

The image features a black graduation cap (mortarboard) positioned on top of an open book with white pages. The book is centered at the bottom of the frame. The background is a warm, golden-yellow gradient with scattered autumn leaves in shades of orange and brown. The Arabic text is written in a bold, black, stylized font across the middle of the image.

السلام عليكم  
و رحمة الله وبركاته



جامعة قاصدي مرباح ورقلة  
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية  
قسم علم اجتماع و الديمغرافيا  
تخصص اعلم اجتماع تنظيم و عمل



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

بعنوان :

الاتصال و انعكاساته على الرضا الوظيفي في المؤسسة  
"دراسة ميدانية لعمال مديرية الوحدة الولائية لبريد الجزائر ورقلة"

تحت إشراف  
الأستاذ  
عبد الرزاق عريف

من إعداد الطالبة  
عزيزة شريط

الموسم الجامعي : 2018/2017

## إشكالية الدراسة :

تعتبر المؤسسة كيانا اجتماعيا يتم تشكيلها بطريقة مقصودة ، فهي تقوم على مجموعة من الأفراد و هؤلاء الأفراد يشكلون جماعات العمل المختلفة من أجل إنجاز العمل في جميع المجالات و الأنشطة المختلفة ، و تحكمهم مجموعة من القواعد و القوانين ، و كل هذه الأعمال و الإنجازات يمكن تسييرها وفق أنظمة اتصالات داخل المؤسسة .

فالالاتصال في المؤسسة عملية ضرورية و عنصر محوري في حركية و ديناميكية الجماعة ، و يمكن تشبيهه بالشریان الذي يغذي المؤسسة بالمعلومات ، حيث يتم تبادل الآراء ، الأفكار ، المعلومات ، المقترحات ، الأوامر ، و القرارات ...و غيرها بين أجزاءها المختلفة. و الاتصال سواء كان مكتوبا أو شفويا ، رسميا أو غير رسمي ، يكون متجها نحو تحقيق هدف من الأهداف الرئيسية لها ، و مفتاح نجاحها ، و بقاؤها ، و هو أحد الدعائم الأساسية للتفاعل بين العاملين فيها . وبدونه لا يعرفون ماذا يعمل زملاؤهم ، بالإضافة إلى إيصال حاجاتهم و رغباتهم للآخرين ، وبدونه يصبح التنسيق بين أعمال الوحدات و العاملين مستحيلا .

من ناحية أخرى يعد الرضا عنصرا أساسيا وركيزة فعالة لاستمرار و نجاح المؤسسة ، فهو حالة وجدانية من القناعة تتمثل في يقين الإنسان ( العامل ) ، بأنه يأخذ حقه لقاء ما يقوم به في العمل الذي يؤديه سواء كان ماديا أو معنويا .  
و يستند رضا العاملين في عملهم ، و يرتبط ارتباطا وثيقا بمجموعة من العوامل التي تحققه ، والتي تشمل الدوافع و الحوافز مادية كانت أم معنوية ، درجة الولاء ، الاستقرار ، نظم الاتصالات و غيرها من الأسس التي تؤدي إلى الرضا عن العمل .

و من خلال ما سبق ذكره نطرح التساؤل الرئيسي التالي :

✓كيف ينعكس الاتصال على الرضا الوظيفي للعاملين بمديرية الوحدة الولائية لبريد ورقلة ؟



## التساؤلات الفرعية للدراسة:

• كيف ينعكس الاتصال العمودي في زيادة ولاء العاملين في المؤسسة ؟

• كيف ينعكس الاتصال الأفقي على تعزيز روح التعاون بين العاملين في المؤسسة ؟



## • أهداف الدراسة :

- محاولة التعرف على مدى انعكاس الاتصال على الرضا الوظيفي للعاملين في مديرية الوحدة الولائية لبريد ورقلة
- التعرف على كيفية مساهمة الاتصال العمودي في زيادة ولاء العاملين في المؤسسة .
- معرفة ما إذا كان للاتصال الأفقي انعكاسات على تعزيز روح التعاون بين العاملين في المؤسسة .

## • أهمية الدراسة :

- تتمثل أهمية الدراسة الحالية على اعتبار أن الاتصال عملية ضرورية و ديناميكية و أحد الركائز الأساسية التي تقوم عليها المؤسسة ، و التي يتحقق بها الانسجام و التماسك في وسط المؤسسة . و أيضا العلاقة المهمة بين عملية الاتصال و الرضا الوظيفي للعاملين ، و كذا مدى أهمية رضا العامل على عمله و ما ينجر عنه من آثار على المؤسسة .
- كما ينطوي موضوع الدراسة على أهمية أخرى تتمثل في تناول السوسيولوجي على اعتبار أن معظم الدراسات كانت سيكولوجية أو اقتصادية .

## مفاهيم الدراسة

### الاتصال

الاتصال في مديرية الوحدة الولائية لبريد ورقلة مجسد في إطار رسمي متعدد الاتجاهات نازل من طرف الإدارة أو المدير يتمثل في أوامر و قرارات و تعليمات عن طريق وسائل كتابية . صاعد من الرؤساء و العمال إلى الإدارة أو المدير المتمثل في شكاوى أكثر شيء أو اقتراحات عن طريق طلب مقابلة للاتصال بالإدارة أو المدير و أفقي بين العمال فيما بينهم و الذي يتمثل في صور التعاون و المساعدة و التماسك و هذا الأخير مما ينجر عنه اتصال غير رسمي بين العمال وسط المؤسسة و يؤدي إلى ظهور صور العلاقات الإنسانية و توطيد الصلة و التفاعل بين العمال .

### الرضا الوظيفي

هو ذلك الشعور الذي يكتسبه عاملي مديرية الوحدة الولائية لبريد ورقلة أثناء أدائهم لعملهم نتيجة التوافق بين ما قدموه و تحصلوا عليه فعلا من عملهم .



## منهج الدراسة :

انطلاقاً من هذه الدراسة التي تهدف إلى الوصف و التحليل فقد وجدنا المنهج المناسب لها هو “ المنهج الوصفي ” و ذلك من أجل تقديم وصف عن الاتصال و انعكاساته على الرضا الوظيفي في المؤسسة .

## مجالات الدراسة

### البشري :

عمال البريد البالغ  
عددهم 40 عامل و  
نظراً لصغر حجم  
العينة اتبعنا طريقة  
الحصر الشامل

### الزماني :

2018/2017

### المكاني :

مديرية الوحدة  
الولائية لبريد ورقلة



## أدوات جمع البيانات

### استمارة الاستبيان :

تم الاعتماد عليها كأداة رئيسية وجهت إلى عمال مديرية الوحدة الولائية لبريد ورقلة حيث تم وضع 34 سؤالاً و قسّمت إلى محورين

### الملاحظة :

تم الاستعانة بالملاحظة البسيطة في الجولة الاستطلاعية أثناء جمعنا للمعلومات التي تخص موضوع الدراسة .



## نتائج الدراسة

خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج نذكر من بينها :  
✓ وجود نوع من الاستقرار و الانتماء والولاء من طرف العاملين لعملهم و للمؤسسة .

✓ الاتصالات العمودية كانت ضعيفة نوعا ما .

✓ الاتصالات الأفقية كان لها دور فعال في تعزيز روح التعاون بين العاملين و العلاقات فيما بينهم جد مقبولة .



The image features a central graphic of a black graduation cap (mortarboard) resting on an open book with white pages. The background is a warm, golden-yellow gradient with scattered autumn leaves in shades of orange and brown. The Arabic text is written in a bold, black, serif font, centered over the book and cap.

شكرا لكم على حسن  
المتابعة