

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	114
02	توزيع أفراد العينة حسب السن	115
03	توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية	116
04	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي و الفئة المهنية	117
05	يبين نوع الاتصال السائد داخل المؤسسة	119
06	يبين طرق سير المعلومات داخل المؤسسة	120
07	يبين طبيعة المعلومات المتحصل عليها من حيث الوضوح	121
08	يبين لجوء العامل عندما يكون خلل في الحصول على المعلومة	121
09	يبين هل هنالك اتصال مباشر بين العامل والمسؤول الأعلى	122
10	يبين نمط الاتصال السائد داخل المؤسسة	123
11	توزيع أفراد العينة حسب رأيهم في مدى مساهمة الاتصال في رفع أداء العاملين	126
12	توزيع أفراد العينة حسب الدور الذي تلعبه تقنيات الاتصال في المؤسسة	127
13	توزيع أفراد العينة حسب مدى توفير أساليب الاتصال لفرص الإعلام لكل العاملين	128
14	توزيع أفراد العينة حسب مدى مساهمة تقنيات الاتصال في مواجهة أعباء العمل	128
15	توزيع أفراد العينة حسب دور الاتصال في تسهيل العمل في المؤسسة	129
16	توزيع أفراد العينة حسب رأيهم في الاتصال الداخلي	130
17	توزيع أفراد العينة حسب مستوى الاتصال في مؤسستهم	131
18	توزيع أفراد العينة حسب مدى كفاية وسائل الإعلام لتغطية الاتصال الداخلي	132
19	توزيع أفراد العينة حسب مدى معرفتهم بالقرارات والتعليمات الداخلية	133
20	توزيع أفراد العينة حسب اللغة المستعملة للاتصال	134
21	توزيع أفراد العينة حسب مدى مناسبة اللغة المستعملة في الاتصال الداخلي	135
22	توزيع أفراد العينة حسب رأيهم في المعوقات التي تحد من الاتصال الداخلي	138

139	يبين توزيع أفراد العينة حسب فاعلية العمال في عملية الاتصال داخلي	23
140	يبين توزيع أفراد العينة حسب صعوبة اللغة خلال الاتصال مع الإدارة	24
141	يبين إمكانية منح الفرصة في الاجتماعات للمرؤوسين لإبداء رأيهم	25
141	توزيع أفراد العينة حسب مدى رسكلة العاملين لاستخدام الأساليب الحديثة للاتصال	26
142	يبين توزيع أفراد العينة حسب رأيهم في وجود معوقات تنظيمية للاتصال داخل المؤسسة	27
143	يبين توزيع أفراد العينة حسب تأهيل الكفاءات في استخدامها لوسائل الاتصال	28
144	يبين توزيع أفراد العينة حسب توفير عملية الاتصال لمعلومات المناسبة .	29

فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	شكل يمثل نموذج " شانون، ويفر	35
02	شكل يمثل نموذج شرام	36
03	شكل يوضح نموذج عملية الاتصال	37
04	يوضح العوامل البيئية التي تعدل وتؤثر في الأداء	86
05	يوضح مراحل عملية تقييم الأداء الوظيفي	91
06	شكل يمثل الهيكل التنظيمي للخزينة العمومية الولائية بالجلفة	106

الفهرس

- الآية
- الإهداء
- التشكرات
- الفهرس
- الفهرس الجداول
- الفهرس الأشكال
أ - ب مقدمة
- القسم النظري
04 الفصل الأول: مدخل لموضوع الدراسة
05 أولا: الإشكالية
07 ثانيا: الفرضيات
08 ثالثا: أهمية الدراسة
08 رابعا: أسباب اختيار الموضوع
09 خامسا: أهداف الدراسة
10 سادسا: تحديد المفاهيم
14 سابعا: الدراسات السابقة
20 ثامنا: المدخل النظري
22 الفصل الثاني: مدخل عام حول الاتصال
23 تمهيد
24 أولا: مفهوم العملية الاتصالية

26	1- عناصر الاتصال
29	2- أهمية الاتصال.....
33	ثانيا: نماذج ووظائف ووسائل الاتصال.....
33	1- نماذج الاتصال وأنواعه.....
41	2- وظائف الاتصال وعوامل زيادة فعاليته
44	3- وسائل الاتصال وأهدافه.....
47	الخلاصة
48	الفصل الثالث: الاتصال في المؤسسة.....
49	تمهيد.....
50	أولاً: الحاجة إلى الاتصال في المؤسسة.....
50	1- الوظائف الإدارية للاتصال.....
54	2- عوامل وأهداف الاتصال.....
56	ثانيا: مفهوم الاتصال الإداري.....
57	1- أهداف الاتصال الإداري.....
60	2- أنواع الاتصال في المؤسسة
70	3- معوقات الاتصال.....
79	خلاصة.....
80	الفصل الرابع: الاتصال ودوره في الأداء الوظيفي.....
81	تمهيد.....
82	أولاً: عناصر و محددات الأداء الوظيفي.....
82	1- عناصر الأداء الوظيفي.....
82	2- محددات الأداء الوظيفي.....
83	3- العوامل المؤثرة في الأداء.....
84	ثانيا: معايير الأداء الوظيفي.....
85	1- العوامل البيئية المؤثرة على الأداء الوظيفي.....
87	2- تقييم الأداء الوظيفي.....

923- الاتجاهات الحديثة لعملية تقييم الأداء الوظيفي
95ثالثا: دور الاتصال في الأداء
951- دور الاتصال في المنظمة
962- دور الاتصال في مستوى الأداء
99خلاصة
-القسم الميداني
101الفصل الخامس : الجانب المنهجي للدراسة
102أولا: مجالات الدراسة
1021- المجال المكاني
1072- المجال الزمني
1073- المجال البشري
108ثانيا: منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات
1081- منهج الدراسة
1092- أدوات جمع البيانات
110ثالثا: أساليب المعالجة الإحصائية
112رابعا: صعوبات الدراسة
113الفصل السادس تحليل وعرض نتائج الدراسة
114أولا: تحليل البيانات الشخصية والفرضية الأولى واستنتاجها
1141-البيانات الشخصية
1192- تحليل الفرضية الأولى
1253- استنتاج الفرضية الأولى
126ثانيا: تحليل واستنتاج الفرضية الثانية
1261- تحليل الفرضية الثانية
1372-استنتاج الفرضية الثانية
138ثالثا: تحليل واستنتاج الفرضية الثالثة
1381- تحليل الفرضية الثالثة

1452- استنتاج الفرضية الثالثة.....
146 رابعا: الاستنتاج العام
147الخلاصة.....
- المراجع
- ملخص الدراسة
-الملاحق.....