



جامعة آكلي محند أولحاج-البويرة -
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الاعلام والاتصال



واقع الثقافة الاتصالية داخل المؤسسات الاستشفائية الجزائرية دراسة حالة للمؤسسة العمومية الجوارية حيزر البويرة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر (ل م د) في علوم الاعلام والاتصال

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

اشراف الأستاذة:

إعداد الطالبة:

- عفان صونيا

- عدار أميرة

السنة الجامعية: 2024/2023

اهداء

ما أجمل أن يجود المرء بأعلى ما لديه والأجمل أن يهدي
الغالي للأغلى.

هي ذي ثمرة جهدي اجنيها اليوم هي هدية اهديها الى:
الوالدين الكريمين اطال الله في عمرهما.

شكر وتقدير

نحمد الله على نعمه وكرمه ونشكر نعماته التي لا تعد ولا تحصى

نشكر الله على نعمة العلم والعقل.

نتوجه بالشكر والتقدير لكل من ساعدتني في انجاز هذا البحث المتواضع

بداية بالأستاذة المشرفة " عفان صونيا" التي رافقتني طيلة مدة انجاز البحث

وكانت لها بصمات واضحة من خلال توجيهاتها القيمة وانتقاداتها البناءة.

وأقدم بجزيل الشكر الى كل من علمني حرفا طيلة مساري الدراسي.

آملئى أن ينال بحثي رضاكم.

المستخلص

تهدف هذه الدراسة الى معرفة واقع الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة العمومية الجزائرية، دراسة حالة بالمؤسسة العمومية الجوارية حيزر، تسعى هذه الدراسة الى فهم وتحليل واقع الثقافة داخل المؤسسة العمومية الجزائرية وتشير الدراسة ان الثقافة الاتصالية قد تتأثر بالعديد من العوامل داخل المؤسسة، كما تؤكد الدراسة ان الثقافة الاتصالية تعتمد على التفاعل والتواصل بين جميع أفراد المؤسسة.

تكون مجتمع هذه الدراسة من جميع عمال المؤسسة بجميع مستوياتهم الإدارية، تم سحب عينة تتكون من 50 عاملا، استخدم فيها منهج دراسة حالة باستعمال الاستبيان كأداة لجمع البيانات، استغرقت هذه الدراسة حوالي أربعة أشهر حيث شملت مختلف مراحل البحث، من قراءات حول موضوع الدراسة وذلك لتحديد الإشكالية، الى الجانب التطبيقي في لمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالبويرة.

وتوصلنا من هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج نذكر منها:

- أن الثقافة الاتصالية في المؤسسات ليست مجرد سمة ثابتة أو نمط ثابت، بل هي بناء اجتماعي يتشكل ويتطور من خلال التفاعلات المستمرة بين الأفراد والجماعات داخل المؤسسة.
- الثقافة الاتصالية ليست ثابتة، بل هي ديناميكية وقابلة للتغيير بمرور الوقت.
- الثقافة الاتصالية داخل المؤسسات العمومية لها تأثيرات متعددة على الأداء العام للمؤسسة.

من خلال الدراسة تتضح الحاجة إلى تنفيذ مجموعة من التوصيات التي تهدف إلى تعزيز هذه الثقافة داخل المؤسسات لتحقيق أداء أفضل وزيادة الفعالية. نذكر منها:

- ترقية وسائل الاتصال داخل المؤسسة مما يعزز من الثقافة الاتصالية بشكل مستمر وفعال.
- مكافأة العاملين المتميزين بصورة مناسبة وعادلة، لتعزيز روح التفاني والالتزام بينهم.
- توفير بيئة عمل وجو مناسبين للموظفين لضمان الحفاظ على صحتهم النفسية وفعالية أدائهم الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: واقع؛ الثقافة الاتصالية؛ المؤسسة العمومية.

Abstract

This study aims to understand the state of communicative culture within Algerian public institutions, specifically focusing on the case on Haizer Public Institution. The study seeks to comprehend and analyze the communicative culture within Algerian public institutions, indicating that this culture may be influenced by various internal factors. It also emphasizes that communicative culture relies on the interaction and communication among all members of the institution.

The study population consisted of all employees of the institution across all administrative levels. A sample of 50 workers was selected, using a case study methodology and employing a questionnaire as the data collection tool. The study spanned approximately four months, encompassing various research stages, from literature review to defining the research problem, to the practical application within the Bouira Public Health Institution.

The study yielded several key findings, including:

- Communicative culture in institutions is not merely a static trait or fixed pattern; it is a social construct that forms and evolves through continuous interactions among individuals and groups within the institution.
- Communicative culture is dynamic and subject to change over time.
- Communicative culture within public institutions has multiple impacts on the overall performance of the institution.

Based on the study, there is a clear need to implement a set of recommendations aimed at enhancing this culture within institutions to achieve better performance and increased efficiency. These recommendations include:

- Upgrading communication tools within the institution to continuously and effectively enhance the communicative culture.
- Appropriately and fairly rewarding outstanding employees to foster dedication and commitment among them.
- Providing a suitable working environment and atmosphere for employees to ensure their mental health and effective job performance.

Keywords : State ; Communicative culture ; Public institution.

قائمة المحتويات

الصفحة

قائمة المحتويات

الإهداء

الشكر

المستخلص

الفهرس

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

أ مقدمة

الفصل الأول: الخطوات المنهجية للدراسة

02 1- تحديد مشكلة الدراسة

04 2- أسباب اختيار الموضوع

05 3- أهمية موضوع الدراسة

05 4- اهداف الدراسة

06 5- الدراسة السابقة

09 6- فرضيات الدراسة

09 7- النظرية المقاربة للدراسة

11 8- تحديد مفاهيم الدراسة

12 خلاصة الفصل

13 قائمة مراجع الجانب المنهجي

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

الثقافة الاتصالية

16	تمهيد
16	1- نشأة الثقافة الاتصالية وتاريخ ظهورها
17	2- أنواع الثقافة الاتصالية
19	3- عناصر الثقافة الاتصالية (التنظيمية)
21	4- تشكيل الثقافة الاتصالية
23	5- مؤشرات الثقافة الاتصالية
24	6- خصائص الثقافة الاتصالية
25	7- طرق ووسائل تطوير الثقافة الاتصالية
27	8- أهمية الثقافة الاتصالية
28	خلاصة الفصل
29	قائمة مراجع الفصل
	المؤسسات العمومية
32	تمهيد
32	1- تاريخ ظهور المؤسسات العمومية
33	2- أنواع المؤسسات العمومية
34	3- عناصر المؤسسات العمومية
35	4- وظائف المؤسسات العمومية
36	5- خصائص المؤسسات العمومية
37	6- أهداف المؤسسات العمومية
39	7- أهمية وجود المؤسسات العمومية
40	خلاصة الفصل

41قائمة مراجع الفصل
الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة	
43تمهيد
431- تقديم للمؤسسة العمومية الاستشفائية الجوارية بالبويرة
452- منهج الدراسة
453- مجتمع البحث وعينته
464- أدوات جمع البيانات
475- مجالات الدراسة
486- صعوبات الدراسة
487- المفاهيم والطرق الإحصائية المستخدمة في الدراسة
558- تحليل نتائج الاستبيان
809- تشخيص ووصف مستوى إدراك متغيرات الدراسة لدى أفراد العينة
8410- حساب التوزيع الطبيعي للعبارات

خاتمة

الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
50	الأوزان المعطاة لخيارات الإجابة المتاحة في الاستبانة	جدول رقم (01)
50	المتوسطات المرجحة والاتجاه الموافق لها	جدول رقم (02)
53	الاستثمارات الموزعة والمسترجعة	جدول رقم (03)
54	معاملات الثبات لمحاور الدراسة باستخدام طريقة ألفاكرونباخ	جدول رقم (04)
55	يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	جدول رقم (05)
56	يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن	جدول رقم (06)
57	يمثل توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	جدول رقم (07)
58	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الشهادة	جدول رقم (08)
59	يمثل توزيع أفراد العينة حسب المنصب	الجدول رقم (09)
61	يمثل توزيع أفراد العينة حسب اجابتهم	الجدول رقم (10)
62	يمثل توزيع أفراد العينة حسب اجابتهم	الجدول رقم (11)
63	يمثل توزيع أفراد العينة حسب اجابتهم	الجدول رقم (12)
64	يمثل توزيع أفراد العينة حسب اجابتهم	الجدول رقم (13)
65	يمثل توزيع أفراد العينة حسب اجابتهم	الجدول رقم (14)
67	يمثل توزيع أفراد العينة حسب اجابتهم	الجدول رقم (15)
68	يمثل توزيع أفراد العينة حسب اجابتهم	الجدول رقم (16)
69	يمثل توزيع أفراد العينة حسب اجابتهم	الجدول رقم (17)
71	يمثل توزيع أفراد العينة حسب اجابتهم	الجدول رقم (18)

73	يمثل توزيع أفراد العينة حسب اجابتهم	الجدول رقم (19)
74	يمثل توزيع أفراد العينة حسب اجابتهم	الجدول رقم (20)
75	يمثل توزيع أفراد العينة حسب اجابتهم	الجدول رقم (21)
76	يمثل توزيع أفراد العينة حسب اجابتهم	الجدول رقم (22)
78	يمثل توزيع أفراد العينة حسب اجابتهم	الجدول رقم (23)
80	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستويات الموافقة المحور الأول الثقافة الاتصالية كبناء اجتماعي داخل المؤسسة	الجدول رقم (24)
81	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستويات الموافقة المحور الأول الثقافة الاتصالية كبناء اجتماعي داخل المؤسسة	الجدول رقم (25)
83	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستويات الموافقة المحور الثالث الثقافة الاتصالية لها تأثير إيجابي داخل المؤسسة	الجدول رقم (26)
85	اختبار كلمجروف سيمرونف	الجدول رقم (27)
86	صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان	الجدول رقم (27)
87	يمثل اختبار T للفرضية الاولى	الجدول رقم (28)
88	يمثل اختبار T للفرضية الثانية	الجدول رقم (29)
89	يمثل اختبار T للفرضية الثالثة	الجدول رقم (30)

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
الشكل (01)	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس	55
الشكل (02)	يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن	56
الشكل (03)	يمثل توزيع أفراد العينة حسب مستوى الخبرة	57
الشكل (04)	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الشهادة	58
الشكل (05)	يمثل توزيع أفراد العينة حسب المنصب	60
الشكل (06)	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الإجابات	61
الشكل (07)	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الاجابات	62
الشكل (08)	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الاجابات	63
الشكل (09)	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الاجابات	64
الشكل (10)	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الاجابات	65
الشكل (11)	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الاجابات	67
الشكل (12)	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الاجابات	68
الشكل (13)	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الاجابات	70
الشكل (14)	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الاجابات	71
الشكل (15)	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الاجابات	73
الشكل (16)	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الاجابات	74
الشكل (17)	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الاجابات	75
الشكل (18)	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الاجابات	77

78	يمثل توزيع أفراد العينة حسب الاجابات	الشكل (19)
----	--------------------------------------	------------

قائمة الملاحق

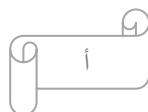
الصفحة	الرقم
95	ملحق رقم (01)
100	ملحق رقم (02)
104	ملحق رقم (03)
109	ملحق رقم (04)
110	ملحق رقم (05)
112	ملحق رقم (06)

مقدمة

تحظى بحوث الاتصال باهتمام كبير من العديد من الباحثين، إذ يعتبر من المفاهيم الاجتماعية التي تسللت إلى جميع مجالات الحياة، مما يجعل الاستغناء عنه أمرًا غير ممكن للفرد والمجتمع. أصبح الاتصال ضرورة حيوية في الحياة البشرية. مع استمرار المنظمات في مواجهة تطورات وتغيرات عميقة وشاملة في مختلف المجالات التقنية والإدارية والمعلوماتية، ومن منطلق أن المنظمة تُعد نظامًا مفتوحًا ينمو ويتطور ويتفاعل مع فرص وتحديات البيئة المحيطة بها، فإن الاتصال يُعد وسيلة لإيجاد حركة ديناميكية بين الجماعات. ونظرًا لأن المؤسسة هي مجموعة من الأفراد المنظمين بشكل قانوني لتحقيق مهام محددة، فإنه لا يمكن أن توجد هذه المؤسسات بشكل متكامل دون وجود نظام اتصالي يُحكم ويربط بين كافة فروعها وأجزائها في نسق موحد ومنظم.

تسعى المؤسسة إلى تحقيق أفضل أداء من قبل العاملين فيها، بهدف الوصول إلى التوازن وتحقيق الأهداف المحددة من قِبَل المسؤولين. تتم عملية الاتصال المؤسسي بشكل سائد ومنتشر على جميع المستويات الإدارية، بهدف تعزيز ثقافة اتصالية داخل المؤسسة. يُعد تأسيس وبناء ثقافة اتصالية مميزة عن باقي المؤسسات أمرًا ضروريًا في هذا الوقت لضمان نجاح المؤسسة وتحقيق أهدافها.

نظرًا لأن الثقافة الاتصالية تعد من العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للعاملين، أصبحت المؤسسة تولي أهمية كبيرة لهذا الجانب. فكلما زاد اهتمام المؤسسة بالثقافة الاتصالية، زاد الرضا الوظيفي للعاملين، حيث يساهم ذلك في تحسين أداء الأفراد، وزيادة الإنتاجية، والانتظام في العمل، وتحسين جودة الخدمة، وتحفيزهم على التعاون وتقديم أداء متميز، مما يعود بالنفع على المؤسسة بشكل عام، وهذا ما يجب أن تلتزم به المؤسسة الجزائرية، حيث ينبغي أن تهتم بعامل الثقافة الاتصالية بين موظفيها وعمالها. تُعدُّ هذه الثقافة جزءًا من الثقافة التنظيمية وتعتمد بشكل كبير على الاتصال، خاصة فيما يتعلق بفهم الرسالة الاتصالية وفقًا للتعاليم المنفق عليها داخل المؤسسة.



الفصل الأول: الخطوات
المنهجية للدراسة

1- تحديد مشكلة الدراسة

يُعدّ الاتصال من المفاهيم الاجتماعية التي تسللت إلى كافة مجالات الحياة. ولا يمكن للفرد الاستغناء عنه، كونه الوسيلة التي يتفاعل بها مع الآخرين من خلال وسائل الاتصال ذات الأبعاد التفاعلية والاجتماعية. فالإنسان بطبيعته يميل إلى التفاعل والتواصل مع محيطه لأنه كائن اجتماعي. لذا، يُعدّ التواصل ضرورة إنسانية واجتماعية وحضارية تساهم في تماسك الأفراد والجماعات والشعوب، حيث يُمكننا من تبادل الخبرات والأفكار وفهم احتياجات الآخرين والعمل على تلبيتها. وبالتالي، يُعدّ الاتصال عملية للتفاعل الاجتماعي بين المتكلم والمستمع.

ترى جيهان رشتي أن الاتصال هو العملية التي يتفاعل من خلالها المرسل والمستقبل، سواء كانوا كائنات حية، بشراً، أو آلات، ضمن سياقات اجتماعية محددة. في هذه العملية، يتم نقل الأفكار والمعلومات بين الأفراد حول موضوع أو معنى أو واقع معين. فالأساس في الاتصال هو مشاركة المعلومات الذهنية والآراء. (دكتور حسن عماد مكاوي، دكتورة ليلي حسين السيد، 1998، ص 24).

نظراً لطبيعة العصر الحالي الذي يتميز بتحولات عميقة وتغيرات سريعة وغير مسبوقه على كافة المستويات، أصبح الإنسان اليوم غير قادر على العيش بدون الاتصال، الذي يلبي رغباته واحتياجاته. هذا الواقع دفع الناس إلى تطوير مهارات الاتصال وفهم أبعاده بشكل أعمق، مما جعله وظيفة حيوية في المجتمعات، خاصةً في المؤسسات.

يحدد الاتصال مدى تقدم المجتمعات، حيث تحول من مجرد ضرورة اجتماعية تعتمد على التفاعل بين الجماعات إلى عنصر أساسي يمس جميع المؤسسات بمختلف مستوياتها. يُعتبر الاتصال بمثابة الجهاز العصبي لكل مؤسسة، بغض النظر عن نشاطها، حيث يُعد عملية ديناميكية في القطاعات الإدارية وركيزة أساسية داخل المنظمات. يسهم الاتصال في تسهيل الإدارة والانسجام والتنسيق بين جميع هياكل المؤسسة، ويعزز التعاون بين أفرادها في نقل واستقبال المعلومات.

الفصل الأول: الخطوات المنهجية للدراسة

تتغير مكونات العملية الاتصالية تبعاً للبيئة التي تُمارس فيها، كما أنها تتكيف مع الوسيلة المستخدمة، مما يستدعي استخدام أساليب اتصالية متنوعة ومختلفة.

تسعى المؤسسات، سواء كانت خاصة أو عامة، إلى تحقيق الكفاءة والفعالية على مستوى الإدارة بهدف الوصول إلى أهدافها. لذلك، تولي منظمات العمل المتقدمة اهتماماً كبيراً بتطوير وتنمية الأداء من خلال اتباع أساليب الإدارة الحديثة. بالإضافة إلى ذلك، تحظى الثقافة التنظيمية باهتمام كبير لأن توفير بيئة عمل فعالة وإيجابية يتطلب وعياً وإدراكاً من قبل العاملين في المؤسسة للنسق الثقافي السائد.

يُعدّ مجال الثقافة الاتصالية من المجالات الحديثة التي أُدرجت في كتب العلوم الإدارية، حيث يعتبر عنصراً مهماً في تشكيل منظمات الأعمال. يلعب هذا المجال دوراً حيوياً في تجسيد وتطوير الفكر الإداري الحديث داخل المنظمة. لكل منظمة ثقافتها الخاصة التي تعكس منظومة من القيم والاتجاهات ومعايير السلوك داخل أي مجتمع.

المؤسسات العمومية الاستشفائية حيزر البويرة تسعى إلى إيجاد ثقافة اتصالية في بيئة العمل، حيث أصبحت هذه الثقافة أحد المتغيرات الأساسية في استراتيجيات تسيير المنظمات وإدارة الموارد البشرية. وقد أثبتت الدراسات والتجارب أن المورد البشري هو المحرك الرئيسي والمصدر الملهم في المنظمات. لذلك، ينبغي على المديرين تركيز جهودهم على دراسة الأبعاد الاجتماعية والثقافية للمؤسسة، والاهتمام بمختلف جوانبها وتغييراتها. فهذا الأسلوب يُعدّ الأكثر فعالية لفهم سلوكيات الأفراد، وتحليل سيكولوجيتهم، ومعرفة القيم والمعتقدات التي يدينون بها، وبالتالي محاولة التأثير على أنماط تفكيرهم واتجاهاتهم لتحقيق أهداف المؤسسة.

تعد المؤسسة جزءاً من البيئة العامة وتتأثر بثقافتها، حيث تستمد منها مبادئها وثقافتها وأسسها. من خلال ثقافتها، تستطيع المؤسسة التكيف مع متغيرات المحيط الخارجي وضمان درجة من المرونة والتجاوب. وتساهم الثقافة الاتصالية في تعزيز الاندماج بين العاملين وإشاعة هوية مشتركة. لذا، يجب على المسؤولين الاهتمام بمكونات الثقافة التنظيمية وإدارتها بشكل يضمن التطوير والتغيير الملائمين لمتطلبات التكيف مع التحديات البيئية.

الفصل الأول: الخطوات المنهجية للدراسة

وينبثق من هذه الاشكالية التساؤل الرئيس التالي:

ما واقع الثقافة اتصالية داخل المؤسسات الاستشفائية الجزائرية؟

وتتفرع من هذا السؤال الرئيسي إلى أسئلة الفرعية التالية:

- ما طبيعة الثقافة اتصالية السائدة داخل المؤسسة العمومية للصحة الجوارية امزيل سعيد حيزر؟
- ماهي عناصر الثقافة الاتصالية داخل المؤسسات العمومية الاستشفائية الجزائرية؟
- اهي اهمية الثقافة الاتصالية داخل المؤسسات العمومية الاستشفائية الجزائرية؟
- ما العراقيل والتحديات التي تواجهها المؤسسة العمومية للصحة الجوارية امزيل سعيد حيزر في مجال الثقافة الاتصالية؟
- ما أفضل الممارسات لتعزيز الثقافة اتصالية داخل المؤسسة العمومية للصحة الجوارية امزيل سعيد حيزر؟

2- أسباب اختيار الموضوع

تحديد موضوع البحث يُعتبر إحدى الخطوات الأساسية والحاسمة في تصميم البحث العلمي، حيث يقوم الباحث بتحديد مجال محدد يرغب في استكشافه ودراسته بعمق. تعد هذه المرحلة من أهم المراحل في تصميم البحث، حيث يتطلب من الباحث أن يختار موضوعًا يشكل تحديًا علميًا ويتناسب مع مجال دراسته واهتماماته البحثية.

ولعل من الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار هذا الموضوع هي:

2-1- أسباب ذاتية

- يُثير موضوع الثقافة الاتصالية وفعاليتها اهتمامي بشدة.
- تنطلق رغبتي في دراسة هذا المجال من توافقه مع تخصصي.
- يدفع الفضول العلمي إلى استكشاف واقع الثقافة الاتصالية داخل المؤسسات الجزائرية.

الفصل الأول: الخطوات المنهجية للدراسة

- يكون الهدف كباحثة جزائرية هو تقديم مساهمة فعّالة من خلال تزويد المؤسسات الجزائرية بالدراسات والأبحاث التي تُعزز وتُطوّر الثقافة الاتصالية داخلها.

2-2- اسباب موضوعية

- قابلية الموضوع للدراسة والبحث معرفيا ومنهجيا.
- محاولة معرفة المكانة التي تحتلها الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة العمومية للصحة الجوارية امزيل سعيد حيزر
- محاولة اثراء مكتبات دراسات حول الثقافة الاتصالية.
- محاولة تشخيص المعوقات وضعف الثقافة الاتصالية السائدة داخل المؤسسة العمومية للصحة الجوارية امزيل سعيد حيزر.
- الحاجة إلى تحسين الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة.

3- أهمية موضوع الدراسة

تعتبر دراسة الثقافة الاتصالية داخل المؤسسات الجزائرية، مثل المؤسسة العمومية للصحة الجوارية امزيل سعيد حيزر، أمراً بالغ الأهمية نظراً لأنها تكشف عن واقع العلاقات البينية والقيم السائدة بين أفراد التنظيم. فالثقافة الاتصالية ليست مجرد مجموعة من المعتقدات والقيم، بل هي أيضاً إطار يؤثر على السلوك وأداء الأفراد داخل المؤسسة. وبالتالي، توفر هذه الدراسة رؤى قيمة للمهتمين في المؤسسة حول كيفية تعزيز الثقافة التنظيمية وتحسين الأداء العام. وتعتبر الثقافة الاتصالية موضوعاً محورياً في مجال إدارة المؤسسات، حيث تلعب دوراً حاسماً في توجيه السلوك وتفسير الأحداث داخل البيئة المؤسسية. إذاً، يمكن القول إن فهم وتحليل الثقافة الاتصالية يمثل خطوة أساسية نحو تعزيز التفاعلات الإيجابية داخل المؤسسة وتحسين الأداء الشامل.

4- اهداف الدراسة

تهدف دراستي إلى استكشاف واقع الثقافة الاتصالية داخل المؤسسات الجزائرية، من خلال دراسة حالة تجري داخل المؤسسة العمومية للصحة الجوارية امزيل سعيد حيزر. الهدف الرئيسي هو فهم الثقافة التنظيمية للمؤسسة وتحليل مكوناتها الرئيسية. وتحقيق هذا الهدف يتم من خلال تحديد أهداف فرعية تتضمن:

الفصل الأول: الخطوات المنهجية للدراسة

- التعرف على الثقافة الاتصالية داخل المؤسسات الجزائرية.
- التعرف على مدى اهتمام المؤسسة العمومية الاستشفائية للصحة الجوارية امزيل سعيد حيزر بثقافة الاتصال.
- التعرف على المكونات المختلفة التي تساهم في تكوين ثقافة الاتصال.
- الرغبة في تحسين كفاءة الاتصال وتعزيز مهارات التواصل لدى الموظفين على جميع المستويات.
- الرغبة في نشر الوعي بأهمية الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة.

5- الدراسة السابقة

الدراسة الأولى: دراسة الثقافة الاتصالية في الجامعات الجزائرية دراسة ميدانية بجامعة العربي التبسي كلية العلوم الانسانية والاجتماعية. (ذياب عبد العظيم الصهبة، 2023).

محور الاشكالية: هل الاتصال في المؤسسة الجامعية نابع من العقلية البيروقراطية أم نابع من عوامل أخرى؟

- وتندرج عنه عدة تساؤلات فرعية تتمثل في:
- هل الثقافة الاتصالية السائدة في المؤسسة واضحة؟
- ما هو دور الاتصال في تحديد العلاقات السائدة بين العمال؟
- هل الثقافة اتصالية داخل جامعة تبسة تساعد على تحقيقه اهدافها؟

أهداف الدراسة:

- التعرف على طبيعة الاتصال السائد داخله الجامعات الجزائرية
- التعرف على الثقافة اتصالية داخل الجامعة الجزائرية.
- محاولة فهم الممارسات التي تحكم في النسق الاتصالي داخل المؤسسة.

منهج المتبع: المنهج الوصفي على جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها، والاعتماد على عينة تتكون من 38 مفردة منقسمة على ثلاث فئات إداريين واساتذة، عمال مهنيين، ادوات جمع البيانات الملاحظة واستبيان.

الفصل الأول: الخطوات المنهجية للدراسة

نتائج الدراسة:

نوع اتصال الغالب في الجامعة هو الاتصال الرسمي الذي يعمل على نقل المعلومة والتعليمات والاورامر وضوح الثقافة الاتصالية السائدة في المؤسسة، تتناسب وسائل الاتصال المستعملة مع الاهداف المسطرة من الجامعة.

التعليق على الدراسة:

- تتفق دراستي مع هذه الدراسة بنفس اهتمام بموضوع الثقافة الاتصالية داخل المؤسسات العمومية الجزائرية كون الجامعة مؤسسة عمومية.
- تختلف دراستي عن هذه الدراسة لأنها اتبعت المنهج الوصفي كما استعملت في أدوات جمع البيانات الملاحظة والاستبيان عكس دراستي استعملت منهج دراسة الحالة والاستبيان.
- استندت من هذه الدراسة التعرف على واقع الثقافة الاتصالية في المؤسسات العمومية الجزائرية وأخذ نظرة عن هذا الموضوع.

الدراسة الثانية: الثقافة الاتصالية في المؤسسة العمومية بجامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم. (ظاهري الحاج، 2018).

محور الاشكالية: ما واقع الثقافة الاتصالية في المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية مستغانم؟

وتفرعت للعديد من التساؤلات:

- ما الواقع الاتصالي بالمؤسسة؟
- ما طبيعة الثقافة اتصالية وما هي الوسائل المعتمد عليها في الاتصال؟
- ما مدى اهتمام بالثقافة الاتصالية بالمؤسسة وما درجة وملاءمتها لأهدافها؟

أهداف الدراسة: التطرق إلى واقع الثقافة الاتصالية وكيفية اعداد خطط اتصالية لتأدية المهام الموكلة

لكل فرد من أفراد المؤسسة

المنهج المتبع: استعان الباحث منهج وصفي والعينة العشوائية التطبيقية واستعمل يجمع بيانات المقابلة.

الفصل الأول: الخطوات المنهجية للدراسة

نتائج الدراسة: اهتمام بالثقافة الاتصالية ضئيل جدا وكذلك انعدام التخطيط الاستراتيجي لعناصر الثقافة الاتصالية اضافة إلى عدم وجود اهتمام كبير من طرف مسؤولي هذه المؤسسة العمومية بدور تكنولوجيات الاتصال في إيصال المعلومات للأفراد.

التعليق على الدراسة:

- تتفق دراستي مع هاته الدراسة كونها تستهدف فهم واقع الثقافة الاتصالية السائدة في المؤسسات العمومية الجزائرية.
- تختلف دراستي عن هذه الدراسة كونها استهدفت واقع الثقافة الاتصالية في الجامعات واختلفت في المنهج المتبع لأنها اعتمدت على المنهج الوصفي وأدوات جمع المعلومات المقابلة عكس دراستي اعتمدت على منهج دراسة حالة والاستبيان.
- استفدت من هذه الدراسة من خلال تحديد أهداف دراستي والإجراءات المنهجية المتبعة وصياغة الإشكالية وأخذ فكرة عامة عن الموضوع.

الدراسة الثالثة: دور الثقافة الاتصالية في تفعيل الادارة الالكترونية داخل المؤسسة الجزائرية، دراسة ميدانية على موظفي بلدية الشريعة ولاية التبسة جامعة 8 ماي 1945 وجامعة محمد خيضر بسكرة. (هشام بوساحية، 2021).

تمحورت مشكلة الدراسة: كيف ساهمت الثقافة الاتصالية في تفعيل وتطوير الادارة الالكترونية داخل المؤسسة العمومية الجزائرية؟

تفرعت للعديد من التساؤلات الفرعية هي:

ما هو حجم الاهتمام بالثقافة الاتصالية للمؤسسة من قبل الموظفين الإداريين في استخدام وتفعيل الإدارة الكترونية في تقديم الخدمات؟

ما مدى مساعدة الثقافة اتصالية بتقليل الخوف من استعمال الادارة الكترونية والتعامل بها من قبل الموظفين؟

الفصل الأول: الخطوات المنهجية للدراسة

فيما تتمثل أهم المعوقات التي تواجه تفعيل الإدارة الإلكترونية التنظيمية وما هي طرق علاجها؟

أهداف الدراسة: التعرف عن حجم الاهتمام بالثقافة الاتصالية للمؤسسة من قبل الموظفين الإداريين في استخدام وتفعيل الإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمات.

المنهج المتبع: منهج مسحي الاجتماعي الشامل على الموظفين في مجال الإدارة الإلكترونية، وقد بلغ عددهم 30 موظفاً، واستعمل الباحث أدوات جمع البيانات الملاحظة والمقابلة.

نتائج الدراسة: ان مؤسسة البلدية باعتبارها مؤسسة عمومية خدماتية تقوم بالاهتمام بالعملية الاتصالية من كافة جوانبها الى حد كبير خاصة إذا ارادت القيام بعملية تطوير عند محاولتها ادخال أسلوب الإدارة الإلكترونية في تقديم الخدمات للموظفين.

إن الاهتمام بالثقافة الاتصالية التي هي أحد عوامل نجاح المؤسسة تنظيمياً يتطلب أيضاً الاهتمام بمحور تلك العملية الاتصالية الذين هم الافراد حتى يشعروا بمكانتهم داخل المؤسسة وهذا ما تحاول فعله البلدية عن طريق اشتراك الافراد الموظفين في عملية اتخاذ القرار بالإضافة إلى تشجيعهم وتحفيزهم.

التعليق على الدراسة:

- تتفق دراستي مع هاته الدراسة كونها تعالج دور الثقافة الاتصالية داخل المؤسسات الجزائرية وتتفق بحد كبير مع دراستي لأنها تعالج نفس الموضوع.
- تختلف دراستي مع هاته الدراسة كونها اتبعت المنهج مسحي الاجتماعي واعتمدت على الملاحظة والمقابلة عكس دراستي اعتمدت على منهج دراسة حالة والاستبيان واختلفت دراستي عن هاته الدراسة بالأهداف المرجوة تحقيقها كون الأهداف تختلف حسب ظروف كل باحث وما يريد الوصول اليه.
- استفدت من هاته الدراسة كيفية صياغة تساؤلات وأخذ أكبر قدر من المعلومات عن واقع الثقافة الاتصالية بالمؤسسات الجزائرية.

6- فرضيات الدراسة

الثقافة الاتصالية هي بناء اجتماعي تفترض النظرية البنائية أن الثقافة الاتصالية ليس سمة ثابتة للمؤسسة بل هي بناء اجتماعي يتشكل من خلال تفاعلات الأفراد وجماعاتهم.

الثقافة الاتصالية قابلة للتغير تفترض النظرية البنائية أن الثقافة الاتصالية ليست ثابتة بل قابلة لتغيير مع مرور الوقت اي ديناميكية تتغير باستمرار لاستجابة لتغيرات الخارجية والداخلية للمؤسسة (التغيير الاجتماعي).

الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة العمومية لها تأثير على اداء الإيجابية على الإنتاجية والابتكار ومعنويات الموظفين وتؤثر على سلوك وطريقة تفاعل الأفراد داخل المؤسسة وتفسير رسائل وكيفية تكوين آرائهم واتخاذ قرارات.

7- النظرية المقاربة للدراسة

7-1- النظرية البنائية الوظيفية

تفتح فكرة بناء المجتمع كمصدر لاستقراره نقاشات عميقة في الفلسفة الاجتماعية، وهذا المفهوم ليس جديداً بل يمتد عبر العديد من الحضارات والثقافات. في جمهوريته، قدم أفلاطون تفسيراً مبتكراً لهذا المفهوم، حيث أورد مقارنة تقوم على المقارنة بين المجتمع والكائن العضوي. يُعنى كل منهما بنظام مترابط من الأجزاء في توازن ديناميكي، حيث تسهم كل فئة في المجتمع المثالي المصوّر من قبل أفلاطون في تحقيق التوازن الاجتماعي والتنمية الشاملة. تأثر الفكر العربي بتلك الفلسفة الكلاسيكية، وأصبحت هذه الفكرة المركزية هيكلًا تحليليًا لعلماء الاجتماع الأوائل، حيث استخدموها كإطار لفهم وتفسير التفاعلات والتحويلات في المجتمعات العربية والإسلامية. (حسن عماد مكاوي، 2001، ص 124).

أوجست كونت وهربرت سبنسر، وغيرهم من علماء الاجتماع، قدموا تفسيرات مهمة لتطور المجتمع باستخدام مفهوم القياس العضوي كأساس. فقد اعتمد كونت هذا المفهوم في مفاهيمه حول تطور المجتمع، بينما قام سبنسر بتنظيم فلسفته الاجتماعية بشكل كامل حول هذا المفهوم أيضًا. وفي نهاية القرن التاسع عشر، بدأ علماء الاجتماع المعاصرون مثل إميل دوكايم في تطوير هذا التوجه بشكل أكبر، حيث أضافوا فهمًا أعمق

الفصل الأول: الخطوات المنهجية للدراسة

للمجتمعات البدائية واستخدموا فكرة المجتمع كنظام ديناميكي لفهم التطورات والعلاقات الاجتماعية. وبالتالي، أصبحت فكرة أن المجتمع يُعتبر نظاماً ديناميكياً يُعتمد على الأنشطة المتكررة مهمة جداً في تحليل المجتمعات البدائية وفهم أصول الإنسان.

المصطلح "بناء" يعكس الطريقة التي يُنظَّم بها الأنشطة المتكررة في المجتمع، وهو يشمل السلوك الأسري والنشاط الاقتصادي والنشاط السياسي والعقائد، وغيرها من أشكال الأنشطة المجتمعية، والتي تتمتع جميعها بدرجة عالية من التنظيم والهيكلية من وجهة نظر السلوك والتفاعلات بين أفراد المجتمع. ومن جانب آخر، يرتبط مصطلح "الوظيفة" بالمساهمة النوعية لنوع معين من الأنشطة المتحررة في الحفاظ على استقرار وتوازن المجتمع، حيث تعتبر هذه المساهمة جزءاً أساسياً من الدور الاجتماعي لتلك الأنشطة في البناء الشامل للمجتمع. وقد قام روبرت ميرتون (1957) بتلخيص البنائية الوظيفية للمجتمع فيما يلي: (حسن عماد مكوي، 2001، ص 125).

- انه أفضل طريقة للنظر إلى المجتمع باعتباره نظاماً لأجزاء مترابطة، وانه تنظيم لأنشطة المرتبطة والمتكررة والتي يكمل كل منها الآخر.
- يميل هذا المجتمع بشكل طبيعي نحو حالة من التوازن الديناميكي، وإذا حدث اي نوع من التنافر داخله، فإن قوى معينة سوف تنشط من أجل استعادة التوازن.
- تساهم جميع الأنشطة المتكررة في المجتمع في استقراره، وبمعنى آخر فإن كل النماذج القائمة في المجتمع تلعب دوراً في الحفاظ على استقرار النظام.

7-2- اسقاط النظرية على الدراسة

دراستنا المنصبة حول واقع الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة الجزائرية تسعى إلى استكشاف الديناميات والتفاعلات التي تحدث داخل البيئة المؤسسية، وذلك من خلال اعتماد المقاربة البنائية الوظيفية. تعتبر هذه المقاربة أحد الأدوات القوية في فهم المواضيع الاجتماعية الواسعة النطاق، حيث تسلط الضوء على تكوين وبناء المؤسسات الاجتماعية، وتستخدم مفاهيم مثل التوازن والتضامن وتقسيم العمل لتحليل الأنظمة الاجتماعية.

الفصل الأول: الخطوات المنهجية للدراسة

وعندما نلقي نظرة على تطبيق هذه النظرية على دراستنا، ندرك أن الثقافة الاتصالية ليست مجرد إضافة زائدة في هيكل المؤسسة، بل هي جزء أساسي وحيوي في تشكيل هويتها وأسلوب عملها. إن وجود ثقافة اتصالية قوية داخل المؤسسة يسهم في بناء جسر قوي من التواصل والتفاهم بين الموظفين، وبالتالي يعزز العمل الجماعي ويسهم في تحسين أداء المؤسسة بشكل شامل.

ومنه يمكن ادراج البنائية الوظيفية كمرجعية أساسية لسببين هما:

- ان الثقافة الاتصالية وظيفية رسمية في المؤسسة.
- ان الوظيفة تؤكد على فكرة التكامل واستمرار النظام الاجتماعي.

8- تحديد مفاهيم الدراسة

8-1- الواقع

تتناول المعاجم العربية معاني عديدة لكلمة واقع فقد جاء في معجم الوسيط انه يأتي بمعنى وقوع الشيء وثبوته، ما عرفه بطره البستاني في قطر المحيط انه يرتبط بوقوع الشيء أي كل ما يقع على حياة الانسان وما يحيط به. (بطرس البستاني، 1995، ص 676).

8-2- الثقافة الاتصالية

الثقافة الاتصالية هي مجموعة من المعتقدات والقيم والممارسات داخل المؤسسة، وهي نظام متكامل يشكل سلوكيات الأفراد ويؤثر على كيفية تفاعلهم وتواصلهم، سواء داخل المؤسسة نفسها أو مع الأطراف الخارجية. إنها تمثل الروح الحية للمؤسسة، حيث تحدد أساليب التفكير والعمل والتفاعل في البيئة المؤسسية. وعندما تكون هذه الثقافة قوية ومتوازنة، فإنها تعزز التعاون والابتكار وتعزز العلاقات الإيجابية داخل المؤسسة ومع الشركاء الخارجيين، مما يسهم في تحقيق أهداف المؤسسة بنجاح. (محمد الضاوي، 2007، ص 14).

المؤسسة هي كيان اجتماعي واقتصادي وقانوني يتأسس بقرار من الدولة أو من أفراد طبيعيين أو معنويين، بهدف تحقيق أهداف محددة. تشمل هذه الأهداف إنتاج السلع والخدمات، وتحقيق أهداف اجتماعية أو ثقافية، وذلك عن طريق استغلال الموارد البشرية والمادية المتاحة. تتعدد أشكال المؤسسات، وتشمل الشركات والمؤسسات الحكومية والمنظمات غير الحكومية، وتلعب دورًا حيويًا في تحفيز الاقتصاد وتعزيز التنمية المستدامة، وكذلك في خدمة المجتمع وتحقيق الأهداف الاجتماعية والثقافية. (محمد الهادي حشاني، 2015، ص 12).

خلاصة الفصل

حاولت من خلال هذا الفصل التطرق الى اشكالية الدراسة وتوضيح اهم التساؤلات واسباب اختيار الموضوع وكذلك تعدد اهمية وأهداف الحراسة، كما ذكرنا الدراسات السابقة التي اعتمدت عليها ومدى تقاربهم من موضوع دراستنا وأشارنا إلى النظرية المقاربة لموضوع ومحاولة اسقاطها على موضوعنا واقع الثقافة اتصالية داخل المؤسسات.

الفصل الأول: الخطوات المنهجية للدراسة

قائمة مراجع الجانب المنهجي

- مكاوي حسن عماد، ليلي حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، عربية للطباعة والنشر، شارع السلام، ارض اللواء، ط1، 2001.
- البستاني بطرس، قطر المحيط، مكتبة لبنان، ط 2، بيروت، 1995.
- الضاوي محمد، إدارة الاتصال في المنظمات، دار النشر والتوزيع، دار جامعة حلب للطباعة والنشر، سوريا، 2007.
- حشاني محمد الهادي، المؤسسات الجزائرية ونشأتها وتطوراتها، ط1، دار الأمة، الجزائر، 2015.

الفصل الثاني: الإطار النظري
للدراسة

الثقافة الاتصالية

تمهيد

الثقافة الاتصالية هي النمط السائد للتواصل والتفاعل داخل مجموعة معينة، سواء كانت مؤسسة أو مجتمعاً، وتشمل القيم والمعتقدات والعادات والسلوكيات المرتبطة بالاتصال، تلعب الثقافة الاتصالية دوراً حيوياً في بناء العلاقات الداخلية وتحديد نجاح التواصل والتفاهم بين الأفراد. تعكس الثقافة الاتصالية تاريخ وتقاليد المجموعة.

تتأثر الثقافة الاتصالية بعوامل عدة، مثل التاريخ والقيم والتقاليد الثقافية للمجتمع، وكذلك بالتكنولوجيا والبيئة الاجتماعية والسياسية التي يعيش فيها المجتمع، تعتبر فهم هذه الثقافة وتطويرها داخل المؤسسات والمجتمعات أمراً حيوياً لتعزيز التفاهم والتعاون الفعال بين أفرادها.

1- نشأة الثقافة الاتصالية وتاريخ ظهورها

ظهرت الثقافة الاتصالية كمفهوم دراسي في القرن العشرين، ولكن الفكرة نفسها تم تطويرها عبر العصور. في البداية، كانت الدراسات تركز على فهم كيفية تحسين التواصل بين الأفراد في المجتمعات الصغيرة، ولكن مع تطور الوسائل الإعلامية والتكنولوجيا، تطورت مفاهيم الثقافة الاتصالية لتشمل الفهم العميق لكيفية تأثير الثقافة والقيم على عملية التواصل في المجتمعات الكبيرة والمعقدة.

يعتبر مفهوم ثقافة المؤسسة، الذي تقدم به الباحث ج. إليوت في عام 1951، من النقاط المهمة في فهم كيفية تشكل وتطور الشركات والمؤسسات. على الرغم من ظهور هذا المفهوم في منتصف القرن العشرين، إلا أن "كيش ديس" أشار إلى أنه لم ينتشر على نطاق واسع في الولايات المتحدة حتى السبعينيات. ولم يصل إلى فرنسا حتى بداية الثمانينيات، حيث بدأ المسيرين في استخدامه بشكل أكبر. ومن الجدير بالذكر أنه لم يتم توظيف مفهوم ثقافة المؤسسة في الجزائر إلا في عام 1997م. (بوراس نور الدين، 2014، ص81).

يعتقد بعض الباحثين أن مفهوم ثقافة المؤسسة برز لأول مرة في الكتابات الإدارية في أمريكا الشمالية في عام 1981م. وقد استخدم مصطلح "ثقافة المنظمة" لأول مرة من قبل الصحافة المتخصصة في عام 1980م، وتحديداً من قبل المجلة الاقتصادية Week Business الأمريكية. (عيساوي وهيبية، 2012، ص14).

2- أنواع الثقافة الاتصالية

قدم الباحثون تصنيفات متعددة للثقافة الاتصالية تعتمد على مفاهيم مختلفة. تتنوع هذه التصنيفات حسب وجهة نظر كل باحث، مثل مدى شمولية الثقافة وقوتها ونمطها. فمن الناحية الأولى، يمكن تقسيم الثقافات إلى سائدة وفرعية، من ناحية أخرى، يمكن تصنيف الثقافات إلى قوية وضعيفة، وأخيراً، يمكن تصنيف الثقافات إلى فردية وجماعية.

2-1- من وجهة نظر الشمولية

أ- الثقافة السائدة:

تمثل القيم والمعتقدات التي يتفق عليها غالبية أفراد التنظيم، والتي تؤثر بشكل كبير على سلوكهم وأدائهم. تعتبر هذه الثقافة عاملاً محورياً في تحديد شخصية وهوية المنظمة، وتلعب دوراً حاسماً في تشكيل سلوك الموظفين وتوجيههم نحو تحقيق أهداف المنظمة. (بن حمود ناصر، 2017، ص 42).

ب- الثقافة الفرعية:

هي الثقافة التي تنشأ داخل جزء من المنظمة، سواء كان ذلك قسمًا، إدارة، أو وحدة، وتحتوي على مزيج من القيم السائدة لدى المنظمة بشكل عام والقيم الخاصة بأفراد الفريق أو المجموعة الجزئية، وتلعب دوراً هاماً في تحديد سلوك أعضاء الفريق وتأثيرهم على أداء المنظمة في مجالها الخاص. (بن حمود ناصر، 2017، ص 42).

2-2- من وجهة نظر القوة

أ- الثقافة القوية:

الثقافة القوية تعني أن الأعضاء يتبعون توجيهات الإدارة بثقة ويقبلونها، وهي تتسم بالقبول من جميع أفراد المنظمة الذين يتبنون مجموعة من القيم والمعتقدات والتقاليد والمعايير المتجانسة، تكون هذه الثقافة متوافقة مع أهداف المنظمة وتؤثر على التوجهات الاستراتيجية، مما يسهم في تعزيز الفعالية وتحقيق التطور في المؤسسة، الثقافة القوية تتميز بعدة خصائص ملحوظة، منها تشجيع وتحفيز التربة نحو التصرف، مع التأكيد

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

على الاستقلالية والمبادأة، وتشجيع الموظفين على تحمل المخاطرة. تتبثق هذه الثقافة من طبيعة رسالة المنظمة، حيث يجب عليها التركيز على مجالات تميزها وتركيز جهودها في تحقيق التميز التنافسي، وبناء علاقات وثيقة مع العملاء كوسيلة لتحسين وتعزيز مركزها التنافسي. يجب إرساء تصميم تنظيمي يحفز الموظفين على بذل أفضل ما لديهم لتعظيم الإنتاجية، وأن احترام الفرد وتوفير البيئة الملائمة للعمل يمثلان الوسيلة الأساسية التي يمكن للشركة من خلالها استعادة البيئة السليمة للسلوك الإنتاجي. (سويسي أحمد، 2013، ص 58).

ب- الثقافة الضعيفة:

الثقافة الضعيفة تتميز بتعدد الثقافات الفرعية وتباينها، مما يؤدي إلى صراعات تنظيمية تؤثر سلبًا على فعالية وأداء المنظمة. إنها الثقافة التي لا يتم اعتناقها بقوة من قبل أفراد المنظمة ولا تحظى بتقتهم وقبولهم الواسع. لتوافق الأفراد مع قيم وأهداف المنظمة، تلجأ المنظمة إلى تطبيق إجراءات ردية من خلال القوانين واللوائح والوثائق الرسمية المكتوبة، وتتبع أسلوبًا بيروقراطيًا قد يؤدي إلى سلوكيات عدوانية وأفكار غير عقلانية ونقص في الثقة والاهتمام، بالإضافة إلى تراجع في مستويات التحفيز والالتزام والروح المعنوية والمنافسة. (سويسي أحمد، 2013، ص 58).

2-3- من وجهة نظر النمط

أ- ثقافة الفرد:

تعد ثقافة الفرد خاصية مميزة لنموذج الإدارة الواعي، حيث يُجدد الأفراد بشكل جماعي الطريق الذي ستسلكه المنظمة. وفي حال وجود هيكل تنظيمي رسمي، يميل هذا الهيكل إلى خدمة احتياجات الأفراد داخله، ويُلاحظ أن المنظمات التي تعتمد هذه الثقافة يتم رفضها للهرمية الرسمية لإنجاز الأعمال، بل تكون هذه الهرمية موجودة فقط لتلبية احتياجات الأعضاء. (قريشي الزهرة، 2017، ص 50).

ب- ثقافة المهمة:

ثقافة المهمة تتمحور حول تحقيق الأهداف وإنجاز العمل، حيث تكون النتائج في صلب اهتمامها. تسعى هذه الثقافة لاستخدام الموارد بكفاءة لتحقيق أفضل النتائج بأقل تكلفة ممكنة. (القاضي محمد يوسف، 2015، ص 199).

ج- ثقافة النفوذ:

ثقافة النفوذ أو القوة تكون شائعة في المنظمات التي نمت تحت قيادة شخصية قوية ومنتسلطة، يتسم هيكل هذه المنظمات بالتشابك والترابط، هذا الهيكل يعكس تمركز السلطة والرقابة في المركز، مما يُظهر أهمية القيادة. (تيطراوي خالد، 2012، ص 36).

3- عناصر الثقافة الاتصالية (التنظيمية)

تشتمل ثقافة أي منظمة على مجموعة من القيم والمعايير والمثاليات الأساسية التي توجه سلوك الأفراد في المنظمة وتساعدهم على فهم بيئة المنظمة من حولهم، الثقافة الاتصالية تتألف من مجموعة من العناصر التي توافق عليها العديد من الباحثين. ويمكن تقسيم هذه العناصر إلى قسمين هما العناصر غير المادية والعناصر المادية.

3-1- العناصر غير المادية:

هي تلك العناصر التي لا يمكننا إدراكها بحواسنا، حيث تمثل الجزء الأساسي من عناصر الثقافة بخلاف العناصر المادية الأخرى. تتمثل هذه العناصر في:

أ- القيم التنظيمية:

القيم التنظيمية هي جوهر وأساس الثقافة التنظيمية، حيث تُعتبر من أهم محركات سلوك الإنسان وموجهاته. تُعرف القيم التنظيمية بأنها تصور الأفراد بأن المسلك الذي ينتهجونه هو المسلك المفضل، مما يؤثر في اختيارهم لطرق وأساليب وغايات التصرف. وبهذا، تكون القيم عبارة عن تلك المفاهيم الإنسانية حول ما هو

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

صحيح أو خاطئ، صائب أو غير صائب، أو ما هو مهم وغير مهم. (ديف فرانسيس، مايك ودكوك، 1995، ص 18).

ب- الموروث الثقافي:

الموروث الثقافي للمنظمة يشمل الأحداث والمواقف التي مرت بها المؤسسة، سواء كانت إيجابية حيث تحاول المنظمة التركيز عليها ونشرها باعتبارها مرجعاً وعاملاً محفزاً للأفراد، أو كانت سلبية حيث تحاول المؤسسة التغاضي عنها لأنها تعتبرها ضارة لعمل الأفراد والمؤسسة ككل. يتجسد هذا الموروث الثقافي في:

• القصص التنظيمية:

القصص التنظيمية هي روايات عن الأحداث السابقة في بيئة العمل، تفسر العادات والقيم العميقة للثقافة. تعتبر القصص التنظيمية روايات عن حالات التمييز والمنافسة وحالات النجاح والفشل، وتجسد القيم التي تحكم هذه الحالات. (محمود سليمان العميان، 2005، ص 343).

• الأبطال:

الأبطال في السياق التنظيمي هم الأفراد الذين يتمسكون بقيم المنظمة وثقافتها، ويقدمون دوراً قيادياً وملهماً لبقية أعضاء المؤسسة. (حسين حريم، 2004، ص 114).

• المحظورات:

المحظورات في السياق التنظيمي ترتبط بالمخاوف التي تتجنب المنظمة الحديث عنها، مثل الإخفاقات وبعض المشاكل والأحداث المأساوية التي مرت بها المؤسسة. وبالتالي، تعتبر هذه المواضيع والأحداث غير مسموح بها للحديث عنها، أو الأعمال والتصرفات التي لا يجب تكرارها، بهدف تجنب بعض الاختلافات والتوترات داخل المؤسسة. (حسين حريم، 2003، ص 267).

3-2- العناصر المادية:

أ- العادات التنظيمية

هي الأحداث والأنشطة المتكررة التي يقوم بها أفراد المنظمة، والتي ترتبط بأهداف معينة يسعى المؤسسة إلى تحقيقها. تعبّر هذه الأنشطة المتكررة عن أفكار محددة وتعكس قيماً رئيسية في المنظمة التي تحاول تعزيزها بصورة دائمة من خلال هذه العادات التنظيمية. على سبيل المثال، فإن فترات الاستراحة اليومية لتناول الشاي أو القهوة توفر للمؤسسة فرصاً كبيرة لتقوية الروابط بين العمال. (حسين حريم، 2003، ص 267).

ب- الرموز

تمثل علاقة خاصة بمعلومات تتعلق بالنظام الثقافي للمؤسسة، حيث تُستخدم للتعبير عن معانٍ معينة ترمي إليها والتي تتجاوز الرمز في حد ذاته والتي يصعب إدراكها بحواسنا. تظهر الرموز داخل المؤسسة في شكل أشياء وأفعال تستخدم كوسيلة لنقل معاني معينة للأفراد. (حسين حريم، 2004، ص 113).

ج- المراسيم

تشير إلى الأحداث والأنشطة الخاصة التي يقوم فيها أفراد المؤسسة بممارسة شعائر أو طقوس، أو يتعلقون بأساطير من ثقافتهم. على سبيل المثال، قد تشمل المراسيم إجراء احتفال سنوي لتكريم أفضل موظف. (حسين حريم، 2004، ص 113).

4- تشكيل الثقافة الاتصالية

لتشكيل ثقافة اتصالية فعّالة في المنظمات، يجب اتباع خطوات محددة.

أولاً، ينبغي اختيار العاملين الجدد بعناية، مع التأكيد على قبولهم لثقافة المنظمة وقدرتهم على التكيف معها. ثانياً، يتطلب الأمر تدريب العاملين الجدد وتعريفهم بثقافة المنظمة، بغية تمكينهم من تبني السلوكيات والقيم السائدة. ثالثاً، يجب توفير التدريب الدوري للعاملين الحاليين لتعزيز فهمهم لثقافة المنظمة. رابعاً، ينبغي استخدام نظم المكافآت والتحفيز بعناية لتعزيز الأداء الجيد وتحقيق أهداف المنظمة. خامساً، يتعين توجيه العاملين دورياً لتأكيد انتشار ثقافة المنظمة. سادساً، يجب تعريض العاملين لتجارب تعزز ثقافة المنظمة. وأخيراً،

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

يمكن تعزيز تبني الثقافة السائدة من خلال تكليف العاملين ببعض الأعمال بالتقليد والمحاكاة. من خلال اتباع هذه الخطوات، يمكن للمنظمات بناء ثقافة اتصالية تعزز التواصل الفعال وتعزز أداء الفرق العاملة. (محمود بشير محمودي، 2021، ص 292).

الثقافة الاتصالية في المؤسسة تنبثق من مزيج متنوع من العوامل والمتغيرات. تشمل هذه العوامل البيئة الثقافية التي تحيط بالمؤسسة، والتي تؤثر على تفاعلات الأفراد والمجموعات داخلها، كما تتأثر الثقافة الاتصالية بالعوامل الاجتماعية، مثل القيم والمعتقدات المجتمعية التي يجلبها الأفراد إلى العمل، بالإضافة إلى ذلك، تشمل العوامل التنظيمية المشتركة بين الأفراد وجماعات العمل القوانين والسياسات التنظيمية، والتي تحدد سلوك الاتصال داخل المنظمة، ومن بين أهم هذه المتغيرات:

4-1- اللغة:

اللغة هي وسيلة تفاهم رئيسية بين العاملين في المؤسسة، وهي أداة اتصال استراتيجية بين الأفراد. تشمل اللغة كل ما يتعلق بالمعاني والتوضيحات والحركات والسلوكيات المتعلقة بالتحاور اللغوي الذي يُستخدم في التفاعلات اليومية داخل المنظمة. (بلمير سارة، دون سنة، ص 26).

استخدام اللغة يعكس بوضوح نوع الاتصال السائد في المؤسسة، حيث يحدد الاعتماد على اللغة المنطوقة أو المكتوبة نوع الثقافة الاتصالية فيها. اللغة لا تقتصر على الكلام والكتابة فقط، بل تمتد إلى اللغة غير المنطوقة كالإشارات والتعبير الوجهية والجسدية، والتي تلعب دوراً هاماً في فهم الاتصال البيني بين الأفراد. تعتبر اللغة جزءاً أساسياً من الثقافة، والثقافة بدورها تحدد هوية الأفراد وتشكل طابع التفاعلات والتواصل داخل المؤسسة. (بلمير سارة، دون سنة، ص 26).

4-2- نمط القيادة:

القيادة تعني النشاط الذي يقوم به شخص ما في موقع وظيفي رسمي على هرم المؤسسة، والذي يتيح له الموارد اللازمة لتأدية دور القيادة. وهي مجموعة من السلوكيات التي يتبعها القائد في التنظيم، وتعتمد على التفاعل بين صفات القائد والأنتباع والسياق الثقافي والتنظيمي والخصائص المهمة، بهدف تحقيق الأهداف من خلال استخدام الموارد المتاحة، تشجع القيادة التواصل بين الأفراد من خلال العديد من الأساليب الاتصالية

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

المختلفة، والتي تتأثر بنمط القيادة المعتمد داخل التنظيم، بالتالي، يُعتبر نمط القيادة المتبني في المؤسسة من أهم العوامل التي تؤثر في تشكيل الثقافة الاتصالية داخل المنظمة. (بلمير سارة، دون سنة، ص 32).

4-3- الهيكل التنظيمي:

الهيكل التنظيمي، هو النظام الرسمي الذي يُمكن من خلاله إدارة المنظمة من تحديد سلطات القرار وتنظيم الاتصالات بين الرؤساء والمرؤوسين والعناصر المختلفة في الوحدات التنظيمية. من جهة أخرى، يُعرف في قاموس أكسفورد بأنه العلاقات التبادلية بين الأجزاء المكونة للمنظمة، والتي تحدد خصائصها الفريدة وطبيعتها، يساهم الهيكل التنظيمي في تحديد نوع الثقافة الاتصالية التي تسيطر في المنظمة، ويمكن تصنيفها إما كتنظيم ميكانيكي أو عضوي، حيث يحدد هذا التصنيف مدى المركزية المتاحة في المنظمة. (صالح قاسم حسين، 2016، ص 38).

4-4- نشاط المؤسسة:

نشاط المؤسسة يشير إلى مجموعة المهارات التنظيمية والتقنية التي يتقنها أعضاء المنظمة، والتي تمكنهم من أداء مهامهم بكفاءة. يتأثر طبيعة نشاط المؤسسة بعدة عوامل، منها معرفة الأسواق وقدرة المؤسسة على التكيف مع تغيرات البيئة الخارجية، بالإضافة إلى درجة التنوع أو الرتابة في أنشطتها. تلك العوامل يمكن أن تلعب دوراً في خلق ثقافة اتصالية معينة داخل المؤسسة. (بلمير سارة، دون سنة، ص 33).

5- مؤشرات الثقافة الاتصالية

مؤشرات الثقافة الاتصالية يمكن أن تظهر من خلال طرق بين أفراد المنظمة، نذكر من بين هذه المؤشرات ما يلي: (عبد الرزاق غزال، 2021، دون صفحة).

- الشمولية: تعني الثقافة الاتصالية أنها النظام الاجتماعي التواصلي الذي يعتمد الموظفون في المؤسسة، حيث تؤثر على تشكيل المواقف والسلوكيات بطريقة تدوم طويلاً.
- المرونة: تشير إلى قدرة الثقافة الاتصالية على التكيف والتطور استجابةً لتغير الظروف والمتطلبات الخارجية.

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

- التوافق: يستند إلى التوافق بين إدارة المنظمة وقيم الموظفين، حيث يسهم في تعزيز الانسجام والتفاهم داخل المؤسسة.
- التدرج: تكون الثقافة الناتجة عن تفاعل الموظفين وأنماط سلوكهم في مكان العمل نتيجة تبنينهم لقيم معينة والالتزام بإشارات محددة على مدى فترة زمنية طويلة، مما يؤدي إلى تشكيل ثقافة تنظيمية فريدة.
- الصراع: يحدث عندما يتدخل الموظفون الجدد في مواقع عمل الموظفين الحاليين ويتولون المسؤولية، مما قد يؤدي إلى تنافس وصراع على السلطة والموارد داخل المنظمة.
- تعزيز الشفافية داخل المنظمة: يعتبر الشفافية أحد المفاتيح الرئيسية لتحقيق التواصل الفعال وبناء الثقة بين الموظفين والإدارة، مما يعزز أداء المنظمة وكفاءتها التشغيلية.

6- خصائص الثقافة الاتصالية

يُعدُّ مفهوم الثقافة الاتصالية، المعروف أيضًا بالثقافة التنظيمية، من المواضيع الحديثة التي أصبحت تلعب دورًا مهمًا في كتب إدارة الأعمال، فهذا المفهوم يعكس المعرفة والأفكار والقيم التي تتميز بها مجتمعاتنا، وقد أولى عدد كبير من الباحثين الإداريين اهتمامًا خاصًا بشرح هذا المفهوم وبيان كيفية استخدامه لمعالجة المشاكل الإدارية.

ومن بين خصائص الثقافة الاتصالية: (عاشوري ابتسام، 2015، ص 83).

- الانتظام والسلوك والالتزام به: هم جوانب مهمة من الثقافة التنظيمية، حيث ينبثقان نتيجة التفاعلات بين أفراد المنظمة. يتبادل أفراد المنظمة استخدام لغة ومصطلحات وعبارات وطقوس مشتركة، وهذه العناصر ترتبط بالسلوك والتصرف بشكل عام. على سبيل المثال، يمكن أن تشير هذه اللغة والمصطلحات إلى قيم مشتركة تشجع على الاحترام والالتزام بقواعد السلوك داخل المنظمة. تساعد هذه العناصر في تعزيز الثقافة التنظيمية وتعزيز الهوية المشتركة بين أفراد المنظمة، مما يعزز التفاعل الاجتماعي الإيجابي ويعزز فعالية العمل الجماعي داخل المنظمة.
- القيم المتحكمة: هي القيم الأساسية التي تعتمدها المنظمة، ويُفترض أن يلتزم بها كل فرد فيها. تشمل هذه القيم السعي لتحقيق جودة عالية في الأداء، والحرص على تقليل نسبة الغياب، والالتزام بالأنظمة والتعليمات

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

المعتمدة داخل المنظمة. تلعب القيم المتحكمة دورًا هامًا في توجيه سلوك أفراد المنظمة وتشجيعهم على التصرف بما يعزز الثقافة التنظيمية ويحقق أهداف المنظمة بنجاح.

- المعايير السلوكية: تعتبر جزءًا هامًا من الثقافة التنظيمية، حيث تحدد هذه المعايير الحد الأدنى من العمل الذي يجب أن ينجزه كل فرد في المنظمة. فهي توجه السلوك وتحدد المستوى المطلوب من الأداء في مختلف الوظائف والمسؤوليات. يسهم الالتزام بالمعايير السلوكية في تحقيق أهداف المنظمة وضمان تحقيق جودة العمل وفعاليتها.

كما وضحت الخصائص العامة للثقافة الاتصالية من جانب آخر على النحو التالي: (محروس عبد الحميد رباب، 2022، ص 61).

- نظام متشابك يتألف من جوانب فرعية تتفاعل مع بعضها، وتشمل القيم والأخلاق والمعتقدات والأفكار كجانب معنوي، والعادات والتقاليد كجانب سلوكي، والمباني والأدوات والمعدات والأطعمة كجوانب مادية. تتفاعل هذه الجوانب بشكل نظامًا متكاملًا يحدد سلوك وتفاعل أفراد المجتمع.
- النظام الشامل هو نظام يسعى باستمرار لتحقيق الانسجام التام بين مختلف عناصره. وبالتالي، في حالة حدوث تغيير في أحد جوانب نمط الحياة، ينعكس هذا التغيير على باقي مكونات النمط الثقافي.
- نظام تجميحي متواصل يتميز بتوريثه عبر الأجيال عن طريق التعلم والمحاكاة. تتزايد الثقافة في هذا النظام من خلال إضافة الأجيال الجديدة عناصر وخصائص وطرق تنظيم وتفاعل تستمد منها العناصر والخصائص.

7- طرق ووسائل تطوير الثقافة الاتصالية

تطوير الثقافة الاتصالية في المنظمات يعتبر أمرًا حيويًا لتحسين التواصل الداخلي والخارجي، وتعزيز العلاقات بين الأفراد والأقسام المختلفة. هناك عدة طرق ووسائل يمكن استخدامها لتحقيق ذلك، منها:

7-1- مشاركة العاملين:

تعتبر مشاركة العاملين وسيلة حساسة لتطوير ثقافة المنظمة، حيث تشجع على الانخراط الكامل في العمل وتعزز الشعور بالمسؤولية تجاه نتائج العمل، مشاركة العاملين ليست مجرد عملية تعبئة لموارد الفكر

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

والمعرفة، بل هي عملية تعزز الانتماء والمسؤولية وتشجع على التعلم المستمر، عندما يشعر العاملون بأن أصواتهم مسموعة وأفكارهم مهمة، يزيد ذلك من ارتباطهم بالمنظمة ويعزز شعورهم بالمسؤولية تجاه نجاحها. كما تسهم المشاركة الفعالة في بناء ثقافة من التعلم المشترك والابتكار، حيث يشعر الفريق بأنه جزء لا يتجزأ من العملية التنظيمية ويعمل نحو تحقيق أهدافها بفعالية وتعاون. بشكل عام، يمكن القول إن المشاركة الفعالة تُعدُّ عاملاً أساسياً في بناء ثقافة تنظيمية تتسم بالشفافية والتعاون والتطوير المستمر، وهو ما يعزز الأداء العام والتفوق المستمر للمنظمة. (عبادلية بثينة، 2022، ص 46).

7-2- الرقابة الذاتية:

الرقابة الذاتية تعد وسيلة فعالة لتطوير ثقافة المنظمة، حيث تسهم في ظهور أعمال واضحة ومرئية من داخل الإدارة لدعم القيم الثقافية. فعلى سبيل المثال، يرغب الموظفون في معرفة ما هو مهم، وتعتبر الرقابة الذاتية واحدة من الوسائل التي تساعدهم على ذلك. كما يُلاحظ أن الموظفين يتطلعون إلى نمو وتطوير الأفعال والأقوال من قبل الإدارة العليا، حيث تقوم بتعزيز أقوالها وتجعل الموظفين يصدقون ويتقنون فيما تقوله. (عبادلية بثينة، 2022، ص 46).

7-3- المعلومات على الآخرين:

تعتبر المعلومات المتبادلة بين العاملين في المؤسسة واستخدام الوسائل الثانوية المتوافقة معهم عنصراً حيوياً في تكوين وتطوير ثقافة المنظمة. عندما يشعر الفرد بأن الآخرين يهتمون به ويقدمون له المعلومات، ينشأ لديه ارتباط اجتماعي قوي يساعده على التأقلم مع التغييرات المتنوعة وتقليل تأثيرها. هذا التواصل الفعال يعزز الثقة والتعاون بين الأفراد ويسهم في بناء بيئة عمل إيجابية ومترابطة. (محمود بشير محمودي، 2021، ص 293).

7-4- نظم العوائد والمكافآت:

نظم العوائد لا تقتصر على العوائد المالية فحسب، بل تشمل الاحترام والقبول والتقدير للفرد، مما يساهم في شعوره بالولاء والانتماء للمنظمة التي يعمل فيها، ويسهم في رفع معنوياته. يعتمد هذا النظام على الجوانب الذاتية للفرد وعوامل تؤثر على شعوره بالولاء والانتماء للمنظمة. (محمود بشير محمودي، 2021، ص 293).

8- أهمية الثقافة الاتصالية

الثقافة تمثل قوة ذات تأثير متعدد، حيث يمكنها أن تلعب العديد من الأدوار المهمة، منها توفير الإحساس بالهوية الاجتماعية لأفراد مجتمع معين، مما يعزز التعاطف والتكامل بينهم، بالإضافة إلى تعزيز الوحدة والتماسك الاجتماعي بينهم، مما يساهم في تعزيز التعاون والتكامل الاجتماعي. (نفيسة محمد باشري، 2017، ص 162).

الثقافة تعمل كجسور توجيحية للسلوك في المجتمع، حيث تقدم معايير وقيماً مشتركة تسهل على الأفراد فهم ما يجري من حولهم. تعمل هذه المعايير على تحديد السلوك المرغوب وفهم الأسباب التي تقف وراء حدوث الأحداث بشكل معين. تكمن أهمية هذه المعايير في توفير إطار للتفاعل الاجتماعي، حيث تعمل على تعزيز التفاهم والتكامل بين أفراد المجتمع وتحفيزهم لاتخاذ السلوكيات المناسبة والمرغوبة. (نفيسة محمد باشري، 2017، ص 162).

تلعب الثقافة التنظيمية دوراً هاماً في تعزيز أو تدهور الأداء المنظمي، حيث يمكن تلخيص أهميتها في عدة نقاط. أولاً، تساهم في بناء إحساس بالتاريخ من خلال تمثيلها للمنهج التاريخي، حيث تحكي قصص الأداء المتميز والعمل المثابر وتبرز الشخصيات البارزة في المنظمة. ثانياً، تعمل على إيجاد شعور بالتوحد بين أفراد المنظمة، حيث توحد السلوكيات وتمنح معنى للأدوار وتعزز القيم المشتركة ومعايير الأداء المتميز. ثالثاً، تساهم في تطوير إحساس بالعضوية والانتماء، حيث تعزز الثقافة العضوية من خلال توضيح جوانب الاختيار الصحيح للعاملين وتوفير الاستقرار الوظيفي وتطويرهم. وأخيراً، تزيد من التبادل بين الأعضاء من خلال تشجيع المشاركة في اتخاذ القرارات وتطوير فرق العمل وتعزيز التنسيق بين الإدارات المختلفة والجماعات. (اسمهان مريبي، 2017، ص 40).

خلاصة الفصل

ظهرت الثقافة الاتصالية كمفهوم دراسي في القرن العشرين، ولكن الفكرة نفسها تم تطويرها عبر العصور. تركزت الدراسات الأولية على تحسين التواصل في المجتمعات الصغيرة، ولكن مع تطور الوسائل الإعلامية، اتسعت مفاهيم الثقافة الاتصالية لتشمل تأثير الثقافة والقيم على التواصل في المجتمعات الكبيرة. يقدم الباحثون تصنيفات متعددة للثقافة الاتصالية تعتمد على مفاهيم مختلفة مثل شمولية الثقافة وقوتها ونمطها، كما تشمل الثقافة الاتصالية عناصر غير مادية ومادية. تظهر مؤشرات الثقافة الاتصالية من خلال طرق التواصل وتشمل الشمولية والمرونة والتوافق والتدرج وتعزيز الشفافية. تطوير الثقافة الاتصالية في المنظمات يعزز العلاقات الداخلية والخارجية ويحسن التواصل بين الأفراد والأقسام المختلفة، ويمكن تحقيق ذلك من خلال مشاركة العاملين والرقابة الذاتية والمعلومات المتبادلة ونظم المكافآت.

قائمة مراجع الفصل

- بوراس نور الدين، دور القيادة الإدارية في تنمية الثقافة التنظيمية لدى العاملين، دراسة ميدانية بالمركب المنجمي للفوسفات جبل العنق، تبسة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014.
- عيساوي وهيبة، أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي، دراسة حالة فئة الأفراد الشبه طبيين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية ترابي بوجمعة ببشار، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2012.
- بن حمود ناصر، تأثير الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية، دراسة ميدانية بملبنة نوميديا، قسنطينة، رسالة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة باتنة، 2017.
- سويسي أحمد، الثقافة التنظيمية وتأثيرها على أداء العاملين بالمؤسسة، دراسة ميدانية بالديوان العقاري بالأغواط، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، جامعة زيان عاشور، الجلفة، 2013.
- قريشي الزهرة، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسات الاقتصادية، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز بالوادي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، جامعة الشهيد حمة لخضر، 2017.
- القاضي محمد يوسف، السلوك التنظيمي، الأكاديميون للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2015.
- تيطراوي خالد، تأثير الثقافة التنظيمية في تحسين أداء العمال في المؤسسة الصناعية، دراسة حالة بمؤسسة الأقمشة الصناعية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع التنظيم والعمل. جامعة الجزائر، 2012.
- ديف فرانسيس، مايك ودكوك، القيم التنظيمية، ترجمة عبد الرحمان هيجان، مكتبة الملك فهد، العربية السعودية، 1995.
- محمود سليمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2005.
- حسين حريم، السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2004.
- حسين حريم، إدارة المنظمات منظور كلي، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2003.
- محمود بشير محمودي، وظيفة العلاقات العامة نحو تشكيل الثقافة الاتصالية للمنظمة، مجلة العلوم الانسانية، لجامعة ام البواقي، 2021.
- بلمير سارة، سعدي وحيدة، دور الثقافة الاتصالية في تعزيز الرضا الوظيفي، مجلة الرسالة لدراسات والبحوث الانسانية.
- صالح قاسم حسين، سيكولوجيا اللغة والاتصال، دار غيدا للنشر والتوزيع، عمان، 2016.
- غزال عبد الرزاق، الثقافة الاتصالية في المؤسسة، محاضرات لسنة 2 ماستر، اتصال وعلاقات عامة، 2021.
- عاشوري ابتسام، الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقتها بالثقافة التنظيمية، دراسة ميدانية بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تنظيم وعمل، بسكرة، جامعة محمد خيضر، 2015.
- محروس عبد الحميد رباب، مفهوم الثقافة التنظيمية، مراجعة نظرية تطبيقية، المجلة الدولية للسياسات العامة في مصر، جامعة القاهرة، 2022.

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

- عبادلية بثينة، الثقافة الاتصالية الفعالة وعلاقتها بالسلوكيات التنظيمية، مذكرة لنيل شهادة الماستر اتصال وعلاقات عامة، جامعة قلمة، 2022.
- محمد باشري نفيسة، فوزي شعبان مذکور، رباب فهمي، السلوك التنظيمي، جامعه القاهرة، 2017.
- مریعی اسمهان، مطبوعة محاضرات مقياس الثقافة الاتصالية والأداء الوظيفي، السنة الثانية ماستر، تخصص اتصال تنظيمي.

المؤسسات العمومية

تمهيد

في المجتمعات البدائية القديمة، كانت الحياة تسير بناءً على نمط بسيط يعتمد على الزراعة واستخدام أدوات بسيطة للحياكة والصيد والبناء. كانت الحياة تتدفق ببطء، مع الناس يعملون بمفردهم أو في مجموعات صغيرة لتلبية احتياجاتهم الأساسية.

مع تطور المجتمعات وتعقيدها، ظهرت الحرف والمهن المختلفة، حيث بدأ الناس يتخصصون في مهن معينة مثل الحدادة، والنجارة، والحياكة. كانت ورش العمل تعمل بوسائل بسيطة ومواد متاحة في المنطقة.

لكن مع تطور التكنولوجيا والتقدم الاجتماعي، ظهرت المؤسسات والشركات التي تجمع بين مجموعات كبيرة من العمال. هذه المؤسسات تعمل بنظم معقدة لضمان الإنتاجية وجودة المنتجات، وتحسين شروط العمل وفقاً لمعايير السلامة والصحة المهنية. تطورت المؤسسات لتصبح مراكز تنمية للتكنولوجيا والابتكار، حيث يتم توظيف العديد من الأشخاص ذوي الخبرة والكفاءة لمواكبة التغيرات والتطورات في العالم الحديث.

1- تاريخ ظهور المؤسسات العمومية

تعود ظهور المؤسسات العمومية إلى فترة قديمة في تاريخ البشرية، حيث كانت تعتبر أنظمة الحكم والإدارة هي المسؤولة عن توفير الخدمات العامة للمجتمع. في العصور القديمة، كانت الممالك والإمبراطوريات تقوم بتوفير البنى التحتية والخدمات الأساسية للمواطنين، مثل الطرق والجسور ونظام الرعاية الصحية والتعليم. مع تطور المجتمعات وتعقيدها، زادت أهمية المؤسسات العمومية في توفير الخدمات والحماية الاجتماعية وتنظيم القطاعات المختلفة. في العصر الحديث، شهدت المؤسسات العمومية تطوراً كبيراً، حيث أصبحت تلعب دوراً أساسياً في تلبية احتياجات المجتمع وتحقيق الرفاهية العامة. يمكن القول إن المؤسسات العمومية قد ظهرت تدريجياً مع تطور الحضارات وتعقيدات المجتمعات، وقد تطورت وتغيرت على مر العصور لتلبية الاحتياجات المتزايدة للمجتمعات البشرية. (زيتوني عبد القادر، 2018، دون صفحة).

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

2- أنواع المؤسسات العمومية

هناك عدة أنواع من المؤسسات العمومية، ومن بينها: (عمر الصخري، 2007، ص 26).

2-1- المؤسسات الإدارية:

هذه المؤسسات تعتبر الجهات التي تدير وتنظم الشؤون العامة في الدولة، وتشمل الإدارات الحكومية والوزارات والهيئات العامة.

تقدم هذه المؤسسات خدمات أساسية للمواطنين مثل التعليم، والصحة، والنقل، والإسكان، والخدمات الاجتماعية الأخرى.

تعتمد هذه المؤسسات على قوانين وتشريعات محددة تنظم عملها وتحدد اختصاصاتها وطرق تمويلها.

2-2- المؤسسات المهنية:

تعتبر هذه المؤسسات جماعات من الأشخاص الذين يمارسون نفس المهنة أو الحرفة، وتهدف إلى حماية مصالحهم المشتركة وتطوير قطاع المهنة.

تقوم هذه المؤسسات بوضع معايير وأخلاقيات لممارسة المهنة وتوفير التدريب والتطوير المهني لأعضائها.

تلعب المؤسسات المهنية دورًا مهمًا في الحفاظ على جودة الخدمات المقدمة وتعزيز سمعة المهنة في المجتمع.

2-3- المؤسسات الاقتصادية:

تشمل هذه المؤسسات المرافق العامة الاقتصادية التي تديرها الحكومة أو تديرها شركات حكومية، وتهدف إلى تلبية احتياجات الجمهور وتحقيق التنمية الاقتصادية.

تعتبر هذه المؤسسات محركًا رئيسيًا للاقتصاد، حيث توفر فرص عمل وتعزز الاستثمارات وتسهم في تحقيق التوازن الاقتصادي والاجتماعي.

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

تتمتع المؤسسات الاقتصادية بالاستقلال الإداري، وتتبع لوائح وقوانين خاصة بها تنظم عملها وتحدد أهدافها وسياساتها المالية.

3- عناصر المؤسسات العمومية

هناك أربعة عناصر مرتبطة بالمؤسسة وهي: (طاهر بن خلف الله وآخرون، 2003، ص 29).

3-1- الأفراد:

العنصر البشري هو القوة الحيوية لأي مؤسسة. يجب على المؤسسة توظيف الأفراد المناسبين وتطويرهم وتحفيزهم لتحقيق أقصى إمكاناتهم.

الفاعلية الشخصية والتواصل الجيد يمكن أن تلعب دورًا حاسمًا في نجاح المؤسسة.

3-2- الأفكار:

تعتبر الأفكار مصدر الابتكار والتطوير داخل المؤسسة. يجب أن تكون المؤسسة مفتوحة لاستقبال الأفكار الجديدة ودعم تطبيقها.

تحقيق التوازن بين الحفاظ على التقاليد واستيعاب الأفكار الجديدة يمكن أن يساهم في نجاح المؤسسة.

3-3- الموارد البشرية:

تشير إلى كل الموارد المتاحة من العمالة داخل المؤسسة. يجب على المؤسسة توجيه جهودها لتحقيق التوازن بين احتياجاتها من الموارد البشرية وقدراتها على توظيف وتطوير هذه الموارد.

تحسين بيئة العمل وتقديم الفرص التطويرية يمكن أن يعزز من أداء الموارد البشرية ويسهم في تحقيق أهداف المؤسسة.

3-4- الأهداف:

يجب أن تكون الأهداف محددة وقابلة للقياس ومتوافقة مع رؤية واستراتيجية المؤسسة.

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

تحقيق الأهداف يتطلب تخطيطاً جيداً وتنفيذاً فعالاً، ويتطلب أيضاً تقييماً دورياً لضمان استمرارية النجاح وتحقيق التطور.

4- وظائف المؤسسات العمومية

بالنسبة لوظائف المؤسسة، تقوم المؤسسة بتنفيذ مجموعة من الوظائف الأساسية، من أبرزها: (طاهر بن خلف الله وآخرون، 2003، ص 30).

4-1- إدارة الإنتاج:

تشمل هذه الوظيفة عمليات تحديد المنتجات المناسبة لتلبية احتياجات السوق وتحديد مواصفاتها وجودتها. بالإضافة إلى ذلك، تتضمن تنظيم عمليات الإنتاج بما في ذلك التخطيط الإنتاجي وجدولة الإنتاج ومراقبة الجودة.

4-2- إدارة الأفراد:

تركز هذه الوظيفة على توجيه وتطوير القوى العاملة داخل المؤسسة. يشمل ذلك عمليات الاختيار والتوظيف، وتطوير الموارد البشرية، وإدارة الأداء وتقييم الأداء، بالإضافة إلى إدارة علاقات العمل وحل النزاعات.

4-3- إدارة التمويل:

تتعامل هذه الوظيفة مع إدارة الأموال والموارد المالية للمؤسسة. تشمل ذلك تحديد احتياجات التمويل وجلب الأموال من مصادر مختلفة، وإدارة النفقات والإيرادات، وتقديم التقارير المالية والتخطيط المالي.

4-4- إدارة التسويق:

تتولى هذه الوظيفة تطوير وتنفيذ استراتيجيات التسويق للمنتجات أو الخدمات لتلبية احتياجات العملاء. يشمل ذلك بحث السوق، وتحليل الاتجاهات، وتطوير خطط التسويق وتنفيذها، وقياس الأداء التسويقي.

4-5- إدارة الصيانة:

تعنى هذه الوظيفة بالحفاظ على الممتلكات والمعدات والأصول التي تستخدمها المؤسسة في عملياتها. يتضمن ذلك الصيانة الوقائية والتصحيحية وإدارة قوائم المعدات وجدولة الصيانة وتنفيذها.

5- خصائص المؤسسات العمومية

للمؤسسة مجموعة من الخصائص التي تميزها وتحدد طبيعتها: (بوعلام بوشاشي، 1998، ص 1).

5-1- الشخصية القانونية المستقلة:

المؤسسة تُعتبر ككيان قانوني مستقل بذاته، حيث تمتلك حقوقاً وصلاحيات مستقلة تماماً عن أفرادها المؤسسين، وتكون مسؤولة عن التزاماتها وأعمالها بشكل منفصل.

5-2- ملكية الدولة:

عادةً ما تكون المؤسسة العامة تابعة للدولة، وتتلقى دعماً مالياً وإدارياً من الحكومة، وتكون تحت رقابتها وإشرافها.

5-3- الهدف العام والمنفعة العامة:

تهدف المؤسسة العامة إلى خدمة المجتمع بشكل عام، وتحقيق الرفاهية والمنفعة لأكبر عدد ممكن من الناس دون تمييز.

5-4- تحديد الأهداف والسياسات والبرامج:

تتبنى المؤسسة العامة أهدافاً واضحة ومحددة، وتعتمد سياسات وبرامج لتحقيق هذه الأهداف بكفاءة وفعالية.

5-5- المرونة والتكيف مع التغيرات:

تتمتع المؤسسة بالقدرة على التكيف مع التغيرات في البيئة الخارجية، وتعديل استراتيجياتها وسياساتها وبرامجها لتلبية الاحتياجات المتغيرة.

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

5-6- زوال المؤسسة:

في حالة عدم تحقيق المؤسسة لغرضها أو توفير الفوائد المتوقعة، يمكن أن ينتج زوال المؤسسة بموافقة الجهات المختصة.

5-7- أداء الوظيفة وتنفيذ الأنشطة:

المؤسسة تعتمد على أنشطتها وعملياتها اليومية لتحقيق أهدافها، ويجب أن تكون قادرة على تنفيذ الأنشطة التي تم تكليفها بها.

5-8- الوحدة الاقتصادية:

تعتبر المؤسسة العامة وحدة اقتصادية مستقلة، تعمل على تحقيق أهدافها الاقتصادية والاجتماعية، وتلعب دورًا أساسيًا في تنمية المجتمع واستقراره الاقتصادي.

6- أهداف المؤسسات العمومية

تُظهر المؤسسة العامة تنوعًا في الأهداف التي تسعى لتحقيقها، ويمكن تلخيصها كما يلي: (كحلي خالد، 2018، ص 70).

6-1- تلبية المصلحة العامة:

المؤسسة العامة تعتبر وكالة للمجتمع في تحقيق أهدافه وتلبية احتياجاته الأساسية. تُقدم خدماتها بما يعزز الاستقرار والتنمية الاجتماعية والاقتصادية، مما يسهم في تعزيز الهوية الوطنية والانتماء الاجتماعي.

6-2- تنظيم الخدمات الاجتماعية والثقافية:

تقدم المؤسسة العامة خدمات متنوعة تشمل الثقافة والترفيه والتعليم والصحة والإسكان والبنية التحتية، مع التركيز على تحسين جودة الحياة وتعزيز التواصل الاجتماعي.

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

6-3- تحقيق الربح:

تهدف المؤسسة العامة إلى تحقيق الربح بشكل مستدام، لضمان استمراريته وتطويرها. يتم استثمار الأرباح في تحسين الخدمات وتطوير البنية التحتية، مما يعود بالفائدة على المجتمع بشكل عام.

6-4- تلبية متطلبات المجتمع:

تعمل المؤسسة العامة على تلبية احتياجات ومتطلبات المجتمع، سواء كانت اقتصادية أو اجتماعية أو ثقافية، من خلال تقديم خدمات متنوعة وجودة عالية.

6-5- تحسين مستوى المعيشة للعمال:

تسعى المؤسسة العامة إلى تحسين مستوى المعيشة للعمال من خلال توفير فرص عمل مستقرة ومناسبة، وتوفير برامج تدريبية وتطويرية تساهم في تطوير مهاراتهم وزيادة دخلهم.

6-6- توفير التأمينات ومرافق العمل:

تعمل المؤسسة العامة على توفير بيئة عمل آمنة وصحية للعمال، بالإضافة إلى توفير التأمينات الاجتماعية والصحية التي تضمن حماية العمال وأسرهم.

6-7- السهر على تنظيم وتماسك العمال:

تعتبر المؤسسة العامة العمال أحد أهم ركائزها، وتسعى إلى توفير بيئة عمل تشجع على التعاون والتفاعل الإيجابي بين العاملين.

6-8- تدريب العمال المبتدئين:

تعتبر المؤسسة العامة تدريب العمال المبتدئين وتطوير مهاراتهم جزءاً أساسياً من سياساتها، حيث تعمل على تحفيزهم وتمكينهم لتحقيق أقصى إمكاناتهم.

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

6-9- توفير الوسائل الترفيهية الثقافية:

تهتم المؤسسة العامة بتوفير الوسائل الترفيهية والثقافية التي تعزز الروح المعنوية للمجتمع وتسهم في تعزيز الهوية الثقافية والتراثية.

7- أهمية وجود المؤسسات العمومية

المؤسسات العمومية تلعب دورًا حيويًا في النمو الاقتصادي والاجتماعي للمجتمعات، وتتمثل أهميتها في العديد من النقاط: (كحلي خالد، 2018، ص 65).

7-1- تلبية المصلحة العامة للمجتمع:

تعتبر المؤسسات العمومية أداة أساسية لتلبية احتياجات المجتمع وتحقيق مصلحته العامة، سواء كان ذلك من خلال توفير الخدمات الأساسية كالتعليم والصحة والنقل، أو من خلال تطوير البنى التحتية وتعزيز الاقتصاد المحلي.

7-2- المساهمة في تنظيم الخدمات الاجتماعية والثقافية:

تقوم المؤسسات العمومية بتقديم الدعم والتمويل للعديد من الخدمات الاجتماعية والثقافية، مثل دور الحضارة، والمكتبات العامة، ومراكز الشباب، وهذا يعزز التواصل والتضامن الاجتماعي.

7-3- تلبية متطلبات المجتمع:

تلعب المؤسسات العمومية دورًا هامًا في تلبية متطلبات المجتمع من خلال توفير السلع والخدمات التي يحتاجها الأفراد والمجتمع بشكل عام، مما يسهم في تحسين جودة حياتهم.

7-4- تحسين مستوى معيشة العمال:

تعمل المؤسسات العمومية على تحسين مستوى معيشة العمال من خلال توفير الرواتب والمزايا الاجتماعية والصحية، وكذلك من خلال توفير بيئة عمل آمنة وصحية.

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

7-5- توفير الرعاية الصحية:

تعتبر المؤسسات العمومية مهمة في توفير الرعاية الصحية للمجتمع، وتقديم الخدمات الطبية اللازمة للأفراد بأسعار معقولة أو مجانية في بعض الحالات، مما يساهم في تحسين صحة السكان والحد من الأمراض.

7-6- تعزيز الابتكار والبحث العلمي:

تساهم المؤسسات العمومية في تعزيز الابتكار والبحث العلمي من خلال دعم الأبحاث والتطوير التكنولوجي، مما يساهم في تطوير الصناعات ورفع مستوى التكنولوجيا وتعزيز التنافسية الاقتصادية.

خلاصة الفصل

تاريخياً، تعود ظهور المؤسسات العمومية إلى فترات قديمة في تاريخ البشرية، حيث كانت تعتبر أنظمة الحكم والإدارة هي المسؤولة عن توفير الخدمات العامة للمجتمع. هناك عدة أنواع من المؤسسات العمومية، وهي المؤسسات الإدارية، المؤسسات المهنية، والمؤسسات الاقتصادية.

وظائف المؤسسات العمومية تتضمن تنفيذ مجموعة من الوظائف الأساسية، من أبرزها إدارة الإنتاج، إدارة الأفراد، إدارة التمويل، إدارة التسويق، وإدارة الصيانة.

تُظهر المؤسسات العمومية تنوعاً في الأهداف التي تسعى لتحقيقها، مثل تلبية المصلحة العامة، وتنظيم الخدمات الاجتماعية والثقافية، وتحقيق الربح، وتلبية متطلبات المجتمع، وتحسين مستوى المعيشة للعمال، وتوفير التأمينات ومرافق العمل، والسهر على تنظيم وتماسك العمال.

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

قائمة مراجع الفصل

- زيتوني عبد القادر، تطور المؤسسة العمومية الاقتصادية في الجزائر وحتمية تطبيق الحكم الراشد، جامعة زيان عاشور، الجلفة، 2018.
- الصخري عمر، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007.
- بن خرف الله طاهر وآخرون، الوسيط في الدراسات الجامعية، الجزء الرابع، دار هومة، الجزائر، 2003.
- بوشاشي بوعلام، الامتثل في الاقتصاد، دار الملكية لنار، 1998.
- كحلي خالد، دور الاتصال الداخلي في تحيين أداء المؤسسات العمومية، جامعة محمد الصديق، جيجل، 2018.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة

تمهيد

سنتطرق في هذا الفصل الأخير من الدراسة إلى تعريف وتقديم عام حول المؤسسة العمومية الاستشفائية بصفة عامة، وبطاقة فنية على المؤسسة العمومية الاستشفائية الجوارية بالبويرة بصفة خاصة، كما سنتطرق إلى عرض وتحليل البيانات المتحصل عليها من خلال دراستنا الميدانية التي أجريت بمقر المؤسسة العمومية الاستشفائية الجوارية، وتكون هذه البيانات كمية وأخرى كيفية، فالكمية تكون في شكل جداول تتضمن نسب مئوية بسيطة، أما الكيفية فتتعلق بوصف الجداول وتحليل وتفسير المعطيات والتعليق عليها ومحاول ربطها مع بعضها البعض، وهذه العملية من شأنها أن تساعدنا في الوصول إلى أهم النتائج والأهداف التي سعت هذه الدراسة إلى تحقيقها.

1- تقديم للمؤسسة العمومية الاستشفائية الجوارية بالبويرة

تعد المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالبويرة أحد أهم المؤسسات الصحية في ولاية البويرة، وسنتناول فيما يلي نبذة تاريخية عنها، الموقع الجغرافي والنظام القانوني الذي تسيير وفقه.

1-1- نبذة تاريخية

تم إنشاء المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالبويرة سنة 2007 وفق المرسوم التنفيذي 07/140 المتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية وتنظيمها وسيرها.

1-2- الموقع الجغرافي

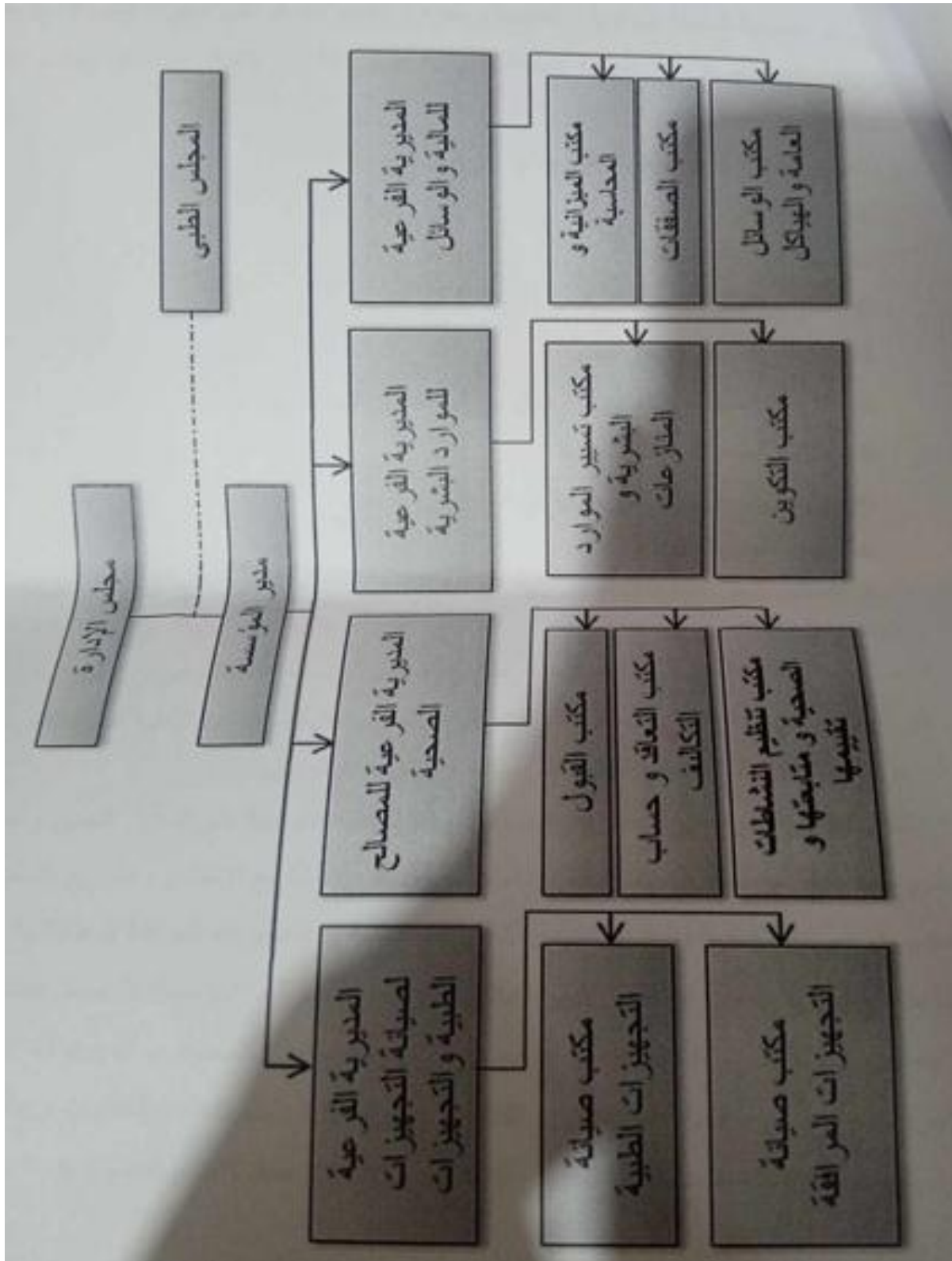
تقع المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بموقع استراتيجي هام في ولاية البويرة بشارع خزان الماء وتغطي ثلاث دوائر هي: البويرة، حيزر وبشلول.

1-3- الهياكل الصحية للمؤسسة

تتضمن المؤسسة على 09 عيادات متعددة الخدمات و 29 قاعة علاج وكذا مركزين وسيطين لعلاج الأمراض العقلية ومحاربة الإدمان.

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية والإطار التطبيقي

1-4- الهيكل التنظيمي للمؤسسة



2- منهج الدراسة

عند القيام بأي دراسة علمية، يجب اتباع خطوات فكرية منظمة وعقلانية تهدف إلى تحقيق نتيجة محددة. فالنقد العلمي اليوم لم يعد مقتصرًا على الحصول على كمية كبيرة من المعرفة، بل يتوقف على الوسيلة التي تمكننا من الحصول على هذه المعرفة، وهذه الوسيلة هي المنهج العلمي بكل مكوناته.

وبما أن دراستنا تتناول واقع الثقافة الاتصالية في المؤسسات الجزائرية، فإنها تصنف ضمن الدراسات الوصفية وترتبط بعدد من المناهج والدراسات الأخرى المتفرعة منها في البحث العلمي. ومن أهم هذه المناهج منهج دراسة الحالة، الذي يُعرف بأنه طريقة علمية تتميز بالعمق والشمول، وتهدف إلى فحص وتحليل دقيق لظاهرة أو مشكلة معينة بهدف الوصول إلى استنتاجات ومبادئ عامة تصلح لوضع تعميمات تخدم عمليات التوجيه والإرشاد.

بالمقابل، تُستخدم دراسة الحالة كوسيلة شائعة لتلخيص أكبر عدد ممكن من المعلومات، وهي أحد الوسائل الأكثر شمولًا وتحليلًا ومنهجية لتنسيق وتحليل المعلومات التي تم جمعها بواسطة طرق جمع البيانات. (بودراع، 2001، ص 284).

قد اعتمدنا في دراستنا على منهج دراسة الحالة لأنه يهدف إلى وصف خصائص الظاهرة ومتغيراتها المتعلقة بواقع الثقافة الاتصالية على مستوى المؤسسة العمومية الاستشفائية الجوارية بالبويرة، سنقوم بذلك من خلال تفسير وتحليل المعلومات والإحصائيات التي سيتم جمعها من خلال الأدبيات النظرية والدراسات السابقة حول هذا الموضوع، وربطها بمختلف الأبعاد والمؤشرات الضرورية التي تخدم دراستنا.

3- مجتمع البحث وعينه

3-1- مجتمع البحث

يُعرف مجتمع البحث على أنه مجموعة من العناصر التي تتشارك في عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى، والتي يتم على أساسها البحث. عملية تحديد مجتمع البحث تُعتبر خطوة مهمة في البحث العلمي، حيث تحدد مراحل البحث وتوجهاته. يجب على الباحث أن يتعرف على مجتمع البحث

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية والإطار التطبيقي

الأصلي قبل بدء إعداد بحثه، لأنه من خلال تحديد مجتمع الدراسة يتم تحديد طريقة جمع البيانات التي سيعتمد عليها في البحث.

ويمثل مجتمع البحث في دراستي هذه في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجوارية بدراسة الثقافة الاتصالية، ويمثل مجتمع البحث في دراستي هذه على كل العاملين في المؤسسات العمومية الاستشفائية الجزائرية من موظفين وعاملين بدون استثناء.

3-2- عينة البحث

اختيار العينة يُعتبر أمرًا ضروريًا يجب على الباحث التركيز عليه، حيث تُعد مهمة في الدراسة، ومن المعروف أن هناك العديد من الطرق التي تساعد في اختيار العينة المطلوبة. في دراستي، تمثلت العينة في عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية الجوارية حيزر بالبويرة والبالغ عددهم 50 عاملًا. ونظرًا لأن مجتمع دراستي صغير، فإن طريقة المسح الشامل هي الأنسب لاستخدامها، تُعرف طريقة المسح الشامل بأنها الطريقة التي يتم فيها جمع البيانات والمعلومات من جميع العناصر أو الأفراد في مجتمع الدراسة باستخدام أساليب متعددة. (سليمان، 2022 ص 1066).

4- أدوات جمع البيانات

عملية جمع البيانات تعتبر حاسمة في أي بحث، حيث تتوقف دقة النتائج وصحتها وتطابقها مع الواقع على اختيار الأدوات الصحيحة لجمع البيانات، تشمل أدوات جمع البيانات مجموعة من الوسائل والطرق التي يعتمد عليها الباحث للحصول على المعلومات اللازمة لإنجاز بحث حول موضوع محدد. وتختلف أدوات جمع البيانات بحسب طبيعة الدراسة، حيث تحدد الدراسة حجم ونوعية وطبيعة الأدوات التي يجب استخدامها. في هذه الدراسة، اعتمدت على أدوات جمع البيانات الضرورية والمناسبة لهدفها وهي الاستبيان.

4-1- الاستبيان

الاستبيان هو وسيلة تعتمد عليها الباحث لجمع البيانات والمعلومات من مصادرها، حيث يستخدم لاستجواب الأشخاص المستهدفين بالبحث للحصول على إجاباتهم حول الموضوع المدروس. يهدف الباحث إلى

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية والإطار التطبيقي

الحصول على معلومات تفيد في دراسته ويحثه، ويستنتج من النتائج التي يحصل عليها أحكامًا يمكنه تعميمها على الآخرين الذين لم يشملهم الاستبيان. وتُعتبر استمارة الاستبيان أو الاستبانة من الأدوات الأكثر شيوعًا في البحوث العلمية، نظرًا لاعتقاد العديد من الباحثين أنها لا تتطلب جهدًا كبيرًا في تصميمها وتحكيمها وتوزيعها وجمعها. ويمكن تعريف الاستبانة على أنها أداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع بحث محدد من خلال استمارة يتم تعبئتها من قبل المستجيبين. (المشهداني، 2019، ص 170).

5- مجالات الدراسة

تنقسم مجالات الدراسة الى قسمين وهما:

5-1- المجال المكاني

وهو المكان الذي تمت به الدراسة والمتمثل في المؤسسة العمومية الاستشفائية الجوارية بالبويرة بشارع خزان الماء دائرة حيزر.

5-2- المجال الزمني

المجال الزمني للدراسة هو المدة التي تستغرقها هذه الأخيرة من أول يوم إلى آخر يوم، حيث استغرقت فيها حوالي أربعة أشهر حيث كانت على ثلاث مراحل، وهي كالتالي:

5-2-1- المرحلة الأولى

تمثلت هذه المرحلة في قراءات حول موضوع الدراسة وذلك لتحديد الإشكالية بالإضافة إلى التردد على المكتبات الجامعية للقيام بالبحث، والاطلاع على بعض الدراسات المتعلقة بالموضوع، وهذا ما ساعدني في الإحاطة بموضوع الدراسة.

5-2-2- المرحلة الثانية

في هذه المرحلة انطلقت في الجانب التطبيقي، حيث قمت بزيارة للمؤسسة العمومية الاستشفائية للصحة الجوارية بالبويرة وكان هذا بتاريخ 2024/03/24، والتي تم فيها الحصول على الموافقة لإجراء البحث بالمؤسسة، حيث قمت بجولة استطلاعية على كل مصالح وأقسام المؤسسة، حيث حددت مجتمع الدراسة،

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية والإطار التطبيقي

وتم تزويدي بمعلومات عن المؤسسة، حيث تعرفت من خلالها على الهيكل التنظيمي والوظائف المختلفة للعمال وتوزيعهم.

5-2-3- المرحلة الثالثة

وفي هذه المرحلة قمت بإنشاء الاستمارة التجريبية وعرضها على مجموعة من الأساتذة لتحكيمها، قمت بإجراء بعض التعديلات عليها، ومن ثم صياغة الاستمارة بشكلها النهائي، وبعد ذلك توزيعها في 2024/04/18، وتم استرجاعها في 2024/04/25، وبعدها تفريغ وتحليل المعطيات.

6- صعوبات الدراسة

لقد واجهت صعوبات في إعداد هذا البحث فتمثل أساسا في العناية في تجميع المراجع المخصصة أو المتعلقة بالموضوع مباشرة، بالإضافة الى عدم ملئ الاستمارة من طرف بعض افراد العينة وهذا لنقص في فهم اللغة العربية.

7- المفاهيم والطرق الإحصائية المستخدمة في الدراسة

لتحقيق أهداف البحث وتحليل البيانات المجمعَة اعتمدت على مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة، وذلك باستخدام برنامج الإعلام الآلي المسمى: الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية والذي يرمز له اختصارا بال (SPSS)، ومر بإصدارات متتابعة إلى أن وصل إلى إصداره الحالي اصدار 23.

7-1- المعالجات الإحصائية

استخدمت في تحليل بيانات الدراسة العديد المفاهيم المرتبطة بالإحصاء الوصفي والاستدلالي، تبرز أهمها فيما يلي:

أ- التكرارات والنسب المئوية: للتعرف التفصيلي على الصفات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة وتحليلها.

ب- المتوسط الحسابي Mean: وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة نحو كل فقرات الاستبانة.

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية والإطار التطبيقي

ت- المتوسط الحسابي المرجح: **MeanWeight** وذلك لمعرفة اتجاهات أفراد الدراسة نحو كل فقرة أو بعد مع العلم أنه يساعد في ترتيب الفقرات حسب أعلى متوسط مرجح.

ث- معامل الانحدار الخطي البسيط **Simple Regression Analysis**: وذلك لقياس أثر متغير مستقل واحد على المتغير التابع.

ج- معامل الانحدار الخطي المتعدد التدريجي **Multiple Regression Analysis**: وذلك لتحديد المتغيرات المستقلة الأكثر تأثيراً على المتغير التابع.

ح- اختبار **Kolmogrov-Smirnov(K-S)**: وذلك بغية التأكد من أن البيانات المستخرجة من الدراسة الميدانية تتبع التوزيع الطبيعي.

خ- الانحراف المعياري **Standard Deviation**: وذلك بغية التعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة نحو كل فقرة أو بعد، ويوضح أيضاً التشتت في استجابات أفراد الدراسة، فكلما اقتربت قيمته من الصفر، فهذا يعني تركيز الاجابات وعدم تشتته، أما في حال كانت قيمته أكبر من أو تساوي الواحد فهذا يعني تشتت الاجابات وعدم تركزها، كما أنه يفيد أيضاً في ترتيب العبارات أو فقرات لصالح الأقل تشتت عند تساوي المتوسط الحسابي المرجح بينهما.

د- معامل الارتباط لبيرسون: بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، وذلك لتقدير الاتساق الداخلي لأداة الدراسة، كما والذي يتوافق مع الاختبارات المعلمية، ويستخدم لدراسة خاصية ثبات مقياس ليكرت، وكذا لتحديد نوع وشدة العلاقة بين المتغيرات على النحو التالي:

شدة العلاقة تحدد وفق القيمة معامل الارتباط فإذا كانت قيمة معامل الارتباط:

- أكبر من 0.50 نقول ان العلاقة قوية بين المتغيرين.
- أقل من 0.50 نقول ان العلاقة ضعيفة بين المتغيرين.
- تساوي 0.50 نقول ان العلاقة متوسطة بين المتغيرين.

ذ- معامل ألفا كرونباخ **cronbach's alpha(α)**: وذلك بغية تقدير ثبات الدراسة، حيث يؤخذ هذا العامل فيما تتراوح بين الصفر والواحد، وكلما اقترب من الواحد الصحيح فهذا يعني ثباتاً أكبر للدراسة. وتضع أوماسيكاران قاعدة عامة للتعامل مع هذا المعامل مفادها الآتي:

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية والإطار التطبيقي

- إذا كان معامل ألفاكرونباخ أقل من (0.6) فهذا يعني أن الدراسة تتمتع بثبات ضعيف، الأمر الذي يلزم إعادة النظر في أداة الدراسة.
- إذا كان معامل ألفاكرونباخ يتراوح بين (0.6-0.7) فهذا يعني أن الدراسة تتمتع بثبات مقبول.
- إذا كان معامل ألفاكرونباخ يتراوح بين (0.7-0.8) فهذا يعني أن الدراسة تتمتع بثبات جيد.
- إذا كان معامل ألفاكرونباخ أكبر من (0.8) فهذا يعني أن الدراسة تتمتع بثبات ممتاز.

2-7- تحديد الأوزان المعطاة

كما ذكرت سابقا فقد استخدمت في الاستبانة الأسئلة المغلقة والمصممة وفق مقياس ليكرت الثلاثي لذي يعد الأنسب بالنسبة المتاحة أمام كل عبارة كما يلي لهذه دراسات، وقد $(0.8=4)$ ، ثم بعد ذلك تم إضافة هذا العدد إلى أقل قيمة في المقياس وهو الواحد الصحيح، واستمرت الإضافة إلى غاية الوصول إلى أعلى قيم (موافق، معارض، محايد)، وقد أكدنا لأفراد عينة البحث على ضرورة اختيار إجابة واحدة فقط أمام كل فقرة، ومن أجل تحديد الاتجاه أعطيت لاحتمالات الإجابة الثلاثة أوزاناً محددة كما هو موضح في الجدول الآتي:

جدول رقم (01): الأوزان المعطاة لخيارات الإجابة المتاحة في الاستبانة

الوزن	خيارات الإجابة
1	موافق
2	معارض
3	محايد

المصدر: من إعداد الطالبة

وانطلاقاً من الأوزان الموضحة في الجدول أعلاه ولحساب طول خلايا مقياس ليكرت الثلاثي (الحدود العليا والدنيا)، تم حساب المدى $(2=3-1)$ ثم تقسيمه على عدد فئات المقياس للحصول على طول الخلية في المقياس وهي العدد ثلاثة وكان الناتج كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول رقم (02): المتوسطات المرجحة والاتجاه الموافق لها

الاتجاه	المتوسط المرجح	
موافق	(1.66-1)	1
معارض	(2.33-1.67)	2
محايد	(3-2.34)	3

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية والإطار التطبيقي

المصدر: من إعداد الطالبة

من خلال الجدول (2)، يمكننا أن نستنتج بأن تحديد الاتجاه العام نحو كل فقرة من فقرات الدراسة يكون وفقا للآلية التالية:

- إذا كان المتوسط الحسابي المرجح للعبارة يتراوح ما بين (1-1.66)، فهذا يعني أن الاتجاه العام نحو تأكيد ما جاء فيما يتجه نحو موافق.
- إذا كان المتوسط الحسابي المرجح للعبارة يتراوح ما بين (1.67-2.33)، فهذا يعني أن الاتجاه العام نحو تأكيد ما جاء فيها يتجه نحو معارض.
- إذا كان المتوسط الحسابي المرجح للعبارة يتراوح ما بين (2.34-3)، فهذا يعني أن الاتجاه العام نحو تأكيد ما جاء فيها يتجه نحو محايد.

7-3- بناء وفحص صدق وثبات أداة الدراسة

7-3-1- بناء أداة الدراسة

بناء على طبيعة البيانات التي يراد جمعها، وعلى المنهج في البحث، والوقت المسموح له، والامكانيات المادية المتاحة، ركز الباحث على الأداة الأكثر ملائمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة وهي (الاستبانة) أكثر من باقي الأدوات، وذلك لعدم توفر المعلومات الأساسية المرتبطة بالموضوع إضافة إلى صعوبة الحصول عليها، وبغية الإجابة على إشكالية وتساؤلات الدراسة قام الباحث بتصميم استبانته معتمدا على تلك الدراسات التي تناولت واقع الثقافة الاتصالية داخل المؤسسات العمومية الجزائرية، حيث كان الهدف الأساسي منها هو أن تكون شاملة لمختلف أركان البحث النظري لتعطي صورة واقعية عن الممارسات المرتبطة بموضوع الدراسة.

7-3-2- تصميم الاستبانة

اعتمدت في الدراسة على استمارة استبيان بها مجموعة من الأسئلة وذلك بغرض جمع البيانات اللازمة وهذا لاختبار فرضيات البحث والمساعدة في تقييم واقع الثقافة الاتصالية داخل المؤسسات العمومية الجزائرية، وقد تم تصميم هذه الاستبانة وفق الطريقة المبينة في الملحق رقم (01)، حيث تم تطوير الاستبانة بمراحل عدة حتى نتأكد من صلاحيتها على تحقيق الهدف المنشود منها، حيث تضمنت الاستبانة ما يلي:

- موضوع الاستبيان: والذي تم توضيحه في المقدمة

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية والإطار التطبيقي

- غرض الاستبيان: والموضح كذلك من خلال المقدمة المدرجة فيه
- شرح طريقة الإجابة: وذلك من خلال وضع العلامة (X) في الخانة المناسبة للإجابة
- نوع الأسئلة: اعتمدت في الاستبيان على أسئلة من النوع المغلق والمفتوح، حيث ضمنت الأسئلة عددا من الاختيارات التي يتم المفاضلة والاختيار بينها.
- مكونات الاستبيان: قسمت الاستبيان إلى جزأين كالتالي:

الجزء الأول: البيانات الشخصية

يهدف هذا القسم للتعرف على بعض الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة من العاملين مثل الجنس، السن، سنوات الخبرة، الشهادة المتحصل عليها، المنصب.

الجزء الثاني: محاور الاستبيان

وتضمن هذا الجزء مختلف المحاور التي تضم جملة من العبارات التي تقيس مستوى واقع الثقافة الاتصالية داخل المؤسسات العمومية الجزائرية، حيث على كل مستجوب اختيار الخانة التي تعبر عن وجهة نظره حول كل سؤال من الاسئلة المذكورة، وبناء على الخلفية النظرية وعلى الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع، قررت اعتماد الاستمارة التي صممت على طريقة ليكرت "Likert"، إلى جانب المعلومات المتحصل عليها من الدراسات السابقة، والتي ساعدتني على وضع عبارات كل محور، ولقد استثنيت الصيغة السلبية في إعداد عبارات المقياس تجنبت للتحيز في الإجابات من طرف أفراد العينة، وبالتالي اكتفيت بالصيغة الإيجابية والتي ضمت 15 عبارة وزعت ويوبت في المحاور التالية:

- المحور الأول: يضم ثلاث ابعاد: البعد الاول يضم 05 عبارات، البعد الثاني: حيث ضم 05 اسئلة والبعد ثالث 05 عبارات.
- بعد عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين وإجراء التعديلات اللازمة عليها، وبعد التأكد من مدى صدقها وثباتها، أصبحت الاستبانة جاهزة للتطبيق الميداني، وذلك وفق الخطوات التالية:

- قمت بعرض نموذج الاستبانة النهائي على الأستاذة المشرفة والتي أعطت موافقتها على تطبيق أداة الدراسة على أفراد عينة الدراسة. تم توزيع الاستمارات على عدد من العاملين، واسترجاع الاستمارات.

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية والإطار التطبيقي

- حيث بلغ إجمالي الاستثمارات المسترجعة 45، من أصل (50)، ليصبح ناتج عدد الاستثمارات الصالحة هو (45) استثمارة ليتم تفريغ محتواها في برنامج SPSS إصدار 23.

جدول رقم (03) الاستثمارات الموزعة والمسترجعة

نوع الاستثمارات	العدد	النسبة
الاستثمارات الموزعة	50	%100
الاستثمارات المسترجعة	45	95%
الاستثمارات المستبعدة	0	%0
الاستثمارات الصالحة	45	% 95

المصدر: من اعداد الباحثة.

من خلال الجدول الموضح أعلاه نلاحظ أن نسبة الاستثمارات المسترجعة كانت عالية حيث بلغت ب 95%، أما نسبة الاستثمارات المفقودة فكانت منخفضة قدرت ب 0%، أما نسبة الاستثمارات الصالحة كانت نسبته 50% ويرجع سبب ذلك إلى حرصي على استعادة أغلب الاستثمارات في نفس يوم توزيعها، أما نسبة الاستثمارات المستبعدة فقد قدرت ب 0 %، وعليه يمكن القول أن النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة ستكون ذات مصداقية عالية بحيث يمكن الاسترشاد بها للخروج بالتوصيات المناسبة.

7-3-3- ثبات أداة الدراسة

أن ثبات أداة البحث (الاستبانة) الذي يعني التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريبا إذ تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم.

ويتم قياسه بثلاث طرق:

- الطريقة الأولى الاختبار وإعادة الاختبار
- الطريقة الثانية فهي الثبات عن طريق التجزئة النصفية
- الطريقة الثالثة الثبات عن طريق معامل ألفا كرونباخ

ولقياس مدى ثبات أداة البحث (الاستبانة) استخدم الباحث معامل (ثبات ألفا كرونباخ Cronbach's α)

(alpha) والذي يعتبر أفضل الطرق للدلالة على تقدير الثبات.

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية والإطار التطبيقي

حساب معامل الثبات: حيث قمنا باحتسابه لأداة الدراسة ككل، ولكل متغير على حدى، ومن ثم احتسابه لكل محور الدراسة، وهذا ما نبرزه في الجدول التالي:

الجدول رقم (04): معاملات الثبات لمحاور الدراسة باستخدام طريقة ألفا كرونباخ

ثبات المحور	عدد العبارات	محاور الدراسة
0.604	04	الثقافة الاتصالية كبناء اجتماعي داخل المؤسسة
0.701	03	الثقافة الاتصالية قابلة لتغيير داخل المؤسسة
0.659	04	الثقافة الاتصالية لها تأثير ايجابي داخل المؤسسة
0.734	11	محور الاستبيان ككل

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن معامل الثبات المحور الاول الثقافة الاتصالية كبناء اجتماعي داخل المؤسسة بلغ قيمة 0.604 وهي قيمة مرتفعة.

كما يتضح من خلال الجدول أعلاه أن معامل لثبات المحور الثاني الثقافة الاتصالية قابلة لتغيير داخل المؤسسة " فبلغت قيمته (0.701) وهي قيمة مرتفعة وممتازة تدل على ثبات عالي للمحور الثاني، كما يتضح من خلال الجدول أعلاه أن معامل الثبات المحور الثالث الثقافة الاتصالية لها تأثير إيجابي داخل المؤسسة بلغ قيمة 0.659 وهي قيمة مرتفعة وتدل على ثبات عالي لمحور كما يتضح من خلال الجدول أعلاه أن معامل الثبات لمحور الاستبيان ككل قد بلغ 0.734 وهيا قيمة جيدة لثبات المحور وهذا يدل على أن الدراسة تتمتع بثبات ممتاز.

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية والإطار التطبيقي

8- تحليل نتائج الاستبيان

بعد القيام بملا استمارات الاستبيان من قبل أفراد عينة الدراسة واستطلاع رأيهم حول موضوع بحثي الآن سوف نقوم بتحليل الفقرات المكونة للاستبيان والمتمثلة في البيانات الشخصية، العبارات المتعلقة بالاتصال التنظيمي وعبارات متعلقة بالأداء الوظيفي والعلاقة بينهما.

8-1- تحليل المعلومات الشخصية

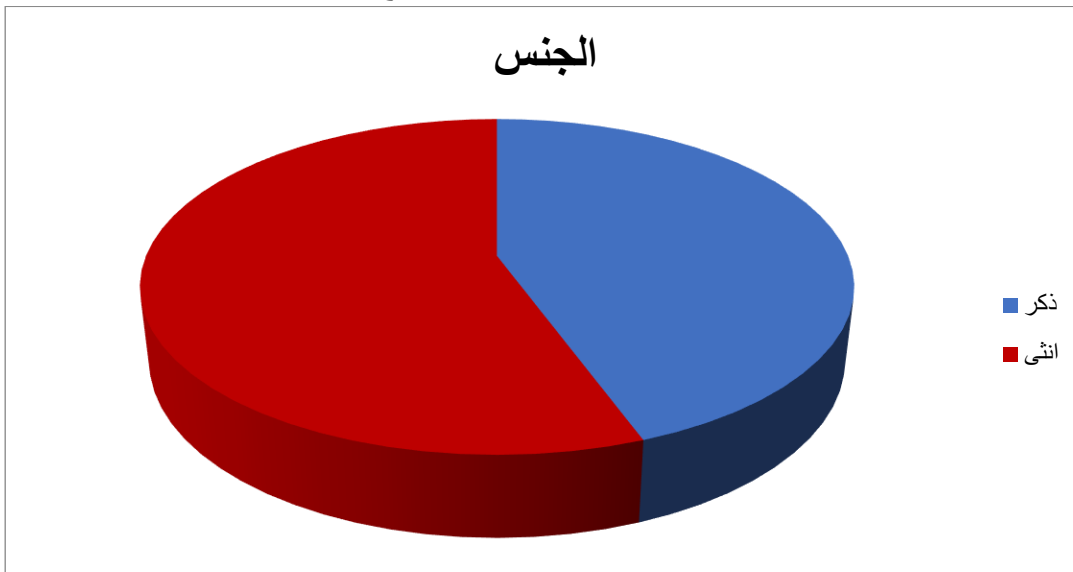
لقد تم توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس، السن، سنوات الخبرة، الشهادة المتحصل عليها، المنصب، كما يلي:

1- النوع الاجتماعي: من مجموع 45 استمارة معالجة تم الحصول على النتائج التالية:

الجدول رقم (05): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	20	44.4%
	أنثى	25	55.6%
	المجموع	45	100%

من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23.



الشكل رقم (01): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية والإطار التطبيقي

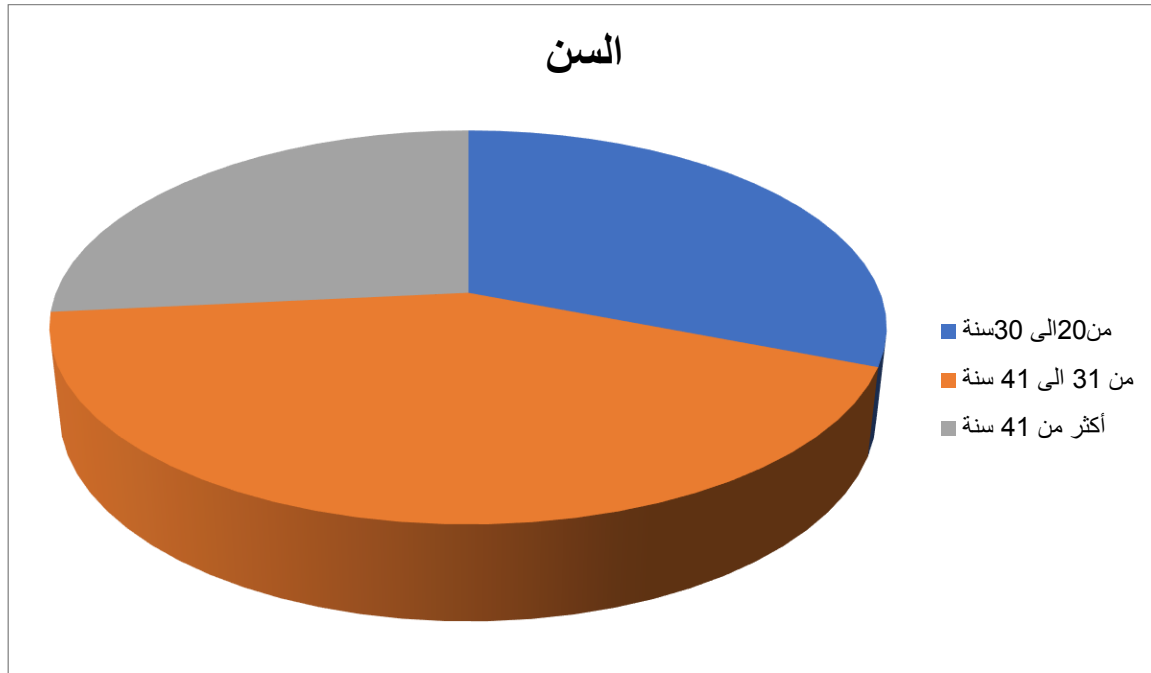
من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة 55.6% من أفراد العينة هم اناث في حين نسبة 44.4% نسبة الذكور، ويمكن ترجيح سبب هذه النسب لتوزيع العشوائي الاستمارات.

2- السن: من مجموع 45 استمارة معالجة تم الحصول على النتائج التالية

الجدول رقم (06): يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
السن	من 20 الى 30 سنة	14	31.1%
	من 31 إلى 41 سنة	19	42.7%
	أكثر من 41 سنة	12	26.7%
	المجموع	45	100%

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23.



الشكل رقم (02): يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية والإطار التطبيقي

من خلال الجدول نلاحظ أن أفراد العينة موزعون بنسبة 26.7% لفئة أكثر من 41 سنة في حين تحصلت فئة من 20 الى 30 سنة على نسبة 31.1 %، أما النسبة الكبيرة فكانت من فئة من 31 إلى 41 سنة بسبة 42.7%

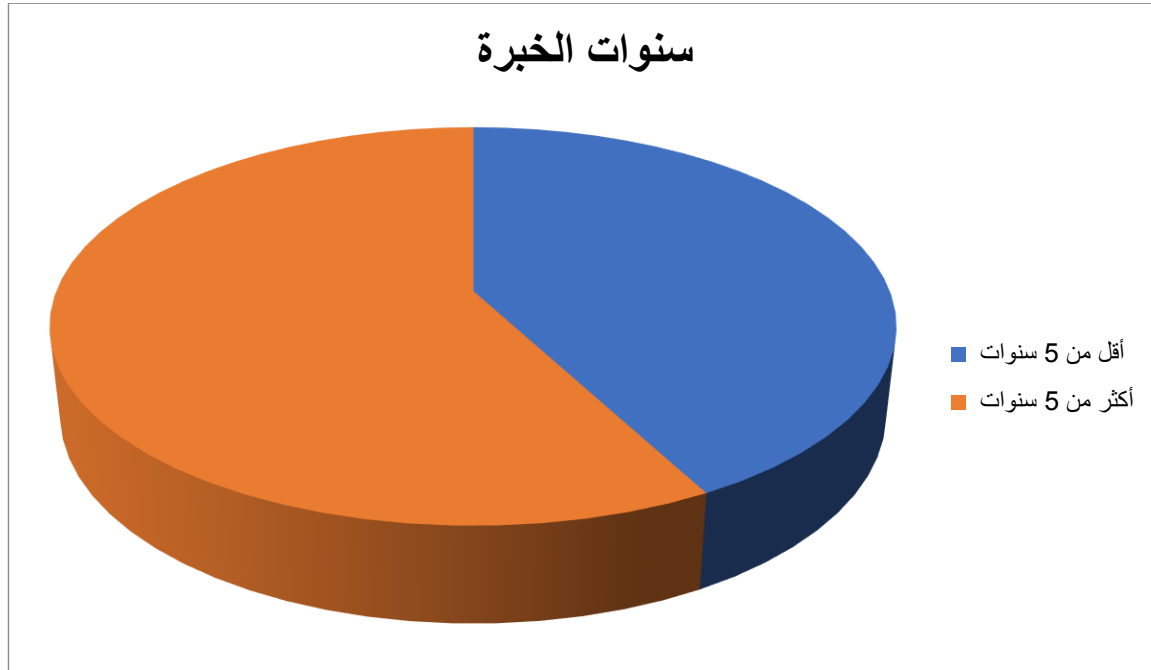
ومنه نستنتج أن أغلب أفراد العينة من فئة الشباب، وهذا يدل على أن المؤسسة تحتاج فئة الشباب أكثر

3- سنوات الخبرة: من مجموع 45 استمارة معالجة تم الحصول على النتائج التالية:

الجدول رقم (07): يمثل توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة.

النسبة	التكرار	الفئة
42.2%	19	أقل من 5 سنوات
57.8%	26	أكثر من 5 سنوات
100%	45	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23.



الشكل رقم (03): يمثل توزيع أفراد العينة حسب مستوى الخبرة.

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية والإطار التطبيقي

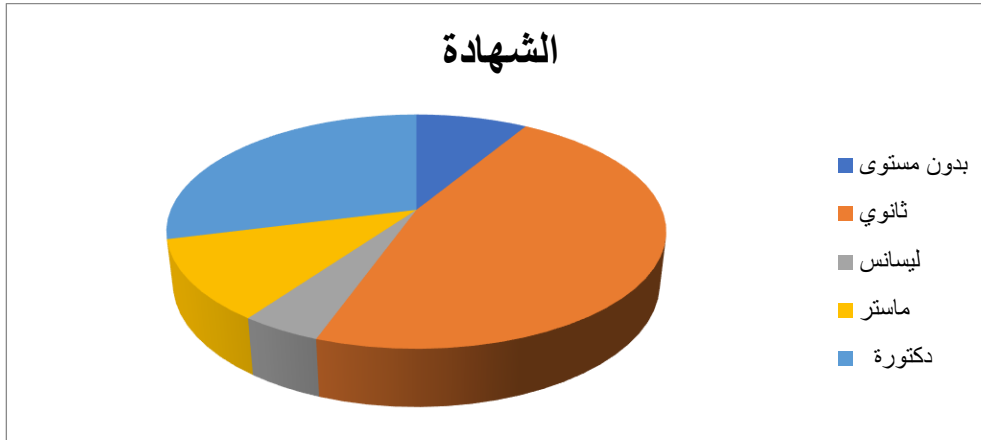
من خلال الجدول نلاحظ أن أغلب أفراد العينة وبنسبة 57.8% هم من لديهم خبرة أكثر من فئة أكثر من 05 سنوات، ثم تليها فئة أصحاب خبرة أقل من 5 سنوات بنسبة 42.2% يدل هذا على أن المؤسسة تعتمد بشكل كبير على ذو أصحاب الخبرة الطويلة.

4- الشهادة: من مجموع 45 استمارة معالجة تم الحصول على النتائج التالية:

الجدول رقم (08): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الشهادة.

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
الشهادة	بدون مستوى	04	8.6%
	ثانوي	21	46.7%
	ليسانس	2	4.4%
	ماستر	05	11.1%
	دكتورة	13	28.9%
	المجموع	45	100%

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23.



الشكل رقم (04): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الشهادة

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية والإطار التطبيقي

من خلال الجدول نلاحظ أن أعلى نسبة كانت لأصحاب مستوى الثانوي بنسبة 46.7 %، ثم تليها فئة أصحاب الدكتوراة بنسبة 28.9 %، ثم تأتي فئة أصحاب ماستر بنسبة 11.1 %، وأدنى نسبة كانت لأصحاب المستوى التعليمي بدون مستوى بنسبة 8.6 %، وهذا يدل على أن المؤسسة تستعين بالموظفين أصحاب الشهادات العليا وهذا ما يتطلبه العمل لديها.

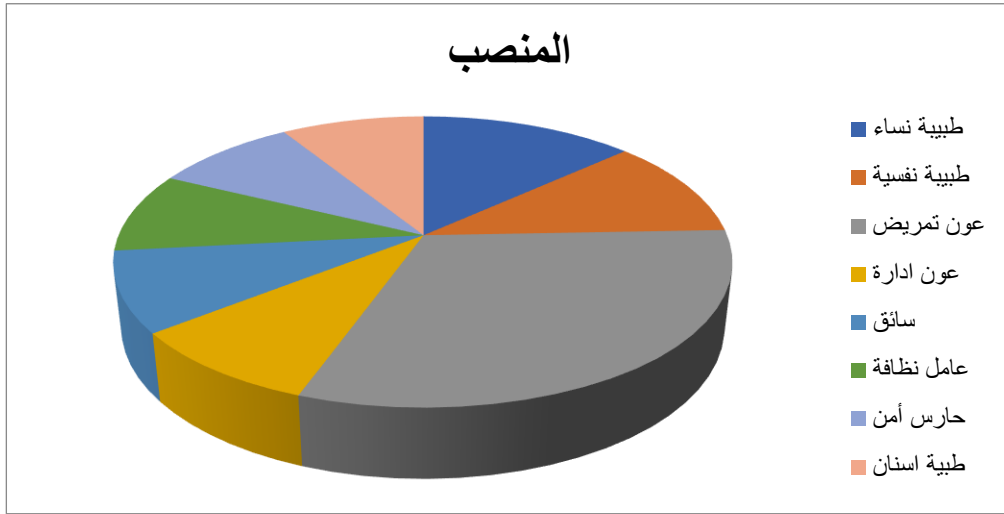
5- المنصب: من مجموع 45 استمارة معالجة تم الحصول على النتائج التالية:

الجدول رقم (09): يمثل توزيع أفراد العينة حسب المنصب.

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
المنصب	طبيبة نساء	06	13.3%
	طبيبة نفسية	05	11.1%
	طبيبة اسنان	04	8.9%
	عون تمرض	14	31.1%
	عون ادارة	04	8.9%
	سائق	04	8.9%
	عامل نظافة	04	8.9%
	حارس أمن	04	8.9%
	المجموع	45	100%

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23.

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية والإطار التطبيقي



الشكل رقم (05): يمثل توزيع أفراد العينة حسب المنصب

من خلال الجدول نلاحظ أن أعلى نسبة لعون التمريض بنسبة بلغت 31.1 % ثم تليها نسبة فئة اطباء الأسنان بنسبة 13.3 % ثم تليها فئة اطباء النفسين بنسبة 11.1 % ثم تليها فئة عون ادارة وسائق وعاملة نظافة وحارس امن بنسب متساوية بلغت 8.9 % ويرجح هذا التباين في المناصب الى التوزيع العشوائي الاستمارات.

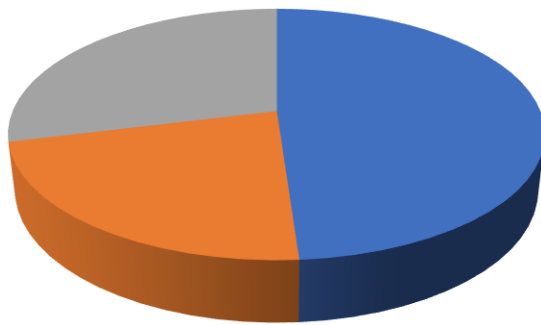
الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية والإطار التطبيقي

المحور الأول: الثقافة الاتصالية كبناء اجتماعي داخل المؤسسة.

الجدول رقم (10): يمثل توزيع أفراد العينة حسب اجابتهم.

السؤال	الفئة	التكرار	النسبة
في رأيك ما هو مفهوم الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة؟	الثقافة الاتصالية مجموعة من القيم والمعتقدات تؤثر على كيفية التواصل والتفاعل.	22	%48.9
	الثقافة الاتصالية نظام اجتماعي متفق عليه داخل المجتمع معين لتبادل معلومات.	10	%22.2
	الثقافة الاتصالية هي النمط الفريد لتواصل والتفاعل الذي ينبعث من تقاليد مشتركة في المؤسسة	13	%28.9
	المجموع	45	%100

في رأيك ما هو مفهوم الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة؟



■ الثقافة الاتصالية مجموعة من القيم و المعتقدات تؤثر على كيفية التواصل و التفاعل .

■ الثقافة الاتصالية نظام اجتماعي متفق عليه داخل المجتمع معين لتبادل معلومات .

■ الثقافة الاتصالية هي النمط الفريد لتواصل و التفاعل الذي ينبعث من تقاليد مشتركة في المؤسسة

الشكل رقم (06): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الإجابات.

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية والإطار التطبيقي

من خلال الجدول نلاحظ أن الاختيار الأول حصل على أعلى نسبة بـ 48.9 % ثم يليه الاختيار الثالث بنسبة 28.9 % ثم يليه الاختيار الثاني بنسبة 22.2 %

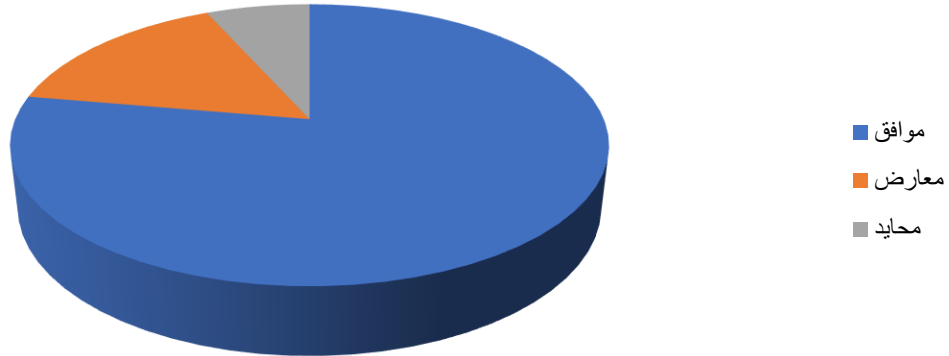
- أظهرت الأجابات ان مفهوم الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة باعتبارها مجموعة من القيم ومعتقدات تؤثر على كيفية التواصل والتفاعل اي تؤثر في سلوكيات الفرد ومن خلالها يتم تحديد كيفية تفسير المواقف وتقييمها ولا يمكن اعتبار الثقافة الاتصالية مجرد افكار ثابتة بل هي ديناميكية تؤثر مباشرة على سلوكيات تواصل ومنه نستنتج إن الثقافة الاتصالية ليست مجرد تبادل معلومات بل هي منظومة ثقافية تؤثر على سلوكيات الافراد والجماعات فهي سياقات التواصل وبالتالي تعزز مهارتنا في التواصل.

الجدول رقم (11): يمثل توزيع أفراد العينة حسب اجابتهم

النسبة	التكرار	الفئة	السؤال
77.8%	35	موافق	هل تشعر أن هناك روحا جماعية قوية في مؤسستك؟
15.6%	07	معارض	
6.7%	03	محايد	
100%	45	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23.

هل تشعر أن هناك روحا جماعية قوية في مؤسستك؟



الشكل (07): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الاجابات

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية والإطار التطبيقي

من خلال الجدول نلاحظ أن اجابة موافق بلغت أعلى نسبة ب 35 % ثم تليها اجابة معارض بنسبة 15.6 % ثم أدنى نسبة وهي اجابة محايد 6.7 %

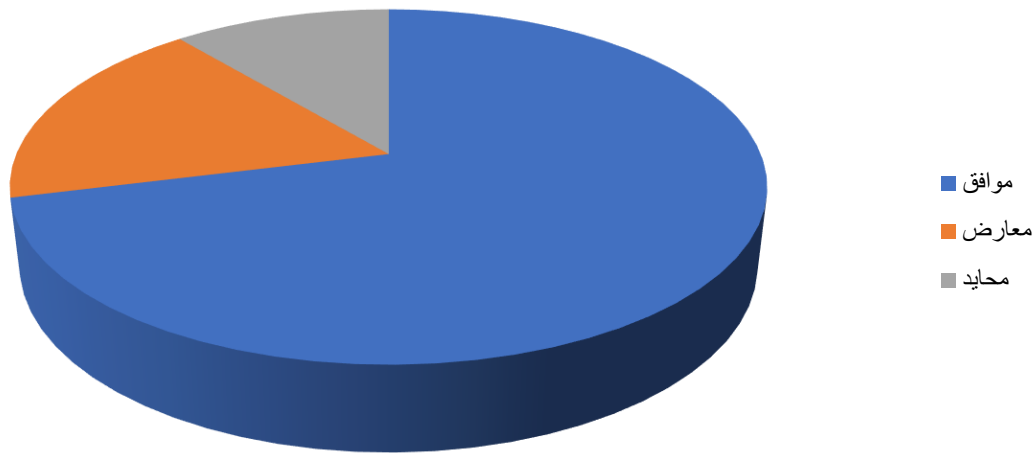
- اظهرت الاجابات بان هناك روحا جماعية قوية في مؤسسة يعكس وجود شعور جماعي يؤثر على سلوك واداء افرادها فالروح القوية ظاهرة اجتماعية تشارك فيها جميع افراد المؤسسة بجميع اقسامها الإدارية ومنه نستنتج إن قوة الروح في مؤسسة لا تقتصر على كونها شعارا بل تمثل عنصرا اساسيا يؤثر على نجاح المؤسسة على جميع الأصعدة خلق هذا الروح يتطلب مسؤولية مشتركة على عاتق جميع افراد المؤسسة.

الجدول رقم (12): يمثل توزيع أفراد العينة حسب اجابتهم

النسبة	التكرار	الفئة	السؤال
71.1%	32	موافق	هل هناك قنوات فعالة لتواصل مع زملائك في العمل؟
17.8%	08	معارض	
11.1%	05	محايد	
100%	45	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23.

هل هناك قنوات فعالة لتواصل مع زملائك في العمل؟



الشكل (08): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الاجابات

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية والإطار التطبيقي

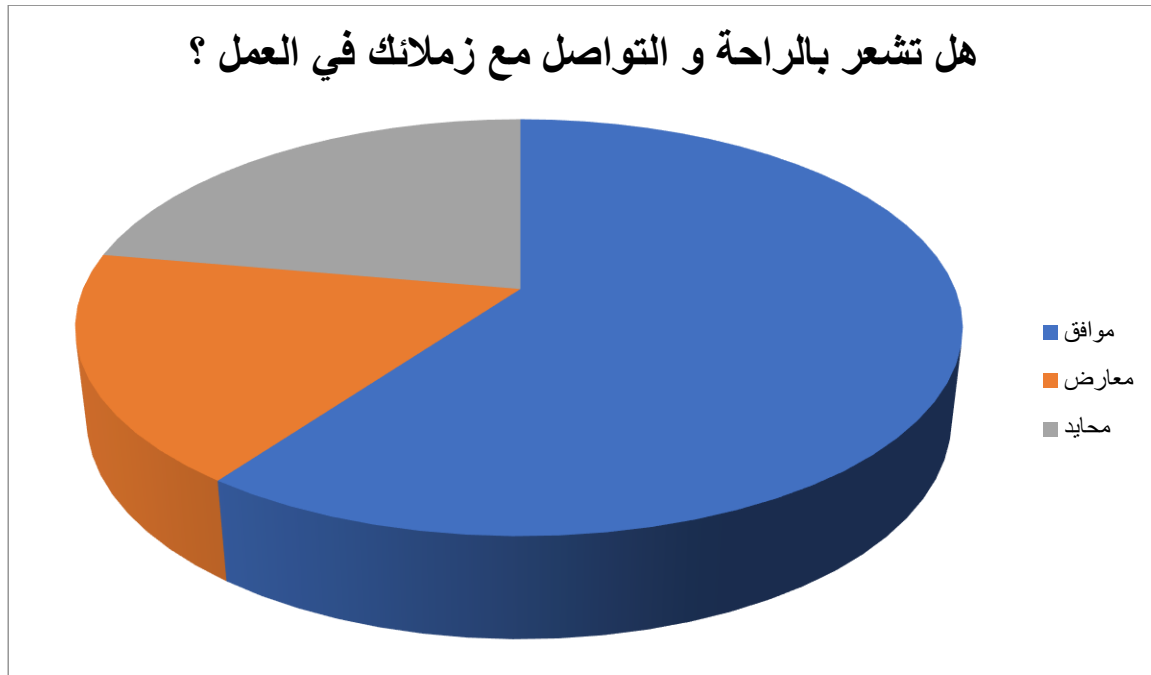
من خلال الجدول نلاحظ أن إجابة موافق بلغت أعلى نسبة ب 71.1 % ثم تليها اجابة معارض ب 17.8 % ثم أدنى إجابة محايد بنسبة 11.1 %.

- اظهرت الاجابات بان هناك قنوات فعالة لتواصل مع زملاء حول العمل اي انه وجود طرق سهلة ومتاحة لتواصل وتبادل معلومات والافكار بين مختلف مستويات الإدارة ومنه نستنتج أن توفر قنوات فعالة لتواصل مع موظفين في العمل اداة عامة لتعزيز التعاون وخلق بيئة عمل جيدة.

الجدول رقم (13): يمثل توزيع أفراد العينة حسب اجابتهم

النسبة	التكرار	الفئة	السؤال
60%	27	موافق	هل تشعر بالراحة والتواصل مع زملائك في العمل؟
17.8%	08	معارض	
22.2%	10	محايد	
100%	45	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23.



الشكل (09): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الاجابات

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية والإطار التطبيقي

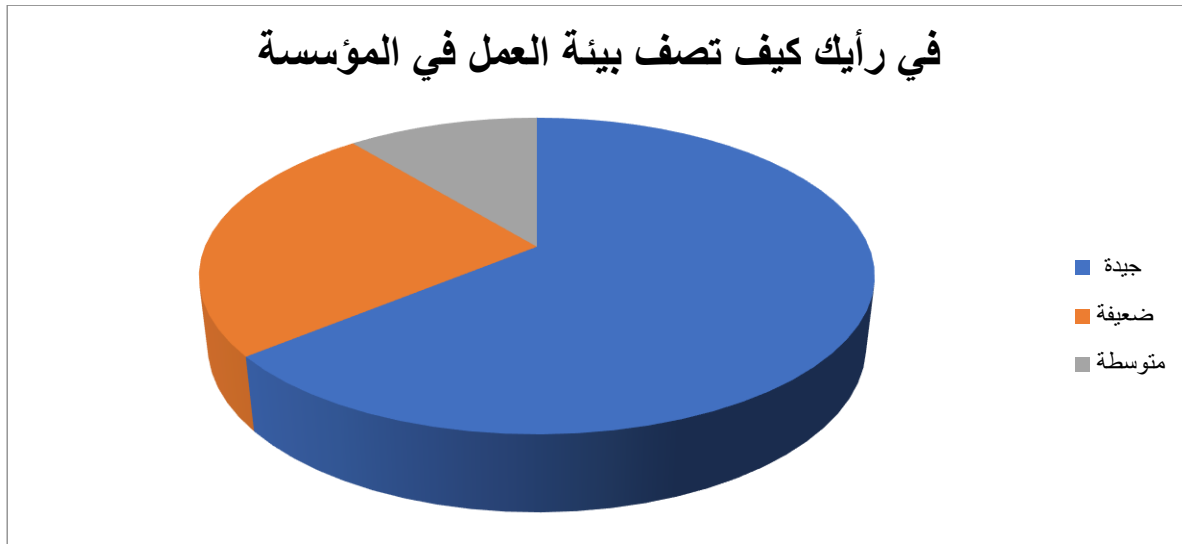
من خلال الجدول نلاحظ أن اجابة موافق بلغت أعلى نسبة ب 60 % ثم تليها اجابة محايد 22.2 % ثم تليها أدنى إجابة معارض بنسبة 17.8 %.

- اظهرت الاجابات ان هناك راحة في تواصل زملاء في عمل إشارة إلى وجود بيئة عمل إيجابية سهلت بشكل فعال وأريحية على الموظفين في تواصل فيما بينهم ومنه نستنتج أن الراحة في التواصل مع الزملاء يعتبر عاملا اساسيا لإنشاء بيئة عمل إيجابية تساهم في تعزيز الولاء وتحسين رضى الموظفين

الجدول رقم (14): يمثل توزيع أفراد العينة حسب اجابتهم

النسبة	التكرار	الفئة	السؤال
73.3%	33	جيدة	في رأيك كيف تصف بيئة العمل في المؤسسة؟
11.1%	05	ضعيفة	
15.6%	07	متوسطة	
100%	45	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23.



الشكل (10): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الاجابات

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية والإطار التطبيقي

من خلال الجدول نلاحظ أن اجابة جيدة بلغت أعلى نسبة ب 73.3 % ثم تليها إجابة متوسطة بنسبة بلغت 15.6 ثم أدنى نسبة ب 11.1 %.

- اظهرت معظم الاجابات بان هناك بيئة عمل جيدة داخل المؤسسة دليل على ان المؤسسة وفرت للموظفين مناخ تنظيمي الملائم للعمل بشكل مريح وجيد مما يحقق لهم شعور بانتماء للمؤسسة ومنه نستنتج ان تعزيز بيئة عمل يساهم في تحسين الرضا الموظفين وادائهم بشكل إيجابي.

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية والإطار التطبيقي

المحور الثاني: الثقافة الاتصالية قابلة للتغيير داخل المؤسسة.

الجدول رقم (15): يمثل توزيع أفراد العينة حسب اجابتهم

النسبة	التكرار	الفئة	السؤال
75.2%	37	موافق	هل تعتقد أن ثقافة الاتصال في مؤسستك قابلة للتغيير؟
11.1%	05	معارض	
6.7%	03	محايد	
100%	45	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23.



الشكل (11): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الاجابات

من خلال الجدول نلاحظ أن اجابة موافق بلغت أعلى نسبة ب 75.2 % ثم تليها اجابة معارض 11.1%

ثم تليها أدنى إجابة محايد بنسبة 6.7 %

- اظهرت معظم الاجابات بان ثقافة الاتصال في المؤسسة قابلة لتغيير وهذا دليل على ان ثقافة المؤسسة تمكن من التكيف مع جميع تغيرات سواء داخلية او خارجية من خلال تعزيز قنوات الاتصال وتعزيز المشاركة الفعالة مع جميع اقسام إدارية ومنه نستنتج ان ثقافة الاتصال عنصر اساسيا قابلة لتغيير في المؤسسة

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية والإطار التطبيقي

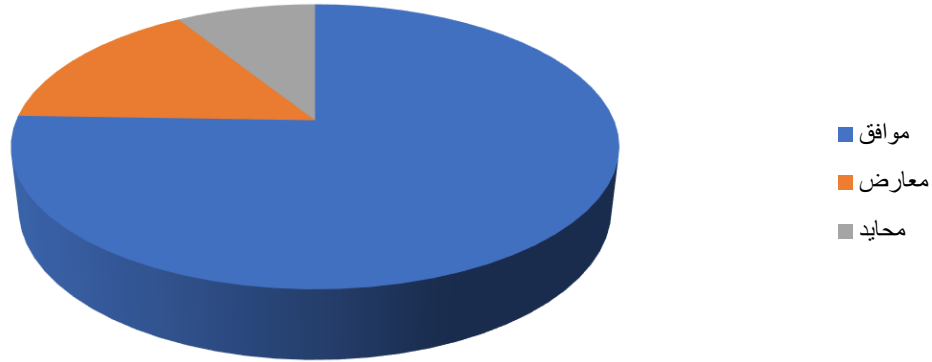
حيث تساهم في تحقيق النجاح فعندما تتغير استراتيجيات العمل وتتطور التكنولوجيا يتيح ذلك للمؤسسة ان تبقى ديناميكية.

الجدول رقم (16): يمثل توزيع أفراد العينة حسب اجابتهم

السؤال	الفئة	التكرار	النسبة
هل توفر مؤسستك الموارد الازمة لتغيير ثقافة الاتصال؟	موافق	34	75.6%
	معارض	7	15.6%
	محايد	04	8.9%
	المجموع	45	100%

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23.

هل توفر مؤسستك الموارد اللازمة لتغيير ثقافة الاتصال؟



الشكل (12): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الاجابات

من خلال الجدول نلاحظ أن اجابة موافق بلغت أعلى نسبة ب 75.6 % ثم تليها اجابة معارض 15.6 % ثم تليها أدنى اجابة محايد بنسبة 8.9 %

- اظهرت معظم الاجابات بان المؤسسة توفر موارد لازمة لتغيير من ثقافة الاتصالية داخل المؤسسة دليل على ان المؤسسة قادرة على توفير وسائل لازمة وتخصيص ميزانية من اجل تغيير وتطوير وسائل التواصل

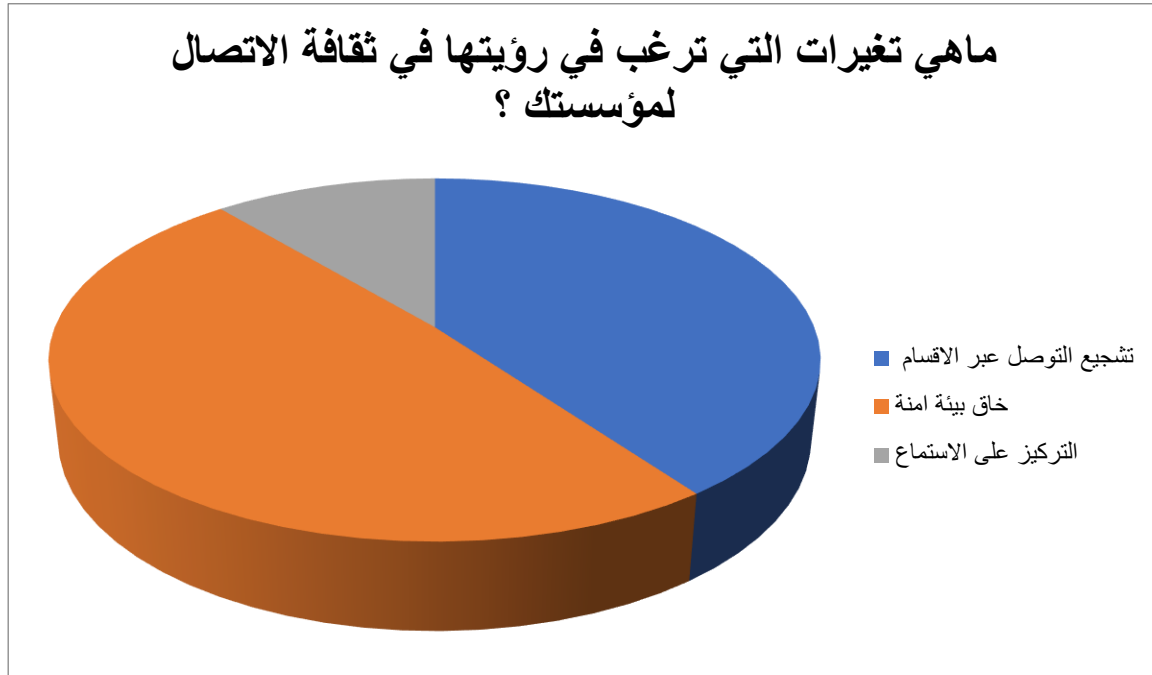
الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية والإطار التطبيقي

الداخلية في المؤسسة ومنه نستنتج إن الموارد المالية والبشرية عنصر اساسي لتسهيل ونجاح عملية تغيير الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة.

الجدول رقم (17): يمثل توزيع أفراد العينة حسب اجابتهم

النسبة	التكرار	الفئة	السؤال
%40	18	تشجيع التواصل عبر الاقسام	ماهي تغيرات التي ترغب في رؤيتها في ثقافة الاتصال لمؤسستك؟
%48.9	22	خلق بيئة أمنة	
%11.1	05	التركيز على الاستماع	
%00	00	تنمية تنوع والشمولية	
%100	45	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23.



الشكل (13): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الاجابات

نلاحظ أن اجابة من خلال الجدول خلق بيئة امنة بلغت أعلى نسبة ب 48.9 % ثم تليها اجابة تشجيع التواصل عبر الاقسام بنسبة 40 % ثم تليها أدنى إجابة التركيز على الاستماع بنسبة 11.1 %

- اظهرت معظم الاجابات بان موظفون مستعدون للمشاركة في جهود لتغيير من ثقافة الاتصالية داخل المؤسسة دليل على امتلاك الموظفين شعور بالرضى الوظيفي والولاء تجاه المؤسسة والرغبة في تحسين قنوات التواصل وتعزيز المشاركة الفعالة من قبل جميع افراد المؤسسة ومنه نستنتج انه وجود بيئة عمل آمنة تشجع على تواصل مفتوح بين موظفين ويظهر شعور موظفون بالمسؤولية تجاه رغبتهم في تحسين سير العمل وتعزيز التواصل داخل المؤسسة.

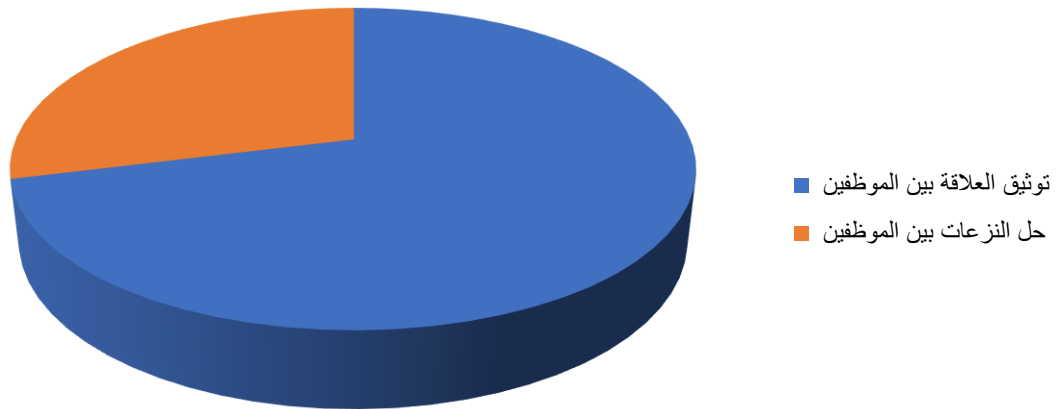
الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية والإطار التطبيقي

الجدول رقم (18): يمثل توزيع أفراد العينة حسب اجابتهم

النسبة	التكرار	الفئة	السؤال
71.1%	32	توثيق العلاقة بين الموظفين	ما هي اقتراحك لتحسين ثقافة الاتصال لدعم التغيير بشكل أفضل لمؤسستك؟
28.9%	13	حل النزاعات بين الموظفين	
00%	00	وجهة نظر اخرى	
100%	45	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23.

ما هي اقتراحك لتحسين ثقافة الاتصال لدعم التغيير بشكل أفضل لمؤسستك؟



الشكل (14): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الاجابات

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية والإطار التطبيقي

من خلال الجدول نلاحظ أن اجابة توثيق العلاقة بين الموظفين بلغت أعلى نسبة ب 71.1 % ثم تليها

اجابة حل النزعات بين الموظفين بنسبة 28.9 %

- اظهرت معظم اجابات إن الموظفين يرون إن توثيق العلاقات بينهم مهم لدعم التغيير بشكل أفضل في المؤسسة ومنه تعكس رغبة موظفين في الشعور بانتماء إلى فريق العمل وبناء علاقات مع موظفين من خلال توثيق علاقات بينهم بهدف خلق بيئة عمل إيجابية وتعزيز التعاون وتنسيق بينهم ومنه نستنتج إن رغبة الموظفين في توثيق علاقات بينهم دليل لوجود فجوة في التواصل والتعاون داخل المؤسسة وان توثيق العلاقات بين الموظفين يعد عنصر اساسي لخلق ثقافة اتصال فعالة وداعمة للتغيير.

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية والإطار التطبيقي

المحور الثالث: الثقافة الاتصالية لها تأثير إيجابي داخل المؤسسة.

الجدول رقم (19): يمثل توزيع أفراد العينة حسب اجابتهم

النسبة	التكرار	الفئة	السؤال
86.7%	39	موافق	ها تشعر أن
00%	00	معارض	ثقافة الاتصال
13.3%	06	محايد	الايجابية تساهم
100%	45	المجموع	في تحسين أدائك وشعورك بالرضى في العمل؟

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23.



الشكل (15): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الاجابات

من خلال الجدول نلاحظ أن اجابة موافق بلغت أعلى نسبة ب 86.7% ثم تليها اجابة محايد بنسبة

13.3% .

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية والإطار التطبيقي

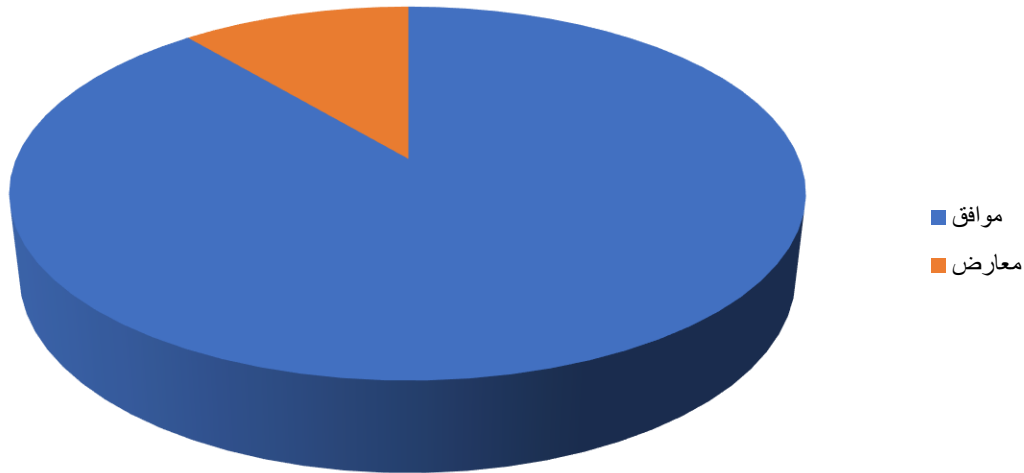
- اظهرت معظم الاجابات ان الموظفون يشعرون إن ثقافة الاتصال الإيجابية تساهم في تحسين ادائهم وشعورهم بالرضى في العمل دليل على ان ثقافة اتصالية إيجابية تلعب دور مهم على اداء موظفين وكلما كانت بيئة عمل مريحة موظف يحس بدرجة عالية من رضى عن عمله ومنه نستنتج حرص الموظفون على إنشاء بيئة عمل ملائمة للتواصل إيجابي وفهم لأهمية تواصل الفعال وانه هو اداة لتعزيز التعاون وخلق شعور بالولاء في العمل.

الجدول رقم (20): يمثل توزيع أفراد العينة حسب اجابتهم

السؤال	الفئة	التكرار	النسبة
هل تشعر أكثر فعالية عندما يكون توصل سلسا وفعالاً؟	موافق	40	%88.9
	معارض	05	%11.1
	محايد	00	%00
	المجموع	45	%100

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23.

هل تشعر أكثر إيجابية و فعالية عندما يكون توصل سلسا و فعالاً ؟



الشكل (16): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الاجابات

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية والإطار التطبيقي

من خلال الجدول نلاحظ أن اجابة موافق بلغت أعلى نسبة ب 88.9 % ثم تليها اجابة معارض 11.1 %.

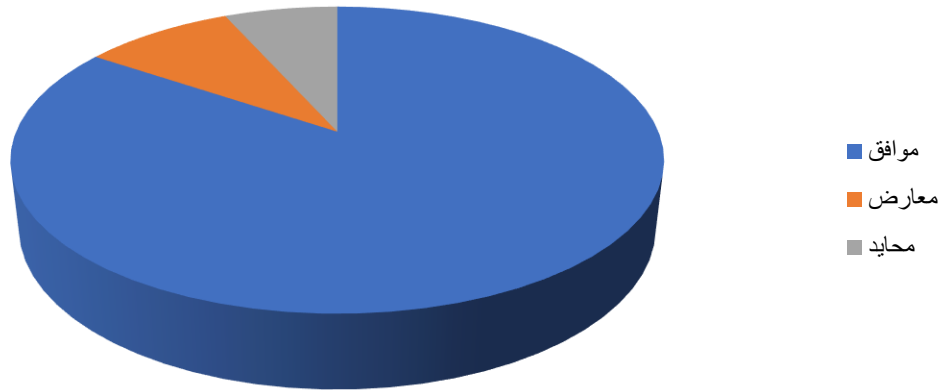
- اظهرت معظم الاجابات ان الموظفين يشعرون بأنهم أكثر إنتاجية عندما يكون تواصل فعال وسلسا دليل على التواصل يقلل من صراعات وتقليل من سوء الفهم بين الموظفين ومنه نستنتج إن تواصل الفعال يعد عاملا اساسيا في تعزيز اداء الموظفين في بيئة عمل حيث يساهم في خلق شعور بالانتماء الذي يعزز ثقتهم بأنفسهم.

الجدول رقم (21): يمثل توزيع أفراد العينة حسب اجابتهم

السؤال	الفئة	التكرار	النسبة
هل تساهم الثقافة الايجابية في تحسين التعاون والعمل الجماعي داخل المؤسسة؟	موافق	38	%84.4
	معارض	04	%8.9
	محايد	03	%6.7
	المجموع	45	%100

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23.

هل تساهم الثقافة الايجابية في تحسين التعاون و العمل الجماعي داخل المؤسسة ؟



الشكل (17): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الاجابات

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية والإطار التطبيقي

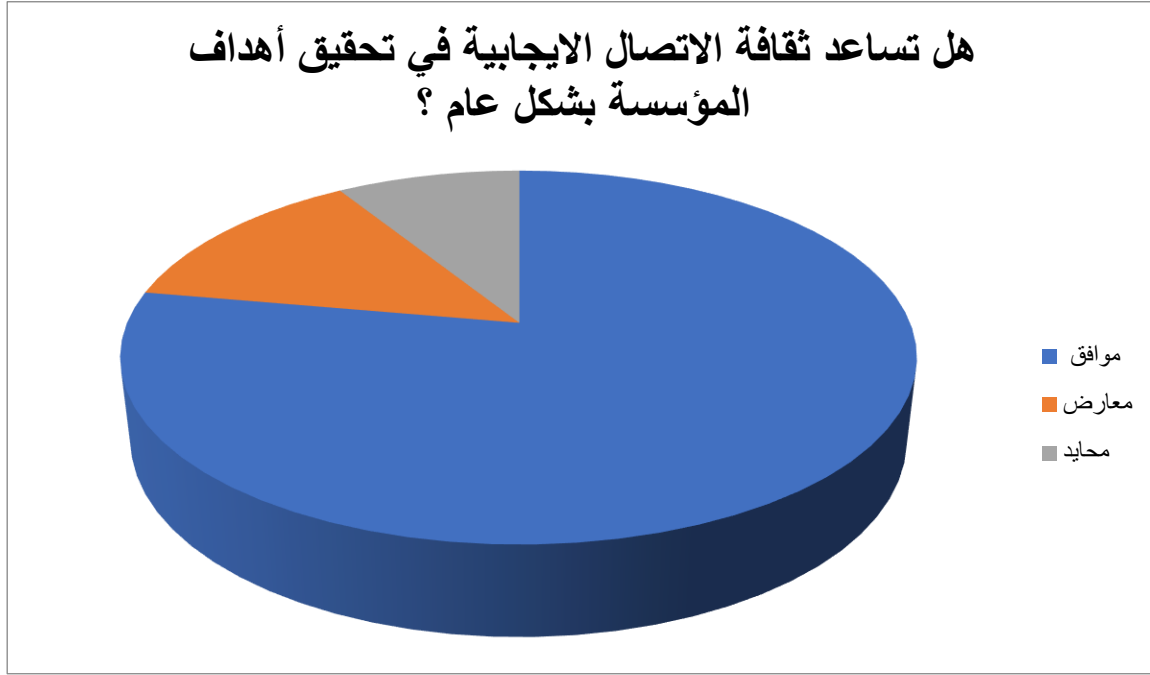
من خلال الجدول نلاحظ أن اجابة موافق بلغت أعلى نسبة ب 84.4 % ثم تليها اجابة معارض 8.9 % ثم تليها أدنى إجابة محايد بنسبة 6.7 %

- اظهرت معظم الاجابات ان الموظفين يشعرون إن ثقافة الإيجابية تساهم في تحسين التعاون والعمل الجماعي داخل المؤسسة اي ان تواصل فعال بين الموظفين يسهل عملية تبادل آرائهم وتقلل من صراعات بين الموظفين مما يجعلهم يشعرون إن تواصل مريح بينهم يخلق بيئة إيجابية تساعدهم على تعاون فيما بينهم ومنه نستنتج إن الثقافة الاتصالية الإيجابية عنصر اساسي في إنشاء بيئة تنظيمية تشجع الموظفين وتعزز وعيهم لأهمية عمل جماعي.

الجدول رقم (22): يمثل توزيع أفراد العينة حسب اجابتهم

النسبة	التكرار	الفئة	السؤال
77.8%	35	موافق	هل تساعد ثقافة الاتصال
13.3%	06	معارض	الاتصالية الإيجابية في
8.9%	04	محايد	تحقيق أهداف المؤسسة بشكل عام؟
100%	45	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23



الشكل (18): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الاجابات

من خلال الجدول نلاحظ أن اجابة موافق بلغت أعلى نسبة ب 77.8 % ثم تليها اجابة معارض 13.3 % ثم تليها أدنى إجابة محايد بنسبة 8.9 %

- اظهرت معظم الاجابات ان الموظفين يشعرون بان ثقافة الاتصالية الإيجابية تساهم في تحقيق اهداف المؤسسة بشكل عام دليل على ان الثقافة الاتصالية تعزز تبادل المثمر للمعلومات وتحفز على الإبداع وتمكن من موظفين من استفادة من خبرات بعضهم مما يساهم ذلك لإيجاد حلول للمشكلات التي تتعرض لها ثقافة الاتصالية داخله مؤسسة ومحاولة تحسين من عمل لتحقيق اهداف منظمة بشكل عام ومنه نستنتج ان ثقافة الاتصال الإيجابية تعتبر عنصر هاماً لتحقيق اهداف المؤسسة بشكل عام حيث يتمتع الموظفون بقدر اكبر على العمل بفعالية لتحقيق الاهداف المرجوة.

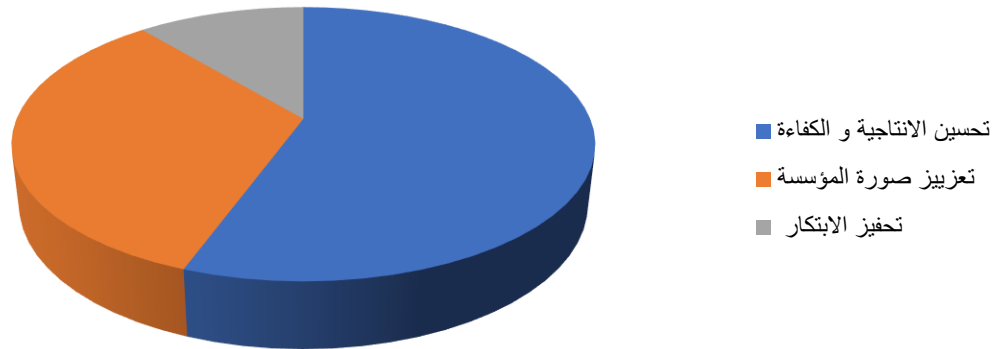
الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية والإطار التطبيقي

الجدول رقم (23): يمثل توزيع أفراد العينة حسب اجابتهم

النسبة	التكرار	الفئة	السؤال
55.6%	25	تحسين الانتاجية والكفاءة	في رأيك كيف تساهم الثقافة الاتصالية في تأثير إيجابي لمؤسسة؟
33.3%	15	تعزيز صور المؤسسة	
11.1%	05	تحفيز الابتكار	
100%	45	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23.

في رأيك كيف تساهم الثقافة الاتصالية في تأثير إيجابي لمؤسسة؟



الشكل (19): يمثل توزيع أفراد العينة حسب الاجابات

من خلال الجدول نلاحظ أن اجابة تحسين الانتاجية بلغت أعلى نسبة 55.6% ثم تليها اجابة تعزيز

صورة المؤسسة 33.3% ثم تليها أدنى اجابة تحفيز الابتكار بنسبة 11.1%

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية والإطار التطبيقي

- أظهرت معظم الاجابات ان الثقافة الاتصالية تساهم في تحقيق تأثير ايجابي على المؤسسة من خلال تحسين إنتاجية وكفاءة موظفين دليل على ان ثقافة اتصالية تمكن موظفين لفهم متطلبات عمل بشكل دقيق وبكفاءة عالية في اداء عملهم ومنه نستنتج ان ثقافة اتصال إيجابية تساهم في تعزيز الرضى لدى الموظفين تجاه العمل وتحفزهم على تقديم اداء أفضل لصالح المؤسسة.

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية والإطار التطبيقي

9- تشخيص ووصف مستوى إدراك متغيرات الدراسة لدى أفراد العينة

سنقوم هنا بعرض النتائج التي توصلت إليها الدراسة الميدانية محورا بمحور، من خلال محاولة تشخيص ووصف مستوى إدراك متغيرات الدراسة لدى الموظفين.

الجدول رقم (24): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستويات الموافقة المحور الأول الثقافة الاتصالية كبناء اجتماعي داخل المؤسسة.

الاتجاه العام	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المحور الاول	
موافق	04	0.589	1.29	هل تشعر أن هناك روحا جماعية قوية في مؤسستك	1
موافق	03	0.688	1.40	هل هناك قنوات فعالة لتوصل مع زملائك في العمل	2
موافق	01	0.834	1.62	هل تشعر بالراحة والتوصل مع زملائك في العمل	3
موافق	02	0.753	1.42	في رأيك كيف تصف بيئة العمل في مؤسستك	4
-	-	0.25226	1.0667	المجموع	-

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23.

يتضح من خلال الجدول (24) أن المتوسط العام المرجح لمحور الاول قدر ب (1.0667)، بانحراف معياري قدره (0.25556)، مما يشير إلى وجود تباين في إجابات أفراد العينة حول ما جاء في الدراسة، وانطلاقا من النتائج الواردة في الجدول أعلاه، يمكن ترتيب الفقرات المشكلة لمحور، بناء على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري كما يلي:

جاءت عبارة رقم 03 في المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة عليها من طرف أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح لها (1.62)، بانحراف معياري قدره (0.834)، وهذا ما يدل على وجود تباين في اجابات الافراد حول الثقافة الاتصالية ك بناء اجتماعي داخل المؤسسة وشعوراهم بالرحمة والتوصل مع الزملاء.

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية والإطار التطبيقي

جاءت عبارة رقم 04 في المرتبة الثانية من حيث درجة الموافقة عليها من طرف أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح لها (1.42)، بانحراف معياري قدره (0.753)، وهذا ما يدل حسب أفراد عينة الدراسة أن بيئة العمل مريحة تساعدهم على العمل.

جاءت عبارة رقم 02 في المرتبة الثالثة من حيث درجة الموافقة عليها من طرف أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح لها (1.40)، بانحراف معياري قدره (0.688)، وهذا ما يدل حسب أفراد عينة الدراسة أن هنالك قنوات فعالة لتوصل معاً زملاء في العمل.

جاءت عبارة رقم 01 في المرتبة الرابعة من حيث درجة الموافقة عليها من طرف أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح لها (1.29)، بانحراف معياري قدره (0.589)، وهذا ما يدل حسب أفراد عينة الدراسة أن هنالك روحاً جماعية قوية في مؤسستك.

الجدول رقم (25): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستويات الموافقة المحور الأول الثقافة الاتصالية كبناء اجتماعي داخل المؤسسة.

الاتجاه العام	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المحور الثاني
موافق	02	0.570	1.24	1 هل تعتقد أن ثقافة الاتصال في مؤسستك قابلة لتغيير
موافق	01	0.640	1.33	2 هل توفر مؤسستك الموارد اللازمة لتغيير ثقافة الاتصال
موافق	01	0.564	1.33	3 هل أنت مستعد لمشاركة في جهود لتغيير ثقافة الاتصال في مؤسستك.
-	-	0.33029	1.0889	- المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS 23.

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية والإطار التطبيقي

يتضح من خلال الجدول (25) أن المتوسط العام المرجح لمحور الثاني قدر ب (1.0889)، بانحراف معياري قدره (0.33029)، مما يشير إلى وجود تباين في إجابات أفراد العينة حول ما جاء في الدراسة، وانطلاقاً من النتائج الواردة في الجدول أعلاه، يمكن ترتيب الفقرات المشكلة لمحور، بناءً على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري كما يلي:

جاءت عبارة رقم 03 و 02 في المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة عليها من طرف أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح لها (1.33)، بانحراف معياري قدره (0.564) (0.640)، وهذا ما يدل على وجود تباين في إجابات الأفراد حول الثقافة الاتصالية قابلة لتغيير دخل المؤسسة وهذا يدل على أن المؤسسة قادرة على توفير الموارد اللازمة لتغيير واستعداد الأفراد لمشاركة في جهود لتغيير ثقافة اتصال في مؤسستك.

جاءت عبارة رقم 02 في المرتبة الثانية من حيث درجة الموافقة عليها من طرف أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح لها (1.24)، بانحراف معياري قدره (0.640)، وهذا ما يدل حسب أفراد عينة الدراسة أن اعتقاد عمال أن بيتهم قابلة لتغيير.

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية والإطار التطبيقي

الجدول رقم (26): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستويات الموافقة المحور الثالث الثقافة الاتصالية لها تأثير إيجابي داخل المؤسسة.

الاتجاه العام	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المحور الثاني
موافق	02	0.688	1.27	1 هل تشعر أن ثقافة الاتصال الايجابية تساهم في تحسين أدائك وشعورك بالرضى في العمل
موافق	04	0.318	1.11	2 هل تشعر أنك أكثر إنتاجية وفعالية عندما يكون توصل سلسا وفعالاً
موافق	03	0.560	1.22	3 هل تساهم ثقافة الايجابية في تحسين التعاون والعمل الجماعي داخل المؤسسة
موافق	01	0.633	1.31	4 هل تساعد ثقافة الاتصال الايجابية في تحقيق أهداف المؤسسة بشكل عام
-	-	0.33029	1.0667	- المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23.

يتضح من خلال الجدول (26) أن المتوسط العام المرجح لمحور الثالث قدر ب (1.0667)، بانحراف معياري قدره (0.33029)، مما يشير إلى وجود تباين في إجابات أفراد العينة حول ما جاء في الدراسة، وانطلاقاً من النتائج الواردة في الجدول أعلاه، يمكن ترتيب الفقرات المشكلة لمحور، بناءً على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري كما يلي:

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية والإطار التطبيقي

جاءت عبارة رقم 04 في المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة عليها من طرف أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح لها (1.31)، بانحراف معياري قدره (0.633)، وهذا ما يدل على وجود تباين في اجابات الافراد حول الثقافة الاتصالية لها تأثير إيجابي داخل المؤسسة ويدل هذا على ان ثقافة الاتصال الايجابية لها دور في تحقيق أهداف المؤسسة بشكل عام.

جاءت عبارة رقم 01 في المرتبة الثانية من حيث درجة الموافقة عليها من طرف أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح لها (1.27)، بانحراف معياري قدره (0.688)، وهذا ما يدل حسب أفراد عينة الدراسة أن الثقافة الاتصالية الايجابية تساهم في تحسين ادائهم وشعورهم برضى.

جاءت عبارة رقم 03 في المرتبة الثالثة من حيث درجة الموافقة عليها من طرف أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح لها (1.22)، بانحراف معياري قدره (0.560)، وهذا ما يدل حسب أفراد عينة الدراسة أن ثقافة اتصالية ايجابية تساهم في تحسين التعاون والعمل الجماعي داخل المؤسسة.

جاءت عبارة رقم 02 في المرتبة الرابعة من حيث درجة الموافقة عليها من طرف أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي المرجح لها (1.11)، بانحراف معياري قدره (0.318)، وهذا ما يدل حسب أفراد عينة الدراسة أن شعورهم بأنهم أكثر إنتاجية وفعالية عندما يكون الاتصال سلسا.

10- حساب التوزيع الطبيعي للعبارات

10-1- اختبار الفرضيات الدراسة وتفسيرها

قبول الفرضية الصفرية H_0 : إذا كانت قيمة مستوى الدالة المحسوبة لأي اختبار أكبر من قيمة مستوى الدلالة الاحصائية المعنوية (0.05).

رفض الفرضية الصفرية H_0 : إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة لأي اختبار أقل من قيمة مستوى الدلالة الاحصائية المعنوية (0.05) وبالتالي قبول الفرضية البديلة H_1 .

- الفرضية H_0 : البيانات تتوزع توزيعا طبيعيا.

- الفرضية H_1 : بيانات لا تتوزع توزيعا طبيعيا.

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية والإطار التطبيقي

الجدول رقم (27): اختبار كلمجروف سيمرونف

مستوى دالة Sig	اختبار كلمجروف سيمرونف	المحور	
0.00	0.466	هل تشعر أن هناك روحا جماعية قوية في مؤسستك	01
0.00	0.431	هل هناك قنوات فعالة لتواصل مع زملائك في العمل	02
0.00	0.372	هل تشعر بالراحة والتوصل معا زملائك في العمل	03
0.00	0.446	في رأيك كيف تصف بيئة العمل في مؤسستك	04
0.00	0.488	هل تعتقد أن ثقافة الاتصال في مؤسستك قابلة لتغيير	05
0.00	0454	هل توفر مؤسستك الموارد اللازمة لتغيير ثقافة الاتصال	06
0.00	0.434	هل أنت مستعد لمشاركة في جهود لتغيير ثقافة الاتصال في مؤسستك	07
0.00	0.518	هل تشعر أن ثقافة الاتصال الايجابية تساهم في تحسين أدائك وشعورك برضا في العمل	08
0.00	0.526	هل تشعر أنك أكثر انتاجية وفعالية عندما يكون توصل سلسا وفعالاً.	09
0.00	0.499	هل تساهم ثقافة الايجابية في تحسين التعاون والعمل الجماعي داخل المؤسسة	10
0.00	0.466	هل تساعد ثقافة الاتصال الايجابية في تحقيق أهداف المؤسسة بشكل عام	11

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23.

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية والإطار التطبيقي

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ أن مستوى الدلالة يساوي $Sig = 0.00$ عند جميع عبارات الاستبيان ومنه نستنتج قبول الفرضية $H1$ تدل على أن البيانات لا تتوزع توزيعا طبيعيا لان مستوى الدالة اقل من 0.05 وعليه عبارات الاستبيان لا تتبع التوزيع الطبيعي.

10-2- حساب صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان

الجدول رقم (27): صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان

مستوى دالة Sig	معامل الارتباط	المحور	
0.01	0.493**	هل تشعر أن هناك روحا جماعية قوية في مؤسستك	01
0.00	0.508**	هل هناك قنوات فعالة لتواصل مع زملائك في العمل	02
0.056	0.287	هل تشعر بالراحة والتوصل معا زملائك في العمل	03
0.034	0.317*	في رأيك كيف تصف بيئة العمل في مؤسستك	04
0.04	0.101	هل تعتقد أن ثقافة الاتصال في مؤسستك قابلة لتغيير	05
0.00	0.499**	هل توفر مؤسستك الموارد اللازمة لتغيير ثقافة الاتصال	06
0.00	0.579**	هل أنت مستعد لمشاركة في جهود لتغيير ثقافة الاتصال في مؤسستك	07
0.08	0.393**	هل تشعر أن ثقافة الاتصال الايجابية تساهم في تحسين أدائك وشعورك برضا في العمل	08
0.023	0.338*	هل تشعر أنك أكثر إنتاجية وفعالية عندما يكون توصل سلسا وفعالاً.	09
0.00	0.529**	هل تساهم ثقافة الايجابية في تحسين التعاون والعمل الجماعي داخل المؤسسة	10
0.00	0.656**	هل تساعد ثقافة الاتصال الايجابية في تحقيق أهداف المؤسسة بشكل عام	11

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23.

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية والإطار التطبيقي

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان معاملات الارتباط والمتغيرات المشكلة الاستمارة مواجهة ودالة احصائيا عند مستوى معنوية $Sig(\alpha) = 0.05$ وبذلك يعتبر عبارات استتيا صادقة ومتناسقة داخليا

- اختبار الفرضية الاولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرات الثقافة الاتصالية بناء اجتماعي تفترض النظرية البنائية أن الثقافة الاتصالية ليست سمة ثابتة لمؤسسة بل هي بناء اجتماعي يتشكل من خلال تفاعلات الافراد وجماعتهم.

الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرات الثقافة الاتصالية كبناء اجتماعي داخل المؤسسة.

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرات الثقافة الاتصالية كبناء اجتماعي داخل المؤسسة.

الجدول رقم (28): يمثل اختبار T للفرضية الاولى

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
المحور 01	28.365	44	0.00	1.06667	0.9909	1.1425

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23.

من خلال النتائج أعلاه نلاحظ أن قيمة $Sig(\alpha)$ أقل من 5% حيث بلغت قيمتها 0.000 (0.00%) مما يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تقول إنه توجد دلالة إحصائية للمتغيرات الثقافة الاتصالية بناء اجتماعي، ويدعم هذا ما تم الحصول عليه من خلال نتائج الاستبيان ومنه الفرضية محققة.

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية والإطار التطبيقي

- اختبار الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرات الثقافة الاتصالية قابلة لتغيير نفترض النظرية البنائية أن الثقافة الاتصالية ليست ثابتة لمؤسسة (تغيير اجتماعي).

الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرات الثقافة الاتصالية قابلة لتغيير نفترض النظرية البنائية أن الثقافة الاتصالية ليست ثابتة لمؤسسة (تغيير اجتماعي).

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرات الثقافة الاتصالية قابلة لتغيير نفترض النظرية البنائية أن الثقافة الاتصالية ليست ثابتة لمؤسسة (تغيير اجتماعي).

الجدول رقم (29): يمثل اختبار T للفرضية الثانية

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
المحور 02	25.381	44	0.00	1.08889	1.0024	1.1754

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23.

من خلال النتائج أعلاه نلاحظ أن قيمة $Sig(\alpha)$ أقل من 5% حيث بلغت قيمتها 0.000 (0.00%) مما يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تقول إنه توجد دلالة إحصائية للمتغيرات الثقافة الاتصالية قابلة لتغيير نفترض النظرية البنائية أن الثقافة الاتصالية ليست ثابتة لمؤسسة (تغيير اجتماعي)، ويدعم هذا ما تم الحصول عليه من خلال نتائج الاستبيان حيث وجدنا أن الثقافة الاتصالية قابلة لتغيير داخل المؤسسة ومنه الفرضية محققة.

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية والإطار التطبيقي

- اختبار الفرضية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغيرات الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة العمومية لها تأثير على أداء الايجابية على إنتاجية والابتكار ومعنويات الموظفين وتؤثر على سلوك وطريقة تفاعل الافراد داخل المؤسسة وتفسير رسائل وكيفية تكوين آرائهم واتخاذ قراراتهم.

الفرضية الصفرية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرات الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة العمومية لها تأثير على أداء الايجابية على الانتاجية والابتكار ومعنويات الموظفين.

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتغيرات الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة العمومية لها تأثير على أداء الايجابية على الانتاجية والابتكار ومعنويات الموظفين.

الجدول رقم (30): يمثل اختبار T للفرضية الثالثة

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
المحور 03	21.664	44	0.00	1.06668	0.9674	1.1659

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS 23.

من خلال النتائج أعلاه نلاحظ أن قيمة $Sig(\alpha)$ أقل من 5% حيث بلغت قيمتها 0.000 (0.00%) مما يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تقول إنه توجد دلالة إحصائية للمتغيرات الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة العمومية لها تأثير على أداء الايجابية على الانتاجية والابتكار ومعنويات الموظفين، ويدعم هذا ما تم الحصول عليه من خلال نتائج الاستبيان حيث وجدنا أن الثقافة الاتصالية لها تأثير إيجابي داخل المؤسسة ومنه الفرضية محققة.

خاتمة

تعد الثقافة الاتصالية من أبرز المضامين في مختلف المجالات حيث تلعب دورا كبيرا في بناء العلاقات وتسهيل تبادل الأفكار وتحقيق الأهداف المشتركة فهي تمثل نظام متكامل من السلوكيات والقيم والمعتقدات والممارسات التي تحكم كيفية تواصل الأفراد والجماعات مع بعضهم البعض.

من خلال هذه الدراسة قمت باستعراض واقع الثقافة الاتصالية داخل المؤسسات العمومية الاستشفائية الجزائرية، وتم الكشف عن الواقع المعاش داخل هذه المؤسسة، وقد تم تسليط الضوء على بعض الممارسات الإيجابية مثل استخدام القنوات الفعالة للتواصل مع الموظفين وتعزيز الشفافية وتوفير المناخ التنظيمي المناسب للعمل بالإضافة الى تعزيز الروح القوية والتعاون بين الموظفين، وتشير الدراسة الى ان الثقافة الاتصالية لها تأثير إيجابي على المؤسسة وأداء الموظفين حيث يشعرون بالرضى والولاء الوظيفي.

وفي الختام يتوضح لي أن تعزيز الكفاءة وفعالية المؤسسات العمومية الاستشفائية الجزائرية وتحسين صورتها يتطلب تحسين واقع الثقافة الاتصالية داخلها، يمكن لهذه المؤسسة الاستشفائية العمومية أن تخلق ثقافة قوية وفعالة للاتصال تدعم أهدافها ورسالتها وتعزز الروح القوية داخل المؤسسة.

1- نتائج الدراسة

أظهرت الدراسة أن الثقافة الاتصالية في المؤسسات ليست مجرد سمة ثابتة أو نمط ثابت، بل هي بناء اجتماعي يتشكل ويتطور من خلال التفاعلات المستمرة بين الأفراد والجماعات داخل المؤسسة. هذا يعني أن الثقافة الاتصالية تتأثر بشكل كبير بعوامل مثل القيم المشتركة، الممارسات اليومية، وأشكال التواصل المختلفة بين أعضاء المؤسسة. تفاعلات الأفراد والجماعات تساهم في تشكيل مفاهيم واتجاهات وثقافة اتصالية فريدة لكل مؤسسة، مما يعكس تأثير البيئة الاجتماعية والداخلية للمؤسسة على هذه الثقافة.

كما أكدت نتائج الدراسة أن الثقافة الاتصالية ليست ثابتة، بل هي ديناميكية وقابلة للتغيير بمرور الوقت. هذا التغيير يحدث استجابة للتغيرات الداخلية والخارجية التي تؤثر على المؤسسة. على سبيل المثال، التغيرات في البيئة الاقتصادية، التكنولوجية، والاجتماعية يمكن أن تؤدي إلى تغييرات في الثقافة الاتصالية للمؤسسة. بالإضافة إلى ذلك، يمكن لعمليات التغيير الداخلي مثل إعادة الهيكلة، التوسع، أو تغيير القيادة أن تؤثر أيضا على الثقافة الاتصالية. هذا يبرز أهمية المرونة والتكيف المستمر للمؤسسات مع التغيرات المحيطة بها.

بينت الدراسة أن الثقافة الاتصالية داخل المؤسسات العمومية لها تأثيرات متعددة على الأداء العام للمؤسسة. تأثير هذه الثقافة يمكن ملاحظته في عدة جوانب:

- الإنتاجية: تحسين الثقافة الاتصالية يعزز من تدفق المعلومات بشكل فعال وسلس، مما يسهل عمليات التنسيق والتعاون بين الأقسام المختلفة. هذا يؤدي إلى زيادة الكفاءة والإنتاجية في العمل.
- الابتكار: بيئة اتصالية جيدة تشجع على تبادل الأفكار والإبداع. الموظفون الذين يشعرون بأنهم جزء من نظام اتصالي مفتوح ومشجع سيكونون أكثر استعدادًا للمساهمة بأفكار جديدة وحلول مبتكرة.
- معنويات الموظفين: الثقافة الاتصالية الإيجابية تعزز من رضا الموظفين ورفع معنوياتهم. الشعور بالانتماء والتقدير داخل المؤسسة يزيد من التزام الموظفين وتحفيزهم للعمل.
- سلوك الأفراد وتفاعلهم: تؤثر الثقافة الاتصالية على كيفية تفاعل الأفراد داخل المؤسسة. يمكن لثقافة اتصالية قوية أن تعزز من الثقة المتبادلة، الاحترام، والتعاون بين الزملاء.
- تفسير الرسائل وتكوين الآراء: الثقافة الاتصالية تؤثر أيضًا على كيفية تفسير الأفراد للرسائل والمعلومات التي يتلقونها، وكيفية تكوين آرائهم واتخاذ قراراتهم. نظام اتصالي شفاف وواضح يساعد في تقليل الالتباس وسوء الفهم، مما يساهم في اتخاذ قرارات مدروسة ومبنية على معلومات دقيقة.

باختصار، الدراسة أكدت أن تعزيز الثقافة الاتصالية داخل المؤسسات العمومية يؤدي إلى تحسينات ملموسة في الأداء العام، سواء على مستوى الإنتاجية أو الابتكار أو معنويات الموظفين، مما يجعلها عاملاً حيوياً لتحقيق النجاح والاستدامة في بيئة العمل.

بالتالي، يمكن القول أن نتائج الدراسة أكدت صحة الفرضيات المقترحة وتحققها.

2- مقترحات الدراسة وتوصياتها

بناءً على نتائج الدراسة التي أجريت حول واقع الثقافة الاتصالية في المؤسسات الجزائرية، تتضح الحاجة إلى تنفيذ مجموعة من التوصيات التي تهدف إلى تعزيز هذه الثقافة داخل المؤسسات لتحقيق أداء أفضل وزيادة الفعالية. وفيما يلي مجموعة من التوصيات المقترحة:

- تعزيز الثقافة الاتصالية بين الموظفين: يجب ترقية وسائل الاتصال داخل المؤسسة بحيث تصبح ممارسة تلقائية ويومية لجميع الموظفين، مما يعزز من الثقافة الاتصالية بشكل مستمر وفعال.
- مكافأة الأداء المتميز: من الضروري أن يتم مكافأة العاملين المتميزين بصورة مناسبة وعادلة، مع التركيز على الموظفين الذين يظهرون تميزاً في أدائهم، لتعزيز روح التفاني والالتزام بينهم.
- توفير بيئة عمل ملائمة: يجب توفير بيئة عمل وجو مناسبين للموظفين لضمان الحفاظ على صحتهم النفسية وفعالية أدائهم الوظيفي، مما يعزز من رضاهم وإنتاجيتهم.
- ربط الأداء بالتقييم المستمر: ينبغي تقييم أداء العاملين بشكل مستمر بناءً على مدى التزامهم بتطبيق المعايير الاتصالية في عملهم، وربط هذا التقييم بحوافز وتعزيزات مادية لتحفيزهم على تحسين أدائهم.
- إجراء دراسات إضافية: يوصى بإجراء مزيد من الدراسات التي تربط بين الثقافة الاتصالية ونوع المؤسسة وجنس الموظف، وكذلك البيئة الداخلية للمؤسسة، لفهم أعمق وتحسين استراتيجيات التواصل داخل المؤسسات المختلفة.

3- آفاق الدراسة

- يتضح من خلال الدراسة ان الثقافة الاتصالية عنصر أساسي يؤثر على أداء المؤسسة والعاملين فيها. ولتحقيق الاستفادة القصوى من هذه النتائج، تبرز الحاجة إلى استشراف آفاق مستقبلية لتعزيز الثقافة الاتصالية وتطويرها في بيئات العمل المختلفة.
- تطوير استراتيجيات الاتصالات الداخلية: العمل على تصميم وتطبيق استراتيجيات اتصالات داخلية متكاملة تهدف إلى تعزيز التواصل الفعال بين جميع مستويات المؤسسة. يمكن أن تشمل هذه الاستراتيجيات استخدام التكنولوجيا الحديثة وتوفير منصات تواصل تفاعلية.
 - التدريب والتطوير المهني: تنظيم برامج تدريبية وورش عمل مستمرة للموظفين تهدف إلى تعزيز مهاراتهم الاتصالية وتوعيتهم بأهمية التواصل الفعال في تحسين بيئة العمل والأداء العام.
 - إجراء بحوث مستقبلية: مواصلة الدراسات التي تستهدف فهم أعمق للعلاقة بين الثقافة الاتصالية ومتغيرات أخرى مثل نوع المؤسسة، جنس الموظفين، والبيئة الداخلية للمؤسسة. هذه البحوث يمكن أن تسهم في تقديم توصيات أكثر دقة وفعالية لتحسين الثقافة الاتصالية.

- تقييم ومراقبة الأداء: تطوير أنظمة تقييم مستمرة لقياس مدى فعالية الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة وتأثيرها على الأداء العام. يجب أن تتضمن هذه الأنظمة مؤشرات قياس واضحة وحوافز مادية لتعزيز الأداء الجيد.
- التكيف مع التغيرات: تطوير سياسات مرنة تمكن المؤسسات من التكيف بسرعة مع التغيرات الخارجية والداخلية. يشمل ذلك تبني تقنيات حديثة واستراتيجيات جديدة تساهم في تعزيز الثقافة الاتصالية.
- تشجيع الابتكار في ممارسات التواصل: استكشاف وتبني أساليب مبتكرة في التواصل داخل المؤسسات، مثل استخدام الذكاء الاصطناعي وتحليلات البيانات لتحسين فعالية الاتصال والتفاعل بين الموظفين

قائمة المراجع

- مربيعي اسمهان، مطبوعة محاضرات مقياس الثقافة الاتصالية والأداء الوظيفي، السنة الثانية ماستر، تخصص اتصال تنظيمي.
- البستاني بطرس، قطر المحيط، مكتبة لبنان، ط 2، بيروت، 1995.
- بلمير سارة، سعدي وحيدة، دور الثقافة الاتصالية في تعزيز الرضا الوظيفي، مجلة الرسالة لدراسات والبحوث الانسانية.
- بن حمود ناصر، تأثير الثقافة التنظيمية على أداء الموارد البشرية، دراسة ميدانية بملبنة نوميديا، قسنطينة، رسالة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه في علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة باتنة، 2017.
- بوراس نور الدين، دور القيادة الإدارية في تنمية الثقافة التنظيمية لدى العاملين، دراسة ميدانية بالمركب المنجمي للفوسفات جبل العنق، تبسة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تنظيم وعمل، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014.
- بوشاشي بوعلام، الامثل في الاقتصاد، دار الملكية لنار، 1998.
- تيطراوي خالد، تأثير الثقافة التنظيمية في تحسين أداء العمال في المؤسسة الصناعية، دراسة حالة بمؤسسة الأقمشة الصناعية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع التنظيم والعمل. جامعة الجزائر، 2012.
- مكايي حسن عماد، ليلي حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، عربية للطباعة والنشر، شارع السلام، ارض اللواء، ط1، 2001.
- حريم حسين، إدارة المنظمات منظور كلي، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2003.
- حريم حسين، السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2004.
- ديف فرانسيس، مايك ودكوك، القيم التنظيمية، ترجمة عبد الرحمان هيجان، مكتبة الملك فهد، العربية السعودية، 1995.
- زيتوني عبد القادر، تطور المؤسسة العمومية الاقتصادية في الجزائر وحثمية تطبيق الحكم الراشد، جامعة زيان عاشور، الجلفة، 2018.
- سويسي أحمد، الثقافة التنظيمية وتأثيرها على أداء العاملين بالمؤسسة، دراسة ميدانية بالديوان العقاري بالأغواط، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، جامعة زيان عاشور، الجلفة، 2013.

- حسين صالح قاسم، سيكولوجيا اللغة والاتصال، دار غيدا للنشر والتوزيع، عمان، 2016.
- بن خرف الله طاهر وآخرون، الوسيط في الدراسات الجامعية، الجزء الرابع، دار هومة، الجزائر، 2003.
- عاشوري ابتسام، الالتزام التنظيمي داخل المؤسسة وعلاقتها بالثقافة التنظيمية، دراسة ميدانية بمؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تنظيم وعمل، بسكرة، جامعة محمد خيضر، 2015.
- عبادلية بثينة، الثقافة الاتصالية الفعالة وعلاقتها بالسلوكيات التنظيمية، مذكرة لنيل شهادة الماستر اتصال وعلاقات عامة، جامعة قلمة، 2022.
- غزال عبد الرزاق، الثقافة الاتصالية في المؤسسة، محاضرات لسنة 2 ماستر، اتصال وعلاقات عامة، 2021.
- الصخري عمر، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007.
- عيساوي وهيب، أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي، دراسة حالة فئة الأفراد الشبه طبيين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية ترابي بوجمعة ببيشار، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2012.
- القاضي محمد يوسف، السلوك التنظيمي، الأكاديميون للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2015.
- قريشي الزهرة، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسات الاقتصادية، دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز بالوادي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، جامعة الشهيد حمة لخضر، 2017.
- كحلي خالد، دور الاتصال الداخلي في تحيين أداء المؤسسات العمومية، جامعة محمد الصديق، جيجل، 2011.
- محروس عبد الحميد رباب، مفهوم الثقافة التنظيمية، مراجعة نظرية تطبيقية، المجلة الدولية للسياسات العامة في مصر، جامعة القاهرة، 2022.
- الضاوي محمد، إدارة الاتصال في المنظمات، دار النشر والتوزيع، دار جامعة حلب للطباعة والنشر، سوريا، 2007.
- حشاني محمد الهادي، المؤسسات الجزائرية ونشأتها وتطوراتها، ط1، دار الأمة، الجزائر، 2015.

- محمودي محمود بشير، وظيفة العلاقات العامة نحو تشكيل الثقافة الاتصالية للمنظمة، مجلة العلوم الانسانية، لجامعة ام البواقي، 2021.
- محمود سليمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2005.
- محمد باشري نفيسة، فوزي شعبان مذكور، رباب فهمي، السلوك التنظيمي، جامعه القاهرة، 2017.

الملاحق

ملحق رقم 01: استمارة الاستبيان

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة أكلي محند أولحاج " البويرة "

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علوم الاعلام و الاتصال

السادة و السيدات موظفي المؤسسة، يشرفنا أن نتقدم إلى سيادتكم المحترمة ب هذه الاستمارة التي تدخل ضمن متطلبات الدراسة لنيل شهادة ماستر علوم الإعلام و الاتصال حول :

واقع الثقافة الاتصالية داخل المؤسسات العمومية الجزائرية

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر علوم الإعلام و الاتصال

و معلمكم أن الإجابات المقدمة من طرفكم تحظى بالأهمية لدينا، و بالسرية التامة و لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

نشكركم شكرا جزيلاً على مساعدتكم الجادة بالاجابة على العبارات المرفقة و بالصراحة التامة .

و لكم منا كل الشكر و التقدير

إشراف الأستاذة

عفان صونيا

إعداد الطالبة

عدار أميرة

الموسم الجامعي : 2024/2023

1- البيانات الشخصية

1-1- الجنس :

1-1-1. ذكر

2-1-1. أنثى

2-1. السن:

1.2.1. (20.30)

2.1.1. (31.41)

3.2.1. (أكبر من 41)

3.1. السنوات الخيرة

1.3.1. (أقل من 54 سنوات)

2.3.1. (أكثر من 5 سنوات)

4.1. الشهادة المتحصل

عليها

.....

.....

5.1. المنصب

.....

.....

2-المحور الأول: الثقافة الاتصالية كبناء اجتماعي داخل المؤسسة

1.2. في رأيك ما هو مفهوم الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة؟

(اختر إجابة واحدة فقط)

1.1.2. الثقافة الاتصالية مجموعة من القيم والمعتقدات تؤثر على كيفية التواصل و التفاعل

2.1.2. الثقافة الاتصالية نظام اجتماعي متفق عليه داخل المجتمع معين لتبادل معلومات

3.1.2. الثقافة الاتصالية هي النمط الفريد لتواصل والتفاعل الذي ينبعث من تقاليد مشتركة في المؤسسة

2.2. هل تشعران هناك روحا جماعية قوية في مؤسستك؟

1.2.2. موافق

2.2.2. معارض

3.2.2. محايد

3.2. هل هناك قنوات فعالة لتواصل مع زملائك في العمل؟

1.3.2. موافق

2.3.2. معارض

3.3.2. محايد

4.2. هل تشعر بالراحة والتواصل مع زملائك في العمل؟

1.4.2. موافق

2.4.2. معارض

3.4.2. محايد

5.2. في رأيك كيف تصف بيئة العمل في مؤسستك؟

1.5.2. جيدة

2.5.2. ضعيفة

3.5.2. متوسطة

3- المحور الثاني: الثقافة الاتصالية قابلة لتغيير داخل المؤسسة

1.3. هل تعتقد أن ثقافة الإتصال في مؤسستك قابلة لتغيير؟

1.1.3 موافق

2.1.3 معارض

3.1.3 محايد

2.3. هل توفر مؤسستك الموارد اللازمة لتغيير ثقافة الإتصال؟

1.2.3 موافق

2.2.3 معارض

3.2.3 محايد

3.3. هل أنت مستعد للمشاركة في جهود لتغيير ثقافة الإتصال في مؤسستك؟

1.3.3 موافق

2.3.3 معارض

3.3.3 محايد

4.3. ماهي تغييرات التي ترغب رؤيتها في ثقافة الإتصال لمؤسستك (اختر اجابة واحدة فقط).

1.4.3 تشجيع التواصل عبر الأقسام

2.4.3 خلق بيئة أمنة

3.4.3 التركيز على الإستماع

4.4.3 تنمية التنوع والشمولية

5.3. ما هي اقتراحاتك لتحسين ثقافة الإتصال لدعم التغيير بشكل أفضل لمؤسستك (اختر اجابة واحدة فقط)

1.5.3 توثيق علاقات بين الموظفين

2.5.3 حل النزعات بين الموظفين

➤ إذا كانت عندهم وجهة نظر أخرى قدمها.....

.....

4- المحور الثالث : الثقافة الاتصالية لها تأثير ايجابي داخل المؤسسة

1.4 هل تشعر أن ثقافة الاتصال الإيجابية تساهم في تحسين أدائك و شعورك بالرضى في العمل؟

1.1.4 موافق

2.1.4 معارض

3.1.4 محايد

2.4 هل تشعر أنك أكثر إنتاجية و فعالية عندما يكون تواصل سلسا و فعالا؟

1.2.4 موافق

2.2.4 معارض

3.2.4 محايد

3.4 هل تساهم ثقافة الإيجابية في تحسين التعاون و العمل الجماعي داخل المؤسسة؟

1.3.4 موافق

2.3.4 معارض

3.3.4 محايد

4.4 هل تساعد ثقافة الاتصال الإيجابية في تحقيق أهداف المؤسسة بشكل عام؟

1.4.4 موافق

2.4.4 معارض

3.4.4 محايد

5.5 في رأيك كيف تساهم الثقافة الاتصالية في تأثير ايجابي للمؤسسة؟ (اختر اجابة واحدة فقط)

1.5.4 تحسين الإنتاجية و الكفاءة

2.5.4 تعزيز صورة المؤسسة

3.5.4 تحفيز الابتكار

Reliability**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	45	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	45	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,604	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
س2	4,44	1,798	,008	,052
س3	4,33	1,864	-,097	,205
س4	4,11	1,283	,094	-,122 ^a
س5	4,31	1,448	,077	-,070 ^a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

RELIABILITY

```

/VARIABLES=س1.2 س2.2 س3.2
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.

```


Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	45	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	45	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,701	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
س1.2	2,67	1,091	-,013	,667
س2.2	2,58	,795	,173	,381
س3.2	2,58	,568	,606	-,587 ^a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Reliability**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	45	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	45	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,659	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
س1.3	3,64	1,189	,069	,472
س2.3	3,80	1,664	,000	,430
س3.3	3,69	1,037	,363	,091
س4.3	3,60	,927	,358	,065

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	45	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	45	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,734	11

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
2	13,27	6,564	,309	,421
3	13,16	6,362	,291	,421
4	12,93	7,200	-,012	,536
5	13,13	7,073	,051	,506
1.2	13,31	8,492	-,293	,575
2.2	13,22	6,177	,396	,389
3.2	13,22	6,586	,324	,419
1.3	13,29	6,801	,159	,466
2.3	13,44	7,343	,232	,457
3.3	13,33	6,500	,361	,409
4.3	13,24	5,916	,495	,356

ملحق رقم 03:

Frequency Table

		الجنس			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	ذكر	20	44,4	44,4	44,4
	انثى	25	55,6	55,6	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

		العمر			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	منطقة 20 إلى 30	14	31,1	31,1	31,1
	منطقة 31 إلى 41	19	42,2	42,2	73,3
	منطقة 41 من أكثر	12	26,7	26,7	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

		التجربة			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	مستويات 5 من أقل	19	42,2	42,2	42,2
	مستويات 5 من أكثر	26	57,8	57,8	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

		الشهادة			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	0	4	8,9	8,9	8,9
	ثانوي	21	46,7	46,7	55,6
	ليسانس	2	4,4	4,4	60,0
	ماجستير	5	11,1	11,1	71,1
	مكتوبة	13	28,9	28,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

ت

المنصب

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
تسام طيبة	6	13,3	13,3	13,3
تسمية طيبة	5	11,1	11,1	24,4
استاذ طيبة	4	8,9	8,9	33,3
تفويض عون	14	31,1	31,1	64,4
ادارة عون	4	8,9	8,9	73,3
ماتق	4	8,9	8,9	82,2
نظافة عشاق	4	8,9	8,9	91,1
امن حارس	4	8,9	8,9	100,0
Total	45	100,0	100,0	

1س

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
و القيم من مجموعة الامتدادية الثقافية و التوصل كالمية على تواتر العلاقات كقائل	22	48,9	48,9	48,9
مطلق اجتماعي نظام الامتدادية الثقافية معلومات كقائل معين المجتمع داخل نظيره	10	22,2	22,2	71,1
التوصل الفردي النمط في الامتدادية الثقافية كقائل كقائل من ينبعث الذي كقائل في التوسعة في	13	28,9	28,9	100,0
Total	45	100,0	100,0	

2س

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
مواقف	35	77,8	77,8	77,8
معارض	7	15,6	15,6	93,3
محايد	3	6,7	6,7	100,0
Total	45	100,0	100,0	

3 من

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق	32	71,1	71,1	71,1
معارض	8	17,8	17,8	88,9
محايد	5	11,1	11,1	100,0
Total	45	100,0	100,0	

4 من

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق	27	60,0	60,0	60,0
معارض	8	17,8	17,8	77,8
محايد	10	22,2	22,2	100,0
Total	45	100,0	100,0	

5 من

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid جيدة	33	73,3	73,3	73,3
متوسطة	5	11,1	11,1	84,4
مترددة	7	15,6	15,6	100,0
Total	45	100,0	100,0	

1.2 من

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق	37	82,2	82,2	82,2
معارض	5	11,1	11,1	93,3
محايد	3	6,7	6,7	100,0
Total	45	100,0	100,0	

2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid Valid	موافق	34	75,6	75,6	75,6
	معارض	7	15,6	15,6	91,1
	محايد	4	8,9	8,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

3.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid Valid	موافق	32	71,1	71,1	71,1
	معارض	11	24,4	24,4	95,6
	محايد	2	4,4	4,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

4.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid Valid	القيام عبر التواصل بالهاتف	18	40,0	40,0	40,0
	امانة بيده خلق	22	48,9	48,9	88,9
	الاستماع على التركيز	5	11,1	11,1	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

5.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid Valid	الموظفين بين علاقات كوثق	32	71,1	71,1	71,1
	الموظفين بين العلاقات حل	13	28,9	28,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

1.3 من

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
موافق	39	86,7	86,7	86,7
معتدل	6	13,3	13,3	100,0
Total	45	100,0	100,0	

2.3 من

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
موافق	40	88,9	88,9	88,9
معارض	5	11,1	11,1	100,0
Total	45	100,0	100,0	

3.3 من

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
موافق	38	84,4	84,4	84,4
معارض	4	8,9	8,9	93,3
معتدل	3	6,7	6,7	100,0
Total	45	100,0	100,0	

4.3 من

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
موافق	35	77,8	77,8	77,8
معارض	6	13,3	13,3	91,1
معتدل	4	8,9	8,9	100,0
Total	45	100,0	100,0	

6.3 من

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
موافق	25	55,6	55,6	55,6
الدرجة صوبه العزير	15	33,3	33,3	88,9
لا تعرف	5	11,1	11,1	100,0
Total	45	100,0	100,0	

ملحق رقم 04:

Descriptives

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
م2	45	1.29	.589
م3	45	1.40	.688
م4	45	1.62	.834
م5	45	1.42	.753
م1.2	45	1.24	.570
م2.2	45	1.33	.640
م3.2	45	1.33	.584
م1.3	45	1.27	.688
م2.3	45	1.11	.318
م3.3	45	1.22	.580
م4.3	45	1.31	.833
Total N (Listwise)	45		

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
م1	45	1.0897	.25226
م1.م2	45	1.0899	.26780
م1.م3	45	1.0897	.35029
Total N (Listwise)	45		

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test											
	م2	م3	م4	م5	م1.2	م2.2	م3.2	م1.3	م2.3	م3.3	م4.3
N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
Normal Distribution	Mean	1.29	1.40	1.62	1.42	1.24	1.33	1.33	1.27	1.11	1.22
	Std. Deviation	.589	.688	.834	.753	.570	.640	.584	.688	.318	.580
Most Extreme Differences	Positive	.488	.431	.372	.446	.488	.454	.434	.518	.526	.499
	Negative	.488	.431	.372	.446	.488	.454	.434	.518	.526	.499
	Absolute	.312	.290	.228	.298	.334	.301	.277	.349	.363	.348
Test Statistic	.488	.431	.372	.446	.488	.454	.434	.518	.526	.499	
Asymp. Sig. (2-tailed)	.000 ^a	.000 ^b	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	.000 ^c	

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated use data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Correlations

		Correlations				
		ع1	ع2	ع3	ع4	ع5
ع1	Pearson Correlation	1	.493**	.508**	.287	.317*
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.058	.034
	N	45	45	45	45	45
ع2	Pearson Correlation	.493**	1	.157	-.143	.026
	Sig. (2-tailed)	.001		.302	.348	.864
	N	45	45	45	45	45
ع3	Pearson Correlation	.508**	.157	1	-.048	-.246
	Sig. (2-tailed)	.000	.302		.798	.104
	N	45	45	45	45	45
ع4	Pearson Correlation	.287	-.143	-.048	1	.298*
	Sig. (2-tailed)	.058	.348	.798		.048
	N	45	45	45	45	45
ع5	Pearson Correlation	.317*	.026	-.246	.298*	1
	Sig. (2-tailed)	.034	.864	.104	.048	
	N	45	45	45	45	45

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		Correlations			
		ع1	ع1.2	ع3.2	ع2.2
ع1	Pearson Correlation	1	-.101	.499**	.579**
	Sig. (2-tailed)		.508	.000	.000
	N	45	45	45	45
ع1.2	Pearson Correlation	-.101	1	.235	-.228
	Sig. (2-tailed)	.508		.119	.131
	N	45	45	45	45
ع3.2	Pearson Correlation	.499**	.235	1	.504**
	Sig. (2-tailed)	.000	.119		.000
	N	45	45	45	45
ع2.2	Pearson Correlation	.579**	-.228	.504**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.131	.000	
	N	45	45	45	45

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		Correlations				
		المسوق01	س1.3	س2.3	س3.3	س4.3
المسوق01	Pearson Correlation	1	,393**	,338*	,529**	,656**
	Sig. (2-tailed)		,008	,023	,000	,000
	N	45	45	45	45	45
س1.3	Pearson Correlation	,393**	1	-,139	,079	,118
	Sig. (2-tailed)	,008		,364	,607	,439
	N	45	45	45	45	45
س2.3	Pearson Correlation	,338*	-,139	1	,114	,050
	Sig. (2-tailed)	,023	,364		,458	,743
	N	45	45	45	45	45
س3.3	Pearson Correlation	,529**	,079	,114	1	,442**
	Sig. (2-tailed)	,000	,607	,458		,002
	N	45	45	45	45	45
س4.3	Pearson Correlation	,656**	,118	,050	,442**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,439	,743	,002	
	N	45	45	45	45	45

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

T-Test

One-Sample Statistics						
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean		
Case 1	45	1.0667	.25228	.03781		

One-Sample Test						
Test Value = 0						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Case 1	28.265	44	.000	1.06667	.9909	1.1425

T-Test

One-Sample Statistics						
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean		
Case 2	45	1.0689	.25790	.04290		

One-Sample Test						
Test Value = 0						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Case 2	25.381	44	.000	1.06889	1.0024	1.1354

T-Test

One-Sample Statistics						
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean		
Case 3	45	1.0667	.33029	.04924		

One-Sample Test						
Test Value = 0						
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Case 3	21.654	44	.000	1.06667	.9574	1.1659



قسم علوم الإعلام و الاتصال
مصلحة البحث العلمي و ما بعد التدرج

إذن بإيداع مذكرة التخرج بعد التصحيح

نحن الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة عن المذكرة :

الأستاذ المشرف (ة) : *عبد الحميد بن بوشيا*

الأستاذ المناقش (ة) : *محمد بن بوشيا*

الأستاذ الرئيس (ة) : *عبد الحميد بن بوشيا*

نأذن بإيداع مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر بعد تصحيحها بعنوان : *واقع الصحافة*

التأثيرات الاجتماعية للصحافة الجزائرية
دراسة ميدانية

والتي أعدها الطالب (ة) : *عبد الحميد بن بوشيا*

والطالب (ة) : *عبد الحميد بن بوشيا*

والطالب (ة) : *عبد الحميد بن بوشيا*

المسجل بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ميدان :

تخصص : *الصحافة*

الموسم الجامعي :

إمضاء المشرف (ة)

إمضاء المناقش (ة)

إمضاء رئيس (ة) اللجنة

البويرة في :

