



الميدان: العلوم الإنسانية و الإجتماعية

الشعبة: علم إجتماع

التخصص: تنظيم و عمل

العنوان: دور ثقافة الإتصال في تحقيق الرضا الوظيفي

دراسة ميدانية ب:مؤسسة بريد الجزائر تبسة

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر " ل.م.د "

دفعه: 2020

إشراف الأستاذة(ة): د. وحيد دروات

إعداد الطالبتان : ثابت عادة

خلفون فاطمة

جامعة العربي التبسي - تبسة
Université Larbi Tebessi - Tebessa
لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
فاتح جبلي	أستاذ محاضر - ب -	رئيسا
وحيد دروات	أستاذ محاضر - أ -	مشرفا ومقررا
شافعي بلهوشات	أستاذ محاضر - ب -	مناقشا

السنة الجامعية: 2020/2019

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
	فهرس الأشكال
	فهرس الجداول
	شكر وعران
أ-ب	❖ مقدمة
الجانب النظري و المفاهيمي لدراسة	
الفصل الأول: مدخل مفاهيمي لدراسة	
3	1-الإشكالية
4	2-أسباب الدراسة
5	3-أهمية الدراسة
5	4-أهداف الدراسة
6	5-الفرضيات
6	6-تحديد المفاهيم
11	7-الدراسات السابقة
20	8_المقاربة النظرية
الفصل الثاني: ثقافة الإتصال	
26	تمهيد
27	1 - مفهوم الثقافة
27	2 - مفهوم الثقافة التنظيمية
29	3- مفهوم الاتصال
29	4- أنواع الإتصال
30	5- عناصر الإتصال
31	6- وظائف الإتصال
32	7- أهمية الإتصال

34	8- أهداف الإتصال
35	9- نظريات الإتصال
39	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: الرضا الوظيفي	
41	تمهيد
42	1-تعريف الرضا الوظيفي
43	2-مصطلحات مشابهة للرضا الوظيفي
44	3-أنواع الرضا الوظيفي
45	4-أهمية الرضا الوظيفي
46	5-ديناميكية الرضا الوظيفي
47	6 -العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي
52	7-قياس الرضا الوظيفي
54	8-نظريات الرضا الوظيفي
61	خلاصة الفصل
الجانب التطبيقي لدراسة	
الفصل الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة و عينتها الإستطلاعية	
64	تمهيد
65	1-نشأة وتعريف مؤسسة بريد الجزائر
68	3-تعريف وحدة مؤسسة بريد تبسة، مهامها وهيكلها التنظيمي
71	3 -المنهج المستخدم في الدراسة
71	4 -أداة جمع البيانات
74	5 -مجالات الدراسة
75	6 - عينة الدراسة وخصائصها
75	7 -الدراسة الاستطلاعية
80	8 -الاساليب الاحصائية المستخدمة
81	9 -صعوبات الدراسة

82	خلاصة فصل
الفصل الثاني: تفرغ البيانات وتحليلها	
84	تمهيد
85	1- الخصائص الديموغرافية والاجتماعية لعينة البحث
93	2- نتائج الدراسة في ظل الدراسات السابقة والنظريات
115	3- عرض و تحليل النتائج
117	خلاصة الفصل
118	توصيات
119	خاتمة
120	قائمة المصادر والمراجع
128	الملاحق
ملخص الدراسة	

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
46	ديناميكية عملية الرضا	الشكل رقم 01
55	هرم ماسلو للاحتياجات	الشكل رقم 02
70	الهيكل التنظيمي لمؤسسة البريد والمواصلات تبسة	الشكل رقم 03
85	دائرة نسبية تمثلتوزيع أفراد العينة حسب الجنس	الشكل رقم 04
86	توزيع أفراد العينة حسب العمر	الشكل رقم 05
87	توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي	الشكل رقم 06
88	افراد العينة حسب الاقدمية في العمل	الشكل رقم 07
90	أفراد العينة حسب الفئة المهنية	الشكل رقم 08

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
الجدول 01	بطاقة فنية لمؤسسة بريد الجزائر	67
الجدول 02	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مكاتب البريد لبلدية تبسة	75
الجدول 03	توزيع افراد العينة الاستطلاعية حسب مكاتب بريد بلدية تبسة	75
الجدول 04	توزيع المحكمين حسب الجامعة	76
الجدول 05	عبارات الاستبيان المعدلة بعد الدراسة الاستطلاعية	79
الجدول 06	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	85
الجدول 07	توزيع أفراد العينة حسب العمر	86
الجدول 08	أفراد العينة حسب المستوى	87
الجدول 09	توزيع افراد العينة حسب الاقدمية في العمل	88
الجدول 10	توزيع افراد العينة حسب الفئة المهنية	90
الجدول 11	النتائج الاحصائية لعبارات دور ثقافة الإتصال في تحقيق الإستقرار الوظيفي	92
الجدول 12	الاحصاءات الخاصة بمساهمة ثقافة الإتصال في تحقيق الإنتماء الوظيفي	100
الجدول 13	دور ثقافة الإتصال في تحسين الروح المعنوية	107

شكر وعرفان

اللهم لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك، اللهم لك الحمد حتى ترضى

لك الحمد إذا رضيت، ولك الحمد بعد الرضا، يقول الحق في كتابه الكريم

"رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى

وَالنَّاسِ أَنْ أَعْلَى صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ"

(سورة النمل، الآية 19)

أحمد الله سبحانه الذي وفقني على إتمام هذه المذكرة

والصلاة والسلام على النبي الأمين، معلم البشرية صلى الله على و سلم سيدنا محمد

وعلى آله وصحبه أجمعين

نتقدم بالشكر والإحترام والتقدير عرفانا بالجميل

إلى أستاذنا الفاضل "درواح وحيد" لتفضله

بقبول الإشراف على هذه المذكرة، وعلى الجهد الكبير الذي بذله إذ أحاطنا بتوجيهاته السديدة التي

انعكست آثارها الجلية على هذه المذكرة

كما نتقدم بالشكر إلى الأساتذة الكرام أعضاء لجنة المناقشة

على قبولهم مناقشة هذه المذكرة

وننتقدم بخالص الشكر إلى الأساتذة "رياض شاي" "فاتح جبلي" "العمرى واضح" "شافعي

بلهوشات".

"أسماء لعموري" "فيروز صولة" "تور الدين ميهوب" "ناصر حداد" "تريفي محمد" "داود بلقاسم"

الذين لم يبخلوا علينا بتوجيهاتهم ونصائحهم

كما أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى أخي "ثابت نذير" الذي تفانا في مساعدتي

وبدون أن ننسى التقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى كل الاخوة الموظفين في مؤسسة البريد

اتصالات الجزائر -تبسة-الذين لم يتفانوا عن تقديم يد العون والمساعدة وتعبئة الإستثمارات بكل

دقة وموضوعية.

وكذا كل من ساعدنا في انجاز هذه المذكرة ولو بجزء

صغير سواء كان من قريب. أو من بعيد

وشكرا.

إهداء

" قَالَ اللَّهُ تَعَالَى: " وَقَضَى رَبُّكَ أَلَّا تَعْبُوا إِلَّا إِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ إِحْسَانًا

أهدي ثمرة جهدي إلى أعلى الناس أُمي وأبي.

إلى زهرتي أُمي وأمتي، مأمني وأماني وأغلى ما أملك إلى الصديقة والحببية والأخت

والرفيقة

العزيزة حفظها الله وأنعم عليها بالسعادة والهناء وأطال

" في عمره "سامية"

إلى من سعي وشقي لأنعم براحة والهناء والذي لم يبخل بشي من أجل دفعي في طريق
النجاح الذي علمني ان أرتقي سلم الحياة بحكمة وصبر إلى والدي الحبيب "ثابت سليمان".

حفظكم الله وأطال عمركم

إلى الرفيق المختلف عوني وسندي وكتفي أخي "نذير"

إلى إخوتي سندي وضلعي الثابت "نبيل " "عماد" "سفيان" "نجيب"

إلى اختي وحببتي إلى روعي الثانية كتفي وسندي "إيمان"

إلى براعم الجنة وضوء المنزل "نورسين" "مياسين" "إلين" و الكتكوتة الصغيرة

إلى من ضاقت السطور من ذكرهم فوسعهم قلبي

"سارة" "عفاف" "امال" "جهاد" "فاطمة" "اسمهان" "خلود" "رحمة" "فادية" "روميساء" "جيجي"

"بسمة" "مريم" "هاجر" "شيماء" "مايا"

وإلى كل أسرتي وعائلتي خالص الحب

إلى كل من عرفتهم في مسيرتي الدراسية.

إلى كل من ساعدني في إنجاز هذا العمل المتواضع.

إلى كل من وسعته ذاكرتي ولم تسعه منكرتي

غادة

أهداء

لا يطيب إلا بذكر الله ولا يصفو المقام إلا بالصلاة وسلام على منبر الأنام أما بعد
أهدي ثمرة جهدي هذا الى التي جعل الله الجنة تحت قدميها الى معنى الوفاء والصبر
والإلتزام إليالتي تجف الأقلام في مدحها وتعجز الكلمات عن شكرها إلى أمي الحبيبة جزاك
الله عنا جنة الفردوس

إلى الذي تكفل المشقة في تعليمي إلى الذي أراد أن أبلغ المعالي إلى أروع أب في دنيا إلى
من كان سندي ومرشدي وقوتي إلى من تكبد الصعاب لإسعادي وقدم لي كل ما أحجته
دون ملل أسأل الله ان يلبسك ثوب الصحة ودوام العافية ودمت شمعة بيتنا تضيئه بوجودك
أبي الغالي

إلى صاحب القلب الطيب والنوايا الصادقة إلى من بغيايه أفتقد وجود السعادة أخي العزيز
رحمة الله عليك "الخضر"

إلى الذي أمتزجت روعي بروحهم وتقاسمت معهم هموم الدنيا بخلوها ومرها إلى الذين أكن
لهم أنبل الإحساس إخوتي "فايزة" "روضة" "ابتسام" "ملاك" "زوهير" "كمال" وإلى
سر إبتسامتي إلى الكتاكيت الرائعة "جواد" "فيراس" "إياد"

إلى الأخوات التي لم تلهن أمي إلى من تحلو بالإيحاء وتميزوا بالوفاء والعطاء إلى ينابيع
الصدق إلى من معهم سعدت وبرفتهم في دروب الحياة الحلوة والحزينة سرت، إلى من
كانوا معي على طريق النجاح والخير، إلى من عرفت كيف أجدهم وعلموني أنأضعهم
صديقاتي "عفاف" "إخلاص" "غادة" "يسرى" "شيماء" "أمال"

إلى كل من رأني جاهلة فعلمني ورأني تائهة فأرشدني ورأني مخطئة فصوبني ورأني
عاجزة فأخذ بيدي

إلى كل من وسعته مذكرتي ولم تسعه مذكرتي أهدي عملي هذا وأتمنى أن يستفيد منه
الجميع

فاطمة

مقدمة :

إن من أكثر الأمور تحدياً في إدارة التنظيمات المتنامية هو تأسيس نظام فعال للإتصال والمحافظة على إستمرارية فاعليته. فالإتصال من الوظائف الإدارية الضرورية وهو المكون الذي يجعل النظام ممكناً و الوسيلة التي يتم عبرها القيام بالوظائف الإدارية الأساسية.

فمن طريقها يتم إحداث التفاعل بين الأفراد في المنظمات من خلال تبادل الأفكار والآراء و المعاني, بقصد إحداث تغييرات محددة أو تعديل سلوكيات و تصرفات معينة فهو يمثل الشريان الذي يغذي هذه المنظمات, فمن خلاله تمارس مهامها وأدوارها بغرض تحقيق أهدافها, إذ أن كافة الأفراد العاملين بالمنظمة يتعاملون مع بعضهم من خلال وسائل الإتصال المختلفة من أجل تسيير كافة الأنشطة المراد تحقيقها.

فالإتصال التنظيمي يعد بمثابة الوسيلة الإجتماعية التي يحقق من خلالها الموظفون سبل التفاهم والتفاعل , وهذا لما يتضمنه من نشاط وعمل يركز على تبادل المعلومات ونقلها بقصد إيصال الفكرة و المعنى للطرف الآخر لتحقيق المطلوب وشعور الموظفين بالرضا الوظيفي.

فالرضا الوظيفي يعد من أهم المقومات الأساسية التي تكفل تفعيل طاقات الموظفين , ويعتبره الكثير بأنه من أهم المقومات المتعلقة بالعمل , لذا فقد حظي و لا يزال يحظى بإهتمام متزايد في مختلف المنظمات, فهو يعبر عن مشاعر السعادة الناتجة عن تصور الفرد إتجاه وظيفته في إطار تحقيق الأهداف المراد إنجازها وبذلك تتوحد الأفكار وتزداد الأمور وضوحاً.

وعلى هذا الأساس جاءت هذه الدراسة للبحث في موضوع حول دور ثقافة الإتصال في تحقيق الرضا الوظيفي لدى عاملين مؤسسة بريد تبسة , وقسمنا عملنا إلى جانبين الجانب النظري و الجانب التطبيقي وفي الجانب النظري ثلاث فصول كالاتي:

الفصل الأول: بعنوان الجانب النظري و المفاهيمي لدراسة و الذي جاء فيه:

الإشكالية, أهداف الدراسة ,أهمية الدراسة , فرضيات الدراسة , أسباب الدراسة , تحديد المفاهيم , دراسات سابقة , المقاربة النظرية .

الفصل الثاني: بعنوان ثقافة الإتصال وجاء فيه:

تمهيد, مفهوم الثقافة , مفهوم الثقافة التنظيمية , مفهوم الإتصال , أنواع الاتصال , عناصر الإتصال , وظائف الإتصال , أهمية الإتصال , , أهداف الإتصال , نظريات الدراسة , خلاصة الفصل.

الفصل الثالث: بعنوان الرضا الوظيفي وجاء فيه:

تمهيد, مفهوم الرضا , مصطلحات مشابهة للرضا الوظيفي , أنواع الرضا الوظيفي , أهمية الرضا الوظيفي , ديناميكية الرضا الوظيفي , عوامل الرضا الوظيفي , قياس الرضا الوظيفي , نظريات الرضا الوظيفي , خلاصة الفصل.

أما الجانب التطبيقي فيشمل فصلين كالآتي:

الفصل الاول: بعنوان الإجراءات المنهجية للدراسة وجاء فيه:

تمهيد, نشأة وتعريف بريد الاتصالات الجزائر , تعريف وحدة بريد تبسة ومهامها وهيكلها التنظيمي , المنهج المستخدم في الدراسة , أداة جمع البيانات , مجالات الدراسة , عينة الدراسة , الدراسة الاستطلاعية , الأساليب الإحصائية المستخدمة , صعوبة الدراسة , خلاصة الدراسة.

الفصل الثاني: بعنوان عرض وتحليل البيانات وتفسير النتائج وجاء فيه:

تمهيد, مرحلة تفرغ البيانات وتحليلها , نتائج الدراسة في ظل الدراسات السابقة والنظريات , خلاصة الفصل.

الجانب النظرى و المفاهيمى
لدراسة.

الفصل الأول : مدخل مفاهيمي لدراسة

1- إشكالية الدراسة.

2 - أهمية الدراسة.

3 - أهداف الدراسة.

4 - فرضيات الدراسة.

5 - أسباب الدراسة.

6 - مصطلحات الدراسة.

7 - الدراسات السابقة.

8- المقاربة النظرية.

1_ الإشكالية :

الإتصال من الضروريات في حياة البشر اليومية , لقد لقي إهتماما كبير من قبل الباحثين و المختصين في مجال السلوك الإنساني عموما و السلوك التنظيمي خصوصا، و قد كان الإتصال قديم قدم وجود الإنسان على الأرض مع إختلاف وسائل إستعمال الإتصال من أجل تلبية حاجاته الأولية ر، وترتبط فعملية الإتصال مرتبطة بالجماعة التي ينتمى اليها الفاعل الإجتماعى , فتجد عدة جماعات منها الجماعة التربوية، الأسرية، الجماعة التنظيمية ...، و الجماعة التنظيمية لها اهمية كبيرة في المؤسسة الخاصة أو العمومية.

فالإتصال هو العملية التي تربط بين أجزاء التنظيم من خلال علاقاته الداخلية التي تتم بين العاملين أو العلاقات الخارجية, حيث يتم نقل من خلالها المعلومات ، القرارات ، الأفكار ، الإتجاهات و المشاعر لذلك إن الإتصال شبكة تربط كل أعضاء المنظمة بعضهم ببعض , فهو ضرورة من ضروريات البنية الأساسية لأي منظمة , إلى جانب أن الإتصال كونه عملية إدارية فهو أيضا عملية إجتماعية عن طريقها تتفاعل جماعات العمل مع بعضها البعض داخل المنظمة أو خارجها ، تحكمها قواعد و قوانين ضمن شروط واقعية معينة بغرض القيام بمهام محددة تهدف إلى تحقيق غايات و أهداف , كما أن الإتصال يؤثر على العنصر البشري فهو المحرك الأساسي لعمل التنظيمات ، إذا هو بمثابة الجهاز العصبي الذي يمكن للإدارة أن تحقق من خلاله عملية إتخاذ القرارات عبر الطابع الإنساني و مرونة الإتصال, أيضا سهولة التواصل بين الرؤساء و المرؤوسين و المشاركة في عملية الإتصال وشفافيته ووضوح العملية الإتصالية في المؤسسة وكلها عناصر تساهم في تحقيق الاستقرار الوظيفي في المؤسسة ودعم تماسك جماعية العمل، وتعزيز الانتماء بين أعضائها وتوتيت أواصر الثقة وترسيخ دعائم التضامن والتعاون بين العاملين مما يهيء مناخ عمل ملائم لزيادة مستوى الاداء للعاملين ورفع الروح المعنوية لديهم مما يصنع جو وظيفي مرض ومريح لكل من المرؤوسين والمسؤولين, ومن الصعب ممارسة عمل في أي نظام دون أن يكون للإتصال دورا فيه، فتبادل المعاني والمعلومات، الأوامر والقدرات يعتبر أمرا حيويا للعاملين في المنظمة. وحيث ما تم كبح الإتصال وتعطيله و تقليصه كلما أثر على رضا العاملين وعلى قناعاتهم بالعمل وزاد من فرص انتقالهم الى غيره و هذا ما يآثر على رضاهم الوظيفي الذي هو شعور داخلي شعور داخلي يكمن في نفسية الموظف و يدفعه و يحفزه لبذل جهد أكبر و القيام بالادوار و الواجبات المطلوبة منه، إن جودة أداء العمل تختلف من عامل إلى آخر و يعتمد ذلك على مستوى رضا الفرد وجهده المبذول ومستوى إقتناعه بأهداف المنظمة و ولاءه لها و إلتزامه بواجباته نحوها, كما أن عدم

الرضا عن العمل و عدم الإقتناع بأهدافه يدفع الفرد إلى عدم التقصير في مهام عمله و الإقتصار على تقديم الحد الأدنى منه, لذا فإن عطاء الفرد و كفاءته المهنية دليل على مدى رضاه عن عمله و إحساسه بنجاح عمله , و من خلال الإستقرار الوظيفي (1) الذي يجعل الموظف يشعر بأنه ليس بحاجة لتغيير وظيفته و إحساسه بالولاء للمنظمة التي يعمل بها , مع الإحساس بالأمان الوظيفي و ذلك من خلال تأمين الأجواء المريحة و ضمان حقوق الموظف الإجتماعية و القانونية , كما أن عنصر الإنتماء الوظيفي (2) الذي هو الإحساس بشعور قوي بعدم الإنتقال من العمل إلى مكان آخر وأن يكون التقدم والتطور في المؤسسة أهم ما يشغل بال الموظف ويحفزه على الإنجاز الأكثر , وإستعداد الموظف وتأهبه لإنجاز أي مهمة موكله له مع بذل قصارى جهده في العمل , الى جانب عامل الروح المعنوية (3) الذي هو مدى شعور العمال بالرضا إتجاه الظروف التي يعملون فيها , وإقتناعهم بأهمية وجدوى النشاطات التي يقومون بها وإعتزازهم بالمؤسسة التي يعملون فيها وتحفيزهم للعمل بكفاءة وفاعلية و ضمان إرتباط أهدافهم بأهداف المؤسسة وذلك من خلال رفع معنوياتهم , كل هذه العناصر تساعد وتؤدي إلى بذل أكبر قدر ممكن من الجهد لتحقيق الأهداف وبالتالي الشعور بالرضا والزيادة في الإنتاجية للمنظمة.

وهذا ما دفعنا إلى دراسة ثقافة الإتصال ودرجة مساهمتها في تحقيق الرضا الوظيفي للعامل بمؤسسة عبر السؤال المركزي الآتي: ما دور ثقافة الاتصال في تحقيق الرضا الوظيفي لموظفي بريد الجزائر تبسة؟ ويتفرع هذا السؤال الى التساؤلات الجزئية الآتية :

- ما درجة مساهمة ثقافة الإتصال في تحقيق الإستقرار الوظيفي للعاملين؟
- ما درجة مساهمة ثقافة الإتصال في تحقيق الإنتماء الوظيفي للعاملين؟
- ما درجة مساهمة ثقافة الإتصال في تحسين الروح المعنوية للعاملين؟

2- أسباب الدراسة:

- يمكن تلخيص الدوافع و الأسباب الكامنة وراء إختيار موضوع البحث في النقاط التالية:
- الميل والرغبة الشخصية في دراسة موضوع الإتصال ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي.
 - السعي إلى رفع قدرتنا في معالجة الموضوع.
 - زيادة معرفتنا في مجال الإتصال.

1- عبد الغفار حنفي , السلوك التنظيمي وإدارة الافراد, الدار الجامعية الاسكندرية, 1997 , ص 564.

2- الخولي وليام, الموسوعة المختصرة في علم النفس و الطب العقلي , دار المعارف القاهرة , 1972 , ص 82.

3- الجريسي بدر محمد, الروح المعنوية و علاقتها بالولاء التنظيمي للعاملين بمجلس الشورى السعودية و من وجهة نظرهم , رسالة ماجستير , جامعة نايف للعلوم الامنية السعودية , 2011 ص 9.

- حداثة الموضوع وقلة تناوله في مكان إقامتنا وفي المؤسسة الخاصة بالدراسة.
- تسليط الضوء على اهم عناصر العملية الإدارية ألا وهي الإتصال بإعتباره المفتاح الذي تستخدمه الإدارة في معالجة المعلومات واتخاذ القرارات.
- الرغبة في إبراز أهمية الإتصال في المؤسسة ومدى تحقيق الرضا الوظيفي للعمال من خلاله.

3- أهمية الدراسة :

إن الفائدة المرجوة من دراسة هذا الموضوع تتركز على أهمية الظاهرة المدروسة و على قيمتها العلمية و العملية و مدى إسهامها في إثراء المعرفة النظرية من جهة و الميدانية من جهة أخرى , و تكتسب هذه الدراسة أهمية خاصة لأنها تتناول موضوع ثقافة الإتصال بإعتباره عملية تفاعل إجتماعي خاصة في المؤسسات لأنه عنصر مساهم في تحقيق و نجاح أهداف الجماعة داخل المؤسسة, كما تكمن أهمية هذه الدراسة التي تهتم بجانب تنظيمي أكثر منه بيداغوجي, و أيضا معرفة كيفية حدوث عملية الإتصال وآراء العمال حول الإتصال, و دوره في تحقيق الرضا الوظيفي لديهم و معرفة كيفية تحققه , كما تتجلى هذه الأهمية في التركيز على الرضا الوظيفي و كل ما له علاقة بتحسين و رفع مستويات أداء الموظفين , كما أن مستوى الرضا يبين لنا الحالة الشعورية للموظف التي تدفعه لأداء عمله بكل جدية, أي لفت الانتباه إلى أهمية الإتصال و تأثيره على الرضا الوظيفي في حياة العاملين و المؤسسة عامة و بقائها و نموها بصفة خاصة .

4 - أهداف الدراسة:

لكل دراسة أو بحث علمي هدف أو أهداف يسعى الباحث إلى تحقيقها من خلال إهتمامه بالظاهرة المدروسة و هذه الدراسة تهدف إلى:

- معرفة درجة مساهمة ثقافة الإتصال في تحقيق الإستقرار الوظيفي.
 - الكشف عن درجة مساهمة ثقافة الإتصال في تحقيق الانتماء الوظيفي للعاملين.
 - استكشاف درجة مساهمة ثقافة الإتصال في تحسين الروح المعنوية للعاملين.
- حيث تهدف بشكل رئيسي إلى "التعرف على درجة مساهمة ثقافة الاتصال في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين".

5-فرضيات الدراسة⁽¹⁾:

1- كي الترتيب (2) يتم تحديدها من خلال مركبتين درجة الحرية ومستوى الدلالة
درجة الحرية: عدد الاحتمالات 4=1_5

قامت الباحثتان بصياغة فرضيات الدراسة بدرجة ثقة 95 % اي بمستوى معنوية 0.05 وذلك

للإجابة على تساؤلات الدراسة فكانت الفرضيات كالاتي:

➤ تساهم ثقافة الإتصال بدرجة متوسطة في تحقيق الإستقرار الوظيفي لدي عاملين مؤسسة بريد الجزائر في تبسة.

➤ تساهم ثقافة الإتصال بدرجة قوية في تحقيق إنتماء لدى عمال بريد الجزائر بتبسة.

➤ تساهم ثقافة الإتصال بدرجة متوسطة في تحسين الروح المعنوية لدى عمال بريد مؤسسة تبسة.

6- مفاهيم الدراسة:

(1)- مفهوم الدور:

لغة: دار الشيء يدور دوراً ودوران، وإستدار وأدرته أنا ودورته، وأداره غيره و دور به ودرت به، وأدرت، إستدرت ودوار، دار معهُ و جاء من لفظ دور , ومصدره دار , و جمعه أدوار بمعنى قام (1).
إصطلاحاً: هو السلوك المتوقع الذي يرتبط بوضع اجتماعي معين (2).

و هو عنصر في التفاعل الاجتماعي ويشير إلى نمط الأفعال المكتسبة التي يؤديها شخص معين في موقف التفاعل الاجتماعي (3).

المفهوم الإجرائي: هو مجموعة من الأنشطة والصلاحيات والمسؤوليات التي يقوم بها العامل في إطار التفاعل الاجتماعي وذلك في مؤسسة بريد الجزائر في تبسة .

(2)- مفهوم الثقافة :

لغة: العلوم والمعارف والفنون التي يُطلب الحذق فيها (4).

تعريف بن حمدة: تعني الحذق والفطنة وسرعة الفهم وتسوية المعوج (5).

تعريف الساعاتي سامية: أشارت الساعاتي إلى اقدم تعريف للثقافة هو ما ذكره "إدوارد تايلور"، بأن الثقافة ذلك الكل المركب الذي يحتوي على المعرفة والاعتقاد والفن والاخلاق والقانون والعادات والتقاليد واي قدرات أخرى تكتسب بواسطة الإنسان بإعتباره عضو في المجتمع (6).

1- خالد حامد، منهجية البحث في العلوم الاجتماعية , ط 2 , دار جسور للنشر والتوزيع، الجزائر 2008، ص 136.

2- أبو الفضل جمال الدين ممد بن مكرم، لسان العرب للأبن منظور , ط 1 , دار صار 2005 , ص 205.

3- عصمت عدلي، علم الإجتماع المدني، ط 1, دار المعرفة الجامعية الاسكندرية 2001 , ص 15.

4- المعجم الوسيط , مرجع سابق , ص 70.

5- بن حمدة عبد المجيد , نشأة الثقافة الاسلامية، مجلة الزيتونة ، ط2، تونس، 1993، ص12.

6- الساعاتي سامية , الثقافة الشخصية، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 1998، ص12.

تعريف نجلاء نوح: تعرفها بأنها الكل المتكامل من مظاهر السلوك المكتسب الذي ويمارس بواسطة الافراد في المجتمع من المجتمعات الانسانية¹.

التعريف الاجرائي: مجموعة من المعارف والفنون والعادات والتقاليد والانظمة التي المكتسبة من الاتصال الموجود في المؤسسة في البيئة المحيطة لهم والتي تؤثر في سلوك العاملين .

(3) - مفهوم الإتصال :

لغة: تعود لفظة الإتصال إلى الجذر وصل , ويأتي بمعنى وصل الشيء بالشيء يصله وصلًا وصل الشيء بالشيء يعني ربطا وعليه، فهناك ربط وضم جمع².

إصطلاحاً : تشير لفظة الإتصال في معناه الإصطلاحي إلى الإنتقال وتبادل المعلومات التي تتم بين الأفراد من خلال تعاملاتهم وتفاعلاتهم المشتركة بما يؤثر على استجاباتهم السلوكية⁽³⁾.

وهو يشمل العناصر التالية:

* مرسل * الرسالة * وسيلة * مستقبل

و هو عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الاطراف بتحويل أفكار و المعلومات معينة إلى رسالة مشفرة أو مكتوبة تنتقل من خلال وسيلة اتصال إلى اخرى⁴.

تعريف كارل هوفلاند: يعرف الإتصال على انه عملية يقوم بها المرسل، بإرسال رسالة لتعديل سلوك المستقبل أو تغييره⁵.

التعريف الاجرائي: هو عملية تبادل المعلومات و الاشارات و الرسائل لتحسين العلاقات الانسانية و الاجتماعية وصولا لتحقيق أهداف المؤسسة .

(4) - مفهوم ثقافة الإتصال : هو إبلاغ رسالة ما إلى شخص ما بطرق متنوعة من خلال خلفيات ثقافية

متنوعة و وسائل مختلفة لدى كل طرف من أطرف التواصل⁶.

(5) - مفهوم الرضا الوظيفي :

1- بن حبتور عبد العزيز صالح , الادارة الاستراتيجية , ادارة في عالم متغير , ط1 , دار الميرة , عمان , 2009 , ص ص 199,198.

2- محمد منير حجاب ,المعجم الاعلامي ,ط1 , دار الفجر لنشر و التوزيع , 2011 , ص 9.

3- محمد جمال الفار , معجم الإعلامي, دار أسامة للنشر و التوزيع , عمان الأردن ط 1 , 2006 ص 8.

4- أحمد ماهر كيف ترفع مهاراتك الادارية في الاتصال , الدار الجامعية لنشر , د ط , 2009 , ص 16.

5- مي ألعبدى الله السنو , الاتصال في عصر العولمة , ط2 , دار النهضة لطباعة , بيروت , 2013 , ص 23.

1- عبد الله خلف العساف, ثقافة التواصل الفعال , المملكة العربية السعودية , الرياض , ط1 , 2016 , ص 34 .

هو شعور الفرد بالراحة النفسية بعد القيام بإشباع حاجاته وتحقيق أهدافه¹.

حيث يعرفه هوبيك على أنه مجموعة الإهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تجعل الفرد يقول بصدق أنني راض في وظيفتي بينما ماسلو و بورتر على أن الرضا الوظيفي رهن إشباع الحاجات السيكولوجية².

المفهوم الإجرائي: هو تلك الاتجاهات النفسية و العاطفية للعاملين بمؤسسة بريد تبسة تجاه اعمالهم التي يؤدونها ومدى ارتياحهم في ظروف العمل وعناصره الأساسية و إنعكاس ذلك على أدائهم و رضائهم وجودة أعمالهم التي يقومون بها في إطار مهامهم الوظيفية.

إصطلاحاً: يقصد بالإستقرار الوظيفي إشعار العامل على الدوام بالأمن والحماية في عمله, والعمل على تحرره المعقول من الخوف ما دامت الإجراءات التي اتخذت لتقدمه سليمة الخطوات وكان انتاجه لا يدعو للقلق، لذلك يجب أن ينتهز المسؤولون الفرص في كل مناسبة الإشعار العامل بالأمن والراحة، وضمان استقراره عن طريق تحفيزه وحرية النقابية و أمنه الصناعي وترقيته³.

تعريف هنري فايول: يعتبر إستقرار الموظف أحد الأصول العامة للإدارة, ويقصد به بقاء الموظف في عمله وعدم نقله من عمله لآخر وينتج عن تقليل نقل الموظفين من وظيفة لأخرى بسبب فعالية الأخر وقلة النفقات⁴.

التعريف الإجرائي: هو تمتع العامل بأكبر قدر ممكن من التركيز في العمل وعدم تركه لتوفر مجموعة من الضمانات المعنوية و الاجتماعية المقدمة للعامل من طرف مؤسسة بريد تبسة .

(6) - مفهوم المؤسسة:

لغة: تشتق كلمة المؤسسة من الفعل أسس اي بني هيكلًا او أنشأ إطارًا فكريًا أو أوجد تنظيمًا معينًا على اساس او صرح.⁵

- 1- الطاهر بلعبور ,الوضع الراهن للجامعة الجزائرية ، مجلة العلوم الانسانية ، جامعة قسنطينة 1، ديسمبر 2010 العدد 34 ، ص 3 .
- 2- محمد الصيرفي ، السلوك الإداري والعلاقات الإنسانية ، دار الوفاء للطباعة والنشر ، الإسكندرية ، 2011 ، ص ، 155 .
- 3- رفيقة بن منصور ، الاستقرار الوظيفي و علاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم و عمل ، سطيف 2013. 2014 ، ص 11 .
- 4- مرجع سابق ، ص 12 .
- 5 _ مجمع اللغة العربية بالقاهرة ، المعجم الوسيط ، مكتبة الشروق الدولية ، ط5 ، مصر ، 2011 ، ص 205 .

إصطلاحاً: يعرفها "ناصر دادي عون" على انها كل هيكل تنظيمي اقتصادي مستقل مالياً، في إطار قانوني واجتماعي معين هدفه دمج عوامل الإنتاج من أجل الإنتاج او تبادل السلع والخدمات مع اعوان اقتصاديين آخرين، او القيام لكليهما معا إنتاج زائد تبادل بغرض تحقيق نتيجة ملائمة وهذا ضمن شروط اقتصادية تختلف باختلاف الحيز المكاني والزمني الذي يوجد، تبعاً لحجم ونوع النشاط.¹

المفهوم الاجرائي: هي منظمة ادارية واقتصادية الهدف من احداثها التأمين والتسيير المستقل لمرفق لدولة أو الولاية أو البلدية .

(7) - مفهوم الأستقرار الوظيفي:

لغة: الأستقرار جاء بمعنى متانة ، رسخ، صلابة، ثبات، دوام واستقر بالمكان أي أقام به والإستقرار هو الثبوت والاقامة و الهدوء و السكون .²

إصطلاحاً: يقصد بالاستقرار الوظيفي إشعار العامل على الدوام بالأمن والحماية في عمله، والعمل على تحرره المعقول من الخوف ما دامت الإجراءات التي اتخذت لتقدمه سليمة الخطوات وكان انتاجه لا يدعو للقلق، لذلك يجب أن ينتهز المسؤولون الفرص في كل مناسبة الإشعار العامل بالأمن والراحة، وضمان إستقراره عن طريق تحفيزه وحرية النقابية وامنه الصناعي وترقيته.³

تعريف هنري فايول: يعتبر إستقرار الموظف أحد الأصول العامة للإدارة، ويقصد به بقاء الموظف في عمله وعدم نقله من عمله لآخر وينتج عن تقليل نقل الموظفين من وظيفة لأخرى بسبب فعالية الأخر وقلة النفقات .⁴

التعريف الإجرائي: هو تمتع العامل بأكبر قدر ممكن من التركيز في العمل وعدم تركه لتوفر مجموعة من الضمانات المعنوية و الاجتماعية المقدمة للعامل من طرف مؤسسة بريد تبسة .

(8) - مفهوم الإنتماء :

1 _ ناصر دادي عدوان ، المؤسسة الاقتصادية ، دار المحمدية العامة ، ط د ، الجزائر ، 1988 ، ص 38.

3- الصحاف حبيب ، معجم إدارة الموارد البشرية و شؤون العاملين، عربي_ إنجليزي، ط 1، بيروت، لبنان ، مكتبة لبنان ناشرون، ص 111.

4- رفيقة بن منصور ،مرجع سابق ، ص 11.

5- نفس المرجع ص 12.

الإنتماء هو شعور الفرد بكونه جزء من مجموعة أشمل أسرة أو قبيلة أو ملة أو حزب أو غير ذلك ينتمي إليها وكأنه ممثل لها أو متحد فيه أو يتقمصها ويحس بالاطمئنان والفخر والرضا المتبادل بينه وبينها ¹. وهناك من يعرف ان الإنتماء يعني الإرتباط الوثيق بجماعة ما مع تفضيلها اكثر من غيرها من الجماعات و الشعور بالمسؤولية تجاهها و الدفاع عنها ².

تعريف Buchanan: هو إرتباط فعال بين الافراد وتنظيم معين و يقوم هذا الإرتباط على ولاء الأفراد للتنظيم وتطابق أهدافهم مع أهدافه ويشمل الإنتماء على ثلاث عناصر أساسية هي التوحد الاندماجية في العمل والولاء ⁽³⁾.

التعريف الاجرائي: هو العلاقة الإيجابية بين المؤسسة وعمالها من خلال اتجاه الأفراد نحو بذل أقصى جهد وتوافق مع قيم المؤسسة وكذا اتجاههم نحو الاستمرارية فيه.

9- تعريف الروح المعنوية:

على الرغم من عدم وجود تعريف عام متفق عليه بالروح المعنوية إلا أننا نجد عدد من الباحثين ينظرون إليها من ناحيتين، الأولى هي المشاعر والعواطف التي يكونها الأفراد نحو بعضهم ، والثانية تمثل مشاعرهم وعواطفهم نحو التنظيم والالتزام الجماعي لتحقيق الأهداف التنظيمية ، وعلى هذا يمكن تعريف الروح المعنوية بأنها الحالة النفسية والذهنية والعصبية لأفراد المجموعة التي تحكم تصرفاتهم وتؤثر فيها تحدد رغباتهم في التعاون ، وهي استعداد افراد المجموعة للتعاون فيما بينهم وذلك لتحقيق هدف معين ⁴.

التعريف الاجرائي: إن الروح المعنوية تشير الى المشاعر النفسية التي يشعر بها العاملون نحو بعضهم ونحو عملهم ونحو الإدارة هذا إذا كانت هذه المشاعر ايجابية يا فهذا يعني التفاؤل والود والتعاون بين العاملين والتالي روح معنويه عالية تدفع العاملين الى العمل وزيادة انتاجهم والعكس إذا كانت هذه المشاعر سلبية فيكون هناك تشاؤم وتذمر وعدم تعاون بين العاملين ونتيجة ذلك تكون روح معنوية متدنية أو منخفضة تؤدي الى عدم اندفاع العاملين نحو عملهم.

1- انتصار محمد طه سلامة ، مستوى الانتماء المهني و الرضا الوظيفي و العلاقة بينهما لدى اعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة النجاح الوطنية ، 2003 ، ص 40.

2- محمد فتحي ، 766 مصطلح أداري ، دار التوزيع و النشر الاسلامية ، القاهرة ، مصر ، 2003 ، ص 156.

3- الشراوي فتحي ، دراسة في سيكولوجية التعصب، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاداب جامعة عين شمس، القاهرة، 1984 ، ص32.

4- هاشم زاكى محمود ، الاتجاهات الحديثة في ادارة الافراد و العلاقات الانسانية ، ط 2 ، ذات السلاسل للطباعة و النشر 1990 ص 405.

7- دراسات سابقة:

الدراسات المحلية :

الدراسة الأولى:

دراسة طاهر أجغيم: بعنوان "واقع الإتصال في المؤسسات الجزائرية" جامعة منتوري وباجي مختار نموذج رسالة مقدم لنيل شهادة الدكتوراه في علم إجتماع التنمية كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية سنة 2005 - 2006.¹

وهدفت الدراسة إلى:

معرفة العلاقة بين الاتصال التنظيمي وعلاقتها بالتفاعل الإجتماعي ومعرفة مدى علاقة الإتصال التنظيمي بدناميكية جماعة العمل بالمؤسسة.

➤ تمثلت تساؤلات الدراسة في:

ما هي العلاقة بين الاتصال التنظيمي والتفاعل الإجتماعي؟

ما مدى معرفة علاقة الاتصال التنظيمي بدناميكية جماعة المؤسسة؟

➤ فرضيات الدراسة تمثلت في:

✓ الاتصال التنظيمي يعمل على تنمية العلاقات الاجتماعية بين العاملين داخل المؤسسة

✓ الاتصال التنظيمي ينمي المهارات الاجتماعية بين العاملين

✓ الاتصال التنظيمي له علاقة وطيدة بجماعة العمل داخل المؤسسة

وقد إتبع الباحث المنهج الوصفي ومنهج دراسة الحالة.

وقدرت عينة البحث ب 43 فرد.

إستخدم الملاحظة البسيطة وإستمارة المقابلة كأدوات لجمع البيانات.

➤ وكانت أهم النتائج التي توصل إليها مايلي:

✓ أن الاتصال التنظيمي يعمل على تنمية العلاقات الاجتماعية بين العاملين داخل المؤسسة.

✓ أن الاتصال التنظيمي ينمي المهارات الاجتماعية بين العاملين.

✓ أن الاتصال التنظيمي له علاقة وطيدة بجماعة العمل داخل المؤسسة.

✓ أوجه الإستفادة من الدراسة هي:

1- طاهر أجغيم , واقع الاتصال في المؤسسات الجزائرية , رسالة مقدم لنيل شهادة الدكتوراه , قسم العلوم اجتماعية , جامعة منتوري و باجي مختار 2005.2006, على الموقع :

<http://bib.univ-oeb.dz:8080/jspui/bitstream/123456789/.pdf>

كانت هذه الدراسة بمثابة مرشد ودليل علمي إذ إستفدنا منها في بعض الجوانب المنهجية خلال مراحل إعداد البحث العلمي وكذا الإستفادة كانت في اختيار أدوات جمع البيانات. الإضافة العلمية:

لقد أضفنا في دراستنا درجة مساهمة الاتصال في تحقيق الرضا الوظيفي دون إهمال الرضا أما هذه الدراسة اعتمدت فقط الإتصال وأهميته في جامعة الجزائر. **الدراسة الثانية:**

دراسة بوعطيط جلال الدين: بعنوان "الإتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة القائمة بين العمل التنظيمي والأداء الوظيفي.¹

➤ إنطلقت الدراسة من الإشكاليات التالية:

✓ هل للإتصال الرسمي النازل علاقة إرتباطية قوية بأداء العمال الوظيفي داخل مؤسسة البحث.

✓ هل للإتصال الرسمي الصاعد علاقة إرتباطية بالأداء الوظيفي لدى العمال التنفيذيين؟

✓ هل للمتغيرات السن، المستوى التعليمي، التنمية تأثير على الأداء الوظيفي للعمال التنفيذيين

في مؤسسة سونلغاز؟

➤ فرضيات الدراسة:

✓ وجود إتصال صاعد بين العمال والأداء الوظيفي.

✓ وجود علاقة إرتباطية موجبة متوسطة بين الإتصال النازل والأداء الوظيفي للعمال التنفيذيين.

✓ وجود علاقة موجبة متوسطة بين بعد الإتصال و الأداء الوظيفي.

إعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي.

ولجمع البيانات تمت إختيار إستمارة الحصول على البيانات.

وطبقت على عينة عشوائية قوامها 210 فردا من العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز عنابة 2009.

خلصت الى عدة نتائج نذكر أهمها:

1- بوعطيط جلال الدين , الإتصال التنظيمي و علاقته بالأداء الوظيفي , رسالة مقدم لنيل شهادة الماجستير قسم علم النفس

عمل وتنظيم جامعة منتوري محمود قسنطينة على الموقع :

<https://bu.umc.edu.dz/theses/psychologie/ABOU3008.pdf> .

✓ الكشف عن تواجد الإتصال النازل بإنسياب المعلومات من الإدارة إلى العمال سواء عن طريق المشرف المباشر على العمال أو عن طريق الإجتماعات و الإعلانات.

✓ وجود إتصال صاعد يعتمد العمال فيه على الإتصال بالمشرف المباشر أو إستغلال الإجتماعات لإيصال كل انشغالاتهم رغم تفضيلهم الاتصال ومقابلة المدير مباشرة، ويتبين من خلال كل هذا أن في مؤسسة البحث نمط الإتصال المتبع بين الإدارة والعمال هو المزج بين نمط الإتصال النازل والصاعد طبقا لطبيعة العلاقة بين الإدارة والعمال للحصول على المناخ التنظيمي العام من أجل تحقيق أهداف المؤسسة.

✓ فيما يتعلق بالكشف عن العلاقة بين أبعاد الإتصال والأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة إذ وبعد القيام بالمعالجة الإحصائية تبين وجود علاقة إرتباطية موجبة متوسطة بين الاتصال النازل والأداء الوظيفي للعمال التنفيذيين.

✓ كذلك وجود علاقة موجبة متوسطة بين بعد الإتصال والأداء الوظيفي هذا ما يوحى إلى وجود علاق موجبة متوسطة بين الأعمال التنظيمي والأداء الوظيفي
أوجه الإستفادة من الدراسة:

كانت هذه الدراسة بمثابة مرشد ودليل علمي إذ إستفدنا منها في تدعيم وتحليل النتائج حيث نتائجها مقارنة لنتائجنا خلال مراحل تحليل نتائج بحثنا وتفسيرها.
الإضافة العلمية:

لقد أضفنا أدوات جمع البيانات: المقابلة، الملاحظة والإستبيان بينم اعتمدت دراسته على الإستبيان فقط .

الدراسة الثالثة :

دراسة بوونن نبيلة: وكانت تحت عنوان: " محددات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري" في إطار نظرية دافيد ماكلياند للدافعية.¹

➤ والتي هدفت إلى:

✓ محاولة الوصول إلى أهم محددات الرضا الوظيفي انطلاقا من الحاجات المتضمنة في نظرية دافيد ماكلياند للدافعية.

1- بوونن نبيلة , محددات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري في اطار نظرية دافيد ماكلياند للدافعية , رسالة مقدم لنيل شهادة الماستر , قسم علم النفس التنظيمي و تسيير الموارد البشرية , جامعة محمود منتوري قسنطينة , على الموقع :

<https://bu.umc.edu.dz/theses/psychologie/ABOU2296.pdf>

✓ معرفة تأثير تلك الحاجات على رضا العمال في المؤسسة الجزائرية.
✓ معرفة أهمية حاجات الإنتماء، القوة والإنجاز بالنسبة للعامل الجزائري في تحقيق الرضا
الوظيفي

✓ معرفة علاقة تلك الحاجات بالرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري.
✓ الوصول من خلال الدراسة الميدانية إلى توصيات وإقتراحات ونتائج تستفيد منها إدارة
المؤسسة.

➤ ومن هنا فإن إشكالية الدراسة تتحدد في التساؤل التالي:

✓ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أهمية الحاجات المتضمنة في نظرية "دافيد ماكلياند"
للدافعية (الإنتماء، القوة والإنجاز) لتحقيق الرضا الوظيفي حسب متغير الجنس في المؤسسة
الجزائرية؟

➤ فرضيات الدراسة:

✓ تأثر الحاجات على رضا العامل في المؤسسة الجزائرية.
✓ الإنتماء، القوة والإنجاز تساعد العامل في تحقيق الرضا الوظيفي.
✓ هناك علاقة بين حاجات العامل وتحقيق الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري.

إعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي.

ولقد أستخدمت في هذه الدراسة أدوات لجمع البيانات: فإستعملت الملاحظة والمقابلة مدعمة بذلك
بإستبيان إشتمل على أهم الحاجات التي يراها ماكلياند ضرورية لتحقيق الرضا الوظيفي.
وحجم العينة في هذه الدراسة 209 مفردة إختيروا بطريقة عشوائية وهم من العمال المنفذين على مستوى
دائرة الإنتاج بمؤسسة سوناريك 2006 - 2007.

➤ خلصت الدراسة إلى عدة نتائج نذكر أهمها:

✓ وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أهمية الحاجات المتضمنة في نظرية ماكلياند الدافعية
(الإنتماء، القوة والإنجاز) لتحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة الجزائرية حسب متغير
الجنس.

أوجه الإستفادة منها:

كانت هذه الدراسة بمثابة مرشد ودليل علمي إذ إستفدنا منها في الجانب النظري وأيضاً إعتمدت
المهج الوصفي وهذا ساعدناو أعاننا في الدراسة.

الإضافة العلمية:

لقد أضفنا أهمية الإتصال في تحقيق الرضا الوظيفي بينما هذه الدراسة ركزت على الرضا الوظيفي دون الإتصال.

الدراسة الرابعة:

دراسة طالب قادري محمد: تحت عنوان "الإتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق" تلمسان الجزائر سنة 2009-2010¹.
هدفت الدراسة إلى:

- ✓ معرفة أهمية الإتصال الداخلي وتأثيره على تسيير المؤسسة.
- ✓ معرفة سبب وضع المؤسسة لمخططات استراتيجية الاتصالية والأهمية منها.
- ✓ أهم التقنيات المستعملة في الإتصال الداخلي.
- ✓ معرفة ما مدي تأثير تكنولوجيا المعلومات على تسيير المؤسسة.
- إشكالية الدراسة تتحدد في التساؤل التالي:
- ✓ عن إمكانية إعتبار الإتصال العمود الفقري في تسيير المؤسسة وشريان ربط مختلف مصالحها وإلى أي مدى يمكن أن يتحكم الإتصال الداخلي في نجاحها وحسن تسييرها.
- فرضيات الدراسة:
- ✓ الإتصال الداخلي يؤثر على تسيير المؤسسة.
- ✓ تضع المؤسسة مخططات إستراتيجية تساعد على بناء المؤسسة.
- ✓ تستعمل المؤسسة الإتصال الداخلي أثناء تسيير المؤسسة.
- ✓ لا تؤثر تكنولوجيا الإتصال في تسيير المؤسسة.
- لم يذكر الباحث نوع دراسته ولا المنهج الذي إعتد عليه بينما أعتد على الإستبيان والمقابلة المباشرة كأدوات لجمع البيانات.
- أما العينة تم أخذ 87 عامل من مؤسسة الخزف المنزلي.
- وأهم النتائج التي توصلت لها الدراسة:

1- طالب قادري محمد , الإتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية و التطبيق , رسالة مقدم لنيل شهادة الماجستير , قسم ادارة أعمال , جامعة ابي بكر بالقايد تلمسان , على الموقع :

<http://dSPACE.univ-tlemcen.dz/bitstream/112/919/1/kadri-mohamed.mag.pdf>

إهمال الإتصال الداخلي من قبل المسؤولين وكذا أن الإتصال غير فعال أيضا وسائل الإتصال تقليدية لا تواكب التطورات و الإتصال النازل هو المهيمن و البارز في شكل أوامر لا يمكن رفضها أو مناقشتها و بالتالي غياب الحوافز و الإبداع تجاه عمال المؤسسة

أوجه الاستفادة من الدراسة:

كانت جوانب الاستفادة من هذه الدراسة هي معرفة طريقة صياغة الإستبيان وكذلك الإستعانة ببعض المراجع المستعملة فيها و محاولة البحث عنها وتوظيفها في دراستنا.

الإضافة العلمية:

أضفنا في دراستنا المنهج الوصفي وأدوات جمع البيانات التي تمثلت في الملاحظة، المقابلة والاستبيان أيضا تطرقنا في دراستنا إلى جانب الرضا الوظيفي والإتصال بينما هذه الدراسة تطرقت إلى الإتصال الداخلي فقط.

دراسات عربية :

الدراسة الاولى :

دراسة الطالب حبيب سميح خوام تحت عنوان: " الرضا الوظيفي لدى العاملين وآثاره على الأداء الوظيفي " من الإكاديمية العربية البريطانية للتعليم العالي, بعنوان دراسة تطبيقية شبكة الجزيرة الفضائية " وهي أطروحة تحضيرية لإدارة الأعمال. ¹

هدفت الى :

- ✓ التعرف على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين العاملين بشبكة .
- ✓ التعرف على أسباب الفروقات في الأداء الوظيفي بين الموظفين .
- ✓ قياس مدى ارتباط زيادة مستوى الرضا بزيادة نسبة الأداء الوظيفي لدى الموظفين .

➤ اشكالية الدراسة تحددت في التساؤل التالي :

هل ارتفاع درجة أداء الموظفين تؤدي إلى زيادة معدل الرضا الوظيفي ؟

➤ فرضيات الدراسة :

- ✓ توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في زيادة معدل أداء الموظفين تعزى إلى مدى قبول .
- ✓ الموظف النفسي عن وظيفته مدى شعور بالنجاح ، وأهمية وظيفته .
- ✓ توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في زيادة معدل أداء الموظفين تعزى إلى بيئة العمل .

1- حبيب سميح خوام , الرضا الوظيفي لدى العاملين و اثاره على الاداء الوظيفي , قسم ادارة الاعمال , على الموقع :

- ✓ الداخلية مكان العمل والعلاقة بين الموظفين والعلاقة بين الموظفين ومرؤوسيهـم .
- ✓ توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في زيادة معدل أداء الموظفين تعزى إلى مدى رضاه عن الأجر والحوافز والترقيات .

ولقد أستخدم في هذه الدراسة أدوات لجمع البيانات: إستمارة إستبيان كأداة لجمع البيانات. أما العينة تم الأخذ عينة عشوائية مكونة من 344 عامل من المجتمع الأصلي 3444 عامل إعلاميين ومذيعيين وصحفيين ومدراء ومشرفين وهم عمال القناة داخل دولة قطر فقط. ➤ أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة:

- ✓ هناك شعور واضح لدى الموظفين في الشبكة بأنهم يقدمون للعمل أفضل ما عندهم .
- ✓ هناك موظفين في الشبكة أصحاب خبرات كثيرة مع الرغم أن العمل داخل لجزيرة التي هيصرح إعلامي عالمي يزيد خبرات الموظف في كثير من المجالات .
- ✓ هناك إدراك لدى الموظفين بأن طبيعة الوظيفة في الشبكة الجزيرة تحقق لهم صورة إجتماعية جيدة .

- ✓ أن للعامل النفسي دور كبير ومساعد في الأداء الوظيفي ، حيث أننا قمنا ببحث مسألة .
- ✓ الراحة النفسية للموظف مع زملائه في العمل وتبين أن معظمهم له رأي واحد فيذلك .
- ✓ هناك شعور بعدم الرضا تجاه سياسة الترقية المتبعة لدى المؤسسة .
- ✓ هناك شعور بأن سياسة الشركة تقوم على التمييز في المعاملة بين الموظفين وهذا الشعور يتشارك به نسبة كبيرة من الموظفين .

أوجه الاستفادة من الدراسة:

- كانت جوانب الاستفادة من هذه الدراسة هي معرفة الإستعانة ببعض المراجع المستعملة فيها و الإستعانة في وضع أسئلة أستمارة الإستبيان
- الإضافة العلمية:

أضفنا في دراستنا وأدوات جمع البيانات التي تمثلت في الملاحظة، المقابلة والاستبيان أيضا تطرقنا في دراستنا إلى جانب الرضا الوظيفي والإتصال بينما هذه الدراسة تطرقت الى جانب الرضا فقط .

الدراسة الثانية :

دراسة زياد محمد علي الصمادي و فراس محمد الرواشدة تحت عنوان: "محددات لرضا والاستقرار الوظيفي في مؤسسة الموانئ في الأردن" .

نشرت هذه الدراسة في المجلة الأردنية لإدارة الأعمال في المجلد الخامس ، العدد الثالث سنة 2009¹.

➤ هدفت الدراسة الى :

إلى معرفة التأثير الذي تحدثه عملية التغيير التكنولوجي على الاستقرار المهني للعمال في المؤسسة الصناعية وكيف أن استقرار الموارد البشرية ورضاهم عن أوضاعه و أعمالهم يمكن أن يتسبب في إنجاح عملية التغيير وتحقيقها للأهداف المخطط لها من قبل الإدارة العليا للمؤسسة قسدية طبقية .

إشكالية الدراسة تتحدد في التساؤل التالي:

ماهي محددات الرضا الوظيفي و الاستقرار الوظيفي في مؤسسة الموانئ ؟

➤ فرضيات الدراسة:

يتوقف نجاح عملية التغيير التكنولوجي على مدى الإستقرار المهني للعمال في المؤسسة الصناعية وتدعيمها لهذه العملية .

تؤدي مشاركة العمال في عملية التغيير التكنولوجي إلى إضعاف مقاومتهم لها , تتطلب عملية التغيير التكنولوجي نشاطا مكثفا للاتصالات قبل ، أثناء وبعد العملية تحتاج عملية التغيير التكنولوجي إلى تنمية المهارات العمالية عن طريق التكوين الضروري لكل فرد له علاقة بهذه العملية .

ولقد أستخدم في هذه الدراسة أدوات لجمع البيانات: الملاحظة ، المقابلة ، والاستمارة بالإضافة إلى الوثائق والسجلات و اتبع المنهج الوصفي .

أما العينة تم أخذ:

391 عامل من أصل 0961 عامل من عمال مؤسسة الموانئ تم اختيار هذه العينة بطريقة عشوائية قسدية طبقية .

➤ وأهم النتائج التي توصلت لها الدراسة:

تعتمد الشركة الإفريقية للزجاج في عمليات التغيير التكنولوجي على إستراتيجية القوة القسرية فهي

تقسي العمال , وتعتمد على الأوامر الصارمة التي تصدر من الإدارة العليا ولهذا نجد مقاومة من العمال

1- زياد محمد علي الصمادي و فراس محمد الرواشدة , محددات الرضا و الاستقرار الوظيفي في مؤسسة الموانئ في الاردن , قسم ادراة الاعمال على الموقع :

<https://journals.ju.edu.jo/JJBA/article/download/368/366>.

للطريقة التي تتم بها هذه العملية ، لأنهم لا يشاركون في اتخاذ القرارات في ما يخص التعديلات والتجديد الذي يحدث على مستوى البناء التنظيمي في المؤسسة فهم متجاهلون رغبتهم عصب العملية الإنتاجية و بالتالي هذا يخفض من معنوياتهم ويقلل من رضاهم عن مؤسستهم و يخلق جوا من الاضطرابات وعدم الاستقرار في العمل .

أوجه الاستفادة من الدراسة:

كانت جوانب الإستفادة من هذه الدراسة هي.

الإضافة العلمية:

أضفنا في دراستنا جانب الاتصال و أهميته في الرضا الوظيفي في حين الدراسة جاءت تتكلم عن الرضا و الاستقرار فقط.

الدراسات الأجنبية :

في الأخير سنعرض الدراسات الأجنبية مع العلم بقلّة المعلومات لذلك سنعرض الدراسات

الأجنبية بشكل ملخص :

الدراسة الاولى:

دراسة ميلتز وآخرين¹: هدفت هذه الدراسة للكشف عن العلاقة بين الضغوط الذاتية للعمل والرضا

الوظيفي , وانتشار الأمراض المرتبطة بالضغوط لدى المعلمين ، وقد أجريت الدراسة في المدارس العمومية فيجنوب إفريقيا وأظهرت نتائج الدراسة إرتفاع مستويات التوتر بشكل كبير بين المعلمين , تكونت عينة الدراسة من 33141 معلما ومعلمة من معلمي المدارس العمومية وأظه رتوجود علاقة بين العمل وعدم الرضا عن العمل مع معظم الأمراض المرتبطة بالضغوط , وهي إرتفاع ضغط الدم , وأمراض القلب, و قرحة المعدة , والإضطرابات النفسية , وإساءة إستخدام التبغ و الكحول , وبينت أن ضغوط طرائق التدريس وانخفاض دعم الأقران كلها مرتبطة بإرتفاع ضغط الدم وارتبط إنعدام الأمن الوظيفي وغياب التقدم الوظيفي بإصابة بقرحة المعدة والإضطرب العقلي.

أوجه الاستفادة من الدراسة هي:

كانت هذه الدراسة بمثابة مرشد ودليل علمي إذ إستفدنا منها في اهداف الدراسة و نتائج الدراسة .

الإضافة العلمية:

1- عباس محمد عوض، دراسات في علم النفس الصناعي والمهني ، دون طبعة ، دار المعرفة الجامعية ، الإسكندرية 2005 ، ص

لقد أضفنا في دراستنا الاتصال و علاقاته بالرضا الوظيفي و درجة مساهمته بينما هذه الداسة ووظفت جانب الرضا فقط .

الدراسة الثانية :

دارسة لياكو وشوماخر Liacqu,Schumacher¹1995: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل التي تؤدي إلى الشعور بالسعادة أو عدم الارتياح في العمل، واستخدم الباحث تقسيم هرزبرج Herzberg في نظرية العاملين ، التي ركزت على تحليل العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي وعدم الرضا الوظيفي ، وقد توصلت نتائج الدارسة إلى أن العوامل المسببة لرضا عن العمل أو ما يسمى بالعوامل الدافعة تمثلت في الشعور بالإنجاز وفرص النمو، وتقدير الآخرين ، إن إشباع هذه الحاجات وما تتطلبه من خدمات تقدمها المنظمة للعاملين فيها تؤدي إلى درجة عالية من الرضي عن العمل وتحسين الأداء ، . أما العوامل التي يؤدي عدم وجودها إلى عدم الرضا (العوامل الصحية) فترتبط بالأجور، وبسياسة المنظمة، والإشراف الفني، والعلاقات الشخصية، وظروف العمل، والعلاقة مع الرؤساء، والمركز الاجتماعي .

أوجه الإستفادة من الدراسة هي :

كانت هذه الدراسة مرشد علمي إذ إستفدنا منها في بعض الجوانب مراحل إعداد البحث العلمي في الأهداف و النتائج و مسببات الرضا الوظيفي.

الإضافة العلمية :

لقد أضفنا في دراستنا درجة مساهمة الاتصال في تحقيق الرضا الوظيفي دون إهمال الرضا أما هذه الدراسة إعتمدت على الجوانب الإجتماعية التي تحقق الرضا و أهملت الإتصال الذي هو اهم عناصر العلاقات الإجتماعية .

8_المقاربة النظرية:

نظرا لأن مجال البحث العلمي في العلوم الإجتماعية واسع و متعدد المواضيع و المظاهر , و نظرا إلى أنه من الصعب الإلمام او الإحاطة بجميع نواحي موضوع بحثنا , فكان لا بد من الإستعانة باحدى النظريات التي تتوافق مع موضوع بحثنا و تتقاطع معه , و ذلك من اجل أن تساعدنا في معرفة الخطوط العريضة و مداخلها , و بالتالي و لكون موضوعنا يتحدث عن دور ثقافة الاتصال في تحقيق الرضا

1-دراسة دارسة لياكو وشوماخر على الموقع :

Porter and Lawler, Indications of Human Resources Efection and Job Withdrawl, Internet:// mweise.

Bus. okstate. edu/classes/mgmt,1996.

الوظيفي للعاملين في مؤسسة بريد تبسة, سوف نعرض اهم المقاربات النظرية التي تطرقنا لها في موضوع بحثنا و اهم النقاط التي تدخل في حيز دراستنا و استندنا لها و التي هي:

النظرية الاولى:

نظرية ماسلو للحاجات:

التي وضعت لتحليل نتائج الفرضية الاولى و تقوم على:(1)

على فكرتين أساسيتين:

1- أن لدى الإنسان خمس مجموعات من الحاجات مرتبة على شكل سلم، ينتقل الإنسان في إشباع هذه الحاجات من الحاجة الأدنى فالأعلى.

2- الحاجات غير المشبعة لدى الإنسان هي التي تؤثر في دافعيته و طالما يتم لإشباع حاجة معينة بدرجة كافية لا يصبح لهذه الحاجة أي تأثير على الدافعية.

حيث قام أبراهام ماسلو بتحديد إحتياجات الإنسان و تصنيفها كما يلي:

1- الحاجات الفسيولوجية: فهي تحتل المرتبة الأولى في سلم الحاجات, وتتمثل في الحاجات

الأساسية التي يجب توفرها لضمان بقاء الإنسان، غير أنه بمجرد إشباعها ينجر عنه إشباع حاجات أخرى.

2- حاجات الأمان والسلامة والإستقرار: وتتضمن حماية الفرد من الأخطار الجسمية, والصحية,

والبدنية والحماية من الأخطار الاقتصادية, والمالية, وهنا المسؤول المباشر يلعب دورا في ضمان وتوفير ظروف عمل آمنة وأيضاً استقرار العمل , وهذا بدوره ينعكس على المؤسسة بشكل إيجابي ولكن نفس الشيء ما إن يشبع هذه الحاجات إلا وتولد لديه رغبة في إشباع حاجات أخرى وهي الحاجات الاجتماعية.

3- الحاجات الإجتماعية: وتتمثل في حاجة الفرد إلى الانتماء والارتباط والتعاطف...إلخ، فهذا

الإنسان اجتماعي بطبعه فلا يستطيع العيش أو العمل بمعزل عن الآخرين فهو يحتاج إلى الانضمام إلى جماعة يتفاعل ويتعامل معها.

4- حاجات الاحترام والتقدير: وتبرز من خلال قبول الفرد ضمن الجماعة قصد الحصول على

التقدير , والاحترام من قبل الآخرين بالإضافة إلى تأكيد الذات , وهذا ما يولد بما يسمى بالثقة بالنفس، ويتأتى ذلك من خلال اعتراف من طرف المسؤول المباشر بالأداء الجيد.

1- حسن حريم , السلوك التنظيمي سلوك الأفراد و الجماعات في المنظمات الأعمال, دار حامد , ط1, عمان, 2009, ص 108.

5- حاجات تحقيق الذات: وهي عبارة عن رغبة الفرد للتعبير عن الحقيقة الفعلية للذاتية والوصول إلى أقصى ما يمكن تحقيقه.

ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل في الصفحة رقم '55'

و تم الإستناد اليها في تحليل نتائج محور دور ثقافة الاتصال في تحقيق الاستقرار الوظيفي للعالمي بحيث تم تدعيم بها الفرضية الاولى التي كان محتواها ان الإتصال يساهم بدرجة متوسطة في تحقيق الرضا الوظيفي الذي لاحظناه في سلم ماسلو في الحاجات الفسيولوجية التي تأخذ المرتبة الأولى في السلم أن كلم تم اشباع الحاجات كلما وصل العامل للاستقرار الوظيفي و ضمان بقائه في العمل.

النظرية الثانية:

نظرية دافيد ماكلياند في الحاجة إلى الإنجاز (الدافعية):

التي وضعت لتدعيم الفرضية الثانية و التي تقوم على هذا الأساس:(1)

يعرف ماكلياند دافعية الإنجاز بأنها: "نظام شبكي من العلاقات المعرفية والانفعالية الموجهة أو المرتبطة بالسعي من أجل بلوغ مستوى الامتياز والتفوق."

ورغم تركيز النظرية على حاجة الإنجاز إلا أنها ترى أن هناك ثلاث حاجات موجودة لدى كل الأفراد وبدرجات متفاوتة، ولها تأثير كبير في تحريك سلوك العاملين في المنظمة، وهي:

1 - الحاجة إلى السلطة:

الإفراد الذين عندهم حاجة قوية للسلطة يميلون دائما لممارسة التأثير والرقابة القوية، وعادة يسعى مثل هؤلاء الأشخاص للحصول على مناصب قيادية . والأفراد الذين يحركهم مثل هذا الدافع يكونون فاعلين، أو طليقين في الاتصال، ويستمتعون بالتحرك للأعلى في المنظمة، ويمكن تعزيز هذا الدافع من خلال السماح بالمراقبة الذاتية على سلامة العمل، وطرائقه وتوفير الفرصة للتأثير على الآخرين من خلال المشاركة في حل المشكلات واتخاذ القرارات لأنها تزود الأفراد بالتأثير في عملهم، وفي الآخرين.

2 - الحاجة للانتماء:

الأفراد الذين عندهم حاجة قوية للانتماء يتولد لديهم شعور بالبهجة والسرور عندما يكونون محبوبين من قبل أشخاص آخرين ، ويشعرون بالألم إذا تم رفضهم من قبل الجماعة التي ينتمون إليها، ويميل هؤلاء الأشخاص إلى بناء علاقات اجتماعية مع الآخرين، والأفراد الذين لديهم حب الانتماء يمكن توفير الدافعية لهم من خلال السماح لهم بالعمل مع الآخرين بحيث يعبرون عن مشاعرهم، ويستمتعون بتبادل

1- عبد السلام حمدوش ، الثقافة التنظيمية و علاقتها بالانتماء التنظيمي لدى عمال و موظفي القطاع الصحي، رسالة ماجستير علم النفس العمل و التنظيم ،برج بوعريج ، 2014 ، ص 166.

الصدقات، فهم عادة هادئون وودودون، ويعملون بشكل أفضل عندما يشعرون بالتقدير، وتسمح لهم ظروف العمل في التفاعل مع الآخرين، ويمكن توفير هذا الدافع عن طريق ررد العمل الذي يحتاج إلى تعاون بالعمال المطلوبين، وعندما يكون هناك وقت للتفاعل فيجب تشجيع هذا التفاعل وتعزيزه.

3- الحاجة للإنجاز:

تعني هذه الحاجة أن الأفراد الذين تتوفر لديهم حاجة قوية للإنجاز يكون عندهم رغبة قوية للنجاح، وخوف من الفشل، وهم يحبون التحدي ويضعون لأنفسهم أهدافا كبيرة ليس من المستحيل الوصول إليها . و تم توظيفها في محور دور ثقافة الاتصال في تحقيق الانتماء الوظيفي للعاملين حيث تم تدعيم بها الفرضية الثانية المحققة التي كان محتواها ان الاتصال يساهم بدرجة قوية في تحقيق الانتماء الوظيفي و الذي لاحظناه في نظرية ماكيلاند في جزء الحاجة الى الانتماء التي تقوم على ان الانتماء يكون بتحقيق شعور بالبهجة والسرور لديهم عندما يكونون محبوبين من قبل أشخاص آخرين، ويشعرون بالألم إذا تم رفضهم من قبل الجماعة التي ينتمون إليها، ويميل هؤلاء الأشخاص إلى بناء علاقات إجتماعية مع الآخرين، والأفراد الذين لديهم حب الانتماء يمكن توفير الدافعية لهم من خلال السماح لهم بالعمل مع الآخرين بحيث يعبرون عن مشاعرهم، ويستمتعون بتبادل الصدقات، فهم عادة هادئون وودودون فعند وجود هذه العناصر يتكون إنتماء وظيفي للعامل و هذا ما تم في مؤسسة التي قمنا بدراسة فيها .

النظرية الثالثة:

نظرية العلاقات الانسانية ألتون مايو:

و التي تم توضيفها في الفرضية الثالثة و التي تقوم على:(1)

تمثلت هذه الدراسة في بدايات المدرسة السلوكية, و جاءت كرد فعل للمدرسة الكلاسيكية كما حيث أغفلت الى حد كبير جوانب العلاقات, و عالجت نقاط الضعف الموجودة في المدرسة الكلاسيكية, و ركزت ايضا هذه الدراسة على العلاقات الانسانية, و لم تهتم فقط بالنواحي المادية كما في المدرسة الكلاسيكية, حيث قام بالعديد من التجارب على العنصر البشري العامل في المنظمات, و كانت نتيجة هذه التجارب أن العامل ليس أداة بسيطة من أدوات الانتاج و لكنه شخصية معقدة بها الكثير من التناقضات التي يجب أخذها في الاعتبار عندما يعمل مع المجموعة, و من هنا قام بتجارب المعروفة بإسم تجارب هوثرن والتي أجريت في شركة وسترن إيكتريك (Western Electric) بمصنع (Howthorne) بمدينة شيكاغو, أولى المحاولات المكثفة لدراسة أثر العوامل المادية للعمل على

1- العامودي سليم, اساسيات الوصف الوظيفي , دار زهران , ط6 , عمان , 2006 , ص 57.

الكفاية الإنتاجية للعاملين. وقد بدأت هذه التجارب بمحاولة ترمي إلى اختبار العلاقة بين كثافة الإضاءة والكفاية الإنتاجية للعاملين. وجاءت النتائج غير متوقعة، مؤكدة وجود متغير جديد وهو الروح المعنوية للعمال ودرجة الانسجام والوئام القائمين بين المجموعة العاملة. ولذا أجريت تجربة أخرى على متغير آخر ترمي إلى اختبار أثر الراحة ومدتها على الكفاية والإنتاجية، فتكررت النتائج غير المتوقعة التي تؤكد تأثر الإنتاجية أساساً بالحالة المعنوية للعمال. فأجريت تجربة ثالثة لإختبار أثر تغيير طريقة دفع الأجور على الكفاية الإنتاجية. وتكررت النتائج غير المتوقعة والتي تؤكد أن الإنتاجية ترتبط إيجابياً بالظروف الاجتماعية والنفسية للعاملين أكثر مما ترتبط بالتغيرات المادية التي تدخل على ظروف وأحوال العمال. و توصلت الى النتائج التالية:

- _ ميل الأفراد العاملين في وحدة إنتاجية واحدة إلى تكوين تنظيمات غير رسمية فيما بينهم.
- _ تأثر تصرفات الأفراد داخل التنظيم بالإطار الذي ترسمه لهم الجماعة.
- _ أن الحوافز المعنوية تقوم بدور حيوي في تحفيز الأفراد للعمل.
- _ إن طاقة الفرد للعمل لا تتحدد طبقاً لطاقته الفسيولوجية وإنما أيضاً طبقاً لطاقته الاجتماعية من حيث شعوره بالرضا والتفاهم القائم بينه وبين رؤسائه من ناحية، ودرجة التعاون مع زملائه في العمل من ناحية أخرى.
- _ دور القيادة غير الرسمية في التأثير على سلوك الأفراد داخل التنظيم من حيث تكوين الجماعات ونمط العلاقات بينهم.

و تم توظيفها في محور دور ثقافة الاتصال في تحسين الروح المعنوية للعامل حيث تم تدعيم بها الفرضية الثالثة الغير محققة التي كان محتواها أن الإتصال يساهم بدرجة قوية في تحسين الروح المعنوية للعامل، و الذي لاحظناه في نظرية العلاقات الانسانية من خلال التجارب ان العلاقات الإجتماعية التواصلية بين العاملين و الحوافز المعنوية تساهم بدرجة كبيرة في تحقيق الرضا الوظيفي و هذا ما حصلنا عليه في دراستنا بدرجة قوية .

الفصل الثاني: ثقافة الإتصال.

تمهيد.

1 - مفهوم الثقافة.

2 - مفهوم الثقافة التنظيمية.

3 - مفهوم الاتصال.

4 - أنواع الإتصال.

5 - عناصر الإتصال.

6 - وظائف الإتصال.

7 - أهمية الإتصال.

8 - أهداف الإتصال.

9 - نظريات الإتصال.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

إن الاتصال ضرورة بشرية تملئها متطلبات الانسان ،الاجتماعية والمادية ومن ثم تحقيق التماسك بين الأفراد والجماعات، والقدرة على مشاركة الآخرين خبراتهم وتبادلهم أفكارهم ومعرفة حاجاتهم ،والعمل على تحقيقها وتبادلها، لذلك كان الاتصال الإنساني عبارة عن عملية التفاعل الاجتماعي ،القائمة على أساس العلاقات بين افراد الجماعة، سواء كانت منظمة مبنية على أسس واطر تضبط حركتها وتحدد أهدافها، لو كانت تلقائية نابعة من طبيعة حياة الإنسان الاجتماعية.

1- مفهوم الثقافة :

كما يشير "بن حمدة" تعني الحذف والفتنة وسرعة الفهم وتسوية المعوج. وتشير "الساعاتي سامية" إلى أقدم تعريف للثقافة هو ما ذكره "إدوارد تايلور" بأن الثقافة ذلك الكل المركب الذي يحتوي على المعرفة، الإعتقاد، الفن والاخلاق، القانون، العادات والتقاليد، وأي قدرات أخرى تكتسب بواسطة الانسان، باعتباره عضو في المجتمع¹.

كما تعرفها "تجلاء نوح" بأنها الكل المتكامل من مظاهر السلوك المكتسب، الذي ويمارس بواسطة الأفراد في المجتمع من المجتمعات الانسانية كما أنها مجموعة من المعارف والفنون والعادات والتقاليد والأنظمة، التي تكتسبها مستويات المدرسة (العاملات) ، من البيئة المحيطة لهم والتي تؤثر في سلوكهم، وممارستهم في سير العملية الادارية والتعليمية².

2- مفهوم الثقافة التنظيمية :

عرف "ملحم" بأن الثقافة التنظيمية منظومة المعاني والرموز والقيم ، والمعتقدات والأعراف، والفلسفة والتوقعات التنظيمية، والتي تشكل سمة خاصة للتنظيم، بحيث تخلق فهمها مشتركا بين أعضاء التنظيم حول ماهية التنظيم، والسلوك المتوقع من الأعضاء فيه وتساعد في حل مشكلاتهم³. ويعرفها كل من "فرني" و "بيلجرز واش" بأنها الفلسفات والإيديولوجيات والقيم والمفاهيم، والمعتقدات المشتركة وكذلك الطموحات والآمال ، الإتجاهات والمعايير التي تربط الجماعة، وكل هذه الخصائص النفسية المتشابهة توضح مدى التوافق، و الإتفاق الإجتماعي سواء كان ضمنيا أو كان واضحا ،وظاهرا وتتضمن أيضا كيفية التعامل مع القرارات ،وكيفية التعامل مع المشكلات ،وتشمل كذلك الطبيعة البشرية والمعايير السلوكية ،حيث أنها قواعد غير مكتوبة تصف السلوكيات و الإتجاهات، التي يضبط بها الأفراد أو الجماعات على أفراد و جماعات أخرى حتى يتبعوا هذه المعايير وهي قواعد يتوارثها الأجيال، من خلال القصص والحكايات والخبرة والطقوس والتي تتبعها الشركات والمؤسسات⁴.

1- بن حمدة عبد المجيد، نشأة الثقافة الاسلامية، مجلة الزيتونة، ط2، تونس، 1993، ص12.

2 - نوح نجلاء -مفرح عبد المعطي، ملائمة الثقافة التنظيمية السائدة في مدارس التعليم العام الثانوي القاهرة 2، ص33.

3- لجم احمد عارف، الثقافة التنظيمية السائدة في المدارس الثانوية، الأردن، رسالة دكتوراه غير منشورة، قسم الوزارة التربوية بكلية الدراسات العلمية، جامعة عمان الأردن، 2001، ص18.

4- قصي احمد مصطفى، أثر الثقافة التنظيمية في فعالية التدريب في الاجهزة الامنية بالمملكة العربية، ودية، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الادارية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الامنية، الرياض السعودية، 1999، ص24.

3- مفهوم الاتصال :

الإتصال هو عملية حيوية وديناميكية في حياة الإنسان، فهو ضروري كالماء والهواء ،لا نستطيع الإستغناء عنه وبفضله وجد العالم اليوم بشكل الذي نراه ،متقدم ومتطور يحمل في طياته حضارات وثقافات وعلوم تنمو بدون توقف، ليس له بداية ولا نهاية فهو ضروري في تسيير الضمان فببساطة يمكن للإتصال نقل التجارب والمعارف والرسائل بين الأجيال بالصوت والرموز والاشارات والحركات ،وغيرها فهو كل شيء في الحياة.

وقد تعددت التعريفات لهذا المفهوم عند أصحاب التخصص في علوم الإعلام والإتصال ،مبرزين على ضوءها أهميته في التفاعل الإجتماعي، ومن هذه التعريفات على سبيل المثال:¹

الاتصال هو المجال الواسع لتبادل الحقائق والآراء بين الناس.

الإتصال هو شكل من أشكال التفاعل ،الذي يحدث من خلال رموز "symbols" هذه الرموز قد تكون حركة بدنية أو صورته شفوية ،أو حرفية أو منطوقة أي رمز آخر ،يمكن أن يعمل كمحرك "stimuli" لإستجابة سلوكية ،قد لا يحركها الرمز نفسه في ظروف خاصة للشخص المتلقي.

عملية تتم بين طرفين يتخاطبان يستطيعان عن طريق الاتصال بينهما ،أن يشاركا في فكرة أو رأي أو شعور أو عمل ما.

العملية أو الطريقة التي تنتقل بها الأفكار والمعلومات بين الناس ،داخل نسق إجتماعي معين يختلف من حيث الحجم ،ومن حيث العلاقات المتضمنة فيه بمعنى أن يكون هذا النسق الإجتماعي ،مجرد علاقة ثنائية نمطية بين شخصين أو جماعة صغيرة ،مجتمع محلي أو مجتمع قومي أو حتى المجتمع الإنساني ككل.

و هو بث وثنائق واقعية كالمعلومات والأخبار .

هو إستعمال اللغة والإشارات ونقل المعلومات والمعاني للتأثير على السلوك .²

تعريف تشارلز كولي charls-colly :عالم الإجتماع الشهير يقول أن الإتصال هو ذلك الميكانيزم ،الذي يمكن من خلاله للعلاقات البشرية أن تقوم وتتطور ومن خلاله لرموز العقل ،الإنساني بين الجمهور الداخلي والخارجي ،وذلك من أجل تحقيق الترابط والتعاون وتبادل الآراء ،ووجهات النظر الخاصة بالعمل ومشاكله بما يحققه الفهم و التجاوب بين العاملين.³

1- محمد عبد الحميد، الاتصال في مجالات الابداع الفني الجماهيري عالم الكتب، القاهرة، 1933، ص 17.

2- أمير علي محمد، الاتصال التربوي، الدار العالمية للنشر والتوزيع، 2006، ص 25.

3- محمد صاحب سلطان، مبادئ الاتصال، الأسس والمفاهيم، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن ، ط ، 2014، ص 30 .

تعريف كارل هوفلاند haffland: الإتصال عملية يقوم بمقتضاها المرسل بإرسال رسالة لتعديل سلوك المستقبل أو تغييره¹، وتعريف قاموس "اكسفورد oxford": الإتصال هو نقل وتوصيل أو تبادل الأفكار والمعلومات، بالكلام أو الكتابة أو الإشارات، ويتم تبادل المعلومات أو الأفكار، بين المرسل والمستقبل أو مرسل ومستقبلين، فعندما نتكلم نريد من يسمعنا وعندما نكتب نريد من يقرأ لنا، وعندما نستخدم الإيماءات والإبتسامات نريد من يستقبلها ويفهمها، ويستجيب لها بإيماءات وإبتسامات متماثلة².

4- أنواع الاتصال :

هناك أنواع من الإتصال داخل المنظمات على إختلاف نشاطاتها وهيكلها التنظيمي³.

(أ) - الإتصال الرسمي : هو اتصال الذي يرتبط بالبناء التنظيمي الرسمي للمنشأة ويعتبر من أهم عمليات الإدارة بصورة عامة والعلاقات العامة بصورة خاصة حيث تسير العمل وفق بنود لائحة الهيكل التنظيمي مباشرة بين مرسل الرسالة والمستقبل.

(ب) - الاتصال الغير الرسمي : الاتصال الغير الرسمي بين الأصدقاء والأفراد حيث تتميز فيما بينهم باستقلالية عن الأعمال الوظيفية والسلطة الرسمية ويكون بين هؤلاء الأفراد نوع من التجانس والتآلف وإشباع الحاجات وتتواجد هذه الاتصالات داخل الهيكل التنظيمي الرسمي، وبرغم أنها تتم بطريقة غير مرتبطة بالتنظيم الرسمي ومنها يتم الاتصال غير الرسمي بوسائل غير رسمية لا يتطلبها التنظيم بتجسيد نتيجة للعلاقات الشخصية بين أفراد التنظيم. وهذه الاتصالات الغير رسمية تكمل الاتصالات الرسمية كما أنها تؤدي للقضاء على الروتين، ووجودها داخل التنظيم يعتبر ظاهرة صعبة لأنه يدل على العاملين بالمنظمة لا يهتمون بها فقط وإنما يهتمون بشؤونها هذا ما يدفع بالمدير أن يغفل على وجود أنه لا يغفل على وجود هذا النوع من الاتصال ويعمل على التعايش معه لصالح التنظيم⁴.

1- حميد الطائي، بشير العلق، أساسيات الاتصال، نماذج ومهارات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، مصر، الطبعة العربية، 2000 م، عمان ص 44 .

2- محمد جمال الفار، المعجم الاعلامي، دار النشر والتوزيع، عمان الاردن، ط 1، 2006 ص 08.

3- نجلاء محمد صالح، مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية، دار الثقافة، للنشر و التوزيع، مصر، ط 1، 2012، ص 90.

4- أبراهيم بن عبد العزيز الدجيلج، الاتصال والوسائل والتقنيات التعليمية، دار النشر والتوزيع ط 2001، ص ص 20-21.

5- عناصر عملية الاتصال :

(أ) - المرسل أو المصدر:

هو المسؤول عن إعداد وتوجيه المعلومات والمفاهيم والمهارات والاتجاهات التي يحتاجها، من يتعامل منهم أفراد أو جماعات في موقف معين، رغبة في ان يتحقق المشاركة بينه وبين من يتعامل معهم، وقد يكون المرسل شخص كالمدرس مع ، أو أخصائي اجتماعي مع عملائه أو مع الجماعات التي يعمل معها، وقد يكون المرسل جماعة مثل الخبراء يتناقشون مع جمهور في ندوة أو ربما مع هيئة او مؤسسة، مثل الجريدة أو محطة التلفزيون والإذاعة.

(ب) - الرسالة:

وهي أفكار أو مفاهيم أو الإحساسات أو الاتجاهات او القيم أو ، التي يرغب المرسل في اشراك الاخرين فيها وذلك في موقف معين، فالحقائق العلمية التي يقدمها المدرس للتلميذ، تعتبر رسالة للأخبار أو المعلومات التي تقدمها الجريدة للقراء، تعتبر رسالة قد تكون رسالة أخصائي خدمة الفرد للعملاء تتضمن معلومات عن شروط المؤسسة او الخدمات الاخرى المتوفرة في المؤسسات الأخرى، وقد يكون مهارات عن كيفية توزيع ميزانية الأسرة او أفكار عن كيفية استغلال القدرات المتبقية لدى العميل او الاتجاهات عن كيفية معاملة الأبناء بأسلوب تربوي سليم.¹

(ج) - الوسيلة:

وهي الرموز، الشكل او اللغة التي يستخدمها المرسل، ليعبر عن رسالته أو ما يرغب في توجيهه، من افكار او معلومات او ما شابه ذلك إلى المرسل إليه ويشركهم معه فيها وتتعدد وسائل الإتصال، التي قد تكون لفظية أو مكتوبة، مثل الكتب او المقالات او المجلات او الخطابات، أو غير مكتوبة بالمحاضرات والندوات وحلقات المناقشة والمقابلات ،وقد تكون وسائل غير لفظية، بالصورة أو الرسومات والعينات والنماذج والأفلام والتمثيلات وغيرها.²

1 - خيرى خليل الجميلي، الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث، المكتب الجامعي الحديث، د ط الاسكندرية مصر 1997، ص 20-21.

2 - منال هلال مزاهرة، نظريات الإتصال، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان ، ط 2012، ص 1، ص 40.

(د) - المرسل إليه أو المستقبل:

وهو فرد أو جماعة أو الجماهير ،التي وجه إليه المرسل رسالته رغبة في اشراكه او اشراكهم، في ما يهتم به من افكار او مهارات او غير ذلك.

والمستقبل قد يكون فرد كالصديق الذي يستمع الى صديقه او العميل الذي ينصت الى اخصائي او عضو الجماعة ،اجتمع مع أخصائي خدمة الجماعة وقد يكون المستقبل جماعة كالطلاب في المحاضرة او أهالي او قيادات المجتمع في مناقشة، مع اخصائي تنظيم المجتمع وتستمع الى راديو او تشاهد تلفزيون او تقرا جريدة.¹

(و) -الرجع أو التغذية المرتدة:

وهي الإجابة او الرسالة المضادة التي يرسلها المستقبل ردا على رسالة المرسل، او هي الاستجابة التي تبدو على المستقبل، نتيجة لوصول الرسالة التي يرغب المرسل في توصيلها له ،ويظهر الرجع في انسياق حركية أو لفظية ،كأن يقول المستقبل نعم هذا صحيح ،او يهز رأسه علامة على الموافقة،ومن أمثلة ايضا خطاب قارئ إلى صحيفة يحلل فيها مقالا معيناً ،ويحتاج عليه كذلك تصفيق جمهور المحاضرة او المسرح.²

6- وظائف الإتصال :

هناك عدة وظائف لعملية الاتصال نذكرها فيما يلي:³

(أ) -التوجيه:

التوجيه عملية تكوين اتجاهات فكرية في الأفراد ،يراهما المجتمع صالحة وحقق اهدافه، والتوجيه بهذا التعريف الواسع تقوم به كافة المؤسسات والأجهزة في المجتمع، ففي محيط الأسرة يقوم الأب والأم بدور التوجيه للطفل حتى يكبر ويلتحق بالمدرسة، التي تقوم بالنصيب الأكبر في توجيه مواطن في المجتمع المعاصر ،ونظرا لعجز المدرسة عن إلحاق بالتغيرات العديدة السريعة في المجتمع المعاصر، نشأة أجهزة اخرى تساندها تكمل رسالتها، وهي اجهزة الاعلام المختلفة

1 - منال هلال مزاهرة، مرجع سابق ،ص 40.

2 - محمد العمري أبو ناجا ، الاتصال في الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، 1996 ، ص ص 26-28.

3- ربحي مصطفى عليان ومحمد لبدبس، وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم، د ط، دار الصفاء، الاردن، 1999 ص 105.

ب)-التثقيف:

يقصد بالتثقيف تزويد الأفراد والجماعات بعناصر معرفية جديدة، والتثقيف بمعناها الواسع المتعارف عليه يتناول النواحي العامة، والتي تعجز الأساليب الأكاديمية المتبعة في المؤسسات التعليمية عن القيام بها، أو على الأقل لها تحجم عنها والتثقيف يمكن ان يقوم بها الأفراد بأنفسهم، وقد يكون في هذه الحالة أجود وأكثر فعالية من التثقيف مهمة تعريفية لوسائل الاتصال الجمهورية.

ج)-الترفيه

أصبح للترفيه نشاطا هاما وضروريا في المجتمع الإنساني، المعاصر بفضل ما يؤديه للأفراد والجماعات فهو ينشلهم ولو لوقت محدود في وقت آخر، بالحالات من الضغوط والتوتر الناجحين عن تعقيد الحالة وقيودها المتزايدة، وإذا ولم يعد الاتصال قاصر على تسلية الجماهير بل أصبح الاتجاه القوي، إلا ان استخدام الترفيه الموجه للزيادة استمتاع الافراد بوقت طيب ومها ره ترفيهية تنمي اتجاههم بما يعود عليهم بالفائدة.

د)-التعارف الاجتماعي:

يعمل للاتصال على خلق فرص للاحتكاك وتقارب الأفراد، والجماعات على المستويين العقلي والعاطفي ويتحقق هذا ما تنشره وسائل الاتصال، الصحافة والإذاعة من اخبار تزيد من فرص التعارف الاجتماعي بين الناس.¹

7- أهمية الاتصال :

يعد الاتصال من أقدم أوجه النشاط الإنساني وتلعب أنواع الاتصال المختلفة دورا كبيرا في حياة كل شخص مهما كانت الوظيفة التي يشغلها، او وقت الفراغ المتاح أمامه في الاتصال يؤثر على كل فرد بشكل او باخر، وإذا سألنا أي إنسان أن يصف لنا سيرته حياته اليومية ، فإن الإجابة المؤكدة تكون بالاتصال "communicating" أو تلقي الاتصال "to-being-communicated" ، ويعد الاتصال من السمات الإنسانية الأساسية سواء كان في شكل صورة أو موسيقى، وسواء كان أتصالا فعليا او مستمرا ،أو اعلامي أو إقناعيا واضحا أو غامضا مقصودا، أو عشوائيا داخليا ،أم مع أشخاص آخرين، فالإتصال هو القناة التي تربطنا بالإنسانية،²

1- ربحي مصطفى عليان ومحمد لبدبس، مرجع سابق، ص 106.

2 ابراهيم أبو عرقوب ، الاتصال الانساني و دوره في التفاعل الاجتماعي ، القاهرة مكتب ، الاجواء المصرية ، 1999 ص ص ، 44-45.

وهو الذي يمهّل لكل ما نقوم به من فعال إن الإتصال مهارة إنسانية متميزة، قائمة على استعمال الرموز، وتبادلها وعبر التاريخ سعى الإنسان جاهدا لتطوير مهاراته في الاتصال وتطوير الوسائل المساعدة في ذلك بل إن التطور الانساني والحضاري قد يعزي الى عاملين رئيسيين، هما تطوير مهارات الاتصال، وقدرة الإنسان على التنظيم.

ويرى الباحث ان الانسان أصبح في هذا العصر كائن اتصالي، من الدرجة الأولى وتطورت وسائل الاتصال بشكل يجعل من التواصل أكثر سهولة، ويسر هذا النمو الكاسح لوسائل الاتصال، من رحم بعضها البعض يشكل لتوجيه هذه الرسائل نحو هدف معين بالغ الأهمية، بالنسبة لأي دولة او مؤسسة او شركة وفرد تكمن أهمية تحديد ماهية الاتصال وأهميته الكبيرة في حياة الإنسان¹.

ويمثل الاتصال لب العلاقات الاجتماعية بقدر نجاح الفرد في الاتصال، مع الآخرين بقدر نجاحه في الحياة حيث ينعكس ذلك على صحته النفسية والاجتماعية، وبقدر نجاح الأمم في تواصلها مع ماضيها بتراثها وثقافتها وفي الاتصال، مع الأمم الأخرى بقدر نجاحها في البقاء والاستمرارية و التطوير.

نستطيع أن نلمس أثر الاتصال مع العلاقات البشرية، والتجمعات الإنسانية لا تقتصر على الفرد في علاقاته الإنسانية، مع الافراد الاخرين ولكنها تشمل أيضا الجماعات في علاقتها بالجماعات الأخرى، داخل المجتمع بل وتشمل كذلك المجتمع ككله في علاقته، مع المجتمعات الأخرى، فعمل طريق الاتصال، هذه الأنماط من الجماعات، وتتلاحق و تتشابك مصالحها، وتتداخل وبالاتصال تستطيع هذه الجماعات أن تحافظ على وجودها وأن تحقق أهدافها بحيث يمكن، القول أن الاتصال هو اساس الحضارة الإنسانية، فلم تصل الحضارة البشرية الى ما هي عليه الآن بغير الاتصال بين الناس.

ان الاتصال من أهم عناصر الحياة، التي لا يمكن أن تقوم بدونه والتي يقترني استمرارها ان يكون الأفراد دائما، في محاولة نقل أفكارهم، إلى الآخرين وان يكونوا هدفا يتلقى الاتصال، من الآخرين والا ما قامت الحياة واستمرت.²

1- ابراهيم أبو عرقوب، مرجع سابق وص، 46.

2- آدم أحمد آدم، الاتصال الرقمي ودوره في تنقيف الجمهور، رسالة دكتوراه، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان 2017، ص 26.

8- الأهداف الأساسية للاتصال :

يتميز الاتصال بالعديد من الأهداف، عملية الاتصال تسعى لتحقيق أهداف موجهة ومنشودة فهي تهدف الى تأثير المرسل، في المستقبل ونقل الرسالة اليه ،بهدف معين أو اكتساب أو تعديل ،اتجاهات المستقبل أو تغييرها أو نقل فكره اليه ،او اكتسابه خبرات معينة أو مهارات محددة .
ونتناول من تلك الأهداف بالتوضيح الأهداف التالية ¹:

أ) - الأهداف التوجيهية:

ويقصد بها سعي عملية الإتصال لإكتساب المستقبل ،آراء واتجاهات ووجهات نظر حديثة ،ومتطورة ونغير الاتجاهات القديمة أو تدعيم بعض الاتجاهات ،المرغوبة وتعتبر تلك الأهداف موجهة نحو أغراض مقصودة وهادفة مهنية .

ب) - الأهداف الإدارية:

ويقصد بها سعي عملية الاتصال ،الى تنمية وتحسين وتطوير العمل في الجهاز الإداري للدولة، والقطاع باستخدام الخاص وينحصر أيضا نحو تحسين مستوى اداء المهاري ،وتوزيع المسؤوليات، ودعم التفاعل بين العاملين في المؤسسات، الحكومية المختلفة باستخدام عملية الاتصال .

ج) - الأهداف التعليمية :

ويقصد بها سعي عملية الاتصال ،الاكتساب وتطوير وتدعيم وتحسين وتنمية خبرات ومهارات ،ومفاهيم ومعلومات حديثة ومتطورة ،استخدام عناصر الاتصال المختلفة للأفراد ليمارسوا مهام وظائف المجتمع .

د) - الأهداف التثقيفية:

ويقصد بها سعي عملية الاتصال ،الى تبصيره ونوعيه الموضوع للمستقبل بامور غامضة لديهم ،ويهمهم معرفتها وتوسيع مداركه لكل ما يدور حولهم ،من تطوير وسائل الإعلام المرئية والمسموعة ،لزيادة ثقافة الجماهير بالبيانات ،ومعلومات او نقل التراث من جيل الى أجيال مختلفة والمحافظة عليها .

د) - الأهداف الترفيهية:

ويقصد بها سعي عملية الاتصال الى الترويج عن الأفراد ،وتحقيق البهجة والاستماع لهم وقضاء أوقات الفراغ كالمسرح والحفلات .

1- صلاح الدين محمد عبد الباقي , السلوك الانساني في المنظمات ،د/ط ،الجامعية، مصر 2000، ص 274.

(و)- الأهداف الاجتماعية:

ويقصد بها سعي عملية الاتصال الى تحقيق التوافق والتفاعل والترابط ،بين أفراد والجمهير والمجتمع ،وتتمية الود والحب والتعاون بينهم جميعا ،وذلك من خلال المشاركة المستمرة في المناسبات ، والأعياد باستخدام عناصر الاتصال المختلفة.

(ن)- الأهداف التكنولوجية :

ويقصد بها سعي عملية الاتصال الى تحقيق التغيير مجتمع ومواكبة الحضارة والتكنولوجيا الحديثة، والمتطورة للأفراد في المجتمعات المختلفة ،باستخدام عناصر الاتصال ،الكمبيوتر الانترنت الدش، ومعرفة غزو الفضاء والتغيير السريع أجهزة الفاكس ،والتكنولوجيا والهواتف المحمولة لجميع انحاء العالم.

(ي)- الأهداف المهنية:

ويقصد بها سعي عملية الاتصال الى تحقيق التقدم والتطور ،المنشود في كل المجالات والميادين والمهن المختلفة، في المجتمع باستخدام العناصر الاتصالية ،في سرعة توصيل المعلومات والقرارات لأجهزة المؤسسات ،المهنية المتنوعة لتحقيق الرقي والتقدم.¹

9- النظريات المفسرة لعملية الاتصال :

(أ)-نظرية أرسطو في تفسير العملية الإتصالية:

و تتمثل في : ²

المرسل.

المستقبل.

الرسالة.

وواجب على المرسل ان يدرك ما يؤثر في نفوس الجمهور من قيم ومبادئ ومعايير ، وذلك على اساس أن إدراك الجمهور ، للرسالة يتأثر تفسيره لهذه الرسالة وهنا التفسير يعتمد على الوضعية الاجتماعية ،للجمهور من حيث نشأته الاجتماعية والإطار أو النسق القيمي الذي يأخذه. وتتفق نظرية أرسطو مع التطور والتقدم الاجتماعي ،الذي القائم آنذاك حيث لا تستخدم فيه أية أدوات أو وسائل اتصالية.

1- عمر عبد الرحيم نصر الله: مبادئ الاتصال التربوي و الانساني ، دار وائل للطباعة و النشر و التوزيع ، ط2، سنة 2010، ص 121-124.

2- نصيف فهمي منقر سويس ، الاتصال بين الجوانب الانسانية المعاصرة دون طبع ، المكتب الجامعي الحديث الاسكندرية ، 2010، ص 33.

فضلا عن أنها لم تتضمن الإشارة الى عملية التغذية العكسية ،وأنه كان مركز على الجوانب النفسية للجمهور .

(ب)-نظرية " ابن خلدون" في تفسير عملية الاتصال:

الضحى ابن خلدون قصور الاتصال بين الماضي والحاضر، وأعزى ذلك إلى تشعبات الآراء والمذاهب ،بالإضافة لأثر التمييز في تقبل الرسالة الاتصالية، كما أوضح كيفية قبول الرسالة المنقولة إليه،لم يفهمها تحت مرآة الاوضاع الاجتماعية ،السائدة وبذلك لا يقع في الخطأ. ويعتمد الموقف الاتصال على العناصر التالية :¹

المرسل .

الرسالة .

المستقبل .

(ج) - نظرية ستيفنسون "Stevenson" في التحاليل الاتصالية:

ربط ستيفنسون بين نظريته في الاتصال ،على اساس ان المستقبل يشعر بالاستغراق والثقة فيما يقرأ ويشاهد، لاسيما في الاتصال الجماعي ومن الضروري أن تتخلل العملية الاتصالية، بعض المقاطع الموسيقية او الاغنيات الخفيفة ،للتقليل من حالة الضغط الاعلامي على المستقبل ،من ثم يستمر التدفق في أجهزة الاتصال الجمعي البصري والتلفزيون ،ولقد وضع ستيفنسون الشروط التالية:²

الزام المرسل أيديولوجية المجتمع ،التي من أهدافها ربط المواطنين ،بمجتمعهم والارتقاء وأذواقهم في مختلف الجوانب الاجتماعية والثقافية .

صياغة الرسالة في أسلوب شيق يعتمد على الاستماع ،بشكل يجعل المستقبل على اتصال مستمر بمصادر المعلومات

إتاحة الفرصة للمستقبل للدخول مع المرسل، حيث يؤدي ذلك لتكوين رأي عام مستنير .

ويعتمد كل على المصطلحات التالية:

المرسل: ويستمد من عقله الرسالة التي يرغب في توصيلها الى الشخص الاخر .

الرسالة: والتي يسوغها بعقله في شكل يمكن إدراكه من المرسل اليه .

مستقبل ويستخدم عقله وقدراته واستعداداته النفسية مثل التذكر والإدراك ،والانتباه في امتحان تلك الرسالة .

1- نصيف فهمي ، مرجع سابق ص 34

2- نفس المرجع ، ص 35

التغذية العكسية: للرجع هو الاستجابة للرسالة التي تعود الى المرسل، وبذلك تكتمل الصورة الاتصالية، وبالتالي نظرية كولن تعتبر من النظريات المتكاملة لقيامها على أساس أن الاتصال دوره مستمر

(د) - نظرية لازار سفيلد "lazar sfield" :

تركز النظرية على قياس الاستجابات المستمعين للإذاعة، كوسيلة اتصال رئيسية وهو نفس الأسلوب، الذي استخدمه زميله وابن وطنه وهو مورينو، في وضع نظريته المبتكرة في العلاقات، وقد وضع لازار سفيلد العناصر التالية ليتوفر في موقف الاتصال شروطه:

المرسل: وهو الذي يؤلف وينقل الرسالة.¹

الرسالة: وهو ما يرغب المرسل في إرساله الى المستقبل من خلال وسائل الاتصال الجماعي.

المستقبل: الجماهير وهي لا تتأثر بالرسالة مباشرة وإنما يتأثرون أكثر إذا ما نقلت إليهم تلك الرسالة مرة أخرى عن طريق قادة الرأي.

وقد أضافت هذه النظرية اضافات كثيرة وجديده إلى نظرية الاتصال وذلك مما نشعر به في قراءنا المصيرية حيث يلعب القلة من أبناء القرية الذين نالوا حظا قليلا من التعليم مثل مجرد القراءة والكتابة (فك الخط) او المدرسة التعليم الابتدائي .

(و) - نظرية أسفيروس "asferos" :

اعتبر اسفيروس العملية الاتصالية ظاهرة اجتماعية، تقوم على التفاعل الذي يتحقق في المجتمع، والارتباط به الظواهر الاجتماعية الأخرى.

واضاف ان الاتصال زيادة تماسك المجتمع، وتحويله الى وحدة متكاملة فان الوسيلة الى ذلك سواء أخذت شكل التعبير الظاهري، مثل كلام أو الغناء او التمثيل او الفن التشكيلي، ليست هي بيت القصيد وان المهم هذا هو الحقائق الكاملة، وراء تلك الأساليب التعبيرية، على اساس ان ظاهره الاتصال الاجتماعي، هو القوة الديناميكية في المجتمع لقيامه، على الأخذ والعطاء اي الإرسال والاستقبال المتفاعلين.

ويقوم الموقف الاتصالي في نظريته على: (2)

المرسل: هو المجتمع.

المستقبل: هو المجتمع أيضا.

1- الطاهر جغيم، مرجع سابق، ص 402 .

2 - محمد علي أبو العلا، فن الاتصال بالجماهير بين نظرية والتطبيق-العلم و الايمان لنشر و التوزيع ، ط1 , 2018 , ص 99.

الرسالة: وهي التعبير الموضوعي لدى الجماهير وروحها وميولها واتجاهاتها.

وسائل الاتصال مثل الإذاعة والتلفزيون والصحف الخ

(ن) - نظرية ويفر و سلنون "wefer-slanon" :

يمكن تجزئة نظريتهما التي تعتمد على الرياضة في الاتصال ،من خلال موقف اتصالي بين الأخصائي

الاجتماعي ،ومبحوث من موقف من مواقف خدمة الفرد حيث:¹

المرسل: اخصائي اجتماعي ينتخب او يختار رسالة (المبحوث)وبذلك يكون عقل اخصائي الاجتماعي هو مصدر المعلومات.

الرسالة: هي عبارة عن مجموعة توجيهات بين الاخصائي الاجتماعي الى مبحوث، يتولى صوت الاخصائي توصيلها وتقوم الموجات الصوتية بدور قناة الاتصال الرئيسية، لعملية الاتصال غير أنه والحالة هذه فمن النادر ان تكون عملية نقل المعلومات، محكمة أو دقيقة فالرموز التي تنتقل بواسطة مصدر المعلومات ،قد لا تعتبر تماما عن النتائج الموجودة حيث حيث تم تطمسها اضافه او مبالغة غير ضرورية ،مثل تلك الاخطاء التي قد تقع في عملية ارسال برقية تلغرافية ،سواء خلالها تلقيها او نقلها بجهاز التلغراف.

المستقبل: هو الذي يتلقى الرسالة ويقوم بتحويلها، الى شكل أو الرموز الذي كان عليه في هيئته الأولى، وبذلك يكون عقل بالمبحوث هو الهدف ،الذي يرمي الاخصائي الاجتماعي إلى وصول التوجيهات إليه ،على حين تمثل اذن جهاز استقبال يتلقى المعلومة.²

1 - نصيف فهمي , مرجع السابق, ص 38 .

2-نفس المرجع , ص 39 .

خلاصة الفصل :

يتبين لنا من خلال هذا الفصل بأن الاتصال وسيلة اساسية، ويتخذها الانسان لتكوين علاقات مع الآخرين ولا يمكن لأي جماعة او مؤسسة ان تنشأ دون اتصال، حيث يسهل من طريقة التواصل والتعامل ، والترابط فيما بينهم ومهما بلغت سياسة التنظيم والتسيير ،من مستوى معين فان تطبيقها يتركز على كيفية ايصالها وابلاغها .

الفصل الثالث: الرضا الوظيفي.

تمهيد .

1-تعريف الرضا الوظيفي.

2-مصطلحات مشابهة للرضا الوظيفي.

3-أنواع الرضا الوظيفي.

4-أهمية الرضا الوظيفي.

5-ديناميكية الرضا الوظيفي.

6-العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي.

7-قياس الرضا الوظيفي.

8-نظريات الرضا الوظيفي.

خلاصة الفصل.

تمهيد :

على الرغم من وجود العديد من الإتجاهات الخاصة بالعمل فان الرضا الوظيفي أهم ظاهرة نالت الإهتمام الكبير من قبل العلماء السلوكيين , بحيث يعتبر الرضا الوظيفي من أكثر مواضيع علم الإدارة غموضا ذلك لأنه حالة إنفعالية متعلقة بالموظف يصعب فهمها , ولعل هذا الغموض أدى الى ظهور المئات من البحوث والدراسات حول هذا الموضوع , فمنهم من أعتبر الرضا الوظيفي كمتغير مستقل يؤثر في سلوك الموظفين كالأداء، التغيب، دوران العمل. منهم من أعتبره كمتغير تابع يتأثر بالأجور، الرواتب، المكافآت، المنح ونظام اتخاذ القرارات .

بما أن المحرك الاساسي لدافعية الأفراد لأداء العمل هو درجة رضاهم عن العمل أي أنه بمقدار ما تزيد العوائد والمنافع التي يحصل عليها الفرد من وظيفته بقدر ما يزداد حماسه لبذل جهد مكثف في أدائه للعمل , فهو ناتج عن شعور الفرد بالسعادة والرضا عن العمل , فإن الرضا يتحددا بناءا على قيمة ما يحصل عليه الفرد من عوائد وتقديره لمدى عدالة هذه العوائد, وسوف نتطرق في هذا الفصل إلى مدخل لرضا الوظيفي ونظرياته.

1- تعريف الرضا الوظيفي:

يعتبر مصطلح الرضا الوظيفي من المصطلحات الشائعة الاستعمال لاسيما في العلوم المهتمة بدراسة الظروف المحيطة بالعمل، من هنا لابد من تحديدات لهذا المفهوم لأنه يندرج تحت أطر معرفية متعددة، ففي هذا الإطار¹ وقبل التحدث عن الرضا الوظيفي وجب علينا الإشارة إلى نظرة عامة حول الرضا الوظيفي.

1- الرضا لغة: الرضا في اللغة هو ضد السخط، وإرتضاه: رآه أهلا ورضي عنه: احبه وأقبل عليه².

2- اصطلاحا: ويعرفه العالم "دانييل" بأنه يرى من المفيد التمييز بين مفهوم الرضا من العمل والرضا بالعمل، فقد يكون العاملون راضون في العمل ولكن ليس بالعمل نفسه، أي ان مصدر الرضا يكون عن طريق الجو الاجتماعي للعمل وليس خصائص العمل نفسه³.

وفي هذا الإطار يعتبر "هيرزبيرج" أن مصطلح الرضا الوظيفي لا يقابله مصطلح آخر على النقيض حتى ولو كان "عدم الرضا الوظيفي" فالمفهومين حسبهما مختلفان ويتأثران بعوامل مختلفة، وهما أيضا جانبان يمكن قياسهما بشكل مستقل أي بمعنى آخر يمكن لموظف أن يكون راضيا وغير راض في نفس الوقت⁴، ويعرفه "ناصر محمد العديلي" بأنه حالة إدراك الفرد للعمل وتفاعله معه ومع ظروفه وبيئته وما ينجم عن هذا الإطار والتفاعل ومع من يؤدي إلى الرضا الوظيفي، وهو حالة الشعور النفسي بالقناعة والإرتياح إتجاه النتائج والأهداف المحققة الفردية والاجتماعية⁵.

ويعرفه "stone" بأنه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله أو يصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها.

ويتبين من التعريفات السابقة إختلاف الباحثين على تحديد مفهوم الرضا الوظيفي، ويمكن تلخيصه في هذا التعريف

مشاعر وإتجاهات الفرد نحو عمله (وظيفته) حيث يؤدي الرضا الوظيفي إلى شعور الفرد بالسعادة ويؤدي عدم الرضا إلى نقص الرغبة في العمل⁶.

1- طلعت إبراهيم لظفي، علم اجتماع التنظيم، مكتبة غريب، كلية الآداب مصر 1992، ص 13.

2- ابن منظور، لسان العرب ط4، دار صادر بيروت، المجلد 5، 2005، ص 168.

3- طلعت إبراهيم لظفي، مرجع سابق، ص 13.

4- محمد الضيرفي، السلوك الإداري للعلاقات الإنسانية، الإسكندرية، دار وفاء الديناط، 2007، ص 13.

5- ناصر محمد العديلي، إدارة السلوك التنظيمي، مرام للطباعة الإلكترونية الرياض، ط1 ص 189.

6- محمد سعيد سلطان، السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة الإسكندرية، 2004، ص 196.

3- مصطلحات مشابهة للرضا الوظيفي:

هناك العديد من المصطلحات الشائعة الإستخدام للتعبير عن المشاعر النفسية التي يشعر بها العامل إتجاه عمله بصفة دائمة، و فهناك مصطلح الإتجاه النفسي "Attitude" الذي يمثل درجة حب الفرد او كرهه لموضوع معين.

مصطلح الروح المعنوية "Moral" الذي يصف الأخلاق ، المبادئ ، المثل، المذاهب الأخلاقية، و الأمور الأدبية و المعنوية ، مع ان كلا المصطلحين يشير إلى مجموع المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو العمل الذي يشغله حاليا .

أما الفرق بينهما فيكمن في مدلولهما فالروح المعنوية تعبر عن حالة عقلية بالنسبة لهدف أي حالة حسب "Guathia و Fish 1972" ، و يعتبرها "Gordon 1955" إحساس براحة جسمية و نفسية و عليه تتميز الروح المعنوية عن الرضا بكونها مؤقتة حسب ما يرى "Vitel". كما يقترب مصطلح الرضا الوظيفي من مصطلح الإتجاه نحو العمل "Attitude Foward The Job"¹ وسنعرض عددا من المفاهيم ذات إرتباط وثيق بمفهوم الرضا الوظيفي التي تتضمنها تعريفاتهم ونلخصها في مايلي: ²

(أ) -الرضا الوظيفي والشعور بالسعادة فالرضا يعبر عن شعور المورد البشري بالسعادة عندما يتحقق هدفه.

(ب) -الرضا ومستوى الطموح فالرضا يتحقق عندما تلبي الوظيفة طموحات المورد البشري

(ج) -الرضا والتوقع فالرضا يتحقق عندما تتحقق توقعات المورد البشري نحو ما يحصل عليه من فوائد.

(د) -الرضا وإشباع الحاجات: فالرضا يتحقق لما يشعر المورد البشري بان حاجاته أشبعت

إختلفت هذه المصطلحات في تفصيلات مدلولاتها ، إلا انها تشير بصفة عامة إلى مجموع المشاعر

الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو عمله الذي يشغله وهذه المشاعر قد تكون إيجابية أو سلبية، إلا أن

مصطلح الرضا الوظيفي يبقى المصطلح الأكثر دقة وإستخداما وهو يعني بكل وضوح ان الرضا نابع من العمل نفسه وليس من أي مصدر آخر ³.

1- مصطفى نجيب شاويش ، إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد)، دار الشروق للنشر والتوزيع، ط3، 2005، ص111.

2- أحمد ماهر ، السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، دار الجامعة للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2003، ص 224.

3- نفس المرجع ص 225.

4- أنواع الرضا الوظيفي:

1 - الرضا العام: يعرف بأنه الإتجاه العام للفرد نحو العمل الذي يقوم به إما راضي أو غير راضي ، فالمؤشر الاولي بطبيعة العمل لا يسمح بتحديد الجوانب النوعية التي يرضى عنها أصلا الفرد وهذا السبب أنه يفيد في إلقاء نظرة عامة على موقف العامل نحو عمله .

2 - الرضا النوعي: يشير إلى رضا الفرد عن جانب من جوانب عمله وتتضمن هذه الجوانب مثلا سياسة المنظمة، الأجور، الإشراف، فرص الترقية، الرعاية الصحية والإجتماعية، ظروف العمل، أساليب الإتصال داخل المنظمة والعلاقات مع زملائه , ويمكن أن تكون أسباب حدوث إصابات هو تعبير غير مباشر عن عدم الرغبة في العمل بحد ذاته.¹

وهناك من يصنف الرضا الوظيفي وفقا للمعايير التالية:

* أنواع الرضا الوظيفي بإعتبار الشمولية، نجد الأنواع التالية: ²

الرضا الوظيفي الداخلي: ويتعلق بالجوانب الداخلية للعامل مثل الإعتراف، الثقة، القبول، الشعور بالتمكن، الإنجاز والتعبير عن الذات.

الرضا الوظيفي الخارجي: ويتعلق بالجوانب الخارجية (البيئة) للموظف في محيط العمل مثل المدير، زملاء العمل، طبيعة ونمط العمل .

* أنواع الرضا الوظيفي بإعتبار زمنه، نجد :

الرضا الوظيفي المتوقع: ويشعر الموظف بهذا النوع من خلال عملية الأداء الوظيفي , إذا كان ما متوقعا ان ما يبذله من جهد يتناسب مع هدف المهام.

الرضا الوظيفي الفعلي: يشعر الموظف بهذا النوع من الرضا بعد مرحلة الرضا الوظيفي، المتوقع عندما يحقق الهدف فيشعر حينها بالرضا الوظيفي .

1- أحمد بن سعيد, أطروحة ماجستير الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في المديرية العامة للتربية، جامعة نزوى، 2012، ص37.

2- عبد الخالق ناصيف , الرضا الوظيفي وأثره على إنتاجية العمل، المجلة العربية، الدار المنظمة العربية للعلوم الإدارية، ص 210.

5- أهمية الرضا الوظيفي:

تأتي أهمية الرضا الوظيفي في قدرة جيدة على التنبؤ ببعض سلوكيات العمل المهمة، ومن هذا المنطق إهتمت العديد من المنظمات بقياس معدلات الرضا الوظيفي لدى موظفيها في محاولة منها للتنبؤ بسلوكيات ذات أهمية مثل سلوك ترك العمل وسلوك المواظبة الصالحة في العمل، سلوك التغيب عن العمل الغير مبرر والتميز في العمل.

يعتبر الرضا الوظيفي من المتغيرات الهامة ليس لها مستوى الإنتاجية ودورة العمل فقط او ما يسمى بالفوائد المؤسساتية، إنما هناك العديد من الفوائد التي تعود على الفرد من حيث الفوائد النفسية للموظف وشعوره المنخفض بضغط العمل وما شابه ذلك.

فالعنصر البشري هو البيئة الأساسية التي تبنى عليها المنظمات على إختلافها , فهو الذي يرسم الأهداف ويخطط للوصول إليها وينفذها , وبالتالي فإن إنحرافه بلا شك سوف يؤثر على المنظمة مما يعيق تحقيقها الأهداف الموضوعة و يعطل مسيرتها و إن كان من السهل على المنظمة توفير الموارد المالية إلا أنها قد تعجز أحيانا عن الحصول على الموارد البشرية الراضية في العمل , و الإنتاج أو الحفاظ عليها و إستغلال طاقتها الكاملة.

كما ان دراسة الرضا يسهل على الإدارة التعرف على نفسها من خلال آراء العاملين والتعرف على مشاعر الافراد وإتجاهاتهم المختلفة نحو العمليات الإدارية , ويتم ذلك بالتعرف على جوانب التحول ومحاولة تلاقيها، معرفة الشكل ووضع الحلول المناسبة لها والتي تؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتحقيق منفعة العمال¹. إن تفهم واقع العاملين في أعمالهم ورضاهم الوظيفي يساعد الإدارة على تصميم بيئة تساهم في الإستغلال الأمثل لطاقات العاملين بحيث يمكن للإدارة التوفيق بين أهدافها وأهداف العاملين وشعورهم بالرضا والتغلب على السخط والإستياء .

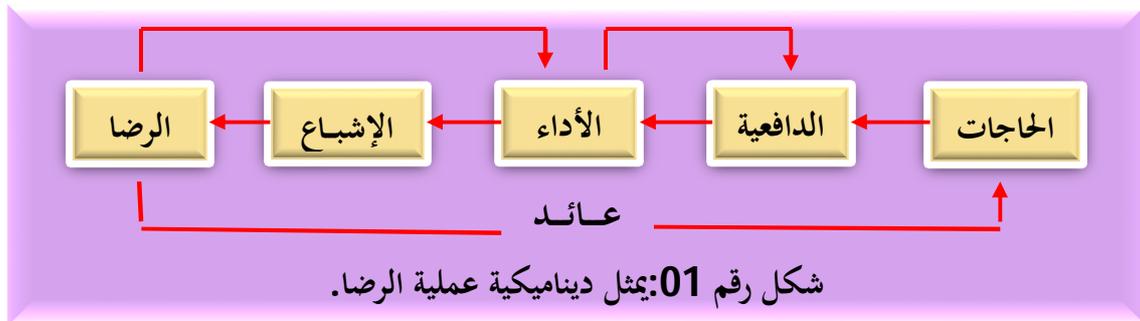
ويعد الرضا الوظيفي من الموضوعات التي ينبغي ان تمثل موضوعا للبحث والدراسة بين فترة وأخرى عند القادة ومشاركي الإدارات بالتطوير الإداري في العمل , وذلك لأسباب متعددة فما يرضى عنه من الشروط، قد لا يرض عنه مستقبلا، وأيضا تأثر رضا الفرد بالتغيير في مراحل حياته فما لا يعد مرضيا قد يكون مرضيا في المستقبل².

6- ديناميكية الرضا الوظيفي :

1- نور الدين شنوفي , تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة الإقتصادية العمومية، مذكرة مقدمة ضمن متطلب نيل شهادة دكتوراة في العلوم الإقتصادية، جامعة الجزائر، 2005، ص ص191 -192.
2- نفس المرجع , ص192.

يعمل الناس لكي يصلوا إلى أهداف معينة أو ينشطون في أعمالهم لإعتقادهم ان الأداء سيحقق لهم هذه الأهداف، ومن ثم فإن بلوغهم إياها سيجعلهم أكثر رضا مما هم عليه حيث ينظر للرضا كنتيجة للكشف عن الكيفية التي يتحقق بها والعوامل التي تسبقه وتعد مسؤولة عن حدوثه، سنجد ان تلك العوامل تنظم في نسق من التفاعلات يتم على النحو التالي:¹

- (أ) - **الحاجات**: لكل فرد حاجات يسعى إلى إشباعها ويعد العمل أكثر مصادر هذا الإشباع إتاحة.
- (ب) - **الدافعية**: تولد الحاجات قدرا من الدافعية لحث الفرد على التوجه نحو المصادر المتوقع إشباع تلك الحاجات من خلالها.
- (ج) - **الأداء**: تتحول الدافعية إلى أداء نشط للفرد، ويوجهه خاصة في عمله إعتقادا منه أن هذا الأداء وسيلة لإشباع تلك الحاجات.
- (د) - **الإشباع**: يؤدي الأداء الفعال إلى إشباع حاجات الفرد.
- (هـ) - **الرضا**: إن بلوغ الفرد مرحلة من الإشباع من خلال الأداء الكفاء في عمله يجعله راضيا عن العمل بإعتباره الوسيلة التي سيبنى من خلالها إشباع حاجاته .
- والشكل التالي يوضح ديناميكيات الرضا الوظيفي:



ويجدر بنا الإشارة إلى أن العناصر الخمسة السابقة تتبادل التأثير فيما بينها , فالرضا قد يؤدي إلى بروز حاجات جديدة، في حين قد يخفض الأداء، كما ينبغي الالتفات إلى جانب هام يتصل بديناميكية عملية الرضا وهو نسبة الرضا.

1- ثابت عبد الرحمن إدريس , إدارة الاعمال، (التطبيقات، النماذج والتطبيقات)، الدار الجامعية الأسكندرية، 2005، ص ص 489-490.

فيما يعتقد أنه مثير للرضا ومن ثم مؤشر للفعالية لدى الفرد، في حين قد لا يؤدي إلى الرضا بالنسبة إلى فرد آخر.

ومن ثم فإن الوقوف على هذه القوانين التي تتحكم في هذه التقنية من شأنه الإسهام في تقييم الرضا بشكل أكثر إحكاما وفهمه على نحو أكبر من خلال تحديد طبيعة علاقته بالفاعلية بدرجة أكثر دقة وتتمثل في:¹
- كلما زادت رغبة الفرد في شيء فإنه يكون أكثر رضا حينما يحصل عليه وفي المقابل يتضاعف عدم رضاه عندما لا يتمكن من ذلك.

- كلما تعددت حاجات الفرد واشتدت قوتها كلما إنخفض احتمال إشباعها.

- يحصل الشخص ذو الإحتياجات المحدودة عندما يشبعها على قدر من الرضا يماثل ما يحصل عليه الشخص ذو الإحتياجات المتعددة عندما يتم إشباعها ، فالعبرة هنا في التناسب بين الحاجات المتوقع إشباعها وبين ما يتم إشباعه بالفعل وليس بحجم الإشباع في حد ذاته أي ، أن الرضا دال على التفاوت بين الحاجات والإشباع، فكلما ضاقت الفجوة بينهما كلما إرتفع الرضا والعكس صحيح.

- توجد علاقة قوية تقوى الجماعة المرجعية للعمل ورضا الفرد عليه ، فاحيانا قد يعاني الفرد من مشكلات عديدة في عمله تجعله لا يرضى عنه، إلا أن انظر له بفخر لشغله إياه مما يسهم في تعديل إتجاههم نحو عمله فيصبح أكثر رضا عنه بوصفه الوسيلة التي من خلالها يكسب مكانة معينة في الجماعة.

ومن خلال كل هذه العوامل سابقة الذكر (الحاجات، الدافعية، الأداء، الإشباع والرضا) فكل العوامل

التي تسبق الرضا تعد مسؤولة عن حدوثه من خلال انها تنظم في نسق من التفاعلات²

6-العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي:

تنقسم العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي حسب مصدرها إلى:³

- عوامل تنظيمية مصدرها المنظمة.

- عوامل ذاتية متعلقة أساسا بطبيعة العامل نفسه.

العوامل التنظيمية:

(أ) **-نظام العوائد:** تمثل العوائد كافة أنواع الحاجات المادية والمعنوية التي توفرها المؤسسة لتحقيق درجات من الإشباع لعمالها وفق ما يقدمون من جهد في تأدية مهامهم وأهمها: الأجر، الحوافز والمكافآت والترقية

1-طريف شوقي ، السلوك القيادي وفاعلية الإدارة، القاهرة، دار غريب للطباعة، النشر والتوزيع، ص ص 223.224.

2- نفس المرجع ، ص 225.

3-عبد الخالق نصيف ، مرجع سابق ، ص83.

فيشعر العامل بالرضا إذا كانت العوائد توزع وفق نظام محدد وثابت يضمن توفرها بالقدر المناسب وبشكل عادل .

أولاً: الأجر: إذا إعتدنا على الربط بين الرضا و إشباع الحاجات خاصة الفيزيولوجية منها فإن هذا العامل ضروري جدا لتحقيق الرضا , و مهما يكن المنطق فإنه لا يمكن إهمال العائد المادي كعنصر من عناصر تحقيق الرضا لكونه النتيجة المنطقية للجهد الذي يبذله العامل , و كأنه إعتراف بما قدمه و لكون النقود أو المال الوسيلة الوحيدة لإقتناء متطلبات الحياة المادية و كذا وسيلة لتحسين ظروف الجوانب الأخرى من الحياة خارج المنظمة و هذا يعزز العلاقة بين مختلف جوانب حياة العامل , أجريت الكثير من الدراسات حول الاجر و الرضا , منها دراسة "ميلر 1941" , دراسة "طومسون 1939" , و دراسة "كندل و سميث 1963" و المؤكدة كلها على وجود علاقة طردية بين مستوى الاجر و الرضا الوظيفي , غير أن البعض مثل "هيرزبرغ" يرون أن لا علاقة بينهما و الصحيح عكس ذلك لأنهم يرون أن الدخل يحقق الحاجات الفيزيولوجية فحسب و هنا يكمن الخطأ إذ أن الاجر هو مبعث للعة و الإفتخار بالإضافة إلى إمكانية تحويل المال إلى منفعة معنوية .

ثانياً: الحوافز: وهي مجموعة من العوامل الخارجية المقدمة من المنظمة والقادرة على إثارة القوى الفعلية الحركية المنتجة في الفرد والتي تؤثر على سلوكه وتصرفاته بإتجاه مستوى معين من الأداء , ويتفق الجميع على ان الحوافز تشكل أحد أهم المتغيرات المستقلة للرضا والدافعية والأداء , كما تؤثر على سلوك العاملين بشكل عام وليس على الرضا فحسب .

ثالثاً: الترقية: يقصد بالترقية تقليد الموظف أو العامل وظيفة ذات مسؤولية أكبر من وظيفته السابقة ودرجة أعلى من درجتها , ولفرص الترقية علاقة قوية بالرضا إذ أنها ترتبط بزيادة المرتب كإعتراف من الإدارة بالجهد المبذول والإلتزام، كما أن توفير الترقية يعد الفرصة المناسبة لتنمية قدرات العامل , إذ تشير بعض الدراسات أن هناك علاقة طردية بين توفير فرص الترقية والرضا الوظيفي¹ .

و هو طموح أو توقعات الفرد لفرص الترقية وعلى ذلك يجب على المنظمة إشباع هذا الطموح بتوفير فرص الترقية وإلا إنخفض رضا كل عامل طموح².

1- عبد الباقي صلاح الدين محمد ,السلوك الإنساني في المنظمات، مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 200، ص 200.201.

2- نفس المرجع ص 201.

(ب) - السياسات التمييزية:

أولاً: نمط الإشراف: يعتبر نمط الإشراف كعائد للعمال يدخل ضمن العوائد النفسية التي تؤثر على سلوكهم , والذي لا يقل أهمية عن العوائد المادية، معظم الدراسات التي أجريت في هذا المجال أكدت على وجود علاقة وطيدة بين نمط الإشراف ورضا العاملين , وإن معاملة المسؤولين لمرؤوسيهـم وكيفية الإشراف اليومية عليهم لها تأثير كبير على رضاهم ¹.

إن نمط الإشراف يعكس طريقة معاملة المسؤولين لمرؤوسيهـم وكيفية التأثير عليهم بغية الوصول إلى الأهداف التنظيمية , فهناك القيادة الإستبدادية (الديكتاتورية)، الفوضوية والديموقراطية , وجل التجارب تؤكد على ان أفضلها وأكثرها تحقيقاً لرضا العمال هي القيادة الديموقراطية لما تشمله من مبادئ إنسانية وإجتماعية كتكافؤ الفرص، حرية الرأي، المساواة امام القانون، العدالة والتعاون في حدود الأهداف التنظيمية.

يرى "جميل أحمد توفيق" ان توسيع نطاق الإشراف يزيد من المساواة الإدارية مما يدعم سياسة غلق الأبواب أمام المستويات الدنيا (العمال) , وهو ما يثير غضب وعدم رضا العمال في المنظمة غير أن "Filipe" ذهب إلى ان عدم وجود الإشراف الجيد يؤدي إلى الإستياء وليس عدم الرضا.

أما "شوقي ناجي جواد" فيلخص نمط الإشراف الذي يخلق درجة أعلى من الرضا في النقاط التالية: ²

- الأمر بالمستطاع.
- تكريم الإنجاز الجيد والمتميز.
- مشاطرة المرؤوسين مسراتهم وأحزانهم.
- خلق مناخ مشبع بروح المودة.
- تشجيع الاعمال الجيدة والإبتكارات الفردية والجماعية.

إن الفطنة السياسية وقدرة المسؤولين على مجارة العمال والتأثير عليهم من خلال بناء العلاقات الشخصية القوية تظفي على المنظمة تماسكا أكبر من خلال تحقيق الرضا والولاء.

ثانيا: قيم وأهداف المنظمة: كلما شعر الفرد في أي منظمة أنه يعمل من أجل أهداف ذات قيمة ونفع للمجتمع كان لذلك أثر لا يمكن إنكاره على رضاه , لأنه يشعر في هذه الحالة بانه يعمل من أجل شيء يستحق الجهد والعرق.

1- مرجع سابق , ص 202.

2- مصطفى شاويش نجيب , مرجع سابق , ص ص 114.116.

ثالثاً: سياسة المنظمة: وهي تشير إلى وجود أنظمة عمل، لوائح، إجراءات وقواعد تنظم العمل وتوضح التصرفات وتسلسلها بشكل يسير العمل ولا يعيقه فكلما كانت هذه السياسة تتصف بالمرونة، التكامل، الاستقرار وتوفير المعلومات الكاملة يكون هناك ضمان نسبي للرضا الوظيفي¹.

(ج) - ظروف العمل:

أولاً: ظروف العمل المادية: بدأ الاهتمام بالظروف المادية وتأثيرها على أداء العامل منذ ظهور علم النفس الصناعي (أعمال إلتون مايو و تجارب هاوورن) , فأجرى حولها الكثير من الباحثين تجارب و بحوث في شتى أنحاء العالم و ذلك لما للمحيط المادي من تأثير على العامل و سلوكه ، إذ أن للإنسان حدود و عتبات لتحمل إزاء هذه العوامل: الإضاءة ، الحرارة، التهوية ، الضوضاء ، الإهتزاز ، النظافة، وسائل العمل و غيرها، و إنطلاقاً من تأثيرها على درجة تحمل الفرد فإنها تؤثر على درجة تقبله لبيئة العمل كعلاقة متعددة و بالتالي على رضاه عن عمله ، كما تشير معظم هذه الدراسات إلى أن لسوء الظروف المادية و وضعيات العامل غير المريحة علاقة كبيرة بعدم رضاه و ملاءمتها تؤدي إلى إحساسه بالإرتياح النفسي و الرضا الوظيفي².

ثانياً: ظروف العمل الاجتماعية (جماعة العمل): يطلق إصطلاح الجماعة على أي صورة من صور التشكيل الاجتماعي المؤسس على إشباع دوافع الشعور بالإنتماء إلى جماعة معينة، يشير "جمال الدين محمد المرسي" إلى أهمية الجماعات وتأثيرها على سلوك الأفراد بصفة عامة وعلى رضاهم بصفة خاصة، حيث تؤثر جماعات العمل على الأداء، العلاقات الشخصية، الاتصالات والدافعية وهي كلها ذات علاقة متعددة بالرضا الوظيفي.

أما "أحمد صقر عاشور" فيفسر العلاقة بين الرضا وجماعة العمل من خلال الأهداف والمنافع المادية والنفسية التي يحققها الفرد من جماعة العمل المنتمي إليها، بالإضافة إلى أن الفرد يحقق رضا أعلى درجة حين يشبع حاجته الاجتماعية وهي حب الإنتماء حسب درجة قوة هذه الحاجة لديه وكذا حسب طبيعة العمل.³

1- سهيلة محمد عباس ،إدارة الموارد البشرية، مدخل إستراتيجي، دار وائل للنشر، 2006، ص176.

2- عادل حسن , إدارة الافراد والعلاقات الأساسية، دار النهضة العربية، القاهرة ،1974، ص ص 188.187.

3- نفس المرجع , ص 189.

ثالثاً: محتوى العمل: يقصد بمحتوى العمل مضمون المهام الموكلة للعمال في المنظمة فالعامل الحارس محتوى عمله هو الحراسة والإداري مهمته الاعمال الإدارية وهكذا، ولا شك أن لهذا المضمون أثره النفسي على العامل وهو ما أشار إليه "هيرزبرغ" في أبحاثه .

يعتبر "هيرزبرغ" ان للمتغيرات المتصلة بمحتوى العمل دور في تحقيق مستويات أعلى من الرضا كعدد المهام، مستوى الصلاحيات الممنوحة، إمكانيات المبادرة والمشاركة في العمل وغيرها كما يقترح "هرزبرغ" الحلول التالية:¹

- إن مدخل الإثراء الوظيفي يفترض أنه على المديرين زيادة عدد المهام التي يؤديها العامل وكذلك درجة سيطرة الفرد على ما يؤديه من مهام مع إستبعاد بعض نواحي الرقابة على الوظيفة وتفويض متزايد من السلطة للعاملين .

- بإعتبار أن الغرض الأساسي من شعور الأفراد بالإحباط وعدم الرضا عما يؤدونه من عمل هو أداء نفس العمل كل يوم فإن التكبير الوظيفي قد أستخدم لزيادة نوع وعدد المهام التي يقوم بها الفرد في مجال عمله ونتيجة لذلك فإن العاملين يقومون بأداء عدد متنوع من المهام والتي تؤدي إلى التقليل من الروتين وبالتالي التقليل من شعورهم بعدم الرضا الوظيفي .

وقد إستخدمت هذا المدخل بعض الشركات مثل شركات "IBM&T MATYAG" وغيرها .

- يتضمن التدوير الوظيفي تحريك العاملين بشكل منتظم من وظيفة إلى أخرى ، ويستعمل هذا المدخل خاصة في أغراض التدريب وزيادة مهارة ومرونة الأفراد في أداء العمل .

- يختلف الأفراد في الوقت المفضل للعمل فمنهم من يفضل العمل نهاراً ومنهم من يفضله ليلاً ومنهم من يفضل العمل بلا إنقطاع، كما فيهم من يفضل العمل الذي يحتوي على فترات راحة أكثر وهكذا .

وعليه فإن للتفضيلات الساعية للعمل أثراً بالغ الأهمية على رضا العاملين ، و إن كانت مدة العمل متفق عليها فلا بد من إدخال فترات راحة كإجراء للحفاظ على نمط جيد للأداء ، و ذلك لما لهل من تأثير إيجابي على الفرد نفسياً و عضوياً، و بناءاً على ذلك راح الكثير من الباحثين يجربون الأوقات المناسبة لإدخالها و المقدار اليومي أو الشهري الملائمين ، و مهما كانت النتائج فإمهم كلما وفرنا للفرد حرية إستخدام وقت الراحة و زدنا من هذا الوقت كلما زاد رضاه عن عمله و كلما تعارضت ساعات العمل مع وقت الراحة او حرية الفرد في إستخدامه له كلما إنخفض رضاه .²

1- عادل حسين ، مرجع سابق ، ص 188 .

2- نفس المرجع ، ص 189 .

أظهرت الدراسات أن الرضا الوظيفي يتأثر بنفسية الفرد، فهناك أناس بطبائعهم وشخصياتهم أقرب إلى الرضا أو الإستياء ومن أهم هذه المسببات مايلي: ¹

1- إحترام الذات: كلما كان هناك ميل لدى الأفراد للإعتدال بالرأي وإحترام الذات والعلو في قيمتها وقدرتها كلما كان أقرب إلى الرضا الوظيفي، أما أولئك الأشخاص الذين يشعرون بإنتقاص في قيمتهم وقدرهم فإنهم عادة ما يكونون أقرب إلى عدم الرضا عن وظائفهم.

2-تحمل الضغوط: كلما كان الفرد أكثر تحملا للضغوط في العمل وحسن تصرفه لمهاراته في التعامل والتكيف معها كلما كان أكثر رضا مقارنة مع غيره، أما الأفراد الضيقة صدورهم من المشاكل التنظيمية والتفاعلات العمالية فإنهم ما يلبثوا ان يفقدوا رضاهم الوظيفي.

المكانة الاجتماعية للعامل أو في السلم الوظيفي تدعم رضاه وتعزز شعوره، في حين ان تدهور هذه المكانة غالبا ما يؤدي إلى الإستياء وعدم الرضا.

يغلب على الافراد السعداء في حياتهم أن يكونوا سعداء في وظائفهم، أما التعساء في حياتهم وغير الراضين عن نمط حياتهم العائلية والإجتماعية فإنهم عادة ما ينقلون هذه التعاسة إلى عدم رضا ومشاكل وصراعات تنظيمية².

7-قياس الرضا الوظيفي:

يري "ناصر عبد الخالق 2000" أن طرق قياس الرضا الوظيفي هي: ³

1-طريقة تحليل ظواهر الرضا الوظيفي: تعتبر هذه الطريقة من أكثر طرق القياس بساطة حيث تقوم على تحليل الظواهر التي تدل على رضا العاملين ومشاعرهم تجاه العمل مثل التغيب والتمارض، ومن تحليل هذه العوامل تبين أن نسبة الغياب بين الافراد الذين يتمتعون بدرجة عالية من الرضا الوظيفي منخفضة مقارنة بالذين ينخفض رضاهم الوظيفي.

من مزايا هذه الطريقة دقة المعلومات، البعد عن التحيز وسهولة تصنيفها. ومشكلتها في عدم وجود وسيلة للتأكد من صحة البيانات .

2-طريقة هيرزبرغ (طريقة القصة): تقوم هذه الطريقة على إجراء مقابلات شخصية الأفراد العينة يطلب منهم تذكر الأوقات التي كانوا يشعرون فيها بالرضا والأوقات التي كانوا يشعرون فيها بالإستياء خلال فترة

1-ناصر عبد الخالق, الرضا الوظيفي وأثره على إنتاجية العمل، مجلة العلوم الاجتماعية، مجلد 11، مجلس النشر العلمي، الكويت، 1982، العدد 3 ص ص 26.27.

2- عبد المنعم هاشم وعدلي سليمان , الجماعات والتنشئة الاجتماعية، مكتبة القاهرة الحديثة، مصر، 1970، ص 236.

3-محمد عمر الطنوبي , قراءات في علم النفس الإجتماعي، مجلة العلوم الاجتماعية، مكتبة المعارف الحديثة، الإسكندرية، 1995، ص ص 122-123.

معينة وتذكر الظروف والأسباب التي كانت تؤدي إلى رضاهم أو إستيائهم وأثر ذلك إيجابا أو سلبا على أدائهم، أدى إستخدام هذه الطريقة إلى نتيجة هامة مفادها أن العوامل التي يؤدي وجودها إلى الشعور بالرضا الوظيفي لا يؤدي غيابها إلى الإستياء وعدم الرضا الوظيفي، ولا يؤدي غيابها بالضرورة إلى حدوث الرضا الوظيفي.

من مساوئ هذه الطريقة أن المعلومات المقدمة من أفراد العينة تفتقر إلى الكثير من الدقة والموضوعية لإعتمادها على النظرة التقديرية والشخصية لأفراد العينة¹.

3-طريقة الإستقصاءات: تعتمد على إستخدام نتائج أو إستبيانات يتم تصميمها وصياغة أهدافها بالشكل الذي يخدم أهداف الباحثين من اجل إستطلاع آراء أفراد العينة المراد قياس رضاهم الوظيفي، تتفاوت هذه النماذج من حيث البساطة والتعقيد وذلك تبعا للغرض منها وطريقة معالجة البيانات التي يتم الحصول عليها. من مزايا الطريقة: سهولة تصنيف البيانات كميا، إمكانية إستخدامها في حالة العينات الكبيرة، قلة التكاليف وخصوصية المعلومات. وعيوبها: إحتمال إغفال بعض الجوانب المهمة في الرضا الوظيفي وإحتمال التحيز في الإجابات المقدمة من طرف المستجدين².

4-طريقة المقابلة: تقوم هذه الطريقة على مقابلة العاملين شخصا وتوجيه أسئلة مباشرة لهم لمعرفة درجة رضاهم عن العمل وقد تكون هذه المقابلة رسمية أو غير رسمية، مقننة أو غير مقننة، وتعتبر هذه الطريقة فعالة في حالة المؤسسات الصغيرة. من مزايا هذه الطريقة المرونة في جمع المعلومات أثناء المقابلة. أما عيوبها فهي: التكلفة العالية، إحتمال تحيز المقابل وإحتمال تحيز المستقصى³.

5-طريقة الملاحظة: تعتمد هذه الطريقة على ملاحظة سلوك العاملين أثناء العمل، تتصف هذه الطريقة في المرونة في جمع المعلومات ولكن يعيبها مشكلة ترجمة بعض السلوكيات إلى معلومات تعبر عن رضا أو عدم رضا العاملين، تحيز الملاحظ والكلفة العالية لهذه الطريقة.

أن لكل طريقة من هذه الطرق مزاياها وعيوبها مما يتطلب المفاضلة بين هذه الطرق في ضوء الإعتبارات التالية:⁴

1-مدى ملائمة (الباحث) الطريقة لمجتمع الدراسة مفردات العينة التي ينوي الباحث إختيارها.

2-التسهيلات والإمكانات المتوفرة عند إستخدام أي طريقة.

1 -محمود عبد المولى، علوم الاجتماع في ميدان العمل الصناعي، دون طبع، الدار العربية للكتاب، طرابلس، 1984، ص111.

2- احمد صقر عاشور، إدارة الموارد البشرية العامة، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1983، ص 201.

3- نفس المرجع ، ص 202.

4-نفس المرجع ، ص 203.

3-درجة الدقة التي يسعى الباحث لتحقيقها في نتائج دراسته .

8- نظريات الرضا الوظيفي:

1-نظرية الحاجات لـ "ماسلو":

تعود هذه النظرية إلى "إبراهام ماسلو 1954" حيث يرى ان عدم إشباع الحاجات او الحرمان منها يكون حالة عدم الرضا أو السخط لدى العمال، ذلك الحرمان يولد تأثير نفسي وجسمي لحاجات متعددة أو الحاجات التي لم يتم إشباعها فتكون بمثابة دافع للفرد، وأن هناك ترتيبا هرميا لحاجات الإنسان وأنه كلما تم إشباع حاجة من هذه الحاجات إنتقل الفرد إلى الحاجة الغير مشبعة التي تليها في التنظيم الهرمي لسلم الحاجات.

صنف "ماسلو" هذه الحاجات إلى خمس مجموعات حسب أهميتها وهي: ¹

الحاجات الفيزيولوجية: وهي الحاجات الأساسية في التدرج الهرمي وتشمل الحاجة إلى الطعام، الماء، النوم...إلخ، وفي المنظمة تعد أسهل الحاجات التي يمكن إشباعها من خلال توفير الأجور المناسبة، توفير وحدات سكنية للعاملين...إلخ.

حاجات الأمن: وتشمل رغبة الفرد في السلامة والأمن وتجنب القلق والتوتر وعلمستوى المنظمة قد تمثل عدم إقالة العمال، الحماية من التصرفات التعسفية للمشرفين، مختلف وسائل الأمن الصناعي، نظام التأمين والمعاشات...إلخ.

الحاجة إلى الانتماء: وهي من الحاجات الاجتماعية وتشمل الحاجة إلى الود وإقامة الصداقة والقبول من طرف الأفراد وعلى مستوى المنظمة قد تظهر من خلال علاقات الصداقة مع جماعات العمل والانضمام إلى نوادي المنظمة.

الحاجة إلى الاحترام والتقدير: وتشمل رغبة الفرد في احتلال مركز اجتماعي هام، احترام الآخرين له، الشعور بالثقة والرغبة في الحصول على السلطة والقوة...إلخ، و في المنظمة قد تظهر من خلال المسميات الوظيفية، نظام الترقية والمكافآت، خطابات الشكر والتقدير...إلخ.

الحاجة إلى تحقيق الذات: وتمثل رغبة الفرد في استخدام قدراته ومهاراته في تحقيق إنجاز عالي، وعلى مستوى المنظمة قد تكون في وظيفة تمثل التحدي لقدرات الفرد. والقاعدة الأساسية لهذه النظرية هو أن الفرد كلما أشبع حاجة ما كلما قلت أهميتها وتبدأ الحاجة التي تليها في الهرم بالظهور كمصدر أساسي لسلوك ودافعية الفرد في تحقيق الرضا مع

¹-فؤاد سالم وآخرون , فؤاد سالم وآخرون , المفاهيم الإدارية الحديثة، مركز الكتب الأردني، الأردن ط5، 1995، ص 221.

الأخذ في الاعتبار تجدد الحاجات والإشباع النسبي لها ما يدفع الفرد إلى العودة مرة أخرى لإشباعها.

كما موضح في الشكل التالي ¹.



تؤكد دراسة "ماسلو" ان الإحساس بالرضا لا يمكن تحقيقه دون الاهتمام بحاجاتهم لذا لا بد من دراسة الحاجات وتحديد أهميتها لتحقيق الرضا لهم دون قصد زيادة الأداء لدى الافراد والمؤسسات وهذا من خلال تحفيز العاملين وإشعارهم بالأمان والاستقرار من خلال إشباع حاجاتهم ²

1 - فؤاد صالح و اخرون , نفس المرجع , ص 22

2- نفس المرجع ، ص 221.

2- نظرية العدالة والمساواة:

لي "ADAMS 1951" تمثل هذه النظرية واحدة من عدد من النظريات التي اشتقت من عملة المقارنة الاجتماعية، حيث تقوم على مسلمة أساسية هي: ¹

رغبة الفرد في الحصول على معاملة عادلة و منصفة، واعتبر آدمز أن هناك علاقة متبادلة بين الموظف و المنظمة التي يعمل بها، حيث يقدم الموظف الجهود والخبرة مقابل الحصول على العوائد مثل الأجر و الترقيات و التأمينات الصحية، و بناء على هذه النظرية يقوم الفرد بإجراء مقارنة بين معدل عوائده و ما يقدمه إلى المنظمة، و عوائد الآخرين و ما يقدمونه إلى المنظمة، فإذا تساوى المعدلان شعر الفرد بالرضا عن العمل، وإذا وجد أي اختلاف بينهم من وجهة نظره فإنه يشعر بالظلم مما يؤثر على أدائه الوظيفي حيث تكثر غيابهاتة وقد يغادر. المنظمة إذ وجد أفضل من والمدخلات التي تشير إليها نظرية العدالة هي الخبرة، الجهد، المهارات، المعرفة و أداء المهام و الواجبات التي يجلبها الفرد معه أو يوظفها في عمله، بينما تعتبر المخرجات أو العائد تلك المكافآت التي تنتج عن انجاز المهام كالرواتب و الترقية و التقدير ...الخ،

و يشير آدمز الى أن الفرد : حين يقارن نفسه مع الآخرين إنما يقارن نسبة معينة ولا يتطلب الشعور بالعدالة أو الرضا أن تكون المخرجات والمدخلات متساوية ولكن يتطلب فقط أن تكون النسبة متساوية، وإذا شعر الفرد بالعدالة أو الرضا فهذا يعطيه دافع وحماس على الإبقاء على هذا الموقف، أما إذا شعر بعدم العدالة فسوف يعمل على مواجهة هذا الموقف لتخفيض الشعور بعدم العدالة بعدة طرق كما يلي : ²

قلل أو يرفع في مستوى مدخلاته بأن يبذل جهد أكبر أو أقل حسب اتجاه عدم العدالة.
أن يغير في مستوى مخرجاته كأن يطلب زيادة الأجور أو في الحوافز والترقية.
الانتقال إلى العمل في قسم آخر أو ترك المنظمة ككل.

3- نظرية العاملين لـ "هيرزبرغ":

تعد هذه النظرية من اهم النظريات في مجال الرضا الوظيفي و التي أظهرت كنتاج و التي تم فيها دراسة عوامل الرضا لدراسة "هيرزبرغ" و آخرون لدى عينة مكونة من 200 مهندس و محاسب حيث

1- سعد القوس، المحددات الاجتماعية والمهنية لمستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين بمدينة الرياض، مذكرة ماجستير غير منشورة، قسم الدراسات الاجتماعية، جامعة الملك سعود، السعودية، 2011، ص19.

2- العيودي فاتح: الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي، أطروحة ماجستير، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2008، ص82.

استطاع أن يميز بين مجموعتين من العوامل، عوامل مرتبطة بالعمل نفسه أو بالوظيفة، وعوامل مرتبطة بمحيط العمل أو محيط الوظيفة.

المجموعة الأولى : وهي العوامل المرتبطة بالوظيفة أو ما يطلق عليها العوامل الدافعة أي تلك العوامل التي تزود الأفراد بالدافعية و تؤدي إلى الرضا الوظيفي، وتتشابه مع الحاجات في المستويات العليا لهم ماسلو، وترتبط بمحتوى العمل أو بالوظيفة وقد قام بحصرها في النقاط الآتية:¹

7- القدرة على انجاز العمل .

8- وضوح مسؤولية الفرد عن عمله و عن عمل الآخرين.

9- الحصول على تقدير و احترام الآخرين.

10- فرص الترقية و التقدم في العمل.

المجموعة الثانية :العوامل المرتبطة بمحيط العمل أو ما يطلق عليه العوامل الوقائية، والتي يشكل توفرها منع لحالة عدم الرضا، ونقص الحماس في العمل، ولكن في نفس الوقت توفرها لا يعني بالضرورة حصول حالة الرضا، وهي تتشابه مع المستويات الدنيا للحاجات في هرم ماسلو، وتشمل الآتي:²

ظروف العمل المادية

العلاقة بين الفرد و الرؤساء في العمل

العلاقة بين الفرد و زملاؤه .

نمط القيادة والإشراف وسياسات المنظمة وأساليب إدارتها .

و قد لاقت هذه النظرية قبولا كبيرا لدى أوساط الباحثين، وحتى لدى المنظمات خصوصا أنها تلفت الانتباه إلى قضية هامة وهي تصميم وإعادة تصميم الوظائف (الإثراء الوظيفي) ، حيث يمكن للمنظمة من خلال تصميم الوظيفة وإعادة تصميم الوظيفة من الأثير على مستويات الرضا الوظيفي لدى العاملين، وعلى الرغم من أهمية هذه النظرية في تفسير الرضا الوظيفي،³

نظرية الانجاز لمكيلاند:

اقترح ماكيلاند david macclelland أن هناك ثلاث حاجات أساسية يسعى الفرد إلى إشباعها و

تمثل الدافع و المحرك لمختلف مواقف وسلوكيات الأفراد في المنظمة وهي :⁴

2- عبد الباري إبراهيم درة وزهير نعيم الصباغ , إدارة الموارد البشرية في القرن الواحد والعشرون، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان ط1، 2008، ص392.

2-صادق محمد عفيفي و آخرون ، الإدارة في مشروعات الأعمال، دار الكتاب، الكويت 1981 ، ص 2.

3 -عبد الباري ابراهيم , مرجع سابق ص 83

4-عبد السلام حمدوش , مرجع سابق ، ص 166

1. الحاجة إلى الانجاز : و هي الرغبة في التفوق و النجاح في إنجاز العمل وتعني أن الأفراد يرغبون في إشباع حاجاتهم هذه من خلال مناصب و وظائف فيها تحدي لقدراتهم و إمكانياتهم ولذلك فهم يسعون إلى إتمام أعمالهم و محاولة إثبات جدارتهم و رغبتهم في تحمل المسؤولية.

2. الحاجة الى الانتماء : و هي الرغبة في تكوين علاقات مع الآخرين و أن يكون للفرد علاقات اجتماعية و شخصية مع الآخرين، و يمكن أن يحصل ذلك من خلال الأعمال التي تؤدي من خلال التفاعل مع الزملاء في العمل أو فرق العمل.

3. الحاجة إلى السلطة أو النفوذ : و هي الرغبة في التحكم و السيطرة و التأثير في الآخرين، بمعنرغبة الفرد في أن يكون له القدرة في السيطرة على كل ما يحيط به أحداث و أشياء و أشخاص وإشباع هذه الحاجة يكون من خلال سعي الفرد في الوصول إلى مراكز السلطة في المنظمة . و خلاصة القول بالنسبة لنظريات الحاجة (ماسلو، ، ماكيلاند) هو أن إشباع الحاجة تمثل حالة

الرضا، و عدم الإشباع يمثل حالة عدم الرضا، على الرغم من اختلافهم في تصنيف هذه الحاجات.¹

5-نظرية التوقع الإبداني:

تسمى نظرية "فروم 1964".تقوم نظرية التوقع لفكتور فروم على إشكالية التحفيز ضمن بيئة العمل ، بمعنى أن التحفيز يتحقق حين يتوقف الافراد العاملون انهم سيكونون قادرون على تحقيق الاشياء التبريدونها من العمل حيث اعتمدت نظرية التوقع على الاتجاه الشرطي ، إذ يرى فكتور فروم أن الإنسان يجري مجموعة من العمليات الفكرية على أن تحفيز الفرد يكون حصيلة العوامل الثلاثة التالية:²

واقع الفرد بأن المجهود المبذول من قبله سيؤدي الى تحقيق أداء معين .

توقع الفرد بأن هذا الأداء هو الوسيلة للحصول على عوائد معينة.

توقع الفرد بأن هذه العوائد هي ذات منفعة وقيمة وجاذبية.

حيث تكون درجة التحفيز عالية حين ما تكون العوامل الثلاثة مرتفعة والعكس صحيح،كما تفترض النظرية وجود عوامل أخرى تتعلق بقدرات الفرد ومهاراته وخصائصه الشخصية وأدواره الوظيفية المتوقعة ووجود الفرص المتاحة للأداء.³

1-صادق محمد عفيفي و آخرون ،مرجع سابق ، ص 2

2- طويل كريمة ، الدافعية والرضا الوظيفي وتأثيرها على أداء الإطارات في الشركة الوطنية للسيارات الصناعية، رسالة ماجستير في علم نفس العمل والتنظيم، جامعة الجزائر، الجزائر، 2008، ص392.

3- محمد مرعي مرعي ، التحفيز المعنوي و كيفية تفعيله في القطاع العام الحكومي بحوث و دراسات المنظمة العربية للعلوم الإدارية ، دط ، ديناميك للطباعة 2002، ص 50 59.

6- نظرية القيمة أو التعارض "VALUE THORY":

تعتبر نظرية القيمة التي قدمها "إدوين لوك" عام 1936 من أهم النظريات المفسرة للرضا الوظيفي ، ويؤكد أن المسببات الرئيسية للرضا الوظيفي هي قدرة ذلك العمل على توفير عوائد ذات قيمة للفرد كلما كان راضيا عن عمله فقبل كل شيء يقوم بتحديد الفرق بين ما يحتاجه وما يتحصل عليه فعلا، ثم يحدد القيمة او الأهمية للحاجات التي يريدتها ويشيد "لوك" في نظريته إلى ان درجة رضا الموظف عن أحد عناصر وظيفته¹

تحدها ثلاثة أبعاد هي: ²

- مقدار ما يرغب الموظف في الحصول عليه من عوائد لعنصر من عناصر الرضا الوظيفي.
- مقدار ما يحصل عليه فقط بالنسبة لهذا العنصر.
- أهمية ما يحصل عليه فقط بالنسبة لهذا العنصر.

والنقد الموجه لهذه النظرية إتمدت على الفرق بين ما يريد وما يتحصل عليه فقط ، فهي تجاهلت الجانب الداخلي للموظف فقد تحركه مشاعر داخلية لا علاقة لها بالمحيط الخارجي كحبه لأداء عمله وشعوره عن الرضا بإنجاز المهام الموكلة اليه..... إلخ و ، كأن ما تحركه إلا العوائد وما يشعره بالرضا إلا وجود تساوي بين ما يريد وما يحصل عليه فعلا أو أن ما يتحصل عليه أكبر مما يريد، ويقول "إدوين لوك" ان كل عنصر يكون ذو قيمة وأهمية كبيرة للموظف فإنه يؤدي إلى الشعور بالرضا الوظيفي³

7- نظرية X ونظرية Y:

أولاً: نظرية X: هذه النظرية تقوم على مجموعة إقتراحات أهمها:⁴

- الإنسان بطبعه كسول لا يحب العمل.
- الإنسان خامل لا يريد تحمل مسؤولية في العمل.
- يفضل الفرد دائما أن يجد شخصا يقوده، يوجهه ويشرح له ما يعمل.
- العقاب أو التهديد بالعقاب من الوسائل الأساسية لدفع الإنسان إلى العمل.
- لابد من الرقابة الشديدة والدقيقة على الإنسان لكي يعمل، الأجر والمزايا المادية الأخرى من أهم حوافز العمل.

1- أحمد ماهر، مرجع سابق ، ص 43.

1- أحمد ماهر، مرجع سابق ، ص 43.

2- نفس المرجع ، ص 44.

3- عبد المحسن الحيدر وإبراهيم بن طالب ، الرضا الوظيفي لدى العاملين بالقطاع الصحي بمدينة الرياض، بحث ميداني بدون نشر، السعودية، 2005، ص 24- 25.

وعلى أساس هذه الافتراضات إتخذت الإدارة التقليدية الخطط والأساليب الملائمة لإدارة الجهد البشري وجعلت من التهديد والإشراف المحكم على العاملين وسائلها، وهذه السياسة وضعت لتتناسب إفتراضات ظالمة في سلوك الأفراد أثبتت العلوم الإجتماعية بطلانها، ونفت تلك الصفات التي تم إصاقها بالبشرية وجاءت بأن هذه صفات البشر الموروثة ولا من طبائعه، بل إنها إهدار لما تنتجه الإدارة من خطط دفاعية ضد إفتراضات خاطئة في السلوك البشري.¹

ومن هنا فإن العمالة المؤقتة كأفراد إذا إفترضنا ذلك سوف يؤثر على مشاعرهم كبشر وبالتالي على سلوكياتهم ومدى للعمل بل للمؤسسة التي يعملون بها، ويصبحون أدوات معطلة للعمل وهذا عكس ما يراد الوصول إليه وهو أن يصبح هؤلاء أداة قوية في العمل ويستفاد من طاقاتهم وأفكارهم مما يعود بالنفع عليهم وعلى الأصناف الأخرى التي يتعاملون معها²

ثانياً: نظرية Y: هذه النظرية إلا جانب إيمانها بدوافع العمل والعاملين فإنها تحاول تقديم إفتراضات أخرى تفسر بعض ظواهر السلوك الإنساني وهذه الإفتراضات هي:³

- إن الجهد الجسمي والعقلي الذي يبذله العامل في عمله هو شيء طبيعي كاللعب والراحة.
- إن الرقابة الخارجية والتهديد بالعقاب ليست الوسيلة الوحيدة التي تدفع العاملين لبذل جهد من أجل تحقيق الأهداف التنظيمية، إذ ان العامل سوف يقوم بممارسة الرقابة الذاتية والتوجه الشخصي من أجل إنجاز الأهداف التي يلتزم بها.
- إن العنصر البشري يعرف كيف يبحث عن المسؤولية وليس فقط قبولها.
- يعمل الإنسان أملاً في الحصول على المكافآت لا خوفاً من العقاب وإن كانت أهم مكافأة للفرد تتمثل في الرضا الشخصي، إشباع الحاجة وتحقيق الذات.

وبالنظر إلى هذه النظرية "Y" والإفتراضات التي قامت عليها مع فئة العمالة المؤقتة نجد أنها أكثر مناسبة من النظرية السابقة "X" وذلك لأن نظرية "Y" ترى أن الافراد يحبون العمل ويرغبون في المسؤولية وإيجاد نوع من الإبداع والرغبة في تحقيق أهداف المؤسسة وإيجاده من خلال الرقابة الذاتية والتوجه الشخصي. هذه الإفتراضات تجعل من العمالة المؤقتة نسق يسعى إلى تحقيق ذاته وتحقيق الأهداف المتفق عليها وأكثر إنتماء للعمل والمؤسسة وهذا له توابعه الإيجابية الكثيرة على العامل، على العمل وعلى المؤسسة بل على المجتمع كله⁴

1- محمد صالح الحناوي ورواية محمد حسن، السلوك التنظيمي، الناشر مركز التنمية الإدارية، الإسكندرية، مصر، 1998، ص80.

2- محمد صالح الحناوي ورواية محمد حسن، مرجع سابق، ص81.

2- عبد المحسن الحيدر وإبراهيم بن طالب، مرجع سابق، ص 24-25.

3- سيد الهواري، الإدارة الأساسية و الأصول العلمية، دط، مكتبة عين شمس، القاهرة 1619، ص 55.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تم التطرق اليه في هذا الفصل نستنتج أن الرضا الوظيفي يعد حالة نفسية شعورية لدى الفرد اتجاه عمله اذ ينتج عن مختلف درجات الرضا لمجموعة من العوامل و المتغيرات التي تميز بيئة و محيط العمل .و الرضا الوظيفي حاجة ملحة و ضرورية إذا ما أرادت المؤسسة تحقيق التزاماتها و ذلك من خلال الاستغلال الجيد لمجموعة العناصر و المتغيرات التي ترتبط به من اجل دفع و تحفيز و تشجيع الموظف و تحقيق الرضا .

الجانب التطبيقي لدراسة.

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية

للدراسة وعينتها الإستطلاعية.

تمهيد.

1- نشأة وتعريف مؤسسة بريد الجزائر.

2- تعريف وحدة مؤسسة بريد تبسة، مهامها وهيكلها

التنظيمي

3- المنهج المستخدم في الدراسة..

4- أداة جمع البيانات.

5- مجالات الدراسة.

6- عينة الدراسة وخصائصها.

7- الدراسة الاستطلاعية.

8- الاساليب الاحصائية المستخدمة.

9- صعوبات الدراسة.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

لقد حاولنا في الفصلين السابقين تقديم صورة عامة حول ثقافة الاتصال و الرضا الوظيفي و الذي اعتمدته الباحثان كإطار مرجعي في الدراسة الميدانية ، ومن خلال هذا الفصل عملنا على إسقاط هذه الدراسة النظرية وتجسيدها ميدانيا على مؤسسة "بريد الاتصالات الجزائرية ولاية تبسة" وعليه تناولنا في هذا الفصل صورة عامة عن مؤسسة البريد و المواصلات التي تحتل مكانة مهمة في المجالين الإقتصادي و الإجتماعي حيث شهدت عدة إصلاحات نتج عنها إنشاء مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي و تجاري تسعى لتقديم خدمات متطورة للمجتمع تسمى "بريد الجزائر" ، و سنحاول أيضا في هذا الجانب تناول الطرح المنهجي و الذي يعتبر الأساس في تصميم البحوث العلمية ، هذا الطرح يشير الى مجموعة من الإجراءات المنهجية و ذلك بعد صياغة الفرضيات في الفصل الأول إذ من خلاله يتم إبراز المنهج المستخدم في الدراسة ، تحديد و ضبط عينة البحث و كذلك توضيح مجالات الدراسة و ذلك بغية الإجابة على التساؤلات المطروحة للوصول الى نتائج صحيحة و دقيقة و قد اعتمدت الباحثتين في جمعهما لهذه البيانات على أدوات منهجية هي المقابلة ، الاستمارة و الملاحظة.

1-نشأة بريد الجزائر وتعريفها:

(أ)-نشأة بريد الجزائر:

أنشأت مؤسسة بريد الجزائر نتيجة لعدة إصلاحات شملت إعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات، بحيث أعطت الدولة بذلك حرية التصرف الكاملة لهذا المتعامل الإقتصادي للمشاركة في النمو الإقتصادي و الإجتماعي للدولة.

كانت مؤسسة بريد الجزائر تسيير وفق أحكام الأمر رقم 75-89 المؤرخ في 30 ديسمبر 1975 والمتضمنة قانون البريد والمواصلات، الذي يجعل من قطاع البريد والمواصلات مؤسسة واحدة، عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تحت إشراف وزارة البريد والمواصلات، حيث تتمتع بميزانية ملحقة ويخضع تنفيذها إلى قواعد المحاسبة العمومية وتتمتع أيضا في إستغلالها لمختلف نشاطات البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية وفق المادة 38 والمادة 39 على التوالي من ذات القانون.

ونتيجة للتطور التكنولوجي لاسيما في ميدان الإتصال، كان حتما على قطاع البريد والمواصلات أن يساير هذه التحولات، فترجمت هذه النقلة بصور القانون رقم 03-2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والذي يهدف إلى:⁽¹⁾

- تطوير وتقديم خدمات البريد والمواصلات بمواصفات نوعية، في ظروف موضوعية وفي مناخ تنافسي مع ضمان المصلحة العامة؛
- تحديد الشروط العامة للإستغلال في الميادين المتعلقة بالبريد والمواصلات من طرف المتعاملين
- تحديد إطار وكيفية ضبط النشاطات ذات الصلة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية
- تحويل على التوالي نشاطات إستغلال البريد والمواصلات التي تمارسها وزارة البريد والمواصلات إلى مؤسسة عمومية ذات طابع إقتصاديوتجاري للبريد وإلى متعاملي المواصلات السلكية واللاسلكية نشا وفق التشريع المعمول به.

1- وهاب محمد, تقسيم الصورة المؤسسية وأثرها على سلوك المستهلك دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر، مذكرة ماجستير (غير منشورة)، كليةالعلوم الإقتصادية و العلوم التسيير،جامعة الجزائر، 2005 ص 101.

وتنفيذ المحتويات هذا القانون صدرت المراسيم التنفيذية لتحديد مجالات النشاط لكل متعامل ومراسيم تنفيذية أخرى لإنشاء وتنظيم نشاط هؤلاء المتعاملين
أما المراسيم التنفيذية المنظمة للنشاطات المتعاملين نذكر فيما يلي:⁽¹⁾
المرسوم التنفيذي رقم 01-417 المؤرخ في 20 ديسمبر 2001: ويهدف إلى منح ترخيص إنتقالي إلى متعامل يسمى إتصالات الجزائر " كشركة مساهمة من أجل إقامة وإستغلال شبكات عمومية للموصلات السلكية واللاسلكية.

(ب) - تعريف مؤسسة بريد الجزائر:

هي مؤسسة تتمتع بالشخصية المعنوية والإستقلال المالي وتخضع لقوانين والتنظيمات المعمولة بها، وتوضع المؤسسة تحت وصاية الوزير المكلف بالبريد، ويكون مقرها في مدينة الجزائر حيث تقع المديرية العامة في باب الزوار على بعد 20 كيلومتر من الجزائر العاصمة، بمحاذاة المطار الدولي " هواري بومدين"، كما تخضع في علاقاتها مع الدولة لقواعد القانون العام وقد عرفت المادة التاسعة من القانون 03_2000 في الفقرة الأولى منه الخدمات البريدية بقولها هي " جمع وترحيل وتوزيع المادة البريدية " محددة معنى المادة البريدية في الفقرة الخامسة بقولها: هي كل إرسال تسمح مواصفاتها التقنية بالتكفل به في الشبكة البريدية ومن بينها مواد المراسلة، الكتب والمجلات، الجرائد واليوميات وكذا الطرود البريدية المحتوية على بضائع بقيمة أو بدون قيمة تجارية.⁽²⁾

1- نفس المرجع , ص 101.

2- نفس المرجع , ص 105.

(ج) - بطاقة فنية عن مؤسسة بريد الجزائر (1):

	رمز المؤسسة
مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي تجاري	إسم المؤسسة
14 جانفي 2002	سنة التأسيس
حي الأعمال باب الزوار	المقر الرئيسي
على مستوى جميع التراب الوطني	مناطق الخدمة
خدمات بريدية مالية بريدية	النشاط القاعدي
خدمة البريد الصوتي الإطلاع على الرصيد البريد الهجين البريد السريع	الخدمات
www.poste.com	الموقع الإلكتروني
023.92.31.70 023.92.32.00	رقم الهاتف والفاكس

جدول 01: يبين بطاقة فنية لمؤسسة بريد الجزائر

2- تعريف وحدة بريد تبسة ومهامها والهيكل التنظيمي:

(أ) - تعريف وحدة بريد تبسة:

هي واحدة من بين ثمانية وأربعون وحدة ولائية مقر الوحدة بلدية تبسة من مهامها تسيير مصالح عبر الولاية وتجسيد المخططات المحددة من طرف المديرية العامة لتطوير القطاع وتكوين الوحدة من النيابات الأساسية التالية: (1)

➤ نيابة مديرية الموارد البشرية والوسائل العامة

➤ نيابة مديرية الميزانية والمحاسبة

➤ نيابة مديرية التفتيش.

➤ نيابة مديرية الإعلام الآلي.

وتشرف الوحدة الولائية على كل من المكتب الرئيسي ويسمى القباضة الرئيسية وكل المكاتب الأخرى

المنتشرة عبر بلديات الولاية

(ب) - مهام بعض مكونات وحدة بريد تبسة:

خلية تفتيش: مهمتها مراقبة و تفتيش الصندوق و محاسبة المكاتب البريدية.

خلية الاتصال: مصلحة وسيطة بين المنسق الولائي و الزبائن (في حالة وجود شكاوى أو إستفسارات... الخ).

مصالح الإدارة العامة والوسائل: تعمل على ضمان صياغة، إصلاح وأمن الممتلكات كما تقوم بتمويل إحتياجات المكاتب البريدية وكذا ضمان تسيير الوقود والإستهلاكات... الخ.

المصالح التجارية: تتمثل مهامها في ضمان تنفيذ وتطبيق الإستراتيجية التسويقية وكذا وضع مستشارين تجاريين لضمان الربط بين مختلف المندوبين التجاريين.

مصالح المنتجات البريدية والمالية: تعمل على تنظيم وضمان تسيير المكاتب والمراكز البريدية كما تقترح إنشاء أو إلغاء مكاتب بريدية إضافة إلى مسكها للمحاسبة المادية للأكياس البريدية.

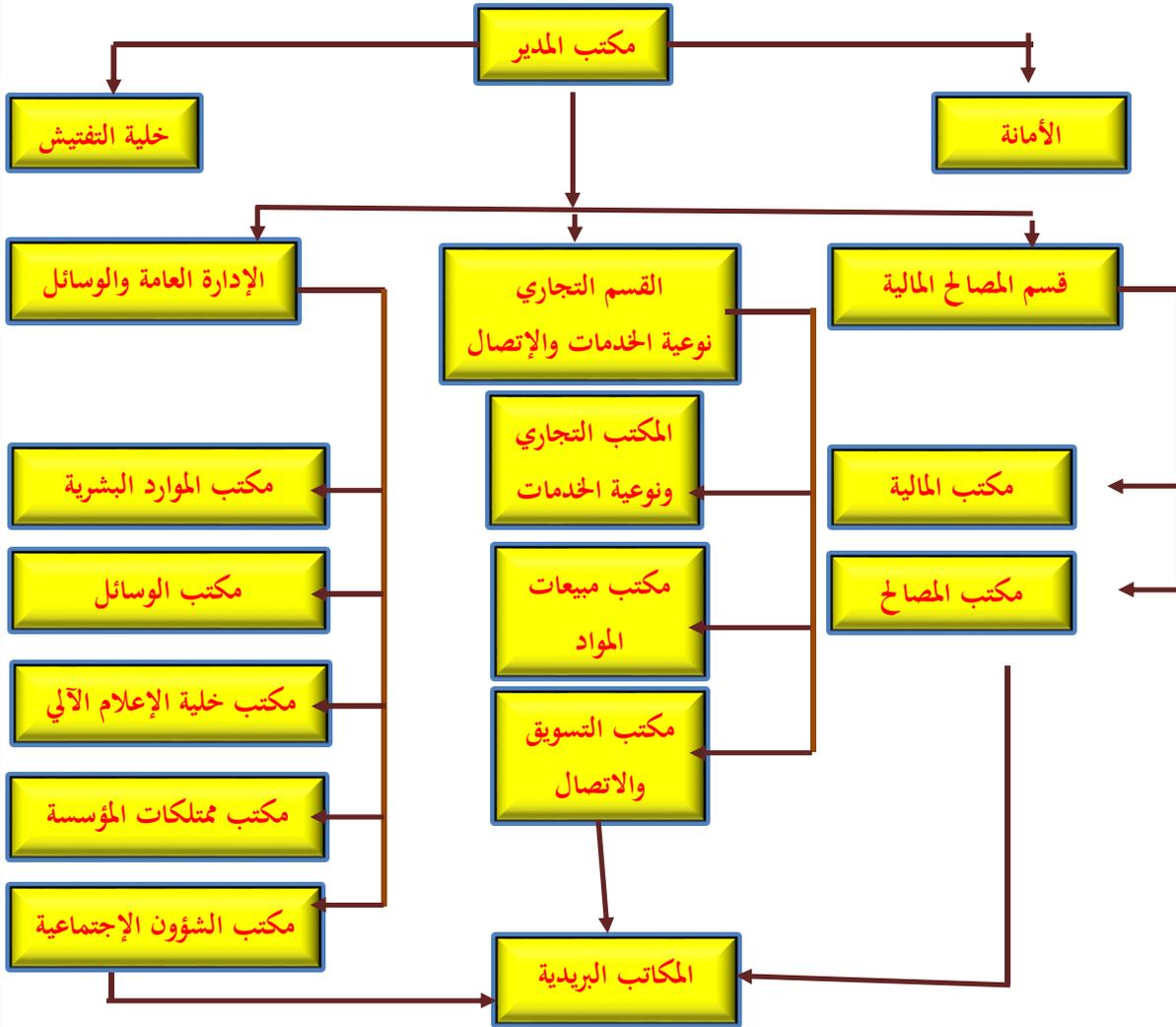
المكاتب البريدية: مكاتب البريد مكلفة بإنجاز كل العمليات وتنفيذ الموازية الملحقة للبريد.

(ج) - أهم خدمات بريد الجزائر تبسة:

تتمثل في: (1)

- كشف رصيد الحساب البريدي الجاري عبر الخدمة الصوتية أو الأترنت.
- التطوير الرقمي لتوقعات مالكي حسابات البريد الجاري لتمكينهم بشكل جزئي أو كلي من سحب رصيدهم لدى أي مركز بريدي مجهز بنظام الإعلام الآلي.
- معالجة الادخار CNEP.
- معالجة البريد في مختلف أطواره بالإعلام الآلي.
- تزويد أصحاب الحسابات البريدية ببطاقات السحب الإلكتروني والشروع في استعمال النموذج الموحد لإجراء العمليات التي تسمح مستقبلا بإلغاء الصك البريدي القديم.

(د) - الهيكل التنظيمي لمؤسسة البريد والمواصلات تنبئة:



شكل 3: يمثل الهيكل التنظيمي لمؤسسة البريد والمواصلات تنبئة:

3_ منهج الدراسة :

إن إختيار منهج الدراسة في البحوث الإجتماعية يتم وفق الأهداف التي يريد الباحث الوصول اليها، وهذا انطلاقا من طبيعة الموضوع.

المنهج هو مجموعة من القواعد التي يتم وضعها بقصد الوصول الى الحقيقة في العلم، أو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة من أجل إكتشاف الحقيقة أو هو فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار أو الإجراءات من أجل الكشف عن الحقيقة التي نجهلها، ومن أجل البرهنة عليها للآخرين الذين لا يعرفونها منهج دراسة حالة هو الأسلوب الأكثر قابلية للاستخدام لدراسة مشكلتنا على أفراد المجتمع .
* المنهج المناسب لهذه الدراسة هو: "المنهج الوصفي"

الذي يعرف على أنه ذلك النوع من أساليب البحث الذي يمكن بواسطته معرفة ما إذا كان هناك علاقة بين متغير أو أكثر من ناحية وفي التعرف على مدى هذه العلاقة من ناحية اخرى ومن ثم معرفة ما درجة تلك العلاقة.(1)

تم توظيف هذا المنهج في موضوع بحثنا :

لوصف الظاهرة المدروسة بدراستها بشكل دقيق، جمع البيانات النوعية والكمية والجمع بينهم في دراستنا، الوصول إلى نتائج البحث بشكل دقيق.

4- أدوات جمع البيانات :

إن الشائع حول أدوات جمع البيانات هو انها تلك الوسائل المختلفة التي يستخدمها الباحث من أجل الحصول على أكبر قدر ممكن من المعلومات تخص بحثه، تتمثل هذه الأدوات في الملاحظة، المقابلة، والإستبيان وقد إعتدنا في دراستنا على أداة الملاحظة والمقابلة وإستمارة الإستبيان كأدوات البحث العلمي لجمع المعلومات، وهم الأنسب لتلائم هذا النوع من الدراسات(2).

(أ) - المقابلة:

تعد أداة المقابلة من أكثر التقنيات التي لا يمكن لأي باحث في مجال علم الاجتماع أن يستغنى عنها و التغاضي عن إمكانياتها ، لما لها من فرصة لجمع كم من المعلومات بصفة رسمية و خاصة ان كانت

1- ربحي مصطفى عليان، عثمان محمد. أساليب البحث العلمي، الأسس النظرية والتطبيق العلمي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط4، 2010، ص69.

2- أحمد بن مرسلبي، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام و الإتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الساحة المركزية الجزائر، ط3، 2007، ص165.

هذه المقابلة مع المسؤولين الرئيسيين عن الموضوع المدروس، فهي آلية منهجية فعالة لسير نمو الواقع الإمبريقي فهي نوع من التفاعل اللفظي يتم بين الباحث و المبحوث و يركز على المعلومات و البيانات خاصة و يستبعد ما عداها من المعلومات غير الجوهرية في موضوع الدراسة، و نستخدم فيما بعد للتأكد من بيانات و معلومات حصل عليها الباحث من مصادر أخرى مستقلة.⁽¹⁾

وتبقي المقابلة هي عبارة عن عملية إستطلاعية تمتاز بغزارة المعلومات، ونحن بدورنا إعتدنا المقابلة مع عاملين في المؤسسة، ونظرا لضيق الوقت وأزمة مرض كورونا كانت المقابلات محدودة وسريعة، استخدمت هذه الاداة في الدراسة لطرح اسئلة على عدد معين من المبحوثين كما تكلمنا عليهم قبل للوصول للنتائج لدراسة الظاهرة المراد دراستها إستطعنا مقابلة خمسة أشخاص:

المقابلة الأولى: نائب مدير مؤسسة إدارة بريد تبسة بتاريخ: 03-08-2020.

المقابلة الثانية: رئيس مصلحة زبائن مؤسسي بريد حي 600 سكن بتاريخ: 14-08-2020.

المقابلة الثالثة: أطار في مؤسسة إدارة بريد تبسة بتاريخ: 12-08-2020.

المقابلة الرابعة: عون شباك مكتب بريد حي 414 سكن بتاريخ: 14-08-2020.

المقابلة الخامسة: عون تنفيذ إدارة بريد تبسة بتاريخ: 03-08-2020.

كل هذه المقابلات كانت صباحا من الساعة 09:00 إلى الساعة 11:30 فترة تواجدنا في المؤسسة.²

الفائدة من استعمال المقابلة هي:

للحصول على معلومات تخص موضوع بحثنا العلمي بصورة مباشرة دون وسيط، وللتعرف على سلوكيات المبحوثين وتوجهاتهم، وتم استعمالها مع أفراد العينة غير المتعلمين، لتعرف على الظروف الشخصية والبيئية التي تتعلق بالمبحوثين في المؤسسة

وايضا حاولنا من خلال هذه المقابلات الاطلاع بعمق عن واقع متغيرات الدراسة واهم العوامل المساعدة على رضا العمال من خلال اتصالهم بالمؤسسة، حيث تمكنا من الكشف عن بعض القضايا والخفايا المتصلة بموضوع الدراسة، ما مكنا بالالمام بنواحي كثيرة من موضوع الدراسة خاصة فيما يتعلق جانب ضغوط العمل والممارسات التي لا تساعد على الاستقرار الوظيفي للعامل في المؤسسة

1- عمار بخوش، مناهج البحث العلمي وفرق اعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الساحة المركزية الجزائر، ط4، 2017، ص 10.

2- انظر الملحق رقم 2.

إستعنا بالهاتف في عدة مرات، اي كانت هناك مقابلة عبر الهاتف ففي كل مرة تتبادر في ذهننا بعض الاستفسارات نتصل بنائب المدير لتجنب التردد المستمر على المؤسسة، فالهاتف لعب دورا في استقاء بعض المعلومات

وقد تمكنا في الدراسة الاستطلاعية من خلال المقابلة والتحدث مع نائب المدير تغيير عناصر في الاستمارة لم تكن تخدم جميع الفئات .

وقد راعينا في صياغة اسئلة المقابلة الوضوح والدقة، وكانت بعض الاسئلة مباشرة ليتجاوب المحاورين معنا وهذا ما ساعدنا فيما بعد في صياغة اسئلة استمارة الاستبيان.

(ب)-الملاحظة:

إن الملاحظة من الوسائل المنهجية التي يعتمد عليها في جمع المادة العلمية والحقائق من مكان اجراء الدراسة، ذلك انها مشاهدة الظاهرة محل الدراسة عن قرب ، و هي احدى الوسائل المهمة في جمع البيانات ،و هناك قول شائع بأن العلم يبدأ بالملاحظة ، وتبرز اهمية هذه الوسيلة في الدراسات الاجتماعية و الانثروبولوجية و النفسية وجمع المعلومات عن المشكلات "التي تتعلق بالسلوك الانساني ،وتوافق الحياة الواقعية ،ويقول "Degroote" ان الملاحظة ، تستخدم جمع البيانات التي يصعب الحصول عليها عن طريق المقابلة والاستفتاء ، وكذا تستخدم في البحوث الاستكشافية والوصفية. (1) وليست الملاحظة حكرا على مرحلة بذاتها فهي تصاحب الباحث في مختلف مراحل بحثه فهي تعتمد اساسا على حواس الباحث وقدرته الفائقة على ترجمة ما لاحظه.

ومن خلال ملاحظتنا في فترة كورونا "كوفيد 19" كان هناك جو يسوده الارتباك لان معظم الموظفين في عطلة والبعض الاخر في حجر وتراكم العمل على فئة قليلة، مع ازمة سيولة في البلاد زاد الضغط ورغم هذه الازمة والضغوط الا أننا لاحظنا انهم تجمعهم علاقات متينة يتم فيها اعانة بعضهم بعض عند تراكم العمل او عند الاحتياج لبعضهم.

(ج)-الاستبيان:

وقد عرفت استمارة الاستبيان من قبل "فضيل دليو وعلي غربي وآخرون" على انها مجموعة من الاسئلة المكتوبة التي تعد بصفة مقصودة للحصول على معلومات وآراء حول موقف او الظاهرة معينة(2).

1- عمار بخوش، مرجع سابق ،ص 56.

2- سعد زغلول بشي ، دليلك إلى البرنامج الإحصائي SPSS،المعهد العربي للتدريب و البحوث الاحصائية ، بغداد، ط10، 2003،ص 109.

بعد القيام بالمقابلات مع الاطارات في المؤسسة و ما لاحظناه اثناء توجدها بالمؤسسة ،استطعنا تكوين جملة من المعلومات من خلالها حاولنا تصميم استمارة الاستبيان و تماشيا مع المتطلبات المنهجية و الشروط العلمية فيما يتعلق ببناء الاستمارة و هندسة اسئلتها ثم ،عرضها على مجموعة من الاساتذة في الاختصاص من اجل تحكيمها و قد ابدوا عليها مجموعة من الملاحظات و الاقتراحات ،حيث تم تعديلها و صياغتها وفقا للملاحظات و الاقتراحات المقدمة من طرفهم ،الى ان خرجت في شكلها النهائي الذي وزعت به و كان هذا طبعا تماشيا مع طبيعة المبحوثين .

وهذه المراحل تبين أكثر :

➤ **المرحلة الأولى:** تم بناء استمارة اولية تضمنت 3 محاور وعرضت على الاستاذ المشرف الذي ابدى رايه حولها

➤ **المرحلة الثانية:** اضافة متغير الاتصال للعبارات بعد ارسالها للأساتذة المحكمين .

➤ **المرحلة الثالثة:** ضبط العبارات والمحاور ثم القيام بتوزيعها وقسمت الاستمارة على النحو التالي :

- البيانات الشخصية (الجنس،العمر،المستوى الدراسي، الاقدمية،الفئة المهنية).
- **المحور الأول:** تضمن عبارات تشمل متغير الاتصال وبعد الاستقرار الوظيفي.
- **المحور الثاني:** تضمن عبارات تشمل متغير الاتصال وبعد الانتماء .
- **المحور الثالث:** تضمن عبارات تشمل متغير الاتصال وبعد الروح المعنوية.¹

5- مجالات الدراسة:

جرى في هذه الجزئية تحديد مختلف مجالات الدراسة، وذلك من خلال :

(أ) - المجال الزمني:

اجريت الدراسة الحالية في الموسم الجامعي 2020/2019 من 2020/06/05 إلى 2020/80/25 ووزعت على المراحل التالية:

المرحلة الأولى: الزيارة الاستطلاعية للحصول على المعلومات حول فئة المستهدفة من البحث، حيث تم تزويدنا بوثائق حول المؤسسة وكان ذلك بالقيام بمقابلة مع نائب المدير يوم 2020/02/19.

المرحلة الثانية : تم التحدث فيها مع نائب المدير وتزويدنا بالمعلومات حول الاشخاص الذين ستم حولهم الدراسة وكان ذلك يوم 2020/06/05.

1- انظر الملحق رقم 5.

المرحلة الثالثة: وكان فيها النزول الفعلي للميدان وذلك يوم 2020/07/26 وفي هذا التاريخ وزعت الاستمارة على 26 شخص لدراسة الاستطلاعية، بعدما تم مراعاة توجيهات الاساتذة والاساتاذ المشرف.

المرحلة الرابعة: وهي مرحلة انجاز الاستمارة حيث طبقت الاستمارة في صياغتها النهائية وكان يوم 2020/08/16، قصد الحصول على المعلومات وتفريغها وتحليلها.

(ب)-المجال المكاني:

تم اجراء هذه الدراسة بمؤسسة مركز بريد اتصالات الجزائر ولاية تبسة، ووزعت على 10 مكاتب بما فيها ادارة المؤسسة على 10 احياء بمدينة تبسة.

6- عينة الدراسة وكيفية اختيارها:

يشتمل مجتمع الدراسة على 69 مكتب موزعة على جميع بلديات ولاية تبسة، واقتصرت هذه الدراسة على بلدية تبسة مركز الولاية البالغ عددهم 19 مكتب، وقمنا بإختيار عينة عشوائية بسيطة بواسطة السحب العشوائي (قرعة) حيث تم إختيار 10 مكاتب من بين 19 مكتب بما يعادل نسبة 52.63 % من مجتمع الدراسة والجدول التالي يوضح المكاتب وعدد المبحوثين:

جدول رقم (2) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مكاتب البريد لبلدية تبسة :

المكاتب	الإدارة	الجرف	تبسة (الزهور)	المطار	النهضة	الوئام	براكني على بن يونس	شاذلي بن جديد	المركب الرياضي	ذراع الإمام
عدد المبحوثين	38	12	05	04	05	04	04	06	04	04

مجموع المكاتب: 10

مجموع المبحوثين: 86

7-الدراسة الاستطلاعية:

قامت الباحثتان بإختيار عينة الدراسة الإستطلاعية التجريبية من العينة الأصلية التي حجمها 86

مبحوثا، حيث كان حجم هذه العينة 26 مبحوثا كما هي مبينة في الجدول الاتي

جدول رقم (3): يبين توزيع افراد العينة الاستطلاعية حسب مكاتب بريد بلدية تبسة 1:

مكتب البريد	الإدارة	الجرف	تبسة (الزهور)	المطار	النهضة	الوئام	براكني على بن يونس	شاذلي بن جديد	المركب الرياضي	ذراع الإمام	المجموع
عدد المبحوثين	13	04	02	01	01	01	01	01	01	01	26

وجرت صياغة الاستبان مبدئيا بعد التناقش مع المشرف، ثم انقطعنا عن الدراسة وعن الاشراف المباشر بسبب جائحة كورونا، بعد مدة قصيرة إتصلنا بالمشرف عن طريق البريد الإلكتروني لإستكمال مناقشة الإستبيان، ثم تقديمه في صورته الاولى للمحكمين.

مستوى صدق الاستبيان: جرى توزيع الاستبيان على مجموعة من المحكمين البالغ عددهم 10 محكمين عن طريق البريد الإلكتروني يوم: 06 جوان 2020.

جدول رقم (4) يبين توزيع المحكمين حسب الجامعة 2:

المحكمين	الجامعة
الأستاذ داود بلقاسم	تبسة
الأستاذ فاتح جبلي	تبسة
الأستاذ رياض شاوي	تبسة
الأستاذ لعمرى واضح	المسيلة
الأستاذ شافعي بلهوشات	تبسة
الأستاذة أسماء لعموري	تبسة
الأستاذة فيروز صولة	تبسة
الأستاذ نور الدين ميهوب	تبسة
الأستاذ ناصر حداد	تبسة
الأستاذ محمد تريفى	تبسة

1- معلومات من المؤسسة .

1- أنظر الملحق رقم 3 .

حيث أرسلت لهم إستمارات تحكيم تحتوي على بيانات أولية وثلاثة (03) محاور :

✓ المحور الأول كان "الولاء" ويحتوي على تسعة (09) بنود.

✓ المحور الثاني "الإلتناء الوظيفي" ويحتوي على ثمانية (08) بنود.

✓ المحور الثالث "الحوافز المعنوية" ويحتوي أيضا على ثمانية (08) بنود.

بعد إرساله للأساتذة المحكمين قاموا بتعديل بعض البنود ،وأشار بعضهم (المحكمين) الى خلو عبارات الاستبيان من متغير الإتصال فقمنا بإدراجه في البنود وأرسلت إستمارات التحكيم مرة أخرى، وتم التحفظ على بعض البنود وتعديل بعضها الاخر ،كما رفض بعضهم متغير الولاء كبعد من ابعاد الرضا الوظيفي كالأستاذين "داود بالقاسم" و"شاوي رياض" وإقتراح الأستاذ "داود بلقاسم" متغير الاستقرار الوظيفي كبعد للرضا الوظيفي، و إقتراح الاستاذ فاتح جبلي بعد الروح المعنوية بدلا من الحوافز المعنوية. تم الأخذ بكل هذه الملاحظات والتعقيبات وجرت الموافقة على اغلب بنود الإستبيان، وقمنا بحساب مستوى صدق الإستبيان والذي قدر بـ: 93.

وهو مستوى صدق عالي يجعل الإستبيان يقيس ما أعد لقياسه وجاهز للتطبيق الميداني التجريبي

وهي المرحلة الثانية من الدراسة الإستطلاعية

مستوى ثبات الاستبيان:

قامت الباحثتان بتوزيع الاستبيان بعد التحكيم على افراد عينة الدراسة الإستطلاعية البالغ عددهم 26

مبحوثا، موزعين على تسعة (09) مكاتب بريدية بالإضافة إلى إدارة البريد المنتقاة في عينة البحث يوم: 03

أوت 2020

وبعد استرجاع الاستبيانات وتفريغها قامت الباحثتان بحساب مستوى ثبات الإستبيان بطريقة " التجزئة

النصفية" (زوجي، فردي) ،اذ اعتمدنا على معامل ثبات "برسون" بعد تفريغ البيانات استخدمنا القانون الآتي:

$$R = \frac{\sum \frac{(X.Y)}{n} - (X' * Y')}{Sx * Sy}$$

بعد إجراء الحسابات الجدولية وجدنا:

$$R = \frac{\sum \frac{(51882)}{26} - (43 * 45.42)}{7.18 * 7.27}$$

$$= \frac{44.22}{52.19} R = \frac{995.46 - 1951.24}{52.19}$$

$$R = 0.84728$$

$$R = 0.84728 * 100 = 84.73$$

$$R = \boxed{84.73 \%}$$

معامل الثبات هو: **84.73%** (1).

وهو يشير إلى مستوى ثبات نصف الإستهبان وهو مستوى ثبات عالي وينبغي تصحيحه بمعامل

تصحيح

"سبرمان براون".

$$= \frac{2R}{1+R} = \frac{2 * 0.48728}{1 + 0.48728}$$

$$0.9173 = \frac{1.69456}{1.84728}$$

$$0.9173 * 100 = 91.73 = \boxed{91.73 \%}$$

1 - انظر الملحق رقم (4)

النتيجة: 91.73 %.

و هو مستوى ثبات عالي جدا

و بعد الدراسة الإستطلاعية ، تفرغ البيانات ، حساب مستوى الثبات و تصحيحه بمعامل "برون" و
تحصلنا على مستوى عالي يقدر بـ: 91.73 %.

و من خلال ملاحظتنا للمبوحثين بدى لنا أن البند الثاني في "محور الإنتماء الوظيفي" لا يخدم
البحث لأن الإجتماعات تقتصر فقط على شريحة الإطارات و لا تعني أعوان التحكم و الشباك و التنفيذ
لذلك تم إستبداله ببند آخر، كما عدلت الباحثين البند رقم ثلاثة في محور "الإنتماء" و أيضا البند الرابع
في "محور الاستقرار الوظيفي" لان الباحثين لاحظتا أن المبوحثين يجدون صعوبة في فهمه لذلك
ترجمت كلمة فريق العمل في العبارة الى الفرنسية "L'équipe de travaille" بغرض إفهامه
للمبوحثين لأنهم عادة يتعاملون ببعض المصطلحات الفرنسية في المهن و الجدول التالي يبين العبارات
قبل و بعد التعديل.

جدول رقم (5) يبين عبارات الاستبيان المعدلة بعد الدراسة الاستطلاعية :

العبارة قبل التعديل	العبارة بعد التعديل
سلاسة التواصل في المؤسسة تجعلني أشارك في الإجتماعات التي تعقد حول شؤون العمل.	سلاسة التواصل في المؤسسة تعزز مستوى الثقافة بيني وبين زملائي في العمل.
وسائل الإتصال المتنوعة في المؤسسة تسهل الأخذ بإقتراحي التي أقدمها بالإجتماعات.	وسائل الإتصال المتنوعة في المؤسسة تسهل الأخذ بإقتراحي التي أقدمها للمسؤولين.
التواصل الحسن مع رؤسائي في العمل يشعرنني بأنني عضو مهم في فريق عمل المؤسسة.	التواصل الحسن مع رؤسائي في العمل يشعرنني بأنني عضو مهم في فريق عمل المؤسسة " L'équipe de travaille".

هكذا يمكن القول إن الدراسة الاستطلاعية أفادتنا كثيرا سواء فيما يخص الاستبيان في صورته

الكلية حيث استفدنا من خبرة المحكمين في اجراء التعديلات اللازمة حول أبعاد الموضوع و مؤشراتها

بإضافة متغيرات جديدة ساهمت في إثراء الدراسة، كما استفدنا من استطلاع الميدان في تبسيط بعض عبارات الاستبيان وبنوده الغامضة وتعديل بعض الصياغات غير المفهومة بالنسبة للمحوثين لضمان الحصول على معلومات دقيقة وواضح.

8- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية الوصفية الآتية:

(أ) - التكرار: وهو تعداد كل الإجابات المتكررة لعبارات الاستبيان بعد الإجابة عليها من قبل أفراد العينة وتلخيصها في جدول بسيط

(ب) - معامل الارتباط بيرسون ومعامل الارتباط سيرمان براون: استخدمناهما لحساب مستوى ثبات الاستبانة.

(ج) - المتوسط الحسابي: هو أشهر المقاييس الإحصائية الوصفية وهو مجموع حاصل ضرب التكرارات في أوزانها على حجم العينة. وحددنا من خلاله درجة مساهمة أبعاد الاتصال في تحقيق الرضا الوظيفي.

(د) - الإنحراف المعياري: ابرز مقاييس التشتت حيث حصلنا عليه بالقانون الآتي :

$$b = \frac{\sum x (F_i - x')^2}{n}$$

واعتمدنا عليه في قياس درجة تجانس استجابات المبحوثين.

(هـ) - التمثيلات البيانية: التي أُعتمدت في عرض البيانات الشخصية لأفراد العينة مثل الدائرة النسبية والمنحنى البياني والمدرج التكراري... وغيرها.

(و) - كاي التربيع (2): كما استخدمنا المقياس الاستدلالي مربع كاي لقياس الفروق لاستجابات المبحوثين والتعرف على دلالتها الإحصائية. بدرجة ثقة 95%.

(ي) - الدلالة الإحصائية: هي مصطلح إحصائي يستخدم في اختبار الفرضيات، و هي عبارة عن قيمة احتمالية تمثل نسبة البيانات التي توضح عزوفا عن الفرضية العدمية عندما تكون صحيحة.

وأنجزت هذه العمليات اعتمادا على برنامج **SPSS** لتسهيل الحسابات، وهو في اللغة الانجليزية اختصار لعبارة "**sciencetaitiscalpackagefordesocial**" ومعناها الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، حيث يمتاز هذا البرنامج بقدرته الكبيرة على تنفيذ عمليات إحصائية و كبيرة من خلال التصنيف والتحكم بالبيانات الكمية والوصفية .

9- صعوبات الدراسة:

لا يخلو اي عمل او بحث علمي كان من الصعوبات والمشاق التي تعترض إنجازه أو أستكماله. اما بخصوص بحثنا هذا الميداني المتواضع واجهتنا صعوبات جمة لا يتسع المقال نذكرها كان على راسها واهمها:

- اول صعوبة واجهتنا خلال مرحلة انجاز الإطار النظري للدراسة هي نقص المراجع نظرا لغلق المكتبة الجامعية بسبب جائحة كورونا.
- ثاني صعوبة واجهتنا كانت ضعف ثقافة الموظفين وعدم تمكنهم من اللغة العربية وتخوفهم منالبحث وترددهم بشأن ملئ الاستبانة والاجابة عليها مما اضاع بعض الوقت.
- أكبر صعوبة كانت جائحة كورونا حيث تم غلق الجامعات و المكاتب وصعوبة الحصول على المعلومات والخوف من الوبس (رعب المرض) ايضا قلة تواصلنا مع المشرف وبُعد مسافة الاقامة بين الباحثين هذا ما أثر على مدة اكمال الدراسة وجمع المعلومات.
- والصعوبة الرابعة كانت أزمة نقص في السيولة في البلاد ككل هذا ما أثر على مؤسسة الدراسة التي هي بريد الجزائر حيث هناك شكاوى عديدة وطوابير من الاشخاص في الانتظار، هذا ما عرقل الدراسة في عدة نقاط.

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل الى التعريف بمؤسسة الدراسة وهيكلها التنظيمي وتحديد نوع المنهج المتبع في الدراسة كما تناولنا المجالات التي أنجزت في حدودها الدراسة زمانيا ومكانيا وبشريا مع تحديد نوع العينة المناسبة لمجتمع الدراسة بالاضافة الى تحديد اداة الدراسة المراد جمع البيانات بها والمتمثلة في المقابلة والملاحظة والاستبيان كما تعرضنا الى اختيار الاساليب الاحصائية المستخدمة و اهم صعوبات الدراسة و خلاصة الدراسة الاستطلاعية.

الفصل الخامس : تحليل نتائج الدراسة .

تمهيد .

1- الخصائص الديموغرافية والاجتماعية لعينة البحث .

2- النتائج الدراسة في ظل الدراسات السابقة

والنظريات .

3- عرض و تحليل النتائج .

خلاصة فصل .

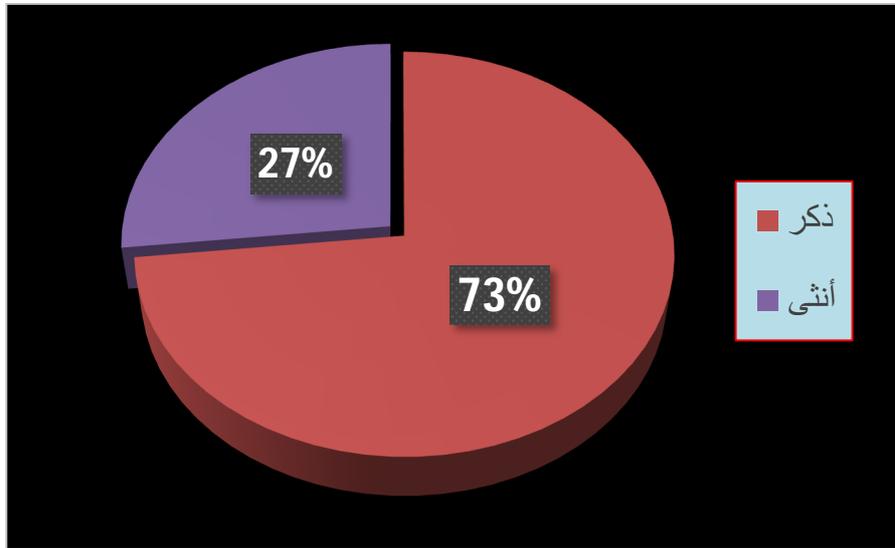
تمهيد:

في الفصول السابقة تم التطرق إلى الجوانب النظرية و منهجية لدراسة ، أما هذا الفصل جرى فيه عرضاهم المعلومات الميدانية وتحليلها، وتعتبر مرحلة تحليل البيانات وتفسير النتائج من المراحل الأساسية التي يقوم عليها البحث العلمي، عامة والبحث الاجتماعي خاصة ، فهي خطوة تلي عملية جمع البيانات الميدانية من عينة الدراسة، ففي هذا الفصل حاولنا عرض النتائج الميدانية وتفسيرها ، التي جمعت بواسطة الاستمارة، معتمد بذلك على العمليات الإحصائية من خلال برنامج **SPSS** منها المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري ومربع كاي مع ودلالته، وهذا بعد تبويبها وصولاً الى نتائج الدراسة و مناقشتها.

1 - الخصائص الديموغرافية والاجتماعية لعينة البحث:

الجدول 06: يبين أفراد العينة حسب الجنس:

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	44	73,3
أنثى	16	26,7
المجموع	60	100,0

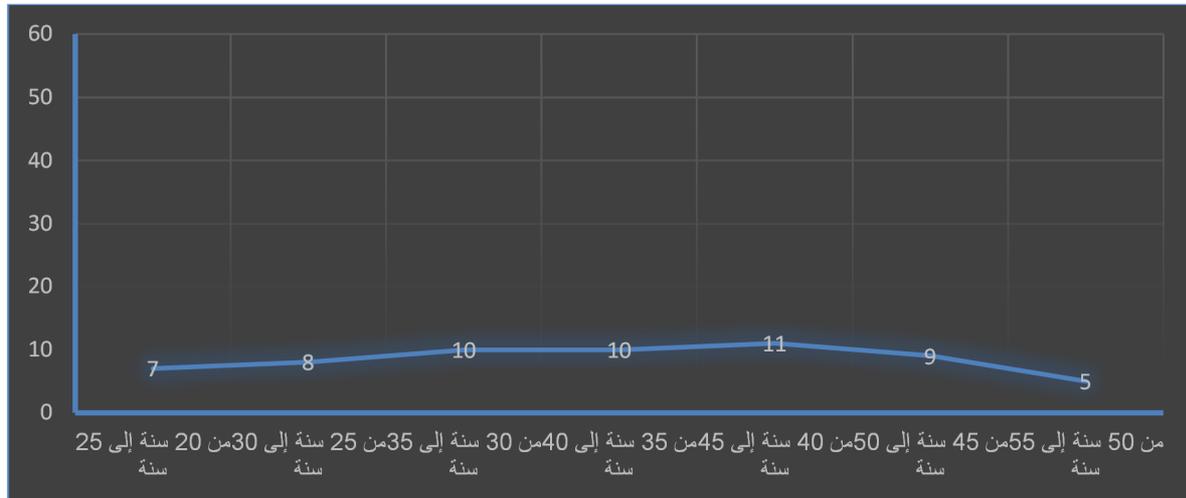


الشكل 04: دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

من خلال الجدول رقم 06، الذي يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس، نلاحظ أن نسبة الذكور أخذت أكبر نسبة بـ: 74% فاصلة فيما لم تأخذ الإناث سوى نسبة قليلة قدرت بـ: 26% كما هي ممثلة من خلال الشكل رقم 01 فاصلة ويعود اعتماد مؤسسة بريد تبسة على فئة الذكور أكثر من الإناث و منه نستنتج أن طبيعة بعض الوظائف مستهدفة حتى الان من قیل الفئة الذكورية فقط.

الجدول رقم 7: يبين توزيع أفراد العينة حسب العمر:

العمر	التكرارات	النسبة المئوية
من 20 سنة إلى 25 سنة	7	11,7
من 25 سنة إلى 30 سنة	8	13,3
من 30 سنة إلى 35 سنة	10	16,7
من 35 سنة إلى 40 سنة	10	16,7
من 40 سنة إلى 45 سنة	11	18,3
من 45 سنة إلى 50 سنة	9	15,0
من 50 سنة إلى 55 سنة	5	8,3
المجموع	60	100,0



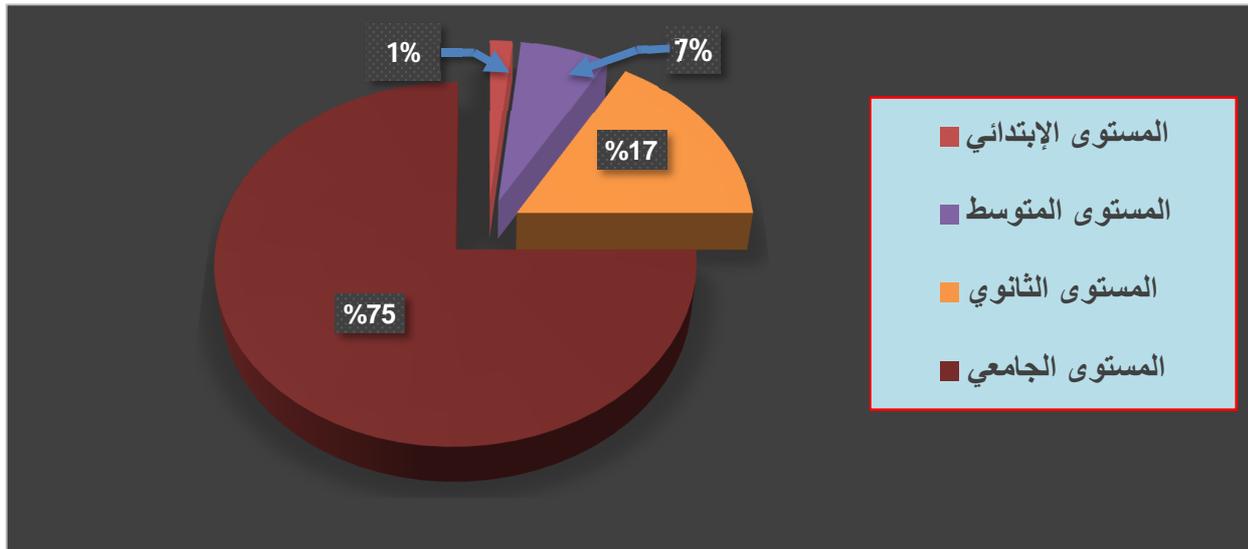
الشكل رقم 5: يمثل توزيع أفراد العينة حسب العمر:

من خلال الجدول رقم 2 الذي يبين توزيع افراد العينة حسب العمر ، نلاحظ ان فئة الاعمار من 50 الي 55 سنة و التي نسبتها 8.3% هي الاقل فئة مقارنة بباقي الفئات العمرية ، و ان مجتمع العينة يغلب عليه الفئة العمرية من 40 الي 45 سنة و التي نسبتها 18.3% و هي فئة الكهول ، كما نلاحظ ان فئة الاعمار من 30 الي 35 و التي بلغت نسبتها 16.7% متساوية مع فئة الاعمار من 35 الي 40 بالنسبة 16.7% ، ثم تليها فئة الاعمار من 45 الي 50 بالنسبة 15% ، ثم تليها فئة الاعمار من 25 الي 30

بالنسبة 13.3% ، كما تليها فئة الاعمار من 20 الى 25 بالنسبة 11.7% ، و اخيرا كما قلنا سابقا الأقل نسبة هي من 50 الى 55 ، و هذا يفسر ان أغلبية افراد العينة من فئة الكهول من 40 الى 45 سنة .

الجدول رقم 08: يبين أفراد العينة حسب المستوى:

المستوى الدراسي	التكرارات	النسبة المئوية
ابتدائي	1	1,7
متوسط	4	6,7
ثانوي	10	16,7
جامعي	45	75,0
المجموع	60	100,0



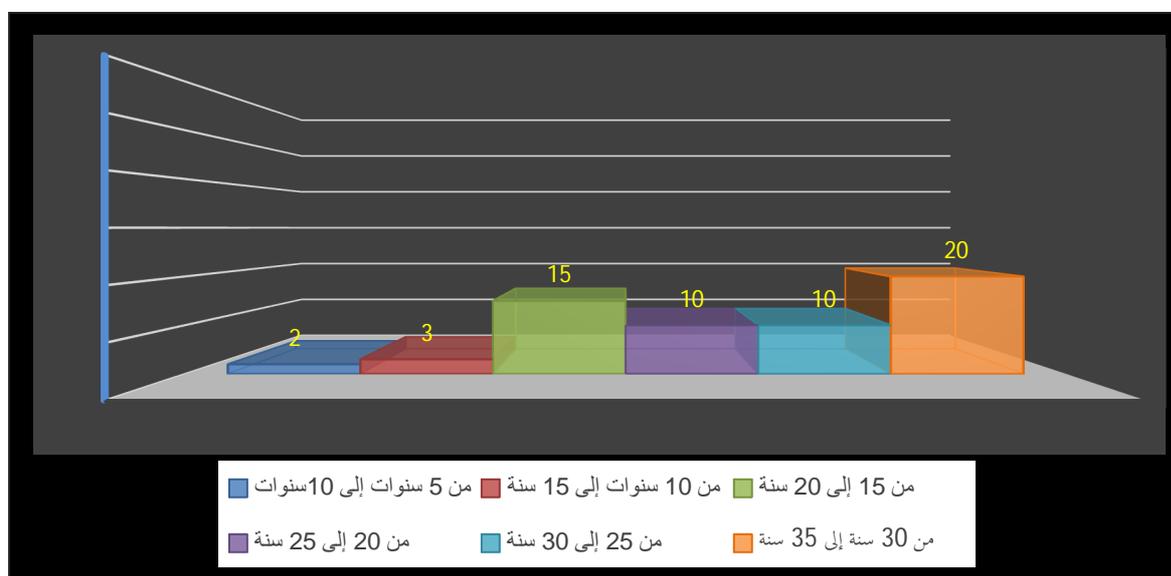
الشكل رقم 6: يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي :

من خلال هذا الجدول نلاحظ ان اغلبية المبحوثين لديهم مستوى جامعي بالنسبة 75% ، ثم تليه نسبة 16.7% للمستوى الثانوي ، ثم تليه مستوي متوسط بالنسبة 6.7% ، و اخيرا مستوي الابتدائي بالنسبة 1.7% ، ومن خلال القراءات الاحصائية للجدول يتضح لنا ان اغلب المبحوثين من مستوى جامعي ، وذلك راجع الى ان معظم العاملين اطارات ،ويدل على ان المؤسسة تهتم بتوظيف اصحاب الشهادات

الجامعية أكثر ،بسبب اعتماد مؤسسة بريد الجزائر في انجاز اغلب المهام الوظيفية على الحواسيب الالية ، وتوجهها المتزايد نحو الرقمنة والاندماج المتسارع في شبكة الانترنت مما يستدعي كفاءات مهنية تمتلك مهارات فنية ومؤهلات معرفية عالية نسبيا .

الجدول رقم 9: يبين توزيع افراد العينة حسب الاقدمية في العمل:

الخبرة المهنية	عدد التكرارات	النسبة المئوية
من 5 سنوات إلى 10سنوات	2	3.3
من 10 سنوات إلى 15 سنة	3	5.0
من 15 إلى 20 سنة	15	25,0
من 20 إلى 25 سنة	10	16,7
من 25 إلى 30 سنة	10	16,7
من 30 سنة إلى 35 سنة	20	33,3
المجموع	60	100,0



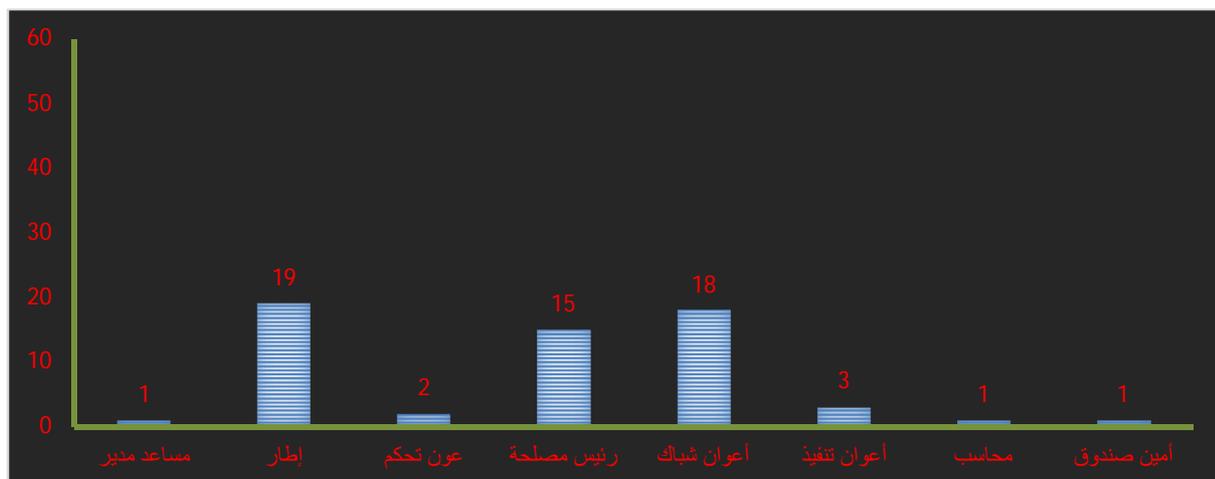
الشكل رقم 7: يمثل افراد العينة حسب الاقدمية في العمل:

من خلال الجدول رقم 4 الذي يحتوي على اعلى نسبة 33.3 % لفئة الاقدمية من 30 الى 35 سنة ، وتليه نسبة 25% لفئة الأقدمية من 15 الى 20 سنة ، ثم تليها فئتي الاقدمية 20 الى 25 سنة و 25 الى 30 سنة بنفس النسبة 16.7 % ،وتليها نسبة 5% من 10الى 15سنة ، ثم اضعف نسبة 3.3% لفئة

05 إلى 10 سنوات ،ومن خلال هذا نستنتج ان عدد الموظفين الاكثر اقدمية هم اعلى نسبة مقارنة مع النسب الاخرى واقل نسبة هي فئة 05 الى 10 سنوات ، وذلك راجع الى ضعف وتيرة التوظيف في المؤسسة وقلة الحراك المهني الخارجي بين المؤسسات لقلة فرص العمل.

جدول رقم 10: يبين توزيع افراد العينة حسب الفئة المهنية:

المهنة	عدد التكرارات	النسبة المئوية
مساعد مدير	1	1,7
إطار	19	31,7
عون تحكم	2	3,3
رئيس مصلحة	15	25,0
أعوان شباك	18	30,0
أعوان تنفيذ	3	5,0
محاسب	1	1,7
أمين صندوق	1	1,7
المجموع	60	100,0



الشكل رقم 8: يمثل أفراد العينة حسب الفئة المهنية:

من خلال الجدول رقم 10 الذي يبين توزيع افراد العينة حسب الفئة المهنية نلاحظ ان الاكبر نسبة هي فئة الاطارات بنسبة 31.7 بالمئة ، ثم اعوان الشباك بالنسبة 30 بالمئة ، ثم تليها فئة رؤساء المصالح بالنسبة 25 بالمئة ، ثم تليها فئة اعوان التنفيذ بالنسبة 5 بالمئة، بعد ذلك فئة اعوان التحكم بالنسبة 3.3 بالمئة ، ثم تليها اخر نسبة هي 1.7 بالمئة ، لكل من فئة المحاسب و امين الصندوق و مساعد مدير ، و من خلال النسب نستنتج ان اقل نسبة ترجع الى ثلاث فئات ، و ذلك راجع الى ان في كل منصب شخص واحد في الولاية ككل ، و الفئة الاكبر هي الاطارات و ذلك راجع الى ان المؤسسة توظف اشخاص ذات كفاءة عالية و يتمركزون معظمهم في ادارة مكتب بريد الاتصالات تبسة .

2- تحليل نتائج محور ثقافة الاتصال في تحقيق الاستقرار الوظيفي:

الجدول 11: يبين النتائج الاحصائية لعبارات دور ثقافة الإتصال في تحقيق الإستقرار الوظيفي:

الرقم	العبرة	التكرارات					متوسط حسابي	إنحراف معياري	كاي التربيع (χ^2)	الدلالة	
		قوي جدا	قوي	متوسط	ضعيف	ضعيف جدا					
01	الاتصال المستمر في اعمل صنعت لي علاقة جيدة مع رؤسائي في العمل	11	28	20	01	00	3,82	0,748	48,83	دال	
02	طبيعة علاقاتي مع زملاء العمل تدفعني لاشتغل لساعات اضافية عند الحاجة	05	18	24	09	04	3,18	1,017	25,17	دال	
03	الطابع الانسان لاتصالاتي مع زملاء العمل تجعلني اعمل خارج وقت الدوام الرسمي طوعا في فترات زيادة حجم الاعمال في المؤسسة	04	16	26	12	02	3,13	0,929	31,33	دال	
04	التواصل الحسن مع رؤسائي في العمل يشعرنني بانني عضو مهم في فريق عمل المؤسسة	15	20	15	08	02	3,63	1,104	16,50	دال	
05	علاقات التواصل تحفزني إلى أن اقبل العمل في اوقات الراحة والعهط والحالات الاستثنائية (مثل الأعياد، الدخول المدرسي ...)	03	10	27	13	07	2,82	1,017	28,00	دال	
06	مرونة الاتصال بين مصالح العمل تجعلني في مأمن من فقدان وظيفتي	14	18	21	06	01	3,63	1,008	23,17	دال	
07	شبكة علاقاتي التواصلية المتينة في المؤسسة تمنحني القدرة على التحكم أكثر في مهام منصب عملي	10	19	27	02	02	3,55	0,928	39,83	دال	
08	قيم الاتصالات الحميمة داخل المؤسسة لا تترك في مجال للتفكير في مغادرتنا	01	33	21	04	01	3,48	0,725	69,00	دال	
09	نسيج الاتصالات المحكم بيني وبين مختلف مستويات المؤسسة تيني عن الانتقال الى منصب عمل أفضل ماديا بمؤسسة أخرى	04	20	28	05	03	3,28	0,904	42,83	دال	
		3.391					متوسط حسابي عام				
		0.82					إنحراف معياري عام				
		36.14					كاي التربيع (χ^2) عام				

العبارة الأولى:

حسب أفراد العينة درجة مساهمة "الاتصال المستمر في العمل صنعت لي علاقات جيدة مع رؤسائي في العمل " تقع في المجال القوي " ، بمتوسط حسابي 3.82 و أنحراف معياري 0.748 ، و ذلك راجع الى ان أحيانا يتم تلقيهم الدعم و التحفيز من طرف مسؤوليهم و المساعدة إن إحتاجوا إلى ذلك ، كأن يواجه الموظف موقف خلال تأدية مهامه و تصادفه معوقات و يصاب بالإحباط و الرغبة في العزلة ، وهنا قد تتدخل علاقته مع مسؤوليه في العمل الامر الذي يعمل على تشجيعه و تحفيزه و إعادة الثقة إلى نفسه، و كذا تحسيسه بأنه جزء لا يتجزأ من المؤسسة ، كما أشارت "غرزولي نورهان" في مذكراتها "دور الإتصال في تحقيق الرضا الوظيفي للموظفين" ⁽¹⁾، بأن علاقة العامل برؤسائه تشجعه أكثر على الإنتاج و بذل مجهود أكبر في المؤسسة ، و بالتالي الاتصال يساعد بدرجة كبيرة في صنع علاقات مع الرؤساء التي تحفز العامل للفضل فاصلة فكلمتا تم التواصل معه يشكل جيد عن طريق علاقات انسانية و اجتماعية فعالة كل ما زاد تعلقه بالمرؤوسن فاصلة و تشير حسابات "كاي التربيع إلى وجود فروقات دالة إحصائية في إستجابة المبحوثين حول هذه العبارة و ترجع هذه الفروق حسب الباحثين الى ، أن البعض لديه الخبرة في التعامل مع العاملين و آخر لا يملك الخبرة ، أيضا البعض لا يملك روح التواصل و البعض يتواصل جيدا مع العاملين و الرؤساء .

العبارة الثانية:

حسب أفراد العينة "درجة مساهمة طبيعة علاقاتي مع زملائي في العمل تدفعني لأشتغل لساعات إضافية عند الحاجة" تقع في المجال المتوسط ، بمتوسط حسابي 3.18 و إنحراف معياري 1.017 ، و ذلك راجع إلى أن العلاقات الاجتماعية و الانسانية التتواصلية في المؤسسة ليست كافية، فكلمتا كانت العلاقات التواصلية بين الزملاء جيدة، و تقدم للعامل اجواء مساعدة للعمل و تخلق علاقات حب الزملاء، و قلة التوتر بين العاملين ، كلما كان العامل متعلق بعماه و المؤسسة أكثر مما يجعله يقدم كل ما يوسعه ليشغل لساعات اضافية و مساعدة زملائه ان احتاج الامر ، و تزيد و تقل حسب اساليب الاتصال التي تستعملها المؤسسة ، أيضا حتى و لو كانت العلاقات الاجتماعية المتمسمة بالاتصال المرن موجودة الا ان هناك استثناءات، كفئة الاناث لها ظروف أسرية و خاصة تمنعها من أداء أوقات عمل إضافية لإلتزامات أسرية و شؤون الأبناء كترتيب البيت و الإعتناء بالأطفال ، أيضا من خلال

1- غرزولي نورهان ، دور الاتصال في تحقيق الرضا الوظيفي للموظفين ،مذكرة لنيل شهادة ماستير في علم الاجتماع ، تخصص تنمية وتسيير الموارد البشرية جامعة أم البواقي ، 2016،ص169.

المقابلة و الملاحظة تم إستنتاج ان هناك فئة إناث من عائلات محافظة لا يمكن أن تعمل خارج أوقات الدوام و في أوقات متأخرة نظرا لثقافة المجتمع التبسي بخصوص المرأة ، وتشير حسابات "كاي التربيع" إلى وجود فروقات دالة إحصائيا في إستجابة لمبحوثين حول هذه العبارة وترجع هذه الفروق حسب الباحثين إلى : صفة الانانية لدي بعض العاملين ،ايضا قلة التواصل و تشكيل علاقات اجتماعية ليست مساعدة على التكيف مع اجواء المؤسسة ، و ضغوط نفسية و عملية في العمل تجعل العامل يفضل الذهاب للبيت لراحة على العمل ، عكس فئة تفضل تقديم المساعدة لزملاء و العمل لساعات اضافية .

العبارة الثالثة:

حسب أفراد العينة "درجة مساهمة الطابع الإنساني لإتصالاتي مع زملاء العمل تجعلني أعمل خارج وقت الدوام الرسمي طوعا في فترات زيادة حجم الاعمال في المؤسسة" تقع في المجال متوسط ، بمتوسط حسابي 3.13 و إنحراف معياري 0.929 ، أن العلاقات الإنسانية بينهم متوسطة ليست بالقوية ، و قلة الإحتكاك الصادق بين العاملين يؤدي إلى خلق علاقات إتصال غير كافية لتساعد في العمل خارج وقت الدوام الرسمي طوعا في فترات زيادة حجم الاعمال في المؤسسة ، و قد يرجع ذلك إلى ضغوط في العمل تجعل العامل يخرج عند إنتهاء الدوام مباشرة دون التطوع إلى عمل خارج الدوام ، و هناك فئة تشعر بالإكتفاء في العلاقات الإنسانية و الولاء للمؤسسة تقبل بالعمل طوعا خارج فترات الدوام فاصلة و ذلك راجع لاحتساسها بالولاء و العلاقات المحفزة للقيام بهذا العمل ، و العلاقات الإنسانية تساعد بشكل كبير في التحفيز للعمل دون مقابل فقط لمصلحة المؤسسة ، و هذا ما أكده "بوعطيط جلال" المعنونة بـ " الإتصال التنظيمي و علاقته بالتفاعل الاجتماعي" ⁽¹⁾، ان الاتصال التنظيمي يساعد في تحقيق تفاعل اجتماعي و بالتالي تقديم خدمات طوعا ، وتشير حسابات "كاي التربيع" إلى وجود فروقات دالة إحصائيا في إستجابة المبحوثين حول هذه العبارة وترجع هذه الفروق حسب الباحثين إلى : أن هناك من عليه ضغوط عائلية و شخصية ، وهناك من لا ضغوط عائلية و شخصية عليه ، أيضا هناك أشخاص لهم أولويات أسرية وهناك أشخاص غير مرتبطين.

العبارة الرابعة:

حسب أفراد العينة "درجة مساهمة التواصل الحسن مع رؤسائي في العمل يشعرنني أنني عضو مهم في فريق عمل المؤسسة" تقع في المجال قوي ، بمتوسط حسابي 3.63 و إنحراف معياري 0.104 ، و ذلك راجع إلى طبيعة العلاقات الحسنة مع رؤسائهم في العمل و تلقيهم التشجيع المستمر لبذل جهد أكبر في عملهم ، و الدعم الكافي لتسيير العملية الإنتاجية و رفع الأداء و زيادة الولاء ، و أيضا تقديم العامل

1- بوعطيط جلال الدين ، مرجع سابق،ص 142.

أفكار و حلول للمشاكل المتعلقة بمهام عمله تجعله من الشخصيات المبدعة ، كما أكد "جون كاتزينباش و دوغلاس سميث" في كتابهما " the-wisdom-of-teams"، مراحل تحويلية للفريق تعرف "بمنحنى أداء الفريق" (1). حيث تمر بمراحل تكوين الفريق من خلال عمليات إتصالو عمل بجد لتشكيل فريق ناجح في علاقاته التواصلية والإنتاجية في المؤسسة ، و تشير حسابات "كاي التريبع" إلى وجود فروقات دالة إحصائيا في إستجابة المبحوثين حول هذه العبارة و ترجع هذه الفروق حسب الباحثين إلى : عامل يملك الخبرة في العمل فالأكثر خبرة هم الأكثر تواصلًا مع رؤسائهم وبذلك يكونون أكثر اندماجا في فريق العمل ، و هناك أيضا من يفضل العزلة و عدم التواصل الجيد مع الرؤساء .

العبارة الخامسة:

حسب أفراد العينة "درجة مساهمة علاقات التواصل تحفزني إلى أن أقبل العمل في أوقات الراحة و العطل و الحالات الإستثنائية مثل الأعياد، الدخول المدرسي ... تقع في المجال قوي ، بمتوسط حسابي 2.82 و إنحراف معياري 1.017 ، و ذلك راجع إلى توفر بيئة عمل مريحة و علاقات إتصال جيدة ، أيضا مراعاة المسؤولين و إهتمامهم بالعاملين لتوفير الجو الملائم لهم لتقديم أفضل ما بوسعهم حتى في أوقات راحتهم ، لمصلحة المؤسسة دون مقابل مادي و تعلقهم بوظائفهم و الإحساس بالولاء ، كما أشار "مروان أحمد جويحي" في مذكرة عنوانها "أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الإستمرار في العمل" (2)، أن توفير جو ملائم يساعد العامل على تقديم أفضل ما بوسعهم ، و تشير حسابات "كاي التريبع" إلى وجود فروقات دالة إحصائيا في إستجابة المبحوثين حول هذه العبارة و ترجع هذه الفروق حسب الباحثين إلى : ان البعض ليس لديه مسؤولية أسرية و هناك من لديه مسؤوليات أسرية ، زوجة وأطفال تجعله يرفض العمل في اوقات الراحة والمناسبات رغم علاقاته التواصلية الجيدة اذ يفضل الوفاء بالتزاماته الاسرية، وهناك أيضا عاملات لا يستطعن العمل خارج اوقات الدوام لأنهن أصلا مضغوطات بالإلتزامات الأسرية ، و هناك من لا تملك هذه الإلتزامات ، و هناك من يشعر بالولاء للمؤسسة ، و هناك من لا يحمل لها أي ولاء و هذا لا يحفزها للقيام بهذا العمل دون أي إلتزامات أو أولويات.

1- جون كاتزينباش و دوغلاس سميث ، إنشاء منظمة عالية الأداء ، هارفارد ، بنس ريفيو ، 2015، ص 106 .

2- مروان أحمد جويحي ، أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الإستمرار في العمل ،رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ، غزة ، 2018 ، ص 117 .

العبارة السادسة:

حسب أفراد العينة "درجة مساهمة مرونة الإتصال بين مصالح العمل تجعاني في مأمّن من فقدان وظيفتي" تقع في المجال قوي ، بمتوسط حسابي 3.63 و إنحراف معياري 1.008 ، و ذلك راجع إلى ان مرونة التواصل بين مصالح العمل الفعال و هو أساس الشعور بالامان من فقدان وظيفة العامل ، و العلاقات المرنة التواصلية في المؤسسة تجعل العامل ينعم بنوع من الامن الوظيفي و استمراره بالعمل و تضائل احتمال انتهاء خدماته ، و يعد الامن الوظيفي من اهم ركائز النجاح في اية مؤسسة ، و تقوم فكرة الامن الوظيفي على رفع درجة الطمأنينة لدى الموظف على مستقبله الوظيفي و انتهاء جميع صور القلق على ذلك المستقبل ، و العلاقات التواصلية المرنة تساعد على انشاء الامن الوظيفي حيث يشعر العامل بالاستقرار النفسي و المعنوي و هذا يساعد على تحسين وضع المؤسسة ، و تشير حسابات "كاي التربيع" إلى وجود فروقات دالة إحصائيا في إستجابة المبحوثين حول هذه العبارة و ترجع هذه الفروق حسب الباحثين الى : أن آخرين تكون علاقاتهم مرنة مع زملائهم و رؤسائهم تساعد على الاحسس بالأمّن الوظيفي عكس آخرين تكون غير جيدة مما يربك احساسهم بالامن الوظيفي ، الخبرة لدى تجعل المرؤسين و الزملاء يشعرونهم بأنه البعض تجعله لا يمكن الاستغناء عنهم عكس آخرين لا يقدمون و لا يندمجون في العلاقات التواصلية المساعدة على معرفة كفاءة كل شخص .

العبارة السابعة:

حسب أفراد العينة "درجة مساهمة شبكة علاقتي التواصلية المتينة في المؤسسة تمنحني القدرة على التحكم أكثر في مهام منصب عملي" تقع في المجال قوي ، بمتوسط حسابي 3.55 و إنحراف معياري 0.928 ، و ذلك راجع إلى أن تدعيم الثقة و الدافعية للعامل تجاه عمله من قبل رؤسائه و زملائه إذا كان الموظف شابا و موهوب يتميز بقدرته على الإبداع و التجديد في الأفكار و على دراية تامة بما يدور في المصلحة التابعة لمهام عمله و خلق علاقات تساعد على التكيف مع أشخاص من نفس المستوى المتعلق بمنصب عمله ، و الاندماج في علاقات متينة يساعد و يتم مساعدته في مهام منصبه و بالتالي يتحكم اكثر في منصبه و مهامه فاصلة و كما تشير دراسة جديدة اجرتها مجموعة flex+strategy group⁽¹⁾ فاصلة التي تساعد الشركات على ترسيخ ثقافت العمل في فرق مرنة ان 60 بالمئة تجي مكتوبة النسبة من الموظفين الامريكين الذين لديهم خيارات عمل في فرق مرنة يشعرون انهم أكثر انتاجية و انخرطا في العمل فاصلة و من بين من يعملون وفق اسلوب العمل المرن فان 45 في المائة دير النسبة يشعرون

1- ماثيو جينكين صحفي بريطاني مستقل و المحرر السابق لصفحة جارديان كاريز موقع جريدة المجتمع للباحثين عن عمل و المغيرين لمسارهم الوظيفي ، 2020/9/7، 16:30، على الموقع التالي: www.reguswork-bahrain.com.

بأن علاقات المرونة في العمل تزيد من قدرتهم على التواصل و التحكم في مهام العمل فاصلة و تشير حسابات "كاي التربيع" إلى وجود فروقات دالة إحصائية في إستجابة المبحوثين حول هذه العبارة و ترجع هذه الفروق حسب الباحثين إلى :

الأقدمية فمن يملك من 10 إلى 15 سنة أقدمية يستطيع التحكم في مهام منصبه أفضل من عامل له سنتين أو 5 سنوات خبرة ، أيضا الخبرة في التعامل مع الزبائن و اخر لا يملك الخبرة ، كذلك التواصل المستمر و العلاقات الجيدة تجعل الشخص يعطي كل ما يملك عكس إنعدام علاقات التواصل الجيدة الذي يقلل من الإبداع و التحكم في المنصب و مهامه فاصلة و العلاقات المرنة المساعدة على التحكم في منصب العمل عكس من لا يفضل الاختلاط

العبارة الثامنة:

حسب أفراد العينة "درجة مساهمة قيام الاتصالات الحميمية داخل المؤسسة لا تترك لي مجال التفكير في مغادرتها" تقع في المجال قوي ،بمتوسط حسابي 3.48 و إنحراف معياري 0.725 ، و ذلك راجع إلى أن طبيعة التواصل المتينة و الثقة المتبادلة بين العاملين في المؤسسة تعزز الشعور بالولاء ، و النظام الخدماتي و الإتصالياتي المقدم من طرف المسؤولين و المؤسسة مشجع و محفز للبقاء و الإستمرار في العمل و عدم التفكير في المغادرة او تغيير المؤسسة بأخرى حتى في ظروف افضل بسبب علاقات المودة والتراحم القائمة بين العاملين في المؤسسة، و تشير حسابات "كاي التربيع" إلى وجود فروقات دالة إحصائية في إستجابة المبحوثين حول هذه العبارة و ترجع هذه الفروق حسب الباحثين " إلى : و هذا راجع إلى ان بعض لا يفضل تشكيل علاقات هناك من يقوم بتشكيل علاقات صارمة مبنية على العمل فقط ، و اهمال العلاقات الاتصالية الحميمية التي تشكل دور كبير في تحقيق الشعور بالكتفاء التام بالعمل الذي يعمل فيه الموظف و يفضل ان لا يغيره في جميع الحالات

العبارة التاسعة:

حسب أفراد العينة "درجة مساهمة نسيج الاتصالات المحكم بيني و بين مختلف مستويات المؤسسة يثيني عن الإنتقال إلى منصب عمل أفضل ماديا بمؤسسة أخرى" تقع في المجال متوسط ،بمتوسط حسابي 3.28 و إنحراف معياري 0.904 ، و ذلك راجع إلى أن طبيعة الإتصالات الاجتماعية و الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة و الرؤساء ليست كافية بشكل كبير لدى العمال ، فشعورهم بالراحة متوسط و ليس إلى الحد الكبير الذي يجعل العامل متمسك بالمؤسسة التي يعمل بها ، و ذلك بإظهار نية التنقل في اية لحظة إلى مؤسسة أخرى متى سمحت الفرصة لدى بعض العاملين ، أما البعض الأخر فيرى أن العلاقات

الاجتماعية و التواصلية كافية لجعل العامل متمسك بالمؤسسة التي يعمل بها ، وقد أشارت "بن منصور رفيقة" في مذكرة عنوانها الاستقرار⁽¹⁾ الوظيفي و علاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص " ، أنه حسب معطياتها أستخلص أن العمال يشعرون بشعور سلبي تجاه المؤسسة و ذلك بإضمار نية الإنتقال في لي لحظة إلى مؤسسة أخرى خاصة لمؤسسة أفضل ماديا ، و تشير حسابات "كاي التريبع" إلى وجود فروقات دالة إحصائيا في إستجابةالمبجوثين حول هذه العبارة و ترجع هذه الفروق حسب الباحثين إلى : أن البعض لا يملك حافز معنوي او مشجع من رؤسائه و البعض الاخر يتم تحفيزه معنويا ، و أيضا هناك من ليس له ميول لهذه المؤسسة و هي ذات مستوى متوسط مقارنة مع مؤسسات اخري و هناك من يملك ميول نحوها .

تحليل الفرضية الأولى:

تشير حسابات المتوسط العام لمحور الاستقرار الوظيفي أن درجة مساهمة ثقافة الإتصال في تحقيق الاستقرار الوظيفي هي درجة متوسطة ، حسب المبجوثين بمتوسط حسابي قدره 3.391 و إنحراف معياري قدره 0.82 ، و بذلك تكون الفرضية التي انطلقت منهاالباحثان محققة، و ذلك راجع إلى ان الاتصال لم يكن كافي لتحقيق الاستقرار الوظيفي ، هذا الاتصال مس فئة متوسطة ليست بالقوية في المؤسسة ،بسبب قلة التواصل لفئة معينة و علاقات إتصالية و إجتماعية ليست كافية ، و على غرار ذلك نرى ان العمليات الاتصالية باعتبارها جوهر نشاط المؤسسة و أي تشويه للمعلومات يقتضي حدوث اضطراب في وظائف المؤسسة ، حيث ان وصول جميع المعلومات و القرارات و التعليمات من الرؤساء للعاملين بطريقة سلسلة و جيدة من خلال اساليب تواصل مرنة و علاقات اجتماعية وانسانية تمنح العامل القدرة على التحكم في مهام عمله ، و الاشتغال لساعات اضافية اوقات الحاجة و الراحة ، و الاحساس بأمن من فقدان وظيفته و عدم تغييرالمؤسسة ، فالاتصال الفعال بشكل واضح يعد مشجع و محفز للموظف على العمل و من ثم التشبث به و هكذا فضمامان سيرورة العامل في منصبه و حب الاستقرار في المؤسسة ، و يبدي الإلتزام و الإنضباط في العمل بسبب العلاقات الإجتماعية الفعالة و التكيف مع الظروف التنظيمية للعمل ، و شعورهم بتحقيق الذات و الثقة المتبادلة بين الزملاء ، و هذه المظاهر تقل و تزيد حسب الاتصال الموجود و احساس العامل بذلك ، و نرى ان كل ما وفرت المؤسسة الخدمات الاجتماعية، الرعاية الصحية و الحوافز تساعد على الاستقرار الوظيفي ، وحسب دراسة "بن منصور رفيقة" تحت عنوان "الاستقرار⁽²⁾ الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص" ، ترى ان كل ما

1- بن منصور رفيقة ، مرجع سابق ،ص169.

2- نفس المرجع ، ص 255.

زاد الاستقرار من خلال التواصل في المؤسسة كلما زاد اداء العاملين ، هنا نستنتج أن العلاقات الاجتماعية ، والخدمات الاجتماعية وسهولة وسلاسة التواصل بين الزملاء والمرؤوسين تساعد على معرفة رغبات العامل وما يحتاجه للوصول إلى تحقيق الاستقرار الوظيفي ، كما نرى في نظرية "ماسلو" سلم ماسلو⁽¹⁾ لإشباع الرغبات ، أن كل ما تم إشباع الرغبة كلما زادت معدلات الإنتاج وحب العمل و بالتالي تحقيق الاستقرار الوظيفي ،وحسب المعطيات الكمية عن ثقافة الإتصال في تحقيق الاستقرار الوظيفي في دراستنا، نرى انه شعور يمس فئة متوسطة ليست بقوية في المؤسسة ، يشير عن الإرتياح و الإطمئنان مما يعزز إستقرارهم في العمل المؤسسة وعدم الإستغناء عنها فاصلة و تشير حسابات "كاي التربيع" إلى وجود فروقات دالة حول هذا المحور المتعلق بمساهمة ثقافة الإتصال في تحقيق الإستقرار الوظيفي ، و تعود هذه الفروق في نظر الباحثين الى : انا لإتصال الصارم المعقد بين العاملين و الرؤساء لدى البعض، و حب العزلة بالنسبة لفئة معينة من العاملين، عدم الارتياح والإطمئنان في المؤسسة فاصلة و ايضا نظرا لمرحلة جائحة كورونا و ازمة السيولة في هذه المدة اثر على حب استقرار العامل، لفئة دون اخري فذاك فئة تشكل علاقات مرنة اجتماعية تواصلية و تشعر بكامل حب الاستقرار الوظيفي.

وفي الأخير نستنتج ان الاتصال يساعد بدرجة واضحة في تحقيق الاستقرار الوظيفي كل ما زادة العلاقات الاجتماعية المترابطة المرنة كل ما زاد استقرار الوظيفي للموظف ويقل و يزيد درجة الاستقرار حسب طبيعة العلاقات التواصلية

1- فؤاد سالم وآخرون ، مرجع سابق ، ص 221.

الجدول 12: يبين الإحصاءات الخاصة بمساهمة ثقافة الإتصال في تحقيق الإنتماء الوظيفي:

الرقم	العبارة	التكرارات					متوسط حسابي	إنحراف معياري	كاي التربيع (χ^2)	الدلالة	
		قوي جدا	قوي	متوسط	ضعيف	ضعيف جدا					
01	علاقة الإتصال في المؤسسة تحثني على المساهمة في صياغة خطط ومهام العمل	07	20	24	02	00	3,38	0,958	29,83	دال	
02	سلاسة التواصل في المؤسسة تجعلني أشارك في الاجتماعات التي تعقد حول شؤون العمل	00	12	39	02	00	3,02	0,676	83,17	دال	
03	وسائل الاتصال المتنوعة بالمؤسسة تسهل الأخذ باقتراحاتي التي أقدمها بالاجتماعات	04	17	27	04	00	3,15	0,971	32,83	دال	
04	وضوح طرق الإتصال مع رؤسائي تجعلني أشاورهم في المشكلات المتعلقة بمهام عملي	09	26	16	00	00	3,58	0,926	31,17	دال	
05	علاقات التواصل المرنة داخل المؤسسة تحفزني على التعاون في انجاز مهام عملنا	13	22	17	01	00	3,65	1,005	22,67	دال	
06	غياب الحواجز التواصلية بيني وبين جميع الزملاء وفي كافة المستويات التنظيمية يجعلني أشعر بجو أسري في المؤسسة	22	22	19	00	00	3,98	1,000	31,50	دال	
07	علاقة التواصل المرنة في المؤسسة تقوى التضامن بيني وبين زملاء العمل	11	27	17	00	00	3,73	0,861	37,00	دال	
08	علاقات الاتصال المرنة في المؤسسة تعزز التماسك بيني وبين جماعة العمل فيها	17	29	14	00	00	4,05	0,723	50,50	دال	
		3.567					متوسط حسابي عام				
		0.89					إنحراف معياري عام				
		39.83					كاي التربيع (χ^2) عام				

العبارة الأولى:

حسب أفراد العينة درجة مساهمة "علاقة الإتصال في المؤسسة تحثي على المساهمة في صياغة خطط و مهام العمل" ، تقع في مجال متوسط بمتوسط حسابي 3.38 و إنحراف معياري 0.958 ، و ذلك راجع إلى أن معظم عمال بريد تبسة لا يشاركون في بناء الخطط ويلتزمون بقانون العمل ، أما الإجتماعات و صياغة خطط العمل فتتم في المديرية من قبل الاطارات السامية فقط ، و ذلك راجع إلى أن البعض لا يستطيعون صياغة الخطط نظرا لمستواهم التعليمي ، فمن خلال المقابلة لاحظت الباحثان أن أعوان التنفيذ لا يجيدون القراءة فضلا عن صياغة الخطط نظرا لضعف مستواهم القرائي ، فعند توزيع الإستمارات قمنا بقراءة عبارات الإستمارة لهم ليتم الاجابة على الاستمارة ، من خلال ذلك لا يتم مساهمتهم في صياغة خطط و مهام العمل حتى لو كان الاتصال جيد في المؤسسة فاصلة و تشير حسابات "كاي التربيع" إلى وجود فروقات دالة إحصائيا في إستجابة المبحوثين حول هذه العبارة و ترجع هذه الفروق حسب الباحثين إلى. البعض لا يملكون مستوى عالى و غير مؤهلين للمساهمة في صياغة خطط و مهام العمل و هناك ايضا من يفضل الاكتفاء بالبرنامج الذي تقدمه المؤسسة و هناك من يساهم نظرا للمؤهلات و الخبرة التي يملكها .

العبارة الثانية:

حسب أفراد العينة درجة مساهمة "سلاسة التواصل في المؤسسة تعزز مستوى الثقة بيني و بين زملائي في العمل" ، تقع في مجال متوسط بمتوسط حسابي 3.02 و إنحراف معياري 0.676 ، و ذلك راجع الى ان سلاسة التواصل في المؤسسة غير كافية في تعزيز الثقة بين الزملاء في العمل ، فامن خلال سلاسة الاتصال في المؤسسة تعزز الثقة بين العاملين ، فتقمة من اهم عوامل النجاح في المؤسسة كائقة المدير و الموظف و الثقة الموظف في الموظف ، و لا تكون الى من خلال علاقات تواصلية جيدة تساعد على معرفة زملاء العمل و بالتالي الثقة فيه ، كما أشار "زكرياء سلامة" في دراسته "أثر الثقافة في ثقة المعلمين بإدارة المؤسسة التعليمية في سوريا" (1)، أن من أهم سبل نجاح الإدارة و جوهرها هو أسس العلاقات الإنسانية المبنية على الثقة ، و تشير حسابات "كاي التربيع" إلى وجود فروقات دالة إحصائيا في إستجابة المبحوثين حول هذه العبارة و ترجع هذه الفروق حسب الباحثين إلى : ان البعض يفضل العزلة على الإختلاط مع زملائه في العمل، بينما البعض الآخر يفضل الإختلاط و تشكيل علاقات إتصال إنسانية و صداقات مع زملائه في العمل ، و بالتالي تنتج عنها الثقة بين العاملين .

1- زكريا سلامة , اثر ثقافة في ثقة الموظفين بإدارة المؤسسة التعليمية ،رسالة ماجستير ،جامعة العلوم الاجتماعية ، سوريا،ص 101.

العبارة الثالثة:

حسب أفراد العينة درجة مساهمة "وسائل الإتصال المتنوعة بالمؤسسة تسهل الأخذ بإقتراحاتي التي أقدمها للمسؤولين" ، تقع في مجال متوسط بمتوسط حسابي 3.15 و إنحراف معياري 0.971 ، و ذلك راجع إلى أن باب النقاش مع الرؤساء غير كافي ، حيث لا يسمح لكل الأشخاص بالتعبير عن آراءهم و مقترحاتهم بكل حرية و لا بكسر الحواجز لكل العاملين لرفع الكفاءة و الفاعلية بالنسبة لفئة و يسمح للفئة الأخرى بالتعبير و الحوار و يتم تحفيزهم لتقديم المزيد من المردودية ، فالعلاقات المتنوعة المتواصلة في المؤسسة تكسر حواجز الانطواء علي اقتراحات الموظف و تقديمها حتى ولو كانت غير كافية ، و هنا نرى انها تقع في مجال متوسط نظرا لان العلاقات ليسن كافية ، و حسب دراسة "وسام كلاش" (1) بعنوان " دور الإتصال الداخلي في تحقيق الرضا الوظيفي بالمؤسسة الجامعية الجزائرية" ، التي شملت ان الاتصال يساعد في الاخذ بقترحات الموظف التي يقدمها لرؤساء ، و تشير حسابات "كاي التربيع" إلى وجود فروقات دالة إحصائيا في إستجابة المبحوثين حول هذه العبارة و ترجع هذه الفروق حسب الباحثين إلى: أن البعض لا يملك مستوى تعليمي عالي بينما البعض الأخر إطرارت يملكون مستوى تعليمي عالي ، أيضا هناك فئة تملك أسلوب نقاش تستطيع من خلاله تقديم إقتراحات واضحة تخدم المؤسسة ، بينما الفئة الأخرى لا تملك قدرة على توصيل المعلومة.

العبارة الرابعة:

حسب أفراد العينة درجة مساهمة "وضوح طرق الإتصال مع رؤسائي تجعلني أشاورهم في المشكلات المتعلقة بمهام عملنا" ، تقع في مجال قوي في متوسط حسابي 3.58 و إنحراف معياري 0.926 ، و ذلك راجع إلى أن أغلب الموظفين يتواصلون مع محيطهم في العمل بشكل دائم ، إذ لا يمكن لهم مزاولة أعمالهم داخل المؤسسة دون الإعتماد على الإتصال، الذي من خلاله يتعرفون على ما يجري في محيط عملهم ، و عن طريق الإتصال الذي لا يمكن الإستغناء عنه بأي شكل من الأشكال داخل المؤسسة في مشاورات العاملين لرؤسائهم في العمل ، و هذا ما يفسر أن أغلب المبحوثين يتواصلون دائما مع بعضهم و مع رؤسائهم و يشاورونهم في المشكلات المتعلقة بمهام عملهم ، وبحكم أن الإنسان إجتماعي بطبعه يسعى لخلق علاقات إجتماعية مع محيطه الإجتماعي و خاصة التنظيمي ، لاحظنا خلال توزيع الإستمارات أن بعض المكاتب تجمع من 2 إلى 3 موظفين حيث تتشابه الوظائف و تتوزع الأدوار وتبادل، و هذا ما يتطلب الإتصال الدائم بين الموظفين ، نظرا للدور الكبير الذي يلعبه الإتصال في

1- وسام كلاش ، دور الاتصال الداخلي في تحقيق الرضا الوظيفي بالمؤسسة الجامعية الجزائرية مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم و الإتصال ام البواقي 2015.2016 ، ص 97.

تحقيق أهداف الموظف و المؤسسة على حد سواء وقد أشارت دراسة "وسام كلاش" بعنوان "دور ثقافة الإتصال الداخلي في تحقيق الرضا الوظيفي" (1)، أن الموظفين الذين لا يملكون مشكلة في التواصل مع رؤسائهم أو ضغوطات في مشاورتهم في مهام العمل هم الاكثر رضا عن العمل ، و هذا راجع إلى طبيعة العلاقات الجيدة التي تساهم بشكل واضح في المساعدة على المشاورة في المشكلات المتعلقة بمهام عملهم ، و تشير حسابات "كاي التربيع" إلى وجود فروقات دالة إحصائيا في إستجابة المبحوثين حول هذه العبارة و ترجع هذه الفروق حسب الباحثين إلى : أن بعض الموظفين يملكون خبرة تجعلهم يتصرفون في حل مشاكل مهامهم دون مشاورة رؤسائهم عكس من لا يملكون الخبرة ، كذلك آخرون يكون الإتصال عندهم بشكل كبير مقارنة بغيرهم الذين يفضلون عدم التواصل ، و أيضا هناك فئة لا تحتوى مهام عملهم على أي مشكلات ، عكس الفئة التي تكون المشكلات جزء من مهام عملهم.

العبارة الخامسة:

حسب أفراد العينة درجة مساهمة "علاقات التواصل المرنة داخل المؤسسة تحفزني على التعاون في إنجاز مهام عملنا" تقع في مجال قوي ،بمتوسط حسابي 3.65 و إنحراف معياري 1.005، و ذلك راجع إلى أن طبيعة الإتصال المرنة و سهولة التواصل بين العاملين ، إذ لاحظنا خلال تواجدنا هناك أنهم يعملون على شكل فرق في كل مكتب 2 او 3 موظفين يتعاونون فيما بينهم على إنجاز مهام عملهم ، كما لاحظنا ان هناك موظفة تملك طابعة في المكتب و كل من يحتاج طباعة ورقة يذهب للمكتب الذي تعمل فيه لتمكنها من إستخدام الحاسب الالي ،وتملك مهارات التعامل معهم فتقوم بإعانة كل من يحتاج إلى طباعة الأوراق ،هنا نرى إتصال سلس و مندمج يساعد على التعاون في إنجاز المهام و يشجع الإتصال على التعاون في تبادل المعرفة ، حيث يتعاون الجميع على إنجاز مهمة او اعمال محددة ، و تشير حسابات "كاي التربيع" إلى وجود فروقات دالة إحصائيا في إستجابة المبحوثين حول هذه العبارة و ترجع هذه الفروق حسب الباحثين إلى : ان البعض يفضل العزلة كذلك هناك فئة منطوية على نفسها و فئة خير محبوبة لسوء تصرفها مع العاملين ايضا التوتر نتيجة اختلاف وجهات النظر .

العبارة السادسة

حسب أفراد العينة درجة مساهمة "غياب الحواجز التواصلية بيني و بين جميع الزملاء و في كافة المستويات التنظيمية يجعلني أشعر بجو أسري في المؤسسة" تقع في مجال قوي ن بمتوسط حسابي 3.98 و إنحراف معياري 1.000 ، و ذلك راجع إلى أن طرق و وسائل الإتصال المختلفة في المؤسسة

1 - وسام كلاش , مرجع سابق،ص 100.

بين جميع العاملين ، و حب التعاون يخلق علاقات إجتماعية مبنية على الحب المتبادل و روابط أسرية تسبب زيادة إنتاجية المؤسسة و تخدم مصالحها مما يزيد تعلقهم بالإدارة و إنتمائهم للمؤسسة مما يؤكد الوعي لديهم في التعامل مع بعضهم دون عوائق تعيق علاقاتهم ، أيضا إستخدام إستراتيجيات ناجحة يساعد على خلق جو أسري بينهم وتشير حسابات "كاي التربيع" إلى وجود فروقات دالة إحصائيا في إستجابة المبحوثين حول هذه العبارة و ترجع هذه الفروق حسب الباحثين: راجع إلى أن هناك موظفون جدد في المؤسسة لم يندمجوا بالقدر المطلوب في اجواء العمل و هناك من يفضل العزلة وعدم الاندماج مع غيره بحيث يؤدي مهامه خلال ساعات دوامه و هناك من لا يحب عمله لكن يعمل فقط لأسباب مادية و ظروف عائلية.

العبارة السابعة

حسب أفراد العينة درجة مساهمة "علاقة التواصل المرنة في المؤسسة تقوى التضامن بيني و بين زملاء العمل" تقع في مجال قوي ، في متوسط حسابي 3.73 و إنحراف معياري 1.861 ، و ذلك راجع إلى أن الإنخراط في روابط اتصالية سمحة وبوسائل إتصال متعددة ومنتوعة من العوامل التي تساعد الموظفين سواء الجدد أو أصحاب الخبرة على تقوية روابط التضامن من خلال ترسيخ الثقة بينهم ، و إيجاد اليات مناسبة لمساعدة بعضهم البعض عندما تقتضي الضرورة ، مما يدفع الجميع إلى العمل بنشاط ووفق سبل أكثر فعالية ،وتساهم العدالة التنظيمية في كسر الحواجز و إزالة الاحقاد بين العاملين وتعزيز التضامن فيما بينهم ،كما أشار "معتوق جمال" ، "رتيمي فضيل" و " خليفة بوزيرة" في مجلة الآداب و العلوم الاجتماعية في مقالة بعنوان " الكفايات و التمثلات في التعليم" (1) ، أن التواصل الجيد بين الموظفين يدمج التضامن و يبعد الفرد عن الإنعزال و الأنانية و يوفر بيئة لنمو الإنجاز العلمي و التطبيقي ، وتشير حسابات "كاي التربيع" إلى وجود فروقات دالة إحصائيا في إستجابة المبحوثين حول هذه العبارة وترجع هذه الفروق حسب الباحثين : الى ان البعض اناني يملك منصب عالي فلا يفضل الاختلاط و التواصل مع كافة المستويات عكس اخرين تقدم كل ما بوسعه و تتضامن من خلال علاقات جيدة لمساعدة الاخرين.

العبارة الثامنة:

حسب أفراد العينة درجة مساهمة "علاقة الإتصال المرنة في المؤسسة تعزز التماسك بيني و بين جماعة العمل فيها" تقع في مجال قوي ، في متوسط حسابي 4.05 و إنحراف معياري 0.723 ، و ذلك

1- معتوق جمال رتيمي فضيل خليفة بوزيرة و آخرون، الكفايات و التمثلات في التعليم ،مجلة الآداب و العلوم الاجتماعية ،العدد 9، 2013/05/01، ص 57.

راجع إلى أن المناخ الذي تمتاز به المؤسسة من تواصل ، و إتصال و تقارب و الوحدة في أهداف الجماعة مع أهداف الفرد ، ووجود روابط إجتماعية تساعد على تماسك أفراد الجماعة ، و قد إستخدم عالم الإجتماع "إيميل دوركايم" ⁽¹⁾ مصطلح التماسك الإجتماعي إستخداما علميا في كتابه "تقسيم العمل" ، و هو يقول في هذا الصدد أن درجة التماسك الإجتماعي تعتمد على طبيعة الجماعة و المنظمة و المجتمعات، التي تؤثر تأثيرا كبيرا و مباشرا في أهمية التماسك في العمل ، و من هنا نرى ان الاتصال يساعد بشكل كبير في تماسك العاملين

و تشير حسابات "كاي التربيع" إلى وجود فروقات دالة إحصائيا في إستجابةالمبجوثين حول هذه العبارة و ترجع هذه الفروق حسب الباحثين : الى ان فئة تحمل حقد و انانية حب العزلة ، عكس اخرين تجمعهم علاقات حب متماسك لا تحمل اي حقد ، قلة الإختلاط من طرف فئة أخرى يعرقل تمسكهم بجماعة العمل

تحليل الفرضية الثانية:

تشير حسابات المتوسط العام لمحور الإلتزام أن درجة مساهمة ثقافة الإلتزام في تحقيق الإلتزام هي درجة قوية ، حسب المبجوثين، بمتوسط حسابي 3.567 و إنحراف معياري 0.89 ، و بذلك تكون الفرضية التي إستندت إليها الباحثان محققة (مثبتة) ، و ذلك راجع إلى ان الإلتزام سبب قوي في تحقيق الإلتزام للمؤسسة، من خلال تحبيب الفرد في العمل الذي يقوم به و قناعته بعمله بما و الإخلاص في العمل و تقديمه على المصالح الشخصية بغرس قيم الإلتزام الصحيحة في قلوب العاملين من خلال حسن المعاملة و الإلتزام الجيد ، الى جانب التماسك و التضامن بين أفراد المؤسسة بهدف الإرتقاء بها و تطويرها حيث يقدم مصلحة المؤسسة على مصلحته و يشعر انها جزء لا يتجزأ منه ، و القيام بالمهام الموكلة له بدرجة عالية من الصدق و الإلتقان ، و يخلق حب التنافس بين الأفراد في البذل و العطاء و عدم الاهتمام بالمناصب و المسميات الوظيفية بقدر الإهتمام بمصلحة المؤسسة و توصيل الرسالة التي يؤديها في مجال عمله دون الإلتفات إلى الجهد المبذول أو إستكثاره ، و لا يمكن أن يحصل إلا بترابط العلاقات بين أعضاء فريق العمل ، و كما أشار "ماكيلاند" ⁽²⁾ في نظريته فإن تقسيم الأفراد إلى مجموعات وفقا لسلوكهم و الذي يتحدد حسب حاجاتهم إلى ثلاثة أنواع رئيسية : الحاجة إلى السلطة ، الحاجة إلى الإلتزام و الحاجة للإنجاز

1- أحمد عبد الغني ابراهيم ، الاتجاهات الحديثة في تماسك الجماعة، بحث مقدم للترقية لدرجة استاذ مساعد بجامعة الأزهر، 2004، ص 104.

2-جوردن مارشال ، موسوعة علم الاجتماع، المجلد الأول، ترجمة محمد الجوهري و آخرون ، المجلس الأعلى للثقافة المشروع القومي للترجمة، ط1 ، القاهرة، 2000 ، ص 177.

و التي تحرك الإنسان للإستجابة و القيام بسلوك معين لتحقيق هدف محدد و مساعدة المؤسسة على إنجاز ، أداء معين فالدافع للعمل الذي ينبع من نفس الفرد و يثير فيه الرغبة في العمل ، أي هو دفعه من الداخل أو قوة داخلية تكتمل في نفس الإنسان و تدفعه للبحث عن شيء محدد ، و بالتالي توجه تصرفاته و سلوكه بإتجاه ذلك الهدف ، و لا يكون ذلك إلا من خلال تصرفات جيدة و تواصل متين و متماسك بين أفراد المؤسسة ، و أشار "عبد السلام حمادوش" في مذكرة بعنوان "الثقافة التنظيمية و علاقتها بالإنتماء التنظيمي لدى عمال و موظفي القطاع الإقتصادي" ⁽¹⁾، أن الثقافة التنظيمية لها علاقة بالإنتماء فكلما زادت الثقافة التنظيمية زاد الإنتماء من خلال حقل سلوك تنظيمي ، و إنما وليدة نتاج البيئة الإجتماعية و الشخصية الإنسانية التي تخلق قيما و إتصال مفهوم و منظم يفسر من خلاله مختلف الظواهر التنظيمية التي تهدف إلى تذليل العقبات ، و تشير حسابات "كاي التربيع" إلى وجود فروقات دالة حول هذا المحور المتعلق بمساهمة ثقافة الإتصال في تحقيق الإنتماء و تعود هذه الفروق في نظر الباحثين : الخبرة و الأقدمية لدى بعض الموظفين تزيد من إنتمائهم للمؤسسة ، و فئات ذات شخصية اجتماعية سريعة الاندماج و التواصل مع العاملين حيث تشكل في فترة قليلة علاقات تماسك و تضامن و تعاون ، عكس فئة منطوية على ذاتها تعمل ما يقدم لها دون الانخراط في تشكيل علاقات تساعد على العمل اولا و على الانتماء للمؤسسة ، و حسب دراسة "عبد القادر محمدي" بعنوان "دور الديمقراطية التنظيمية في تحقيق الإنتماء التنظيمي" ⁽²⁾، تؤكد على تفوق الفئات المهنية التي يدعوها "سانسوليو" بالفئة المفاوضة المتمثلة في التقنيين و الأطباء ، الإطارات و الإدارة مع تصدر عام لفئة الأطباء خاصة في تحقيق الإنتماء بنسبة كبيرة عكس فئة الأعوان التي تحقق الإنتماء بنسبة قليلة.

و في الأخير نستنتج أن للإتصال دور مهم في ترابك و إنسجام ، تماسك و تعاون الأفراد و حب المؤسسة كحب المصالح الشخصية ، من خلال العلاقات الجيدة و المنظمة و الإتصال السلس يتحقق الإنتماء ، حب المؤسسة و الولاء لها.

1- عبد السلام حمادوش، الثقافة التنظيمية و علاقتها بالانتماء التنظيمي لدى عمال و موظفي القطاع الصحي ،رسالة ماجستير علم النفس العمل و التنظيم ،برج بوعريج ، 2014 ، ص 166.

2- عبد القادر محمدي، دور الديمقراطية التنظيمية في تحقيق الانتماء التنظيمي ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه تخصص علم النفس العمل و التنظيم ،برج الجلفة، 2016 ، ص 285

الجدول 13: يبين دور ثقافة الإتصال في تحسين الروح المعنوية :

الرقم	العبارة	التكرارات					متوسط حسابي	إنحراف معياري	كاي التربيع (χ^2)	الدلالة	
		قوي جدا	قوي	متوسط	ضعيف	ضعيف جدا					
01	التواصل المستمر يجعل زملاء العمل يساعدوني عند احتياجي لهم	20	24	16	00	00	4,07	0,778	42,67	دال	
02	علاقات الإتصال المتقهمة في المؤسسة بتحمل الإصغاء بإنشغالاتي والتكفل بها من قبل رؤسائي في العمل	05	33	21	00	01	3,70	0,646	69,67	دال	
03	علاقات التواصل الإنسانية في المؤسسة تجعلني من الأشخاص الذين يتم تكريمهم في المناسبات	04	17	27	03	09	3,17	0,942	33,67	دال	
04	حقيقة الاتصال المتبادل في المؤسسة بيني وبين زملائي في العمل يجعلهم يفتقدونني في حال غيابي وأيام العطل	16	26	14	00	02	3,97	0,802	43,33	دال	
05	علاقات التواصل في المؤسسة بيني وبين زملائي تشعرني بأهمية عدم الاستغناء عني في العمل	22	21	14	00	03	4,03	0,901	34,17	دال	
06	وسائل التواصل المفتوحة بيني وبين الزملاء تجعلني أشعر بالأمن في المؤسسة	17	26	17	00	00	4,00	0,759	44,50	دال	
07	التواصل الحسن في المؤسسة يخلق الإحساس بالطمأنينة بيني وبين زملائي في العمل	15	26	14	00	05	3,85	0,899	33,50	دال	
08	تسمح طبيعة الاتصال السائدة في المؤسسة بشعوري بالراحة عند وجودي فيها	02	29	25	00	04	3,48	0,676	63,83	دال	
		3.70					متوسط حسابي عام				
		0.800					إنحراف معياري عام				
		45.667					كاي التربيع (χ^2) عام				

العبارة الأولى:

حسب أفراد العينة درجة مساهمة "التواصل المستمر يجعل زملاء العمل يساعدوني عند إحتياجي لهم" تقع في مجال قوي ، بمتوسط حسابي 4.07 و إنحراف معياري 0.778 ، و ذلك راجع إلى أن التواصل المستمر في المؤسسة يساعد على تلقي الإعانة عند الإحتياج لها من قبل الزملاء في العمل ، مما يساعد في تسيير العملية الإنتاجية و رفع الأداء و زيادة الولاء و هو أمر إيجابي داخل المؤسسة التي تمت فيها الدراسة ، و تشير حسابات "كاي التربيع" إلى وجود فروقات دالة إحصائيا في إستجابة المبحوثين حول هذه العبارة و ترجع هذه الفروق حسب الباحثين إلى: " و هذا راجع إلى أن البعض منهم جديد في منصبه الوظيفي و يتميزون بالعزلة و عدم التواصل مع محيطهم في العمل ، أو يرون أن هناك عائق إتصالي يواجه المبحوثين و هو الشخصية الصعبة لمسؤوليهم ، و عدم تحفيزهم من قبل هؤلاء المسؤولين أو من قبل الزملاء عكس البعض الآخر الذين يلقون الدعم ، التحفيز و المساعدة.

العبارة الثانية:

حسب أفراد العينة درجة مساهمة " علاقات الإتصال المتفهمة في المؤسسة تجعل الإصغاء لإنشغالاتي والتكفل بها من قبل رؤسائي في العمل " تقع في مجال قوي ، في متوسط حسابي 3.70 و إنحراف معياري 0.646 ، و ذلك راجع إلى أن علاقة المسؤولين مع أغلب الموظفين مبنية على الإهتمام و مراعاة الظروف التي يمر بها العامل بعيدا عن عمله او في عمله ، كذلك التحدث في مواضع خارجة عن أطر التنظيم كلها إنسانية من شأنها التأثير الإيجابي على بيئة العمل، بإعتبار أن النفس البشرية تميل إلى العلاقات الأخوية المتبادلة القائمة على الإهتمام بشخص الآخر و تساعد على الإصغاء الى إنشغالات بعضهم البعض و التكفل بها قدر المستطاع ، عكس ما أشارت له "وسام كلاش" بعنوان "دور الإتصال الداخلي في تحقيق الرضا الوظيفي" ، (1) ان نسبة 45 % من الأشخاص علاقاتهم برؤسائهم جيدة ويتم التكفل بإنشغالاتهم ، و حسب الدراسة التي قمنا بها فإن درجة علاقات الإتصال المتفهمة التي تساعد على التكفل بالإنشغالات درجة قوية ، و تشير حسابات "كاي التربيع" إلى وجود فروقات دالة إحصائيا في إستجابة المبحوثين حول هذه العبارة و ترجع هذه الفروق حسب الباحثين إلى : أنو هذا راجع إلى أن البعض محبط و منعزل عن محيط عمله و يرغبون في تقديم طلبات لنقلهم من مكان عملهم لمكان آخر، و تجمعهم بمسؤوليهم علاقات شخصية و تواصلية ضعيفة كذلك ، و راجع أيضا الى الشخصية الصعبة العامل أو

1- كلاش وسام ، مرجع سابق ص: 106

المؤوس بالنسبة لبعض العمال و إحساسهم بصرامة رؤسائهم عكس البعض الآخر الذي يرى أنه من الفئة التي يتكفل بإنشغالاتها، ايضا الشعور من قبل عاملين انه لا يتم الاهتمام بإنشغالتهم

العبارة الثالثة:

حسب أفراد العينة درجة مساهمة " علاقات التواصل الإنسانية في المؤسسة تجعلني من الأشخاص الذين يتم تكريمهم في المناسبات" تقع في مجال متوسط ، بمتوسط حسابي 3.17 و إنحراف معياري 0.942 ، و ذلك راجع إلى أن العلاقة هي الرابط الأساسي التي تساعد على معرفة جهود العاملين و تقديرها بحوافز و تكريمات في المناسبات ، أي كلما توفرت علاقات جيدة يفهم من خلالها أو يقدر جهد العامل بهدية و لو بسيطة او كلمة تعبر عن الشكر للجهد المبذول كلما زاد مستوى الإنتاج و حب العمل ، و بناء أفكارا إبتكارية لتطوير أداء المؤسسة و القدرة على تحديد المعلومات المطلوبة لإتخاذ القرارات المناسبة ، و كلما قل تقدير جهود و تكريمهم و شكرهم الأفراد قل الإنتاج و قلة نسبة الولاء للمؤسسة ، فالعامل يتأثر معنويا بالهدايا و التكريمات و يحاول أن يكون أفضل و ينتج أكثر و هذا لا يكون إلا من خلال علاقات إجتماعية مبنية على حب الخير للآخرين و تقدير الجهود ، و تشير حسابات "كاي التربيع" إلى وجود فروقات دالة إحصائيا في إستجابة المبحوثين حول هذه العبارة و ترجع هذه الفروق حسب الباحثين إلى: أن البعض يرى بأن جهوده لا تقدر و أيضا من خلال المقابلة مع نائب المدير تبين للباحثين أنه هو من يكرم فئة من الأشخاص فلا يتم تكريمهم و هو من يحفز الفئة الأخرى، و أيضا البعض لا يقدم أي جديد في سبيل تطوير المؤسسة ، و البعض الآخر يشعر ان هذه المؤسسة جزء منه .

العبارة الرابعة:

حسب أفراد العينة درجة مساهمة " حقيقة الاتصال المتبادل في المؤسسة بيني وبين زملائي في العمل يجعلهم يفقدونني في حال غيابي وأيام العطل " تقع في مجال متوسط ، بمتوسط حسابي 3.37 و إنحراف معياري 0.802 ، و ذلك راجع إلى أن العلاقات الإجتماعية و الشخصية المتواصلة في المؤسسة ليست كافية بالقدر الذي يجعلها في المجال قوي و قد يعود ذلك إلى قلة الإستماع لوجهات نظر الآخرين، و لوجود علاقات رسمية أكثر من اللازم و علاقات صارمة مبنية على قوانين العمل فقط ، كل هذا يجعل الأشخاص لا يشتقون أولا يفقدون الشخص و لا يعيرونه انتباها لدى البعض والبعض الآخر يعملون في فرق عمل جيدة، متماسكة و مترابطة يتم إفتقاد الشخص فيها عند التأخر وفي أيام العطل و قد يعود أيضا بسبب النزاعات بين الموظفين و التي تسببها المصالح الشخصية : فكلما كانت علاقة متواصلة يتم فيها إفتقاد الشخص الذي لم يحظر ، و تشير حسابات "كاي التربيع" إلى وجود فروقات دالة إحصائيا في إستجابة

المبحوثين حول هذه العبارة و ترجع هذه الفروق حسب الباحثين إلى أن بعض الموظفين يرى أن العلاقات صارمة و رسمية أكثر من اللازم : و أيضا النزاعات الشخصية من طرف فئة من العاملين على عكس الفئة الأخرى التي تجمعها علاقات إنسانية متينة ، كذلك عدم الإختلاط من طرف فئة قليلة من الإناث المتشدات ، و أيضا كثرة المصالح الشخصية تجعل فئة معينة من الموظفين يفتقدون البعض عند غيابهم ، كل هذه الفروق تجعل علاقات الإتصال التي تساعد على إفتقاد العامل حال غيابه متوسطة.

العبارة الخامسة:

حسب أفراد العينة درجة مساهمة " علاقات التواصل في المؤسسة بيني وبين زملائي تشعرني بأهمية عدم الاستغناء عني في العمل" تقع في مجال قوي ، بمتوسط حسابي 4.03 و إنحراف معياري 0.901 ، و ذلك راجع إلى أن العاملين يتلقون دعما من مؤسستهم فالناس يريدون أن يعرفوا أن مكان عملهم يهتم بهم و يمكن التعبير عن ذلك من خلال وسائل تواصل كثيرة كعدد من الرسائل التي يلقونها منهم و حتى إذا لم يكن بإمكانهم تقديم جميع المزايا و الحوافز التي يفضلها العامل كلمات شكرا تحسبهم بانهم جزء لا يستغنا عليه ، فإن الشيء المهم هو أنهم يدركون أن مؤسستهم تدعمهم و أيضا التعاون بين الزملاء يآثر إيجابيا و بشكل كبير في حل المشاكل اليومية التي يواجهونها و هنا يصبح العامل فرد مهم في المؤسسة و لا يمكن الإستغناء عنه و لا يكون ذلك إلا بالأخذ و العطاء، و تشير حسابات "كاي التربيع" إلى وجود فروقات دالة إحصائيا في إستجابة المبحوثين حول هذه العبارة و ترجع هذه الفروق حسب الباحثين إلى : هناك فئة لا تساعد الآخرين منطوية على ذاتها عكس الفئات الأخرى التي تعمل على شكل فرق متعاونة ، البعض يرى أنه يتم إستغلاله لمصالح مؤسسية و شخصية ، آخرون لا يتدخلون في حل المشاكل المتعلقة بأفراد المؤسسة و الموظفين ، أيضا غلبة الأنانية و الحقد عند بعض الموظفين عكس الآخرين الذين يملكون روح الولاء للمؤسسة و حب باقي الموظفين و يعتقدون أنهم جزء من أسرهم و لا يمكن الإستغناء عنهم .

العبارة السادسة:

حسب أفراد العينة درجة مساهمة " وسائل التواصل المفتوحة بيني وبين الزملاء تجعلني أشعر بالأمن في المؤسسة " تقع في مجال قوي جدا ، بمتوسط حسابي 4.00 و إنحراف معياري 0.759 ، و ذلك راجع إلى علاقات التواصل المفتوحة التي تجمع الموظفين و هي من أهم ركائز نجاح أي مؤسسة حيث يتلقى العامل مستوى عال من الأمن داخل المؤسسة تجعله يشعر أنه محمي من أي مشاكل أو صعوبات قد تطرأ في المؤسسة ، أيضا قوانين الامن السائدة داخل المؤسسة ، فحسب المقابلة التي أجريت لم يتم تسجيل داخل بريد تبسة أي سرقة و لا أي مشاكل أو نقاشات حادة بين الموظفين فالكل يتعامل بإحترام و تقدير ،

و توفر للموظفين جو من الأمن للعمل تساعد على تطوير المؤسسة ، ففي واحدة من الدراسات الحديثة التي نشرتها جمعية القلب الأمريكية (1) ، سعى الباحثون لفهم أثار التذبذب المستمر داخل الفرد على صحته العامة إذ تابعوا 3937 فردا من البالغين الذين تتراوح أعمارهم بين 23 إلى 35 سنة بدءا من العام 1990 و لغاية سنة 2005 ثم عكفوا حتى سنة 2015 على دراسة السجلات الطبية و شهادات الوفاة لتقييم أمراض القلب و الأوعية الدموية و أسباب الوفاة ، و كما هو متوقع توافقت نتائج الدراسة مع غيرها من الدراسات السابقة إذ وجد الباحثون أن التذبذب و التقلب القاسي داخل الفرد خلال فترة عماله يؤدي إلى مضاعفة خطر الوفاة المبكرة و الإصابة بأمراض القلب و الأوعية الدموية في السنوات اللاحقة ، و لو أردنا تفسيراً واضحاً لذلك لوجدنا أن إنعدام الأمان في المؤسسة يجعل الفرد يعيش في خوف و قلة ثقة في غيره من العاملين و ينعكس ذلك فعليا في سلوكيات غير صحية بما في ذلك الإجهاد و اللجوء الى التدخين و شرب الكحول أو عدم كفاية النشاط البدني و و عدم تقديم الأفضل للمؤسسة غيرها...، أي إنعدام الامن و العمل في جو مشحون بالخوف من السرقات و النزاعات و غير ذلك من الضغوطات بسبب قلة التواصل الجيد الذي لا يخلق شعور الاحساس بالأمن داخل المؤسسة تدفع العامل إلى إبداء إهتمام أقل بالسلامة و بالتالي التعرض إلى المزيد من الإصابات بالضغط في نطاق العمل و التي هي قليلة بالنسبة للدراسة التي أجريت حيث كانت الدرجة قوية جدا ، و تشير حسابات "كاي التربيع" إلى وجود فروقات دالة إحصائيا في إستجابة المبحوثين حول هذه العبارة و ترجع هذه الفروق حسب الباحثين: إلى أنغزلة فئة قليلة جدا و حبها لعدم الإختلاط ، و أنهم جدد لم يندمجوا بعد في الجو الاسري المتين بين أفراد المؤسسة على عكس الفئة الأخرى التي تعمل في جو من التلاحم ، و أيضا راجع إلى نقص في الثقة في الآخرين لدى البعض لأسباب قد تكون شخصية و ذهنية .

العبارة السابعة:

حسب أفراد العينة درجة مساهمة " التواصل الحسن في المؤسسة يخلق الإحساس بالطمأنينة بيني وبين زملائي في العمل" تقع في مجال قوي ، بمتوسط حسابي 3.85 و إنحراف معياري 0.899 ، و ذلك راجع إلى أن المؤسسة التي تمت فيها الدراسة تخلق جو تسوده علاقات تواصل حسنا يطمأن أنفس العاملين خلال فترة العمل ، فالطمأنينة ترتبط بالقناعات و السلوكيات التي ترسخها المؤسسة لدي موظفيها ليزدادوا يقينا أن المؤسسة تسعى إلى إسعاد و تحقيق راحت بال موظفيها ، فقد تحدث الكثير من العلماء و المفكرين عن أبرز المؤشرات الإيجابية لصحة العاملين النفسية و التي منها شعور الفرد بالطمأنينة و النجاح في إقامة

1- غيداء ابو خيران ، انعدام الأمن شعور سلبي ام مجرد وهم ،تقرير نشر بتاريخ 2019/1/09، على موقع :

علاقات مع الآخرين و تحقيق التوافق النفسي و البعد عن التصلب و الإنفتاح على الآخرين ، كما ذكر " يولبي" (1) ان الصحة النفسية الإيجابية هي الأساس في بناء الطمأنينة النفسية و التي هي منطلق الإنفتاح على الدنيا و الناس و الثقة بالذات بعيدا عن الإنعزالية و الوحدة ، و من هنا نرى أن الإنسان يشعر بالطمأنينة إذا أمن الحصول على ما يشبع حاجاته الضرورية من خلال التواصل الحسن في المؤسسة لتحقيق النمو النفسي السوي و بالتالي التمتع بالصحة النفسية المطمئنة الإيجابية في جميع مراحل حياته و خاصة في المؤسسة التي يمضي نصف يومه فيها ، فعند الحصول على علاقات تواصلية جيدة و تحقيق رغبات العامل يصل إلى مرحلة الطمأنينة الكلية داخل المؤسسة و هذا ما لاحظته الباحثان في المؤسسة التي تمت فيها الدراسة ، و تشير حسابات "كاي التربيع" إلى وجود فروقات دالة إحصائيا في إستجابة المبحوثين حول هذه العبارة و ترجع هذه الفروق حسب الباحثين : إلى أن هناك من لا يشعر بالراحة داخل المؤسسة و يرى أنها ليست أفضل مكان له و يسعى للإنتقال إلى مكان آخر عكس الفئة الكبيرة التي تصل إلى مرحلة طمأنينة كاملة ترجع إلى علاقات إجتماعية تواصلية متينة ، و هناك من يرى انه لا يتم حصوله على حاجاته النفسية المساعدة للوصول لطمأنينة

العبارة الثامنة:

حسب أفراد العينة درجة مساهمة " تسمح طبيعة الاتصال السائدة في المؤسسة بشعوري بالراحة عند وجودي فيها" تقع في مجال قوي ، بمتوسط حسابي 3.48 و إنحراف معياري 0.676 ، و ذلك راجع إلى أن طبيعة العلاقات السائدة في المؤسسة و التواصل السلس يلعب دورا أساسيا و مهما في توسع علاقات العمل ، كما أصبح من المتعارف عليه أن في هذا الوقت و خاصة في الدول المتقدمة هو أن العنصر الإنساني في العمل هو أهم عناصر الإنتاج، و ذلك ما يحدث في أكبر المؤسسات، فلا يمكن توفر الكفاءة و الأداء الجيد بوجود مقدرة فقط دون الرغبة و العكس صحيح، و لا تكون الرغبة الى من خلال علاقات سائدة في المؤسسة التي تحصل بها المؤسسة على رغبة الموظف من خلال تحقيق جو كبير من الراحة النفسية و إبعاد تأثير التوتر و الضغوطات عن العامل ، بإبدال السجن التقليدي مكان العمل المليء بالأوامر و الروتين الممل بمنزل ثاني مبني على علاقات مساعدة يسودها التواصل الجيد يؤمن للموظف راحة البال و يبعد أي ضغوطات عن فكره و يستبدلها بطاقة إنتاجية تخدم مصلحة المؤسسة ، و لا نصل الى هذا إلا من خلال علاقات إتصال متينة سلسة تساعد على خلق هذا الجو ، كما قال "مارتن توين" ان

1- تعريف ومعنى طمأنينة بالعربي في معجم المعاني،الجامع المعجم الوسيط اللغة العربية المعاصرة،معجم عربي عربي
2015/7/17،ص 4 على موقع www.webbackmachim.com.

سر النجاح يكمن في أن تستمتع بالعمل كما لو كنت في إجازة⁽¹⁾ ، فعدد الساعات التي يقضيها الفرد في عمله قد تفوق عدد الساعات التي يقضيها مع أسرته و في بيئته ، لهذا يجب أن يتوازن شعور الفرد بالراحة بمنزله مع شعوره بالراحة في عمله ، هذا ما تمثله المؤسسة التي تمت فيها الدراسة حيث جعلت العامل يحس بالراحة داخل المؤسسة من خال تواصل و علاقات مبنية على التقدير و الإحترام و توفير بيئة ملائمة للعاملين بها تصل لدرجة قوية ، و تشير حسابات "كاي التربع" إلى وجود فروقات دالة إحصائيا في إستجابة المبحوثين حول هذه العبارة و ترجع هذه الفروق حسب الباحثين إلى : " إلى شعور فئة قليلة بقله التواصل المساعد على خلق الراحة في المؤسسة ، و أن البيئة التي يعملون فيها لا تبعث على الإرتياح عكس الأكثرية الذين يحسون بدرجة راحة عالية بالمؤسسة التي يعملون فيها .

تحليل الفرضية الثالثة:

تشير حسابات المتوسط العام لمحور الروح المعنوية أن درجة مساهمة ثقافة الإتصال في الرفع من الروح المعنوية هي درجة قوية ، حسب المبحوثين بمتوسط حسابي قدره 3.70 و إنحراف معياري قدره 0.800 ، و بذلك تكون الفرضية التي إستندت لها الباحثان غير حقيقية و ذلك راجع بلا شك أن الإتصال له دور مهم و يتحكم في مقدار رفع معنويات العامل ، تصرفاته و تعاملاته فيحسن و يرفع من الإنتاجية ، و يمكن أن نرجع عوامل الروح المعنوية لدى العاملين إلى إرضاء و إشباع حاجاتهم النفسية ، و تلقي المساعدة من قبل زملائهم و الانشغال و التكفل بمطالبهم ، و توفير الطمأنينة و الراحة ، و خلق جو مناسب للعمل ، فكلما زاد إشباع الفرد لحاجاته النفسية زاد تبعاً لذلك تحسن روحه المعنوية و درجة تكيفه النفسي مع نفسه ، مع زملائه و مع العمل الذي يقوم به ، و من بين الحاجات المعنوية نجد الأمن النفسي في المؤسسة الذي يجب أن يحسه العامل داخل محيط عمله للتوفر لديه عقلية و نفسية سليمة بعيدة عن التوتر ، التهديد و القلق ، و شعور العامل بأنه محبوب و مقدر من قبل زملائه و رؤسائه و كذا تقدير الفرد و تشجيعه بالشكر ، الهدايا و الحوافز و أن يكون له قبول في المكانة الاجتماعية و أن وجوده و جهوده لازمان للأخرين ، و كما أشارت "مريم أرفيس" في مذكراتها "الروح المعنوية و علاقتها بالأداء الوظيفي"⁽²⁾ ، حيث توصلت إلى أن العلاقة بين الروح المعنوية و الأداء الوظيفي علاقة إرتباط إيجابية واضحة، و من خلال ذلك نرى أن نظام العمل في المؤسسة يوفر لهم روح معنوية قوية تساعد على بذل

1- محمد غالب المير . الراحة النفسية للموظفين .سلم المؤسسة للارتقاء المرشد في الادارة و تطوير الذات .ادرج في ادارة عامة مهارات ادارية 19.55 23.8.2020 على الموقع

<http://cmguide.org/arabic.com>.

2- مريم ارفيسس ، الروح المعنوية و علاقتها بالأداء الوظيفي،مذكرة لنيل شهادة دكتوراه تخصص علم إجتماع إدارة الأعمال ، يسكرة2017، العدد، ص 279.

أقصى الجهود و تشعرهم بأهميتهم في المؤسسة ، و تخلق لهم جو عمل جماعي نظام التقييم فيه عادل، و أن الرؤساء يقدرون مجهوداتهم و يتركون لهم الحرية في أداء مهامهم و جعلهم يشعرون بالثقة و الراحة، و غالبا ما تكون تصرفات المشرفين عليهم عند مخالفتهم للوائح المنظمة متساهلة و رحيمة و هذا عبر توجيههم بالنصح و بهذا الأسلوب يترك لهم أثر إيجابي في أنفسهم يشجعهم على زيادة العمل، كما أن مدحهم عقب إنجاز أعمال مميزة و إستحسان أعمالهم يدفعهم إلى مضاعفة الجهد ، تحسين الأداء و الوصول للاكتفاء بروح عالية من المعنويات ، مثل ما ذكر "التون مايو" في نظرية العلاقات الإنسانية⁽¹⁾، التي توصلت بعد 4 مراحل مرت بها النتائج أن المنظمة بناء إجتماعي و ليس إقتصادي و من ثم الاهتمام بالحاجات الإجتماعية للعاملين يعتبر هدفا رئيسيا ، و ركزت على التنظيمات غير الرسمية و أعتبرت الحوافز المعنوية أهم في رفع الأداء من الحوافز المادية و أهتمت كثيرا بالجوانب النفسية و الإجتماعية للعامل، و من هنا نرى أن الجانب الإنساني للعامل ضروري و يجب الأخذ بعين الإعتبار ظروفه النفسية و الاجتماعية من خلال علاقات إنسانية و تواصلية جيدة ، و كذلك من خلال التحفيز المعنوي ، تشير حسابات "كاي التربيع" إلى وجود فروقات دالة حول هذا المحور المتعلق بمساهمة ثقافة الإتصال في تحسين الروح المعنوية وتعود هذه الفروق في نظر الباحثين إلى : أن وجود فئة قليلة تضمر الحقد و تحمل الغيرة من الأشخاص المخلصين في العمل ، عدم المبالاة ، حب العزلة و عدم الإختلاط من قبل بعض الأشخاص ، وجود فئة لا تفضل العلاقات الاجتماعية في العمل فقط تعمل بدوام روتيني تم تعود لمنازلها عكس الفئة الكبيرة من العاملين التي تحس بروح معنوية عالية في المؤسسة .

و في الأخير نستنتج أن ثقافة الإتصال تساعد تعمل بشكل عالي على تحقيق الروح المعنوية و هذا ما أكدته الدراسة التي قامت بها الباحثتان.

1- العامودي سليم ، اساسيات الوصف الوظيفي ،دار زهران ،ط6 ، عمان ، 2006 ، ص 57.

عرض و تحليل النتائج

من خلال الدراسة الميدانية توصلنا إلى مجموعة من النتائج نستنتج فيها ما يلي :

المحور الأول : من خلاله نقول أن للإتصال دور واضح يساعد على تحقيق الإستقرار الوظيفي , و من خلال النتائج أوضحت لنا أن الإتصال يساهم بدرجة متوسطة فى تحقيق الإستقرار الوظيفي و تم فيه بذلك تحقق الفرضية الأولى

و بالتالى درجة مساهمة ثقافة الإتصال في تحقيق الإستقرار الوظيفي درجة متوسطة , و ذلك يجب على المؤسسات أن تحقق الأمن الوظيفي و توفر مختلف وسائل الإتصال للعامل و توفر له أدوات الإتصال الحديثة لتسهيل عليه العمل , كل هذا يساعد العمل في الإحساس بالأمن الوظيفي و توفير البيئة المساعدة على العمل الذي يساعد على الإستقرار الوظيفي و هذا ما يجب على المؤسسات اتباعه لتحقيق الإستقرار لعمالها .

المحور الثانى : و من خلاله أشرنا الى أهمية الأتصال التى تساعد العامل على تحقيق الإلتناء الوظيفي , و من خلال ما توصلنا له من نتائج إتضح لنا أن ثقافة الإتصال تساهم بدرجة قوية فى تحقيق الإلتناء الوظيفي و تم به تحقق الفرضية الثانية .

و بالتالى درجة مساهمة ثقافة الإتصال في تحقيق الإلتناء الوظيفي قوية , فالمؤسسات يجب أن تركز على هذا الجانب و تقوى من التضامن بين العاملين بالتحقيق العدل و المساواة داخل المؤسسة و زرع قيم التماسك بين العاملين من خلال التواصل الدائم و المستمر المبني على المرونة و التشابك و تحقيق حاجات العامل الذي يحقق مردودية عامة , و بالتالى الوصول للإلتناء الوظيفي الكامل للعامل .

المحور الثالث : و من خلال المحور الأخير إتضح لنا أن الإتصال ركيزة تحقيق الروح المعنوية , فالعامل أكثر ما يهتم به في المؤسسة عي علاقته التواصلية التى ترفع من مستوى الروح المعنوية , و من خلال النتائج وجدنا أن الإتصال يساهم بدرجة قوية في تحسين الروح المعنوية و هذا ينفى تحققه الفرضية الثالثة التى لم تتحقق

و بالتالى درجة مساهمة ثقافة الإتصال في تحسين الروح المعنوية قوية , يجب على المؤسسات إرضاء حاجات العامل النفسية و التكفل بمطالبهم و الإلتغال بها من خلال توفير الراحة التامة والأمن داخل المؤسسة بعيدا عن التوتر و التهديدات و القلق فالعامل يهتم بالجانب النفسى أكثر من أى جانب آخر فعندما يكون العامل مرتاح نفسيا يتم إنتاج بصورة أكثر و بذل أقصى الجهود لذلك يجب على المؤسسات الإهتمام أكثر بالجانب النفسى للعامل .

و من خلال هذا نرى أن للإتصال دور مهم في تحقيق الرضا الوظيفي للعامل , و بذلك نرى أن الإتصال مهم فى المؤسسة حيث يعتبر الركيزة التى تساعد العامل على الإستقرار الوظيفي , و الإلتفاء الوظيفي , و الروح المعنوية .

و بالتالى للإتصال دور فعال في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين و بدرجة قوية , لذلك وجب على المؤسسات الأهتمام بإرضا الفرد من جانبين : الجانب الداخلى من خلال الإعتراف بمجهود العامل الثقة و القبول، الشعور بالتمكن، الإنجاز والتعبير عن الذات و المساواة و العدل بين العاملين , أما الخارجي و يكون في محيط العمل مثل العلاقات التواصلية الجيدة مع المدير و زملاء العمل و طبيعة ونمط العمل و تشكيل فرق عمل تساعد على تكوين علاقات تحبب العمل في العمل و بالتالى يشعر العمل بالرضا الوظيفى مما يؤدى إلى زيادة في الأنتاجية .

وفي الأخير ومن خلال النتيجة المتوصل اليها في هذه الدراسة ان للإتصال دور قوي في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين حيث يوجد رضا وظيفي بين العاملين من خلال الإتصال .

خلاصة الفصل:

لقد تم فيه ذا الفصل التعرض لمختلف النتائج المتوصل عليها بعد عملية تفريغ البيانات المتحصل عليها بعد تطبيق الاستبيان وتم التوصل الى النتائج الآتية:

- دور ثقافة الاتصال في تحقيق الاستقرار الوظيفي بدرجة متوسطة .
 - دور ثقافة الاتصال في تحقيق الانتماء بدرجة قوية .
 - دور ثقافة الاتصال في تحسين الروح المعنوية بدرجة قوية .
- "وفي الاخير توصلنا الى ان ثقافة الاتصال تحقق الرضا الوظيفي"

التوصيات:

في ضوء الاستنتاجات التي قدمتها هذه الدراسة تقدم الباحثان عددا من التوصيات التي تأملان أن تفيد المسؤولين والمهتمين بموضوع الدراسة والتي من شأنها رفع علاقات التواصل للوصول لرضا الوظيفي في مؤسسة بريد الجزائر. ويمكن تلخيص هذه التوصيات في البنود التالية:

- ✓ يجب على المؤسسة التخلص من العلاقات الاجتماعية السلبية والوساطية و المجاملات الشخصية التي تقود الى التحيز و عدم العدالة عند التعامل مع العاملين .
- ✓ يجب على المؤسسة المساهمة في اعداد تقارير حول أداء أفراد المؤسسة و نشرها حتى يتم معرفتها من قبل جميع موظفي المؤسسة ، و مما يزيد من رفع معنوية الموظفين و خلق مناخ صالح لبناء العلاقات الانسانية .
- ✓ يجب على المؤسسة الاهتمام أكثر بالعلاقات الانسانية الاجتماعية التواصلية التي تساعد على تحسين الاستقرار الوظيفي عند العامل .
- ✓ تحسين العلاقات الاجتماعية بين الادارة والعمال من خلال عقد الاجتماعات لمناقشة الامور الشخصية والتطورات التنظيمية .
- ✓ تعزيز الاتصالات غير الرسمية وتحسين العلاقات الاجتماعية من خلال بعض الخدمات الاجتماعية كتوفير نشاطات ترفيهية مثل الرحلات .
- ✓ الاهتمام بالواقع المهني والاجتماعي للعمال من خلال التحسين المستمر لظروف العمل .
- ✓ تشجيع المبادرات الابداعية ومنح الثقة في الافكار والاقتراحات التي يقدمها العمال ..
- ✓ الاتصال المباشر مع المرؤوسين لتعزيز الثقة في نفس الموظف ..
- ✓ العمل على تحسين نظام المؤسسة للمحافظة على استقرار العامل .
- ✓ توفير وسائل تواصل مختلفة تساعد العامل في اداء عمله وتزيد من رضاه في العمل .
- ✓ تعزيز دور نظام تقييم الاداء الوظيفي وضرورة بنائه على اسس علمية وعملية وذلك من شأنه أن يكشف ثغرات الاداء الوظيفي للعمال ومن ثم تصحيحها وتطويره.
- ✓ ضرورة الاهتمام بالروح المعنوية للعمال وتبنى الاجراءات المساعدة على رفعها من خلال تحسين وتجويد العوامل النفسية والاجتماعية والتنظيمية والفيزيائية المؤثرة فيها لما تلعبه من دور كبير في رفع أداء الوظيفي للعام

الخاتمة

و في ختام هذا البحث العلمي المتواضح الذي قمنا به و الذي توصلنا من خلال الدراسة التطبيقية التي اجريناها على عينة من موظفي الجامعة نصل لحوصلة ختامية نجيب فيها على أهم تساؤل طرحناه في بداية بحثنا هذا الا و هو ما درجة مساهمة ثقافة الاتصال في تحقيق الرضا الوظيفي لعاميلين مؤسسة بريد تبسة اذا توصلنا من خلال هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج الجزئية التي ساهم مجتمع الدراسة في تشكيل و تكوين الاجابة على السؤال الرئيسي اذ اظهرت و أكد النتائج ان الاتصال المعتمد في المؤسسة بمختلف مكوناته و عناصره و كذا انواعه ووسائله المعتمدة له دور ايجابي في تحقيق الرضا الوظيفي لد موظفي المؤسسة . و قد تبين لنا ذلك من خلال توظيفه في تحفيز و تشجيع و دعم الموظف خاصة من الناحية المعنوية و كذا اشراكه في حل مشاكله المستعصية و تشجيعه على ابداء اقتراحاته بخصوص العمل و تنمية روح العمل الجماعي و تدعيم العلاقة مع الادارة و جعلها قريبة من الموظف من خلال تحسيسه بالانتماء و بانه عضو من اعضاء المؤسسة و هو ما يساعد في دفع الموظف لبذل مزيد من الجهد في عمله و بالتالي يلعب الاتصال دورا ايجابيا هاما في تحقيق الرضا الوظيفي بدرجة قوية لدي عاملي مؤسسة بريد اتصالات الجزائر بولاية تبسة بصفة خاصة.

قائمة المصادر والمراجع :

المعاجم و القواميس:

- 1- أبو الفضل ممد بن مكرم جمال الدين ، لسان العرب للأبن منظور ، ط 1, دار صار 2005 .
- 2- الصحاف حبيب, معجم إدارة الموارد البشرية و شؤون العاملين، عربي_ إنجليزي،. ط 1 .
بيروت، لبنان ، مكتبة لبنان ناشرون .
- 3- الجميلي خيرى خليل ، الاتصال ووسائله في المجتمع الحديث، المكتب الجامعي الحديث، د ط
الاسكندرية مصر 1997.
- 4- إبن منظور , لسان العرب ط4، دار صادر بيروت، المجلد 5، 2005.
- 5- جمال الفار محمد ، معجم الإعلامى، دار أسامة للنشر و التوزيع ، عمان الأردن ط 1 , 2006.
- 6- حجاب محمد منير, المعجم الاعلامى ,ط1 , دار الفجر لنشر و التوزيع , 2011.
- 7- فؤاد سالم وآخرون, المفاهيم الإدارية الحديثة، مركز الكتب الأردني، الأردن ط5، 1995.
- 8- مجمع اللغة العربية بالقاهرة ، المعجم الوسيط ، مكتبة الشروق الدولية ، ط5 ، مصر ، 2011.

الكتب :

- 9- أبو عرقوب ابراهيم ، الاتصال الانساني و دوره في التفاعل الاجتماعي ، القاهرة مكتب ، الاجواء
المصرية ، 1999.
- 10- ابراهيم بن عبد العزيز الدعيلج، الاتصال والوسائل والتقنيات التعليمية، دار النشر والتوزيع ط1
2001.
- 11- الطاني حميد ، العلاق بشير ،أساسيات الاتصال، نماذج ومهارات، ط2 , دار اليازوري العلمية
للنشر والتوزيع، مصر 2001.
- 12- الساعاتي سامية ، الثقافة الشخصية، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر ، 1998.
- 13- العامودي سليم ,اساسيات الوصف الوظيفي ،دار زهران ،ط6 ، عمان ، 2006.
- 14- إبراهيم درة عبد الباري و نعيم الصباغ زهير: إدارة الموارد البشرية في القرن الواحد والعشرون، دار
وائل للنشر والتوزيع، عمان ط1، 2008.
- 15- الصيرفي محمد ، السلوك الإداري والعلاقات الإنسانية ، دار الوفاء للطباعة والنشر ، الإسكندرية ،
2011 .
- 16- العمري أبو ناجا محمد ، الاتصال في الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، 1996.

- 17- إبراهيم لطفي طلعت, علم اجتماع التنظيم, مكتبة غريب, كلية الآداب مصر 1992.
- 18- ألبدي الله السنومي, الاتصال في عصر العولمة, ط2, دار النهضة لطباعة, بيروت, 2013.
- 19- بن مرسللي أحمد, مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام و الإتصال, ديوان المطبوعات الجامعية, الساحة المركزية الجزائر, ط3, 2007.
- 20- بخوش عمار, مناهج البحث العلمي وفرق اعداد البحوث, ديوان المطبوعات الجامعية, الساحة المركزية الجزائر, ط4, 2017.
- 21- حريم حسن, السلوك التنظيمي سلوك الأفراد و الجماعات في المنظمات الأعمال, دار حامد, ط1, عمان, 2009.
- 22- حسن عادل, إدارة الافراد والعلاقات الأساسية, دار النهضة العربية, القاهرة, 1974, العربية, 2000, عمان.
- 23- حامد خالد, منهجية البحث في العلوم الاجتماعية, ط2, دار جسور للنشر والتوزيع, الجزائر 2008.
- 24- دادي عدوان ناصر, المؤسسة الاقتصادية, دار المحمدية العامة, ط د, الجزائر, 1988 مصر, ط1, 2012.
- 25- زغلول بشي سعد, دليلك إلى البرنامج الإحصائي SPSS, المعهد العربي للتدريب و البحوث الاحصائية, بغداد, ط10, 2003.
- 26- زاكي محمود هاشم, الاتجاهات الحديثة في ادارة الافراد و العلاقات الانسانية, ط2, ذات السلاسل للطباعة و النشر 1990
- 27- سعيد سلطان محمد, السلوك الإنساني في المنظمات, دار الجامعة الجديدة الإسكندرية, 2004.
- 28- صقر عاشور احمد, إدارة الموارد البشرية العامة, دار المعرفة الجامعية, الإسكندرية, 1983.
- 29- صقر عاشور احمد, السلوك الإنساني في المنظمات, دار المعرفة الجامعية, الإسكندرية, 2005.
- 30- صف عبد الخالق, الرضا الوظيفي وأثره على إنتاجية العمل, المجلة العربية, الدار المنظمة العربية للعلوم الإدارية 2005.
- 31- صاحب سلطان محمد, مبادئ الاتصال, الأسس والمفاهيم, دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة, الأردن, ط, 2014.
- 32- صالح الحناوي محمد و محمد حسن رواية, السلوك التنظيمي, الناشر مركز التنمية الإدارية, الإسكندرية, مصر, 1998.

- 33- طريف شوقي , السلوك القيادي وفاعلية الإدارة، القاهرة، دار غريب للطباعة، النشر والتوزيع.
- 34- علي محمد أمير ، الاتصال التربوي، الدار العالمية للنشر والتوزيع، 2006.
- 35- عبد العزيز صالح بن حبتور، الادارة الاستراتيجية ، ادارة في عالم متغير ، ط1 ، دار الميرة ، عمان 2009،
- 36- عبد الرحمان إدريس ثابت، إدارة الاعمال، (التنظريات، النماذج والتطبيقات)، الدار الجامعية الاسكندرية، 2005.
- 37- عبد الغفار حنفي، السلوك التنظيمي وادارة الافراد، الدار الجامعية الاسكندرية، 1997.
- 38- عدلي عصمت ، علم الإجتماع المدني، ط 1 دار المعرفة الجامعية الاسكندرية 2001 .
- 39- عبد الرحيم نصر الله عمر: مبادئ الاتصال التربوي و الانساني ، دار وائل للطباعة و النشر و التوزيع ، ط2، سنة 2010.
- 40- عبد المولى محمود، علوم الاجتماع في ميدان العمل الصناعي، دون طبع، الدار العربية للكتاب، طرابلس، 1984.
- 41- عبد الله خلف العساف، ثقافة التواصل الفعال، المملكة العربية السعودية، الرياض، ط1، 2016
- 42- فؤاد سالم وآخرون، المفاهيم الإدارية الحديثة، مركز الكتب الأردني، الأردن ط5، 1995.
- 43- فاتح عيودي، الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي، أطروحة ماجستير، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2008.
- 44- فتحى محمد، 766 مصطلح أدارى ، دار التوزيع و النشر الاسلامية ، القاهرة ، مصر . 2003.
- 45- فهمي منقر سويس نصيف ، الاتصال بين الجوانب الانسانية المعاصرة ، د ط، المكتب الجامعي الحديث الاسكندرية، 2010.
- 46- كاتزينباش جون و دوغلاس سميث ، إنشاء منظمة عالية الأداء ، هارفارد ، بزنس ريفيو ، 2015.
- 47- ماهر أحمد، كيف ترفع مهاراتك الادارية في الاتصال ، الدار الجامعية لنشر ، د ط ، 2009 ،
- 48- ماهر أحمد، السلوك التنظيمي - مدخل بناء المهارات- دار الجامعية، الإسكندرية، ط 7، مصر، 2000.
- 49- مصطفى عليان ربحي ولبديس محمد: وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم، د ط، دار الصفاء، الاردن، 1999.

- 50- مصطفى عليان ربحي ، عثمان محمد, أساليب البحث العلمي، الأسس النظرية والتطبيق العلمي، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط4، 2010.
- 51- محمد عباس سهيلة, إدارة الموارد البشرية، مدخل إستراتيجي، دار وائل للنشر، 2006.
- 52- مصطفى نجيب شاويش, إدارة الموارد البشرية، إدارة الافراد، ط3, دار الشروق، عمان، 2005.
- 53- محمد عفيفي صادق و آخرون ، الإدارة في مشروعات الأعمال، دار الكتاب، الكويت 1981.
- 54- محمد عبد الباقي صلاح الدين, السلوك الانساني في المنظمات ، مدخل بناء المهارات، د/ط، الجامعية، مصر 2000.
- 55- محمد العديلي ناصر , إدارة السلوك التنظيمي، ط1, مرام للطباعة الإلكترونية الرياض، 2008.
- 56- محمد صالح نجلاء ، مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية ، دار الثقافة ، للنشر و التوزيع.
- 57- مرعي مرعي محمد, التحفيز المعنوي و كيفية تفعيله في القطاع العام الحكومي بحوث و دراسات المنظمة العربية للعلوم الإدارية ، دط ، ديناميك للطباعة 2002.
- 58- نوح نجلاء , مفرح عبد المعطي, ملائمة الثقافة التنظيمية السائدة في مدارس التعليم العام الثانوي القاهرة 2002.
- 59- هاشم عبد المنعم و سليمان عدلي, الجماعات والتنشئة الاجتماعية، مكتبة القاهرة الحديثة، مصر، 1970.
- 60- هلال مزاهرة منال ، نظريات الإتصال، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان ، ط1، 2012 .

الرسائل و مذكرات:

- 61- أحمد آدم آدم: الاتصال الرقمي ودوره في تثقيف الجمهور، رسالة دكتوراه، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان 2017.
- 62- الجريسي بدر محمد , الروح المعنوية و علاقتها بالولاء التنظيمي للعاملين بمجلس الشورى السعودية و من وجهة نظرهم ، رسالة ماجستير ، جامعة نايف للعلوم الامنية السعودية ، 2011.
- 63- القوس سعد, المحددات الإجتماعية والمهنية لمستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين بمدينة الرياض، مذكرة ماجستير غير منشورة، قسم الدراسات الإجتماعية، جامعة الملك سعود، السعودية ، 2011.
- 64- الهواري سيد الإدارة ، الأساسي و الأصول العلمية ، دط ، مكتبة عين شمس ، القاهرة 1916.

65- احمد مصطفى.قصي, أثر الثقافة التنظيمية في فعالية التدريب في الاجهزة الامنية بالمملكة العربية، ودية، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الادارية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الامنية، الرياض السعودية، 1999.

66- أحمد عارف لجم, الثقافة التنظيمية السائدة في المدارس الثانوية، الأردن، رسالة دكتوراه غير منشورة، قسم الوزارة التربوية بكلية الدراسات العلمية، جامعة عمان الأردن، 2001.

67- أحمد حويحي مروان, أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الإستمرار في العمل، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ، غزة ، 2018.

68- أرفيسس.مريم, الروح المعنوية و علاقتها بالأداء الوظيفي،مذكرة لنيل شهادة دكتوراه تخصص علم إجتماع إدارة الأعمال ، يسكرة2017،

69- الحيدر عبد المحسن و بن طالب إبراهيم , الرضا الوظيفي لدى العاملين بالقطاع الصحي بمدينة الرياض، بحث ميداني بدون نشر، السعودية ، 2005.

70- أجغيم طاهر , واقع الاتصال في المؤسسات الجزائرية , قسم العلوم اجتماعية , جامعة منتوري و باجى مختار على

<http://bib.univ-ueb.dz:8080/jspui/bitstream/123456789/.pdf>.

71- بن سعيد أحمد, أطروحة ماجستير الرضا الوظيفي لدى الإداريين العاملين في المديرية العامة للتربية، جامعة نزوى، 2012.

72- بن منصور رفيقة, الاستقرار الوظيفي و علاقته بأداء العاملين في القطاع الخاص , مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم و عمل , سطيف 2013.2014 .

73- بوعطيط جلال الدين , الاتصال التنظيمي و علاقته بالأداء الوظيفي , قسم علم النفس عمل وتنظيم جامعة منتوري محمود قسنطينة على الموقع :

<https://bu.umc.edu.dz/theses/psychologie/ABOU3008.pdf>.

74- بوون نبيلة , محددات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري في اطار نظرية دافيد ماكيلاند للدافعية , قسم علم النفس التنظيمي و تسيير الموارد البشرية, جامعة محمود منتوري قسنطينة , على الموقع:

<https://bu.umc.edu.dz/theses/psychologie/ABOU2296.pdf>.

75- حمدوش عبد السلام , الثقافة التنظيمية و علاقتها بالانتماء التنظيمي لدى عمال و موظفي القطاع الصحي، رسالة ماجستير علم النفس العمل و التنظيم ،برج بوعريج ، 2014.

76- سميح خوام حبيب, الرضا الوظيفي لدى العاملين و اثاره على الاداء الوظيفي , قسم ادارة الاعمال , على الموقع :

www.abahе.uk.dspace/ridha-habib-samih.meg.pdf.

77- سلاسة زكريا ,أثر ثقافة في ثقة الموظفين بإدارة المؤسسة التعليمية ,رسالة ماجستير ,جامعة العلوم الاجتماعية , سوريا,2000.

78- شنوفي نور الدين, تفعيل نظام تقييم أداء العامل في المؤسسة الإقتصادية العمومية, مذكرة مقدمة ضمن متطلب نيل شهادة دكتوراة في العلوم الإقتصادية, جامعة الجزائر, 2005.

79- طالب قادري محمد ,الإتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية و التطبيق , قسم ادارة أعمال , جامعة ابي بكر بالفايد تلمسان , على الموقع :

<http://dspace.univ-tlemcen.dz/bitstream/112/919/1/kadri-mohamed.mag.pdf>.

80- طويل كريمة, الدافعية والرضا الوظيفي وتأثيرها على أداء الإطارات في الشركة الوطنية للسيارات الصناعية, رسالة ماجستير في علم نفس العمل والتنظيم, جامعة الجزائر, الجزائر, 2008.

81- عبد الغني ابراهيم أحمد, الإتجاهات الحديثة في تماسك الجماعة, بحث مقدم للترقية لدرجة استاذ مساعد بجامعة الأزهر, 2004.

82- فتحي الشراوي , دراسة في سيكولوجية التعصب, رسالة ماجستير غير منشورة, كلية الاداب جامعة عين شمس, القاهرة, 1984.

83- كلاش وسام دور الاتصال الداخلي في تحقيق الرضا الوظيفي بالمؤسسة الجامعية الجزائرية مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم و الإتصال ام البواقي 2015.2016.

84- محمد طه سلامة.انتصار, مستوى الانتماء المهني و الرضا الوظيفي و العلاقة بينهما لدى اعضاء الهيأة التدريسية في الجامعات الفلسطينية , رسالة ماجستير غير منشورة , جامعة النجاح الوطنية , 2003.

85- محمد علي الصمادي زياد و محمد الرواشدة فراس, محددات الرضا و الاستقرار الوظيفي في مؤسسة الموانئ في الاردن , قسم ادارة الاعمال على الموقع :

<https://journals.ju.edu.jo/JJBA/article/download/368/366.pdf>.

86- محمد عوض عباس , دراسات في علم النفس الصناعي والمهني , دون طبعة , دار المعرفة الجامعية , الإسكندرية 2005.

87- محمدي عبد القادر دور الديمقراطية التنظيمية في تحقيق الانتماء التنظيمي ،أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه تخصص علم النفس العمل و التنظيم ،برج الجلفة، 2016 .

88- محمد وهاب تقسيم الصورة المؤسسية وأثرها على سلوك المستهلك دراسة حالية مؤسسة بريد

الجزائر، مذكرة ماجيستر (غير منشورة)، كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005.

مجالات و موسوعات:

89- الطاهر بلعور , الوضع الراهن للجامعة الجزائرية، مجلة العلوم الانسانية، جامعة قسنطينة1, 1 ديسمبر 2010 العدد 34.

90- الخولي وليام ,الموسوعة المختصرة في علم النفس و الطب العقلي، دار المعارف القاهرة, 1972.

91- بن حمدة عبد المجيد , نشأة الثقافة الاسلامية، مجلة الزيتونة ، ط2،تونس، 1993.

92- جوردن مارشال, موسوعة علم الاجتماع ،المجلد الأول ،ترجمة محمد الجوهري و آخرون ،المجلس الأعلى للثقافة 96.المشروع القومي للترجمة، ط1 ، القاهرة، 2000 .

93- عمر الطنوبي محمد, قراءات في علم النفس الإجتماعي، مجلة العلوم الاجتماعية، مكتبة المعارف الحديثة، الإسكندرية، 1995.

94- عبد الخالق ناصف , الرضا الوظيفي وأثره على إنتاجية العمل، مجلة العلوم الاجتماعية، مجلد

11، مجلس النشر العلمي، الكويت ،1982، العدد 3.

95- معتوق جمال رتيمي فضيل خليفة بوزيرة و آخرون، الكفايات و التمثيلات في التعليم ،مجلة الآداب و العلوم الاجتماعية ،العدد 9، 2013/05/01.

96- ماثيو جينكين صحفي بريطاني مستقل و المحرر السابق لصفحة جارديان كاريز موقع جريدة

المجتمعي للباحثين عن عمل و المغيرين لمسارهم الوظيفي ،2020/9/7، 16:30، على الموقع التالي:

Www.reguswork-bahrain.com.

97- نصيف عبد الخالق, الرضا الوظيفي وتأثيره على إنتاجية العمل، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة الكويت ع3، 1982.

مراجع أجنبية :

98- دراسة دارسة لياكو وشوماخر على الموقع:

Porter and Lawler, Indications of Human Resources Efection and Job

Withdrawl, Internet:// mweise. Bus. okstate. edu/classes/mgmt,1996.

المواقع :

99- ابو خيران غيداء , انعدام الأمن شعور سلبي ام مجرد وهم ،تقرير نشر بتاريخ 2019/1/09، على موقع :

[Www.noonpost.com](http://www.noonpost.com) .

100- تعريف ومعنى طمأنينة بالعربي في معجم المعاني،الجامع المعجم الوسيط اللغة العربية المعاصرة،معجم عربي عربي 2015/7/17،ص 4 على موقع:

[Www.webackmachim.com](http://www.webackmachim.com) .

101- غالب المير حمد. الراحة النفسية للموظفين .سلم المؤسسة للارتقاء المرشد في الادارة و تطوير الذات .ادرج في ادارة عامة مهارات ادارية 2020.8.23 19.55 على الموقع :

<http://cmguide.org/arabic.com>.

102- موقع المؤسسة بريد

www.poste.dz.

الجزائر:

الملاحق:

- 1- دليل المقابلة
- 2- حالات المقابلة
- 3- قائمة المحكمين
- 4- حساب استمارة تحكيم
- 5- استمارة الاستبيان
- 6- طلب الموافقة على اجراء تربص ميداني

الملحق رقم 1: دليل المقابلة :

- ✓ المحور الاول دور ثقافة الاتصال في تحقيق الاستقرار الوظيفي .
- ✓ تأثير جائحة كورونا على العمل و العاملين في المؤسسة.
- ✓ ازمة السيولة في المؤسسة أثرت على العمل المريح .
- ✓ الاتصال بين العاملين في هذه الفترة أثر على العاملين .
- ✓ المحور الثانى دور ثقافة الاتصال في تحقيق الانتماء الوظيفي .
- ✓ علاقة الاتصال بين العمال بمسؤوليهم و رضاهم عن المشرف، طريقة الاشراف، تطبيق الاشراف، تطبيق القوانين، الامتثال للأوامر .
- ✓ تأثير الاتصال على علاقة العمال بزملائهم .
- ✓ روح الفريق في المؤسسة و التعاون و التضامن سببه علاقات تواصلية .
- ✓ المحور الثالث دور ثقافة الاتصال في تحسين الروح المعنوية .
- ✓ الاتصال يؤثر على ادائهم الوظيفي .
- ✓ مرونة الاتصال تشمل عدد معين يقدم له الحوافز .
- ✓ التواصل المتواضع يدخل جميع مستويات العمل في علاقات اجتماعية يتم فيه تقدير جهود العامل

ملحق رقم 2 : التعريف بحالات المقابلة

المقابلة الأولى: بتاريخ: 03-08-2020 مدير مؤسسة إدارة بريد تبسة ذكر يبلغ من العمر 50 سنة لديه خبرة 25 سنة يملك ماستر 2 في تخصص إدارة الاعمال , تم التحدث مع هذه الحالة حول مرونة الإتصال و الحوافز التي تقدم للعاملين .

المقابلة الثانية: 14-08-2020 رئيس مصلحة زبائن مؤسسي بريد حي 600 سكن انثى تبلغ من العمر 45 سنة تملك خبرة 19 سنة تخصص قانون ماستر 2 , تحدثنا مع هذه الحالة حول جائحة كورونا و أزمة السيولة و كيف أثرت على العاملين و علاقاتهم في العمل .

المقابلة الثالثة: بتاريخ: 12-08-2020 أطار في مؤسسة إدارة بريد تبسة ذكر يبلغ من العمر 29 سنة يملك خبرة 5 سنوات تخصص علم اجتماع ماستر 2 , تم التحدث مع هذه الحالة حول العلاقات الإتصال بين العاملين و المشرف و مدى تأثيرها على العامل .

المقابلة الرابعة: بتاريخ: 14-08-2020 عون شباك مكتب بريد حي 414 سكن انثى تبلغ من العمر 32 سنة تملك خبرة 6 سنوات تخصص علم اجتماع ماستر 2 , تم التحدث في مع هذه الحالة حول نوع العلاقات الإتصالية السائدة بينهم و مدى تأثيرها على تماسك و تضامن العاملين .

المقابلة الخامسة : بتاريخ: 03-08-2020. عون تنفيذ إدارة بريد تبسة ذكر يبلغ من العمر 35 سنة يملك خبرة 9 سنوات مستوى ابتدائي , تم قراءة أسئلة الإستبيان له و التحدث مع هذه الحالة حول المشاركة في الإجتماعات و ما نوع العلاقات بين الزملاء .

الملحق رقم 3: قائمة المحكمين:

- ✓ الأستاذ: داود بلقاسم
- ✓ الأستاذ: فاتح جبلي
- ✓ الأستاذ: رياض شاوي
- ✓ الأستاذ: لعمرى واضح
- ✓ الأستاذ: شافعيلهوشات
- ✓ الأستاذة: أسماء لعموري
- ✓ الأستاذة: فيروز صولة
- ✓ الأستاذ: نور الدين ميهوبي
- ✓ الأستاذ: ناصر حداد
- ✓ الأستاذ: محمد تريفى

الملحق رقم 4: حساب استمارة تحكيم:

رقم العبارة	يقيس	لا يقيس	$\frac{n - n'}{x}$
01			01
02			01
03			01
04			0.8
05			01
06			0.8
07			01
08			01
09			01
10			01
11			0.8
12			0.8
13			0.8
14			01
15			01
16			01
17			01
18			01
19			01
20			0.8
21			01
22			0.8
23			0.8
24			01
25			01

23.4

$$23.4/25 = 0.936$$

$$0.936 * 100 = 93.6$$

93.6 %

الملحق رقم 5 : استمارة استبيان:

وزارة التعليم العالي والبحث المهني
جامعة الشيخ العربي التبسي - تبسة -
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية
إستمارة إستبيان

عنوان المذكرة

دور ثقافة الإتصال في تحقيق الرضا الوظيفي

" دراسة ميدانية في بريد الجزائر تبسة "

سيدي، سيدي:

يسرنا أن أنضع بين ايديكم هذه الاستمارة بغرض جمع المعلومات اللازمة للدراسة الميدانية التي نقوم بها حول مؤسستكم والمعنونة بـ: **دور ثقافة الإتصال في تحقيق الرضا الوظيفي ببيد الجزائر تبسة** وذلك إستكمالا لإعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستير تخصص تنظيم وعمل. لذا نرجو من سيادتكم الإجابة على محتوى الاستمارة بكل شفافية وموضوعية بوضع علامة (X) بالمكان المناسب في كل جدول ونحيطكم علما أن إجاباتكم لن تستعمل إلا لغرض البحث العلمي تقبلوا منا فائق الإحترام والتقدير .

الأستاذ المشرف

د.وحيد دروات

إعداد الطالبان

❖ ثابت عادة

❖ خلفون فاطمة

السنة الجامعية

2020-2019

.../...

بيانات عامة:

✓ الجنس: ذكر أنثى

✓ العمر:

✓ المستوى التعليمي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

✓ الأقدمية في الوظيفة:

✓ الفئة المهنية:

.../...

دور ثقافة الإتصال في تحقيق الاستقرار الوظيفي :

العبارة	قوية جدا	قوية	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جدا
الإتصال المستمر في العمل صنع لي علاقات جيدة مع رؤسائي في العمل					
طبيعة علاقتي مع زملاء العمل تدفعني لأشتغل لساعات إضافية عند الحاجة					
الطابع الإنساني لاتصلااتي مع زملاء العمل تجعلني اعمل خارج وقت الدوام الرسمي طوعا في فترات زيادة حجم الاعمال في المؤسسة					
التواصل الحسن مع رؤسائي في العمل يشعرنني بأني عضو مهم في فريق عمل المؤسسة " L'équipe de "travaille".					
علاقات التواصل تحفزني الى ان اقبل العمل في أوقات الراحة والعطل والحالات الاستثنائية (مثل الأعياد، الدخول المدرسي....)					
مرونة الاتصال بين مصالح العمل تجعلني في مأمن من فقدان وظيفتي					
شبكة علاقتي التواصلية المتينة في المؤسسة تمنحني القدرة على التحكم أكثر في مهام منصب عملي					
قيم الاتصالات الحميمة داخل المؤسسة لا تترك لي مجال للتفكير في مغادرتها					
نسيج الاتصالات المحكم بيني و بين مختلف مستويات المؤسسة تثنيني عن الانتقال الى منصب عمل افضل ماديا بمؤسسة اخرى					

.../...

دور ثقافة الإتصال في تحقيق الإنتماء الوظيفي :

العبارة	قوية جدا	قوية	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جدا
علاقة الإتصال في المؤسسة تحتني على المساهمة في صياغة خطط ومهام العمل					
سلاسة التواصل في المؤسسة تعزز مستوى الثقة بيني وبين زملائي في العمل					
وسائل الإتصال المتنوعة في المؤسسة تسهل الأخذ بإقتراحاتي التي أقدمها للمسؤولين					
وضوح طرق الإتصال مع رؤسائي تجعلني أشاورهم في المشكلات المتعلقة بمهام عملي					
علاقات التواصل المرنة داخل المؤسسة تحفزني على التعاون في انجاز مهام عملنا					
غياب الحواجز التواصلية بيني وبين جميع الزملاء وفي كافة المستويات التنظيمية يجعلني أشعر بجزء أسري في المؤسسة					
علاقات التواصل المرنة في المؤسسة تقوي التضامن بيني وبين زملاء العمل					
علاقات الاتصال المرنة في المؤسسة تعزز التماسك بيني وبين جماعة العمل فيها					

.../...

دور ثقافة الإتصال في تحسين الروح المعنوية:

العبارة	قوية جدا	قوية	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جدا
التواصل المستمر يجعل زملاء العمل يساعدوني عند احتياجي لهم					
علاقات الإتصال المتفهمة في المؤسسة تجعل الإصغاء بإنشغال اتيو التكفل بها من قبل رؤسائي في العمل					
علاقات التواصل الإنسانية في المؤسسة تجعلني من الأشخاص الذين يتم تكريمهم في المناسبات					
حقيقة الاتصال المتبادل في المؤسسة بيني وبين زملائي في العمل يجعلهم يفتقدوني في حال غيابي وأيام العطل					
علاقات التواصل في المؤسسة بيني وبين زملائي تشعرني بأهمية عدم الاستغناء عني في العمل					
وسائل التواصل المفتوحة بيني وبين الزملاء تجعلني أشعر بالأمن في المؤسسة					
التواصل الحسن في المؤسسة يخلق الإحساس بالطمأنينة بيني وبين زملائي في العمل					
تسمح طبيعة الاتصال السائدة في المؤسسة بشعوري بالراحة عند وجودي فيها					

.../...



استمارة متابعة الحضور اليومي.

تعاد إلى إدارة القسم في ظرف مغلق ومختوم.

اسم ولقب المتربص: تاتيت غادة، خليفون طاطمة

الرقم	التاريخ	ملاحظات تتضمن الحضور والغياب
1.	2020/8/3	
2.	2020/8/4	
3.	2020/8/5	
4.	2020/8/6	
5.	2020/8/7	
6.	2020/8/8	
7.	2020/8/11	
8.	2020/8/12	
9.	2020/8/13	
10.	2020/8/16	
11.	2020/8/17	
12.	2020/8/18	
13.	2020/8/19	
14.	2020/8/23	
15.	2020/8/24	
16.	2020/8/25	
17.	2020/8/26	
18.	2020/8/27	
19.	2020/8/30	
20.	2020/8/31	

رئيس قسم
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
تأسفة رئيس القسم
بوسور الشين جلال

تأشير الإدارة المستقبلية
المدير الفرعي للإستغلال
المصالح البريدية
المالية والتدبير
أعضاء : مطرف سميان



العنوان: دور ثقافة الإتصال في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بمؤسسة بريد تبسة

الأستاذ المشرف:

د. دروات وحيد

اسم الباحثان:

ثابت غادة

خلفون فاطمة

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة درجة مساهمة ثقافة الإتصال في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة بريد الجزائر -تبسة- , وهذا من خلال الإجابة على التساؤل الذي مفاده ثقافة الإتصال ودرجة مساهمتها في تحقيق الرضا الوظيفي للعامل بمؤسسة من خلال طرح التساؤلات التالية:

ما درجة مساهمة ثقافة الإتصال في تحقيق الإستقرار الوظيفي؟

ما درجة مساهمة ثقافة الإتصال في تحقيق الإنتماء؟

ما درجة مساهمة ثقافة الإتصال في تحسين الروح المعنوية؟

وللإجابة على التساؤل قمنا بصياغة مجموعة من الفرضيات ,وقد تم استعمال المنهج الوصفي ,وأدوات

الدراسة تمثلت في المقابلة، الملاحظة وإستمارة إستبان تضم ثلاث محاور:

المحور الاول ثقافة الإتصال في تحقيق الإستقرار الوظيفي.

المحور الثاني ثقافة الإتصال في تحقيق الإنتماء.

المحور الاخير يتضمن ثقافة الإتصال في تحسين الروح المعنوية.

و كل هذه المحور تشمل عبارة كل عبارة تشمل متغير الاتصال و الرضا الوظيفي , و تم حساب

صدقها بتوزيعها على مجموعة من المحكمين وقمنا , بحساب مستوى صدق الإستبيان والذي قدر بـ: 93

% , و تم توزيعها على عينة تتمثل في 86 فرد من 10 مكاتب بريد في ولاية تبسة بطريقة عشوائية و تم

أخذ 26 شخص من 86 للدراسة الإستطلاعية , عند الإنتهاء من توزيع الإستبيان تم تفرغته و حساب

مستوى ثبات الإستبيان بطريقة " التجزئة النصفية" (زوجي، فردي) ثم إستخدمنا معامل ثبات "برسون" بعد

تفرغ البيانات تحصلنا على الثبات الذي هو: 84.73 % وهو يشير إلى مستوى ثبات نصف الإستبيان

و تم تصحيحه بمعامل تصحيح "سبرمان براون" و تحصلنا على نتيجة: 91.73 , ثم تم تعديل الإستمارة

بعد ملاحظة أن هناك بنود لا تخدم جميع الفئات , وبعد ذلك تم توزيع 60 إستمارة تم تفرغها وتحليلها

وتفسيرها من خلال إستعمال مجموعة من الوسائل الإحصائية, بإستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم

الاجتماعية SPSS المتمثلة في المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري و كاي التربيع ، (2) وقد تم التوصل الى مجموعة من النتائج من خلال أسئلة الدراسة وفرضيتها والمتمثلة فيما يلي :

أن ثقافة الاتصال تساهم بالدرجة متوسطة في تحقيق الاستقرار الوظيفي للعاملين في المؤسسة وتم تحقيق الفرضية الأولى .

أن ثقافة الإتصال تساهم بالدرجة قوية في تحقيق الإنتماء للعاملين في المؤسسة وتم تحقيق الفرضية الثانية .

أن ثقافة الإتصال تساهم بالدرجة متوسطة في تحسين الروح المعنوية للعاملين في المؤسسة ولم تحقق الفرضية الأخيرة بل النتائج توصلت إلأن ثقافة الإتصال تساهم بدرجة قوية في تحسين الروح المعنوية للعاملين في المؤسسة .

من خلال هذا توصلنا إلأن ثقافة الإتصال تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في مؤسسة بريد الجزائر -ولاية تبسة- بدرجة

Résumé de l'étude

Cette étude visait à connaître le degré de contribution de la culture de la communication à l'atteinte de la satisfaction au travail des salariés de la Poste Algérienne - Tebessa - et ce en répondant à la question de la culture de la communication et du degré de sa contribution à la satisfaction professionnelle du salarié dans une organisation en posant les questions suivantes :

Dans quelle mesure la culture de la communication contribue-t-elle à la stabilité de l'emploi?

Dans quelle mesure la culture de la communication contribue-t-elle à l'appartenance ?

Dans quelle mesure la culture de la communication contribue-t-elle à améliorer le moral ?

Pour répondre à la question, nous avons formulé un ensemble d'hypothèses, et la méthode descriptive a été utilisée, et les outils de l'étude

ont été représentés dans l'entretien, l'observation et le questionnaire qui comprenaient trois axes :

Le premier axe est la culture de la communication pour parvenir à la stabilité de l'emploi

Le deuxième axe est la culture de la communication pour parvenir à l'appartenance.

Le dernier axe comprend la culture de la communication pour améliorer le moral.

Et tout cet axe comprend la phrase de chaque énoncé qui inclut la variable de communication et la satisfaction au travail, et sa validité a été calculée en la distribuant à un groupe d'arbitres et nous avons calculé le niveau de validité du questionnaire, qui a été estimé à: 93%, et il a été distribué à un échantillon de 86 personnes de 10 bureaux de poste. Dans l'état de Tébessa, de manière aléatoire, 26 personnes ont été prélevées sur 86 personnes pour l'étude d'enquête. Une fois le questionnaire distribué, puis vidé, et calculé le niveau de stabilité du questionnaire au moyen de la «demi-segmentation» (paire ou impaire), nous avons utilisé le facteur de stabilité «Personne» après avoir déballé les données. Ce qui est: 84,73%, ce qui indique le niveau de stabilité de la moitié du questionnaire, et il a été corrigé par le facteur de correction de "Springman Brown", et nous avons obtenu un résultat: 91,73, puis le formulaire a été modifié après avoir noté qu'il y a des éléments qui ne servent pas tous les groupes, puis 60 formulaires ont été distribués qui ont été vidés Les analyser et les interpréter à l'aide d'un ensemble de méthodes statistiques, en utilisant le progiciel statistique SPSS représenté par la moyenne arithmétique, l'écart type et le tableau du chi carré (2), et un ensemble de résultats a été atteint grâce aux questions de l'étude et à leur hypothèse comme suit :

Que la culture de la communication contribue à un degré modéré à la stabilité de l'emploi pour les employés de l'organisation, et la première hypothèse a été remplie

Que la culture de la communication contribue dans une large mesure à la réalisation de l'appartenance aux employés de l'institution, et la deuxième hypothèse a été remplie

Que la culture de la communication contribue à un degré modéré à l'amélioration de la spiritualité des travailleurs de l'institution et n'a pas atteint la dernière hypothèse, mais les résultats ont conclu que la culture de la communication contribue dans une large mesure à améliorer le moral des travailleurs de l'institution

Grâce à cela, nous avons conclu que la culture de la communication contribue dans une large mesure à la satisfaction au travail des employés de .l'Algérie Post Corporation - la wilaya de Tebessa

Abstract

This study aimed to find out the degree of the contribution of the communication culture to achieving job satisfaction for employees of Algeria Post Corporation - Tebessa - and this by answering the question of the culture of communication and the degree of its contribution to achieving job satisfaction for the employee in an organization by asking the following questions:

To what degree does communication culture contribute to achieving job stability?

To what degree does the culture of communication contribute to achieving belonging?

To what extent does communication culture contribute to improving morale?

To answer the question, we formulated a set of hypotheses, and the descriptive method was used, and the study tools were represented in the interview, observation and questionnaire that included three axes:

The first axis is the culture of communication in achieving job stability.

The second axis is the culture of communication in achieving belongingness.

The last axis includes the culture of communication in improving the morale.

And all of this axis includes the phrase of each statement that includes the communication variable and job satisfaction, and its validity was calculated by distributing it to a group of arbitrators and we calculated the level of validity of the questionnaire, which was estimated at: 93%, and it was distributed to a sample of 86 individuals from 10 post offices In the governorate of Tebessa, in a random manner, 26 people were taken from 86 people for the survey study.

Upon completion of distributing the questionnaire, then emptying it and calculating the level of stability of the questionnaire by means of "half-segmentation" (even or odd), then we used the stability factor of "Pearson" after unpacking the data, we got the consistency Which is: 84.73%, which indicates the level of stability of the half of the questionnaire, and it was corrected by the correction factor of "Springman Brown" and we got a result: 91.73, then the form was modified after noting that there are items that do not serve all groups, and then 60 forms were distributed that were emptied Analyzing and interpreting them through the use of a set of statistical methods, using the SPSS statistical package represented by the arithmetic mean, standard deviation, and chi-squared tabular (2), and a set of results has been reached through the study questions and their hypothesis as follows: :

That the culture of communication contributes to a moderate degree in achieving job stability for the employees of the organization, and the first hypothesis has been fulfilled.

That the culture of communication contributes to a strong degree to the achievement of belonging to the employees of the institution, and the second hypothesis has been fulfilled.

That the culture of communication contributes to a moderate degree in improving the spirituality of the workers in the institution and did not achieve the last hypothesis, but the results concluded that the culture of communication contributes to a strong degree in improving the morale of the workers in the institution.

Through this, we have concluded that the culture of communication contributes to achieving job satisfaction for the employees of Algeria Post Corporation - the wilaya of Tebessa - to a strong degree.

الكلمات المفتاحية :

بالعربية :

دور , الإتصال , مرونة الإتصال , قيم الأتصال , علاقات التواصل , الرضا الوظيفي , الإستقرار الوظيفي , الإنتماء الوظيفي , الروح المعنوية

les mots clés

Rôle, Lien, Flexibilité de connexion, Valeurs de contact, Relations de communication, Satisfaction au travail, stabilité d'emploi, Affiliation Fonctionnelle, Moral

key words

Role, Connection, Flexibility of connection, Contact values, Communication relationships, Job, Satisfaction, job stability, Functional affiliation, Morale