكالة الجامعة. أظهرت النتائج عند توزيع العينة وفقاً لأسباب التعرض لأنشطة التواصل الداخلي في جامعة ام القرى انه يوجد بنسبة 13% يرون التعرض لأنشطة الاتصال الداخلي بالجدابة و بنسبة 28.75% يرونها بانها جذابة الي حد ما و بنسبة 33.3% يرونها بالمريحة و بنسبة 16.7% يرونها بالمقنعة و بنسبة 8.3% يرونها بأن ليس لها تأثير.

اتضح من النتائج عند توزيع العينة وفقاً لأكثر برامج التواصل الاجتماعي المفضلة لمعرفة أنشطة الاتصال الداخلي في جامعة ام القرى انه يوجد بنسبة 70.4% يرون ان موقع الجامعة هو اكثر برامج التواصل الاجتماعي المستخدمة في الاتصال الداخلي و بنسبة 44.4% يرون واتس اب و بنسبة 29.6% يرون تويتر و بنسبة 13% يرون تلجرام و بنسبة يرون انستغرام و بنسبة 11.1% يرون سناب شات بينما بنسبة 7.4% يرون تيمز.

اتضح من النتائج عند تقييم لطبيعة الاتصال الداخلي في جامعة ام القرى انه يوجد بنسبة 7.4% يرون طبيعة الاتصال الداخلي في جامعة ام القرى منخفض بينما بنسبة 17.6% يرونه متوسط ومعظم افراد العينة بنسبة 75% يرونه مرتفع.

أظهرت النتائج عند تقييم لدرجة التعرض للقنوات الاتصالية في جامعة ام القرى انه يوجد بنسبة 7.4% يتعرضون للقنوات الاتصالية في جامعة ام القرى بمستوي منخفض بينما بنسبة 21.3% يتعرضون بدرجة متوسطة ومعظم افراد العينة بنسبة 71.3% يتعرضون بدرجة مرتفعة.

اتضح عند تقييم لدرجة مساهمة أنشطة الاتصال في تحسين بيئة العمل بجامعة ام القرى انه يوجد بنسبة 5.6% يرون ان أنشطة الاتصال تساهم في تحسين بيئة العمل في جامعة ام القرى بدرجة منخفضة بينما بنسبة 21.3% يرون درجة المساهمة متوسطة ومعظم افراد العينة بنسبة 73.1% يرونها مرتفعة.

أظهرت النتائج انه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين النوع و محاور الدراسة (طبيعة الاتصال- درجة التعرض للقنوات الاتصالية ودرجة مساهمة أنشطة الاتصال في تحسين بيئة العمل) حيث كانت جميع قيم الدلالة اكبر من مستوي معنوية 0.05 ويتضح ذلك أيضاً من تقارب المتوسطات.

اتضح من نتائج انه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العمر و محاور الدراسة (طبيعة الاتصال- درجة التعرض للقنوات الاتصالية ودرجة مساهمة أنشطة الاتصال في تحسين بيئة العمل) حيث كانت جميع قيم الدلالة اكبر من مستوي معنوية 0.05 ويتضح ذلك أيضاً من تقارب المتوسطات.

أظهرت النتائج انه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المؤهل العلمي و محاور الدراسة (طبيعة الاتصال- درجة التعرض للقنوات الاتصالية ودرجة مساهمة أنشطة الاتصال في تحسين بيئة العمل) حيث كانت جميع قيم الدلالة اكبر من مستوي معنوية 0.05 ويتضح ذلك أيضاً من تقارب المتوسطات.

التوصيات:

- لابد من تعزيز انتماء الموظفين للجامعة واستشعارهم بانهم 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 وبثها للمنسوبيين 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 يعزز برامج الاتصال الداخلي ويعزز 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 وتقنيهم 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 صباحية مصممة بهوية الجامعة يتم ارسالها مطلع أسبوع وتحمل رسائل هادفة وإيجابية.
- تعزيز دور الاقناع 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.

المراجع

1. أ.د إسماعيل عبد الفتاح الكافي ، (2019) تنمية مهارات الاتصال ، المكتب العربي للمعارف
2. إبراهيم، العجمي ، ، محمد حسنين ،حسن محمد (2007) ، الإدارة التربوية ، ط1 ، دار المسيرة للنشر ، عمان الأردن ، 2007 ، ص127.
3. آمال، (2020) " دور الاتصال الداخلي في تمكين العاملين: دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للدهن ENAP : وحدة سوق أهراس ،مجلة جيل العلوم الانسانية والاجتماعية العدد 59 الصفحة 105.
4. حجازي، مصطفى (1982) الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارية، دار النشر الطليعة.
5. حسن، عماد مكاي و ليلي حسين السيد، (2006) الاتصال ونظرياته المعاصرة ، ط 4، لقاهرة ، الدار المصرية.
6. حسن، محمد إبراهيم ، محمد حسنين العجمي ، (2007) الإدارة التربوية ، ط1 ، دار المسيرة للنشر ، عمان الأردن.
7. حريم، حسين (2010) : مبادئ الإدارة الحديثة (النظريات ، العمليات الإدارية ، وظائف المنظمة).
8. حياة، بلحجار (2013-2014) دور الاتصال الداخلي في تحسين أداء العنصري البشري في المؤسسات دراسة حالة وحدة غازة البترول جامعة اكلي محند حاج
9. رماش (2014-2015) الفعالية الاتصالية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية .دراسة ميدانية في الشركة الوطنية للكهرباء والغاز Sonelgaz
10. سمية، رحمة (2015) الاتصال الداخلي وبناء الثقة التنظيمية لدى العاملين، دراسة ميدانية بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي
11. الشريف (2013) دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي السعودية (دراسة تطبيقية على الموظفات الإداريات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة
12. صلاح الدين، علام (2003) التقويم التربوي المؤسسي. القاهرة: دار الفكر العربي.
13. الطائي، مصطفى (2017) الإدارة وأنشطة الاتصال في العلاقات العامة. عمان: دار اسامة للنشر والتوزيع.
14. عبد الحميد، محمد (2004) البحث العلمي في الدراسات الإعلامية، عالم الكتب، القاهرة،



15. عبود نجم عبود (2004) الادارة الالكترونية ، الاستراتيجية الوظائف ، والمشكلات ، دار الطباعة المريح للنشر ، الرياض المملكة العربية السعودية.
16. العجيل، (2018) دور الأنشطة الاتصالية للعلاقات العامة بمؤسسات المجتمع المدني الليبي في تشكيل اتجاهات الجمهور نحوها.
17. على ، السيد عبد الرحمن (2018) الاتصال وإدارة التغيير والصراح والأزمات في المنظمات ، ط1-عالم الكتب: 2019.
18. عيسى، مهدي ، فريدة (2018- 2019) دور الاتصال الداخلي في تحسين أداء العاملين دراسة ميدانية من المؤسسات الإدارية في بلدية حمام الضلعة ، جامعة محمد بوضياف .
19. فضيل دليو، (2003) اتصال المؤسسة ، إشهار ، علاقات عامة ، علاقات مع الصحافة ، دار الفجر للنشر والتوزيع ، ط1، مصر .
20. كنعان، علي (2015) مدخل إلى الصحافة والإعلام، عمان: دار الأيام للنشر والتوزيع.
21. محمد، سرور الحريري (2016) ثقافة العلاقات الاستراتيجية في إدارة الشركات العالمية ، الاكاديميون للنشر والتوزيع .
22. محمد موسى (2010) العلاقات الإنسانية في المؤسسة الصناعية ، دار زهراء للنشر والتوزيع ، ط1 ، عمان ، الأردن ، ، ط 179.
23. محمد، (2009- 2010) الاتصال الداخلي بالمؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق.
24. مدحت أبو النصر، (2012) ، مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين ، المجموعة العربية للتدريب والنشر.
25. مرفت الطرابيشي، (2006) نظريات الاتصال.
26. ناصر قاسمي ، 2011 ، الاتصال في المؤسسة ، ديوان المطبوعات، الجزائر
27. أ. ف. ناجيسوارا" (2016) دور التواصل الداخلي في تعزيز القدرة التنافسية التنظيمية دراسة حالة
28. برونسون درايف ، كورال جابلز ، فلوريدا (2019) "قيمة التواصل الداخلي في تعزيز نوايا الموظفين في الكشف عن المعلومات الصحية في مكان العمل ، قسم الاتصال جامعة ميامي استكشفت هذه الدراسة.
29. ريتا منترست (2014) التواصل الداخلي الاستراتيجي: القيادة التحويلية
30. <https://uqu.edu.sa/dsfaculty-1> / جامعة أم القرى 2020
31. <https://semahm.com> / سيماهم



ملاحق الدراسة
الاستبيان
محكمين الاستبانة

**استبيان لدراسة بعنوان " دور الاتصال الداخلي في تحسين بيئة العمل لمنسوبي جامعة أم القرى
" دراسة ميدانية على عينة من الموظفين "**

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته
الاخوة الزملاء والزميلات الكرام
أسعد الله أوقاتكم بكل خير:
بين أيديكم استبيان يهدف إلى جمع بيانات نأمل منكم التعاون في الإجابة عليها علماً بأن جميع
البيانات في هذا الاستبيان ستكون سرية وستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.
مقدر تعاونكم معي

المعلومات الشخصية

الجنس :

ذكر

انثى

العمر :

أقل من 18

من 18 – أقل 30

من 30 – أقل 40

من 40 – أقل 50

50 فأكثر

المستوى التعليمي

متوسط

ثانوي

جامعي

دراسات عليا

أقدمية العمل في الجامعة

• **أقل من 5 سنوات**

• **من 5 إلى أقل من 10**

• **من 10 إلى أقل من 15**

• **من 15 إلى أقل من 20**

• **من 20 سنة فأكثر**

**الوظيفة**

مدير اداري

مساعد مدير إدارة

موظف رسمي

موظف بعقد

موظف على بند أجور

أخرى تذكر

المحور الأول: طبيعة الاتصال الداخلي في جامعة أم القرى
ما طبيعة الاتصال الداخلي في جامعة أم القرى؟

الرقم	العبارات	موافق	محايد	غير موافق
1	كافة الأنشطة التي تتبنى خلق قنوات تواصل مشتركة بين الموظفين في الجامعة			
2	نشر المعلومات والمستجدات المتعلقة بالعمل من خلال تعاملات الجامعة			
3	التأكد من إلمام الموظفين بالأخبار والتحديثات المهمة في الجامعة			
4	يعمل الاتصال الداخلي على إزالة الحواجز النفسية بين الموظفين ومدراء الإدارات			
5	ينظر الاتصال الداخلي إلى الموظف على اعتبار أنه يخلق بيئة إيجابية			
6	تكمن طبيعة الاتصال الداخلي زيادة مستوى الرضا وتعزيز ولاء الموظفين			



			تستخدم وسائل الاتصال الحديثة الإلكترونية والتفاعلية للمشاركة في تسير أعمال الجامعة	7
			الاتصال الداخلي هو التواصل داخل الجامعة وبين موظفيها	8
			يهدف إلى التأثير على سلوكيات الموظفين من خلال إعلامهم وإشراكهم في تحقيق أهداف الجامعة	9

9-ما أسباب تعرضك لأنشطة الاتصال الداخلي في جامعة أم القرى ؟

- جاذبة
- جاذبة إلى حد ما
- مريحة
- مقنعة
-

10-ما نوعية الوسائل الاتصالية التي تتعرض لها في جامعة أم القرى ؟

- اللوحات الاعلانية
- الشاشات الموجودة
- البنرات الداخلية الموجودة في موقع الجامعة
- موقع الجامعة
- منصة مسار
- قنوات التواصل الاجتماعي
- النشرات الإعلامية



المحور الثاني ما درجة تعرض موظفي جامعة أم القرى للقنوات الاتصالية التي تمثل أنشطة الاتصال الداخلي

الرقم	العبرة	دائماً	أحياناً	نادراً	لا أتعرض
11	الرسائل الاتصالية من البريد الالكتروني لتلقي مهام العمل				
12	الرسائل الاتصالية من النشرات الدورية للاطلاع على ابرز الاخبار				
13	الرسائل الاتصالية من خلال اللوحات الاعلانية في ممرات جامعة أم القرى ؟ دائماً				
14	الرسائل الاتصالية من خلال قنوات التواصل الاجتماعي للاطلاع على قرارات الجامعة؟				
15	الرسائل الاتصالية من منصة مسار لمعرفة تعاميم الجامعة				
16	الرسائل الاتصالية الموجودة في موقع الجامعة لمعرفة اخبار الجامعة ؟				
17	الرسائل الاتصالية الاعلانية لفعاليات ومناسبات الجامعة لتكريم الموظفين				

17- ما نوع الفعاليات التي تقترح أن يتم تنظيمها من الاتصال الداخلي في جامعة أم القرى؟



رياضية

ترفيهية

مسؤولية اجتماعية

ثقافية

أخرى تذكر

المحور الرابع / ما أكثر أنشطة الاتصال الداخلي تفضيلاً لك ؟

الرقم	العبارة	موافق	محايد	غير موافق
18	العبارات التحفيزية داخل مباني جامعة أم القرى			
19	تعاميم الجامعة عبر برنامج مسار			
20	أخبار الجامعة عبر الموقع الإلكتروني			
21	أخذ الأخبار عن طريق زملائي في العمل			
22	قراءة الملف الصحفي الموجود في موقع الجامعة			
23	قنوات التواصل الاجتماعي التي اخذ منها اخر الاخبار (تويتر)			



			لقاء قيادات الجامعة من مدراء الإدارات والموظفين والاستماع لآرائهم	
			تهنئة الموظفين بالمناسبات والاعياد	
			تعزيز الشفافية باخبار الموظفين بجديد اخبار الجامعة	
			صناعة المحتوى الارشادي والتعليمي الذي يعلم الموظفين باهداف وسياسات الجامعة	
			تكريم الموظفين بجائزة الموظف المثالي	

فيما يلي مجموعة من أنشطة الاتصال الداخلي التي يرجى ابداء رأيك حولها والتي تقيس طرق
تحسين بيئة العمل من خلال الاتصال الداخلي بجامعة ام القرى

الرقم	العبارات	أوافق	أوافق الى حد ما	لا أوافق
24	ارسال الرسائل التحفيزية من قبل مدراء الإدارات للموظفين			
25	تكريم الموظفين المميزين من القيادات الاكاديمية في الجامعة			
26	استقبال الموظفين الجدد وتهنئتهم بانضمامهم للجامعة			
27	تكريم أبناء الموظفين المميزين في دراستهم			



			نقل الشائعات بين الموظفين حول قرارات الجامعة المختلفة التي تهمهم	28
			تهنئة الموظفين المترقين بمختلف المراتب	29
			استقبال توجهات مدراء الإدارات عبر الرسائل النصية	30
			تكريم الموظفين أصحاب الاقتراحات والمبادرات	31

ما درجة مساهمة أنشطة الاتصال الداخلي في تحسين بيئة العمل ؟

الرقم	العبرة	موافق	موافق الى حد ما	غير موافق
	تساهم أنشطة الاتصال الداخلي في تعزيز الانتماء			
	تساهم أنشطة الاتصال الداخلي في خلق سمعة جيدة لموظفي الجامعة			
	تساهم أنشطة الاتصال الداخلي في بيئة إيجابية			
	تساهم أنشطة الاتصال الداخلي في خلق بيئة سلبية			
	تساهم أنشطة الاتصال الداخلي في تقليل لغة الإحباط بين الموظفين			



-من وجهة نظرك ماهي الإدارة المقترحة القائمة بالاتصال الداخلي في جامعة ام القرى ؟
 إدارة الاتصال المؤسسي
 عمادة شؤون الموظفين
 وكالة الجامعة
 قسم سعادة الموظفين
 إدارة الاستثمار

-ما أسباب عدم تعرضك لانشطة الاتصال الداخلي ؟
 - طريقة عرضها مملة
 - غير مهتم
 - لا تمثل شي يذكر لوظيفتي
 - غير مقنعه بالنسبة للوظيفة
 - أخرى تذكر

- ماهي اكثر تواصل الاجتماعي المفضلة لديك لمعرفة أنشطة الاتصال الداخلي من خلالها ؟

تويتر
 سناب
 انستغرام
 تليجرام
 واتس اب

م	محكمين الاستبانة
1	أ.د أسامة بن غازي المدني
2	د فؤاد عبد السميع بوقس
3	د وجدي حلمي