

جامعة قاصدي مرياح
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع و الديموغرافيا



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: علوم اجتماعية
الشعبة: علم اجتماع و الانثروبولوجيا
التخصص: علم اجتماع اتصال

من إعداد الطالب:

العكايشي محمد لمين

بعنوان:

الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي

دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية بالقل-سكيكدة-

نوقشت وأجيزت علنا

بتاريخ 2015-05-30

أمام اللجنة المكونة من السادة:

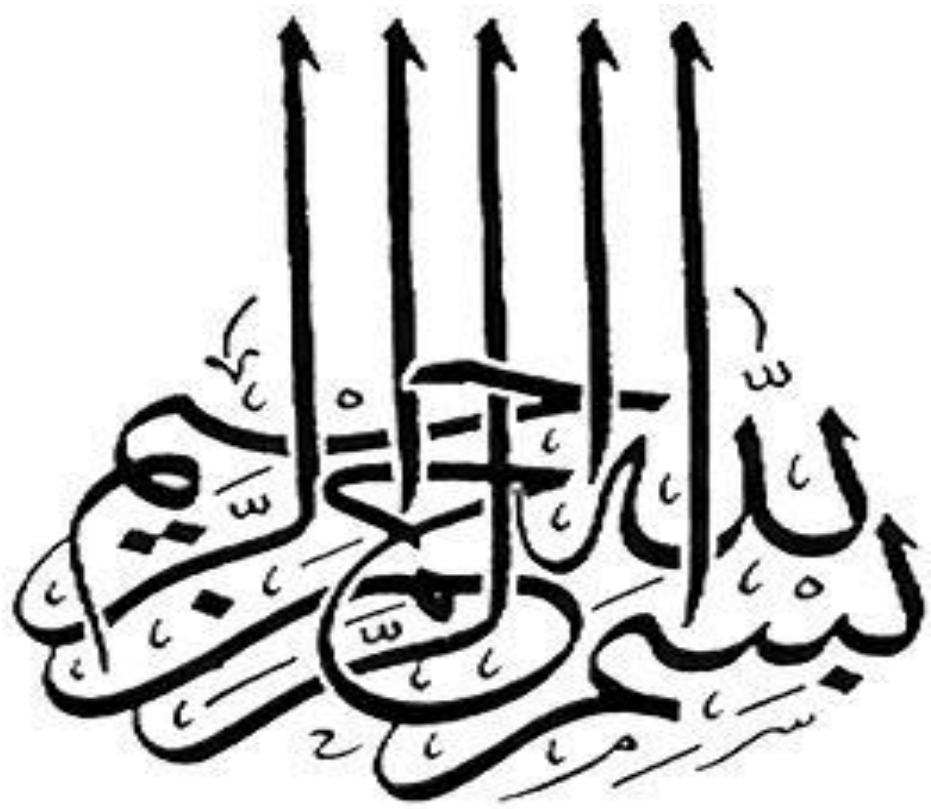
الأستاذ (ة) بن زاف جميلة // جامعة قاصدي مرياح ورقلة /رئيسا .

الأستاذ(ة) مازن حوش //جامعة قاصدي مرياح ورقلة /مناقشا .

الاستاذة: زموري زينب //جامعة قاصدي مرياح ورقلة /مشرفا ومقررا .

السنة الدراسية

2015/2014



الإهداء

الحمد لله نحمده حمدا طيبا والصلاة والسلام على
الصادق الأمين عليه أفضل الصلاة
وأزكى السلام .

أهدي ثمرة هذا الجهد إلى

إلى أعز شخصين في الوجود

* الوالدين الكريمين*

إلى من تعجز الكلمات عن وصف شكري له
والذي كان

بالنسبة لي السراج المنير والذي مهما قلت
وفعلت لن أوفيه حقه

" الاستاذة زموري زينب" التي كان لها الدور
الكبير في الوصول إلى ما كنت أصبوا
إليه

إلى صديقي ورفيق دربي فنغور عبد القادر
إلى الذين شاركوني مر الحياة و حلوها الإخوة
والأخوات كل باسمه

إلى جميع الزميلات و الزملاء

إلى كل الأحباب والأصدقاء خاصة الاستاذ شبيرة
بغدادى-تاجر يعقوب

عماد رامول-بوعافية عبد الغاني

إلى كل من يعرفني

محمد المينا العكايشي

المنظور

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة الميدانية التي تمت ب المؤسسة الاستشفائية بالقل تحت عنوان الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي . جاءت إشكالية الدراسة كالآتي: إلى أي مدى يمكن القول أن هناك علاقة بين الاتصال التنظيمي و الأداء الوظيفي الى الوصول الى النتائج التالية

نتيجة الفرضية الأول : نستخلص من النتائج السابقة أن أغلبية أفراد العينة يرون أن طريقة الاتصال

المباشر هي الطريقة التي يعتمدها العمال داخل المؤسسة. و أن العمال يعتقدون أن هذه الطريقة تساهم بنسبة كبيرة في تحفيزهم على أدائهم الوظيفي و أيضا نستنتج أن الاتصال المباشر يفيد في تحسين عملية الأداء الوظيفي داخل المؤسسة. و إن أفراد العينة يرون أن الاتصال داخل المستشفى بين العامل و بقية العمال يكون مباشرا.

و يحدث تواصل بين العمال الآخرين، و أخذنا الاتصال يعطي فائدة كبيرة في الاتصال بين العمال من حيث التعاون المهني الذي يمارسونه و نستنتج أيضا أن وضوح العملية الاتصالية تساهم في أداء العمال على أكمل وجه، و نخلص

بأن أفراد العينة ترى بان زملاء العمل هي الجهات التي تساعد العمال على فهم واجباتهم في العمل، وان الإدارة تلعب دورا مهما وجيدا في إيصال المعلومات إلى العامل في أحسن الظروف حتى تضمن السير الحسن للمؤسسة وان البرامج التكوينية مهمة للعامل مهما كانت قصيرة

و في الأخير نستنتج بأن الشكر لعب دورا كبيرا فهو الحافز الأفضل التي تعتمد الإدارة للتحفيز على أداء العمال.

نتيجة الفرضية الثانية : نستنتج من خلال النتائج السابقة أن مجموعة أفراد العينة تقول بان اختيار

الوسيلة الاتصالية مهم داخل المؤسسة وان أفضل وسيلة هي الوسيلة الشفوية كما أن المشرف المباشر يقوم بعمله على أكمل وجه و نستنتج أيضا بأن الإدارة تقوم بعملها بشكل جيد و تستعمل كل الوسائل الاتصالية من اجل وصول المعلومات التي يحتاجها العامل في الوقت المناسب كما أن العمال يطرحون انشغالاتهم في الاجتماعات دون تردد وهذا دليل على حرية العامل والجو المناسب الذي يعيشون فيه داخل المؤسسة

THE SUMMARY OF STUDY

-Through field study, which has in hospital at (kul) Foundation under the title of Organizational Communication and its relationship to job performance.

Problematic study was as follows: to what extent it can be said that there is a relationship between organizational communication and job performance?

That's has joined its two sub-question two questions:

Is one method of communication in organizations has to do with the functionality of the success factor?

2 Are the means of communication have to do in functionality to success factor?

I have been using the descriptive approach to the study, that the importance that occupied this approach through its equality for the study of social phenomena because it describes the phenomena described objectively by data obtained using the tools with techniques of scientific research, as the descriptive approach to the study, analysis and interpretation of the phenomenon, identifying characteristics and dimensions.

It was selected as the overall survey sample, in addition this method deals with the study of all the vocabulary statistical community. The society in which the process of studying a small component of the 53 workers and that's what led us to choose the sample these circumstances.

The results obtained by the study

As a result the first hypothesis:

- Draw from previous findings that the majority of respondents believe that the method of direct communication is the method adopted by the workers within the institution. And that the workers believe that this method contributes a large margin in motivating them to job performance and also conclude that direct contact is useful in improving the functionality of the process within the organization. And that the respondents believe that the connection between the worker inside the hospital and the rest of the workers be direct.

And communication between other workers is happening, moreover that this contact gives great interest in the connection between the workers in terms of professional cooperation which practice it and also conclude that the clarity of the communication process contributes to the performance of workers to the fullest, and we conclude that the respondents see that co-workers are the ones that help workers to understand their duties at work, and that the administration plays an important and a good role in the delivery of information to the worker in the best conditions in order to ensure Sir Hassan of the institution and the important formative programs for the worker no matter how short

And we conclude that in the last Thanks giving play a major role is the best incentive that adopted by the administration to stimulate workers'. performance.

Result of the second hypothesis:

We conclude by previous findings that the sample group says that the choice of an important means of communication within the organization and that the best

way is the way the oral and the immediate supervisor is doing its job to the fullest

Also conclude that the administration do its job well and be used every means of communication in order to access the information needed by the worker in a timely manner and that the workers are asking their concerns in meetings without hesitation and that's guide on the freedom factor appropriate atmosphere in which they live within the institution and the administration used the Internet in Contact with other institutions to bring what is new and what the institution and that the decision to take the matter more than the institution of love factor for his work.

الصفحة	قائمة المحتويات
-	الإهداء:.....
-	قائمة المحتويات:.....
-	قائمة الأشكال:.....
-	قائمة الجداول:.....
-	ملخص الدراسة:.....
	مقدمة:.....
الفصل الأول : الإطار النظري للدراسة	
06	تمهيد :.....
07	1- إشكالية الدراسة:.....
09	2- أسباب اختيار الموضوع:.....
10	3- أهمية الدراسة:.....
11	4- أهداف الدراسة:.....
12	5- مفاهيم الدراسة:.....
15	6- الدراسات السابقة:.....
16	7- المدخل النظري السوسيولوجي:.....
18	خلاصة الفصل:.....
الفصل الثاني : الإطار المنهجي للدراسة	
22	تمهيد:.....
23	1 - مجالات الدراسة:.....
23	1 - 1 - المجال المكاني:.....
24	1 - 2 - المجال البشري:.....

24	1 - 3 - المجال الزمني:.....
26	2- منهج الدراسة:.....
27	3 - أسلوب تحليل البيانات:.....
28	4 - أدوات جمع البيانات:.....
28	4- 1 - الملاحظة.....
28	4 - 2 الاستمارة.....
29	الخلاصة
	الفصل الثالث : عرض و تحليل معطيات الدراسة الميدانية
32	تمهيد.....
33	1. عرض و تحليل البيانات الشخصية:.....
39	2. النتائج المتعلقة بالبيانات الشخصية:.....
40	3. عرض و تحليل البيانات المتعلقة بالفرضية الأولى:.....
55	4. عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى:.....
66	5. عرض و تحليل البيانات المتعلقة بالفرضية الثانية :.....
68	6. عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية:.....
69	7. النتيجة العامة:.....
70	خلاصة:.....
	الخاتمة:.....
	المراجع:.....
	الملاحق:.....

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
33	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	01
34	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	02
35	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الدراسي	03
36	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى المهني	04
37	توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية المهنية	05
38	توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة المدنية	06
40	هل ترى أن طريقة الاتصال تساعدك في أداء عملك	07
41	أي أنواع الاتصال تساعدك على أداء عملك؟	08
42	إذا كان الاتصال مباشر هل تعتقد مثلا أن هذه الطريقة تحفزك في أداء وظيفتك؟	09
43	هل هناك اتصال داخل المستشفى بينك و بقية الزملاء ؟	10
44	إذا كان الجواب بنعم فهل ترى أن هذا الاتصال يفيدك في أداء وظيفتك؟	11
45	إذا كانت الإجابة بنعم يبين فيما تمثل هذه الفائدة؟	12
46	ما هي الجهات التي تساعدك على فهم واجباتك في العمل؟	13
47	ما هي الطريقة التي تعتمد عليها الإدارة لتحفيزكم على أداء عملكم؟	14
48	هل تتصل الإدارة بك بانتظام أثناء أدائك لعملك؟	15

49	أحيانا تلجأ الإدارة لطلب رأيك حول مسائل تخص عملك؟	16
50	تصلك المعلومات من طرف الإدارة في الوقت المناسب؟	17
51	المعلومات المقدمة من طرف الإدارة تفهم بسهولة؟	18
52	هل البرامج التكوينية داخل مؤسستكم تساعدك على أداء عملك بكفاءة؟	19
53	نوع البرامج؟	20
54	هل تساعدك هذه البرامج التكوينية داخل مؤسستكم على تحسين أدائك؟	21
55	هل ترى أن اختيار الوسيلة الاتصالية مهم داخل المؤسسة؟	22
56	إذا كان الجواب بنعم ما هي أفضل وسيلة؟	23
57	هل المعلومات التي تحتاجها تصلك في الوقت المناسب؟	24
58	هل تعتمد مؤسستكم على لوحة الإعلانات كوسيلة هامة في إيصال المعلومات	25
59	هل المحادثة الشفوية مع المشرف المباشر تساعدك على أداء عملك؟	26
60	هل تستخدم الإدارة الهاتف كوسيلة للاتصال بكم؟	27
61	هل تعتمد مؤسستكم على الانترنت في الاتصال؟	28
62	إذا كانت الإجابة بنعم كيف يتم استخدامها؟	29
63	هل تطرح الانشغالات الخاصة بعملك في الاجتماعات؟	30
64	هل تساهم في عملية اتخاذ القرارات الخاصة بمؤسستك؟	31
65	إذا كانت الإجابة بنعم هل هذه المبادرة تزيد من حبك لعملك؟	32

مقدمة

مقدمة:

منذ الربع الأخير من القرن الماضي دخلت الحياة البشرية دائرة الارتباط أكثر فأكثر بوسائل وتكنولوجيات الاتصال والإعلام، بعد أن اكتسبت أهمية كبيرة في تسهيل حياة الأفراد والجماعات والتنظيمات.

والمنظمات بفعل ما اكتسبته من قدرة فائقة على نقل الرسائل وتبادل المعلومات وكذلك تغيير الأفكار والاتجاهات، ومن هذا المنظور التطوري أعتبر الاتصال وسيلة ضرورية لا غنى عنها لتخطيط المشاريع وتنظيم مختلف الأنشطة فكان الاتصال المؤسسي أحد أهم المجالات التي تعنى بها المؤسسات العصرية على اختلاف تخصصاتهم الإنتاجية والاستهلاكية في عمليات التفاعل وبناء العلاقات داخل المؤسسة ذاتها، أو في تشكيل الروابط ومد الجسور بين المؤسسة وموظفيها وكذا محيطها الخارجي.

فما على المنظمات والمؤسسات في هذا المقام إلا أن تأخذ بعين الاعتبار العوامل النفسية والاجتماعية للأفراد في التسيير، وذلك من خلال إثناء مشاعر الانتماء والوفاء، ولعل أهم إستراتيجية كفيلة بهذا الموضوع هي إستراتيجية الاتصال الفعال والواعي الذي هو أساس النظم الاجتماعية، وهو عماد روح العلاقات التي تنشأ بين الأفراد والجماعات، حيث يعد الاتصال الجيد في المؤسسات الصناعية أحد دعائمها الأساسية، إذ تقوم معظم الأعمال والمهام على البيانات والحقائق المتبادلة بين الأفراد على اختلاف مستوياتهم داخل التنظيم، مما يساعد على ظهور التعاون في العمل وتجميع وجهات النظر قصد إقناع العاملين والتأثير في سلوكياتهم، وانطلاقاً من اعتبار الاتصال المحرك الأساسي للظواهر المختلفة التي تسود عالمنا المعاصر، فإن له بعداً حاسماً في الحياة الاجتماعية عموماً والحياة التنظيمية خصوصاً، فلقد أصبح له دور مهم في تنفيذ الاستراتيجيات العامة لمختلف التنظيمات، هذه الأخيرة أصبحت تدرك أن الاتصال لم يعد عبارة عن مجرد ملاحق أو زخارف إضافية لتحسين الصورة لعمومية أو التباهي بها أمام المنافسين أو مجرد تسويق للبضائع، بل أصبح عنصراً أساسياً في تخطيطها الاستراتيجي، ولقد رافق هذا الإدراك اهتمام نوعي متزايد من طرف المسيرين بأهمية وإلزامية الاتصال. لذا فإن لتحقيق فعالية المؤسسة لا بد من وضع نظام سليم للتسلسل الإداري الرئاسي والذي بإمكانه أن يؤدي إلى قيام علاقات إنسانية تساعد على بلورة روح التعاون بين العاملين، وظهور

اتجاهات إيجابية إنسانية نحو العمل لديهم، ولذلك وجب على المؤسسة الرشيدة تهيئة وسائل الاتصال حتى يتمكن العاملون من الاطلاع على القرارات والآراء والمقترحات من جهة، وتتمكن إدارة المؤسسة من التعرف على حاجاتهم وآرائهم، بل أكثر من ذلك أنه يضعها موضع الاهتمام، سرعان ما يتكون لديهم إحساس بالراحة النفسية وشعورا بالرضا ومن ثمة الإحساس بالانتماء والولاء، مما يجعل اتجاهاتهم في الغالب إيجابية نحو عملهم ونحو المؤسسة التي هم أجزاء منها ، وإن هذا ناتج عن تشجيع الاتصال بين كل أطراف المؤسسة لذلك الاتصالات ضرورية للمؤسسات لأن بموجبها تنشأ وتحسن العلاقات الإنسانية.

فالمؤسسة الواعية هي التي تشغل إدارتها جميع الفرص المتاحة لكي تظهر للموظفين بما أنهم أحد أصولها الهامة، فكلما توفرت مشاعر الولاء والانتماء والالتزام من قبل العاملين كلما كان هناك سبيل قوي للوصول إلى تشكيل نمط ثقافي خاص بالمنظمة وموظفيها .

وضمن هذا الإطار تلعب الاتصالات دورا مهما في ترسيخ هذا المفهوم لدى الموظفين، هذا ما يجعلنا نؤكد على أهمية البعد الإنساني في عملية الاتصال الذي يحول العامل إلى زبون داخلي ملتزم لمؤسسته، ولذلك فالمطلوب هو أن يهدف مسئولو الاتصال إلى محاولة ترقية الجميع من العمال والموظفين إلى درج سلم الولاء لمؤسستهم، فالولاء هو التسمية الفريدة التي تتفرد بها الصفوة من المنظمات، فهذه الأخيرة ترمي إلى الحصول على رضا الجمهور وثقته - كما يقال - لكن في نفس الوقت وجب عليها أولا أن تضمن رضا وثقة العاملين بها من عمال وموظفين لأن هؤلاء إذا كانوا سعداء في عملهم بالمؤسسة فإنهم يعكسون أثرا طيبا لها من حولهم عن طريق معاملاتهم للأفراد في أثناء عملهم وكذلك في أحاديثهم عنها وفي علاقاتهم الشخصية، وعلى العكس فإن العاملين في المؤسسة المتذمرين الساخطين بإمكانهم هدم برامج العلاقات العامة والاتصال الخارجي من أساسها، فلا أن يصبح الاتصال في القرن الواحد والعشرين قوة هائلة للتأثير في سلوك الإنسان ونشاطه كفرد، ومن ثمة في تكوين وتنمية مشاعر الانتماء والولاء عنده، واعتبارا لأهمية الاتصال التنظيمي أو اتصال المؤسسة وتأثيره على خلق الولاء عند الموظفين غدا البحث والدراسة في هذا المجال أمرا محفزا من اجل فهم آليات العملية الاتصالية المعقدة من جهة، ومحاولة الوصول لفهم العلاقات بينه وبين إبراز

الولاء للمنظمة من طرف العاملين من جهة أخرى، وتحقيقا لذلك فقد قسم البحث إلى قسمين أساسيين: قسم نظري وآخر ميداني:

وقد شمل ثلاث فصول:

الفصل الأول: وقد اختص بطرح الإشكالية من خلال مجموعة من التساؤلات كما تضمن إضافة إلى

أسباب اختيار الموضوع وأهميته، كما شمل هذا الفصل على بعض المفاهيم المتداولة في البحث، وهذه المفاهيم هي: الاتصال التنظيمي، الاداء التنظيمي، الإطارات الوسطى.

الفصل الثاني: الإجراءات الميدانية للدراسة الاستطلاعية التي قام بها الباحث والتعريف بمؤسسة البحث،

وذكر المنهج المستخدم في هاته الدراسة، كذلك التطرق إلى تحديد مجتمع وعينة الدراسة، مع ذكر الأداة المستخدمة، وهي الاستمارة بعد التحقق من صدقها والتحقق من ثباتها، بالإضافة إلى ذكر الطرق الإحصائية التي ستعالج بها بيانات الدراسة.

الفصل الثالث: عرض البيانات وتحليلها على ضوء فرضيات الدراسة، والخروج بنتائج. وأخيرا

خاتمة نهائية تنهي هذه الدراسة وتتركز على أهم ما جاء من النتائج الميدانية الخاصة بالبحث.

الفصل الأول

الإطار النظري لإسكالة الدراسة

الفصل الأول: إشكالية البحث

تمهيد

1. تحديد إشكالية البحث
2. أسباب اختيار الموضوع
3. أهمية الدراسة
4. أهداف الدراسة
5. تحديد المفاهيم
6. فروض الدراسة
- 7- الدراسات السابقة
- 8- المدخل النظري السوسيولوجي

تمهيد:

يحتاج أي عمل في بدايته إلى تخطيط مسبق، ورسم للأهداف التي يسعى إلى تحقيقها، باعتبار أن البحث العلمي يمكن الباحث من تحديد المسائل الجوهرية في بحثه من تلك التي يراها ثانوية، محددًا بذلك الأسئلة التي يود الإجابة عنها.

من هذا المنطلق يأتي هذا الفصل الأول، ليتناول إطارًا تصوريًا لإشكالية الدراسة المتمثلة في اختيار موضوع دور إدارة المعرفة في عملية التطوير التنظيمي، على اعتبار أن التصميم المنهجي للبحث العلمي يتطلب بلورة لمشكلة الدراسة وصياغتها صياغة دقيقة، بالإضافة إلى أن هذا التصميم يستدعي التطرق إلى دوافع اختيار الموضوع، أهمية الدراسة وكذا الأهداف التي تسعى الدراسة للوصول إليها، ناهيك عن تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة، قصد رفع أي لبس أو غموض في الفهم والتفسير، وكذلك الاستعانة ببعض الدراسات السابقة المشابهة والتي تناولت أحد متغيرات الدراسة، وصولًا في النهاية إلى تبني أحد المداخل النظرية التي تتحكم في سير هذه الدراسة والاستناد عليها في إيجاد التفسيرات والنتائج.

1. تحديد الإشكالية:

مما لا شك فيه أن عملية الاتصال أساسية داخل المجتمع الإنساني لما توفره من معلومات تسمح بتأدية المهام وفهم البيئات المحيطة، فالبشر يتأثرون فيما بينهم عن طريق هذه العملية الأساسية، مما أدى بالباحثين إلى التركيز عليها نظراً لأهميتها ما قاد إلى تقدم علوم الاتصال بخطوات سريعة وتنوعت الدراسات وموضوعاتها لتغطي كل المتغيرات التي تدخل في عملية الاتصال منها الحضارية والجماعية والتنظيمية وأنه انطلاقاً من أن التنظيم بمختلف أشكاله يقوم على تبادل المعلومات بين مكوناته البشرية عن طريق الاتصال الذي يعتبر الشريان الأساسي لتحقيق الفعالية إذ ما كان هذا الأخير يتميز بالإيجابية والوضوح والسهولة بين مختلف المستويات المهنية، وإذا كان تحقيق الأهداف داخل المنظمات لا يكون إلا نتيجة لتدخل تأثير مجموعة من المتغيرات المتفاعلة التي يقود التنسيق بينها إلى جعل المنظمة تؤدي أدوارها بشكل إيجابي خاصة إذا ما تم التجاوب بين عناصرها، كالعلاقة بين الاتصال التنظيمي و الأداء الوظيفي.

فالاتصال كما يعرف هو عملية تفاعلية بين طرفين من خلال رسالة معينة قد تكون فكرة، خبرة، مهارة أو أي مضمون اتصالي آخر. عبر قنوات اتصالية ينبغي أن تتناسب مع مضمون الرسالة بصورة توضح تفاعلاً مشتركاً بينها¹ وبالتالي فالاتصال في المنظمات يكون بين المرؤوسين والرؤساء والعملاء و اتصال بين الزملاء أنفسهم فالاتصال عملية رئيسية وضرورية وحيوية في بناء علاقات إنسانية وظيفية جيدة داخل التنظيم فهي تحافظ على تدفق وانسياب المعلومات الهامة كما يمكن أن تكثر الإشاعات و الخلافات بين الفاعلين، و عليه تعمل الاتصالات على خلق التفاعل والتماسك بين فاعليها، فهي عندما تكون غير فعالة تؤثر سلباً على المنظمة، وهو ما ينتج عنه تعارض وتنافس بين أعضاء التنظيم وهذا ما يؤدي إلى التأثير على أدائهم في عملهم، وهذا الأخير أحد أسباب المحافظة على بقاء المنظمة وسيورتها ونجاحها، وبالتالي تتحقق الأهداف المشتركة وفي دراستنا هذه سنحاول أن نقف ميدانياً على طبيعة العلاقة القائمة بين الاتصال والأداء عند العمال الذين يمثلون حلقة وصل بين الإطارات العليا والمنفذين داخل أية مؤسسة فهم بحكم

¹ خيرى خليل الجميلي: الاتصال و وسائله في المجتمع الحديث، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، مصر. 1997. ص 13.14

موقعهم هذا يؤثر ويتأثرون بطبيعة الاتصال وسلوكهم .ومن خلال هذا نصل إلى طرح السؤال التالي .

إلى أي مدى يمكن القول أن هناك علاقة بين الاتصال التنظيمي و الأداء الوظيفي؟وقد اندرج تحت هذا السؤال تساؤلين فرعيين هما:

1 . هل طريقة الاتصال في المؤسسات له علاقة في نجاح الأداء الوظيفي للعامل؟

2 . هل وسائل الاتصال لها علاقة في نجاح الأداء الوظيفي للعامل؟

2 . أسباب اختيار الموضوع: يرجع اختيار الموضوع محل الدراسة إلى مجموعة من الأسباب الذاتية والموضوعية ويمكننا

حصرها كمايلي :

(أ) أسباب ذاتية:

1 . الرغبة والميول الشخصي لدراسة موضوع الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء .

2 . توسيع معارفنا الشخصية و تدعيمها بمعطيات ميدانية .

3 . حب التطلع والكشف عن خفايا هذا النوع من الاتصال وعلاقته بأداء العامل

(ب) . أسباب موضوعية:

1 . أهمية موضوع الاتصال والدور الفعال الذي يلعبه في المؤسسات .

2 . إمكانية معالجة الظاهرة و دراستها دراسة ميدانية

3 . تعدد واختلافات البحوث والدراسات التي اهتمت بموضوع الاتصال التنظيمي و الأداء الوظيفي .

3 . أهمية الدراسة :

تتجلى أهمية أي دراسة علمية في مدى مساهمتها في إبراز المشكلة المطروحة بعد تحديد متغيراتها تحديدا دقيقا يعكس بوضوح أبعاد الدراسة ليتسنى فيما بعد معرفة القيمة النظرية منها و التطبيقية للدراسة ككل.

وفي دراستنا هذه نحاول إبراز أهمية موضوع الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي داخل المؤسسة و إبراز الدور الفعال الذي يلعبه داخل المؤسسات، وتكمن أهمية هذه الدراسة في الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها سواء كانت علمية أو عملية .

4 - أهداف الدراسة: هناك الكثير من الأهداف العلمية و العملية في هذه الدراسة و يمكن صياغتها كما يلي :

1. إثراء المعرفة العلمية حول الاتصال التنظيمي و الأداء الوظيفي
2. لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع اتصال
3. تشخيص و معرفة واقع الاتصال داخل المؤسسة
4. محاولة الكشف عن العلاقة الموجودة بين الاتصال التنظيمي و الأداء لدى العامل.

5 - تحديد المفاهيم :

مفهوم الاتصال : لقد عني الاتصال بالعديد من الدراسات و التعاريف من طرف العديد من المفكرين و العلماء، وذلك نظرا

للأهمية البالغة التي يتسم بها هذا الموضوع و فيما يلي البعض من التعاريف لأهم المفكرين في هذا المجال :

- فيري كرونوكت (*gronokcht*) : إن الاتصال بين البشرية عندما يستجيب لرمز ما¹.
- أما ويلري ورايس : فيعتبران أن " الاتصال هو انتقال الرموز ذات المعنى و تبادلها بين الأفراد²
- و يعرفه أحمد ماهر على أنه " عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار و معلومات معينة إلى رسالة شفوية أو مكتوبة تنتقل من خلال وسيلة اتصال إلى الطرف الآخر³.
- و يعرفه خاصر محمد العديلي بأنه تبادل المعلومات من شخص أو أكثر و ذلك عن طريق خلق التفاهم بين المرسل و المرسل إليه⁴.

التعريف الإجرائي : الاتصال وهو عملية تفاعل بين طرفين تحت المشاركة في الخبرة بينهما حيث أنه بواسطته يمكن تعديل

الأفكار الخاطئة و تبديلها بأفكار سليمة و ذلك عن طريق القوة المؤثرة القادرة على الإقناع.

مفهوم الاتصال التنظيمي: إن الاتصال التنظيمي أو الإداري هو تلك العملية التي بواسطتها يتم نقل المعلومات أو

الخبرات و كل ما هو جديد داخل التنظيم الواحد و يعتبر هذا النوع من الاتصالات بمثابة الجهاز العصبي الذي يمكن للإدارة ان تحقق

من خلاله عملية اتخاذ القرارات⁵.

¹خيرى خليل الجميلي ك الاتصال و وسائله في المجتمع الحديث، المكتب الجامعي الحديث الاسكندرية 1997 ..ص9

²نفس المرجع ص9

³لوكي الهاشمي، السلوك التنظيمي، الجزء الثاني، مخبر التطبيقات و التربوية، جامعة منتوري قسنطينة ص212

⁵محمد شهاب: السلوك الإنساني في التنظيم القاهرة، 1982، مصر . ص242 .

تعريف آخر:

والاتصال التنظيمي هو تلك الوسائل التي تستخدمها المنظمة أو المديرون أو الأفراد العاملون بها لتوفير المعلومات لباقي الأطراف الأخرى¹

مفهوم الأداء:**التعريف الأول:**

² يقصد بمفهوم الأداء المخرجات و الأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها عن طريق العاملين فيها و لدى فهو مفهوم يعكس كل من الأهداف و الوسائل اللازمة لتحقيقها أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط و بين الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها المؤسسات عن طريق مهام و واجبات يقوم بها العاملين.

التعريف 2:

الأداء بأنه تفاعل لسلوك الموظف و أن ذلك السلوك يتحدد بتفاعل جهد و قدرات الموظف في المنظمة.

التعريف 3:

الأداء بأنه الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال في المنظمة.

التعريف 4:

إنه النتائج العملية التي تنتج من الفعاليات و الإنجازات أو ما يقوم به الأفراد من أعمال داخل المنظمة.

التعريف الإجرائي:

إن الأداء هو التفاعل بين السلوك و الإنجاز مرتبطا بالنتائج و أنه المحور الأساسي و موضوع التحسين و التنمية في المنظمات.

¹ السيد عبد الحميد عطية و محمد محمود مهيلي:الاتصال الاجتماعي و ممارسة الخدمة الإجتماعية، المكتب الجامعي الحديث الاسكندرية، مصر 2003 ص365

²http://kenanaonline.com. 12/04/2012 : 11.30

مفهوم الأداء الوظيفي: وهو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات و إدراك الدور أو المهام و يعني هذا أن الأداء في موقف معين يمكن أن ينظر إليه على أنه نتاج للعلاقة المتداخلة بين كل من الجهد، القدرات و إدراك الدور (المهام)¹

6- فروض الدراسة:

الفرضية العامة: هناك علاقة وطيدة بين الاتصال التنظيمي و الأداء الوظيفي.

الفرضية الجزئية 01: طريقة الاتصال لها علاقة في نجاح الأداء الوظيفي للعامل.

و قد اندرج تحت هذا الأخير 3 أبعاد و تكمن في ما يلي :

1. الاتصال المباشر له علاقة في نجاح الأداء الوظيفي.

2. الاتصال بين العمال في ما بينهم له علاقة في نجاح الأداء الوظيفي.

3. الاتصال بين العامل ورئيسه له علاقة في نجاح الأداء الوظيفي .

أما الفرضية الجزئية الثانية هي :

وسائل الاتصال لها علاقة في نجاح الأداء الوظيفي للعامل

و يندرج تحت هذه الفرضية بعدين هما

1 - الهاتف له علاقة في نجاح الأداء الوظيفي.

2 - الوسيلة الكتابية لها علاقة في نجاح الأداء الوظيفي.

¹ رواية محمد حسن: إدارة الموارد البشرية: المكتب الجامعي الحديث. الإسكندرية، مصر. 1998 ص 216

7- الدراسات السابقة :

الدراسة الأولى:

دراسة أجرتها الباحثة رضوان سامية وعنوانت ب اتر الاتصالات الغير رسمية على الروح المعنوية لدى العمال المنفدينمذكرة ماجستير كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية تخصص علم النفس العمل والتنظيم جامعة قسنطينة

2005¹⁰ 2006

وتحورت هذه الدراسة حول الافر الفعلي للاتصالات الغير رسمية على الروح المعنوية للعامل وذلك بإسقاط الدراسة

التطبيقية على الميدان المؤسسة الوطنية لعتاد الإشغال العمومية مركب المحارف والرافعات

وتلخصت الإشكالية حول هل الاتصالات الغير رسمية ضرورية بالنسبة للعمال وهل تساهم في رفع روحهم المعنوية

فرضيات الدراسة

الفرضية العامة تساعد الاتصالات الغير رسمية على رفع الروح المعنوية للعمال

الفرضيات الجزئية:

- تؤثر العلاقات الاجتماعية في نسبة العمال ايجابيا على معنويات العمال
- تؤثر زيادة الاتصالات الغير رسمية بين العمال في رفع معنوياتهم
- يؤدي إشباع الحاجات المادية و المعنوية إلى ارتفاع المعنويات لدى العمال
- يؤثر أسلوب القيادة المتبع في محيط العمل ايجابيا على الروح المعنوية للعمل

منهج الدراسة :اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي

¹⁰رضوان سامية, اتر الاتصالات الغير رسمية على الروح المعنوية لدى العمال المنفدين مذكرة ماجستير كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية تخصص علم النفس العمل والتنظيم جامعة منتوريقسنطينة 2005

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى إن أغلبية أفراد العينة تؤكد على وجود اتصالات غير رسمية بين أعضاء الجماعة وإنهم بحاجة إليها

أوجه الاستفادة من هذه الدراسة: على أساس هذه الدراسة تم بناء الإطار المفاهيمي، صياغة الإشكالية، تحديد أهداف الدراسة، وبناء استمارة الاستبيان النهائية بالإضافة إلى كل ذلك تم من خلالها تحليلي وتفسير النتائج ومقارنتها بالنتائج المتحصل عليها، وهو ما يظهر جليا من خلال الجداول.

الدراسة الثانية:

دراسة أجرتها الباحثة بوقلمون داود وعنونت ب العلاقات الإنسانية وعلاقتها بالأداء الوظيفي مذكرة ماجستير كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية تخصص تنمية الموارد البشرية جامعة قسنطينة 2007 2008 وتمحورت هذه الدراسة حول مدى تأثير العلاقات الإنسانية على الأداء الوظيفي والرفع من أداء المؤسسة وذلك بإسقاط الدراسة التطبيقية على ميدان مؤسسة الخزف الصحي ب الميلية وتلخصت الإشكالية حول ما طبيعة ودافع العلاقات الإنسانية وعلاقتها بالأداء الوظيفي

الفرضية العامة للإنسانمهاياً بطريقة ناجحة للعمل في البيئة الصناعية

الفرضيات الجزئية: - العامل هو موضوع لسيرورة اختلاف في الشخصية وان يكون لنفسه نظام تماثلات من الواقع الذي يعيش فيه أكثر وأكثر تمردا على نمط العيش العقلاني المطبق عليه

- إن عوالم المعتقدات والقيم لمختلف أطراف العينة المسيرين, المشرفون, العمال, مختلفة بشدة ومتعارضة

ومتعلقة بعضها على بعض

منهج الدراسة: اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي

نتائج الدراسة :

¹¹بوقلمون داود ,العلاقات الإنسانية وعلاقتها بالأداء الوظيفي مذكرة ماجستير كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية تخصص تنمية الموارد البشرية جامعة منتوري,قسنطينة 2007 2008

- معظم افرض عينة الدراسة لديهم مفهوم العلاقات الإنسانية كما تسودهم علاقات إنسانية
- معظمهم يطبقون العلاقات الإنسانية في عملهم
- أنهم يشاركون في عملية اتخاذ القرار التي تخصهم ويشجعون المبادرة الفردية
- يهتمون بإبلاغ الزملاء بالمستجدات التي تحدث في مجال العمل ويطبقون أسلوب العدل الجماعي لتحقيق أهداف الدراسة

أوجه الاستفادة من هذه الدراسة: على أساس هذه الدراسة تم بناء الإطار المفاهيمي، صياغة الإشكالية، تحديد أهداف الدراسة، وبناء استمارة الاستبيان النهائية بالإضافة إلى كل ذلك تم من خلالها تحليلي وتفسير النتائج ومقارنتها بالنتائج المتحصل عليها، وهو ما يظهر جلياً من خلال الجداول.

8- المدخل النظري السوسيولوجي:

المدخل النظري هو " الطريقة للاقتراح الظاهرة المعنية بعد اكتشافها وتحليلها وذلك لتفسيرها بالاستناد إلى العامل أو متغير كان قد تم تحديده دوراً في حركة الظاهرة مسبقاً بناء على خبرتها لتباينها كسبها في مجال البحث العلمي "12، وهذه المدخل تهدف لتقريب الباحث من الظاهرة التي قام بتحديدتها سابقاً، والمدخل النظري الأقرب إلى دراستنا هو المدخل النظري البنائي الوظيفي.

يعد المدخل البنائي الوظيفي من أكبر الاتجاهات النظرية البارزة في علم الاجتماع، حيث حاول أن يعطي مفاهيم تفسيرية لمتغيرات الظواهر الاجتماعية، ولقد أسدعنا هذا الطرح كل من (تالكوتبارسونز) و (روبرت ميرتون) و (رايت ميلز)... " و يُعبر المدخل البنائي الوظيفي على رؤية سوسيولوجية تهدف إلى تحليل و دراسة بني المجتمع من ناحية و الوظائف التي تقوم بها هذه البنى من ناحية أخرى و المقصود بالوظيفة الدور الذي يساهم به الجزء في الكل ، بينما المراد بالبناء هو مجموعة العلاقات الاجتماعية المتباينة التي تتكامل و تتسق من خلال الأدوار الاجتماعية "13 .

¹² عبد المعطي محمد عساف وآخرون: التطورات المنهجية وعملية البحث العلمي، ط1، دار وائل، عمان، الأردن، 2002، ص53.

¹³ عامر مصباح : علم الاجتماع الرواد و النظريات ، ط1 ، دار الأمة ، الجزائر ، 2010 ، ص 212.

كما يعد مفهوم الدور مفهوماً محورياً سواء لفهم النتائج أو الآثار أو لفهم مكونات البناء الاجتماعي ، فالدور هو الوظيفة بمعنى أنه السلوك الذي يؤديه الجزء من أجل بقاء الكل، و تشكل أنماط العلاقات الاجتماعية بين الأدوار الشخصية جوهر البناء الاجتماعي .

كما يستند الاتجاه الوظيفي في دراسته للمجتمع إلى افتراض أن المجتمع يمكن دراسته على أنه نسق يتألف من أجزاء تسعى متآزرة لتحقيق حالة توازن قوامها التلاؤم المتبادل بين هذه الأجزاء، وأن أي خلل في أداء هذه الأنساق الفرعية يمكن أن يؤدي إلى بروز ظاهرة أو مشكلة اجتماعية في بقية أنساق المجتمع.

الفصل الثاني
الإطار التطبيقي للدراسة
وتحليل
النتائج

الفصل الثاني : الإطار المنهجي للدراسة

تمهيد :

1 - مجالات الدراسة

1 - 1 - المجال المكاني

1 - 2 - المجال البشري

1 - 3 - المجال الزمني

2 - عينة الدراسة

3 - منهج الدراسة

4 - أسلوب تحليل البيانات

5 - أدوات جمع البيانات

5 - 1 - المقابلة

5 - 2 - الاستمارة

5 - 3 - الملاحظة

خلاصة

تمهيد :

انطلاقاً من الخلفية النظرية التي اعتمدنا عليها في انجاز هذا البحث سوف نتناول في هذا الفصل الجانب المنهجي للدراسة، فالبحث الاجتماعي لا يتمثل في جمع التراث النظري للدراسة و الإطلاع ، على البحوث و الدراسات التي تناولت المشكلة فقط و إنما اعتمدا على العمل الميداني الذي يمكن الباحث من جمع المعلومات من المجتمع الذي يقوم بدراسته، فمحاولة إثبات الدراسة النظرية بالدراسة العلمية الميدانية من أهم مساعي البحث العلمي لمأ الفجوة القائمة بين النظرية والواقع تحقيق أهداف الدراسة و الإجابة على التساؤلات الإشكالية من خلال مجموعة من الأدوات و الإجراءات التي تساعدنا في جميع المعلومات عن الواقع مكان الدراسة و هذا ما سنتناول ه في هذا الفصل.

1 - مجالات الدراسة :

1 - 1 - المجال المكاني : تقوم المنظومة الوطنية للصحة على مجموعة من الهياكل و المؤسسات الاستشفائية وغير

الاستشفائية و تندرج المؤسسات العمومية الاستشفائية ضمن الهياكل التي لها طابع استشفائي و تعتبر المؤسسة العمومية الاستشفائية

بالقل من المرافق العمومية ذات الأهمية البالغة على مستوى الدائرة و الولاية حيث انما نشأت سنة 1967 و قد تم توسيعها سنة

1988 حيث عرفت في البداية باسم (المستشفى المدني) ثم باسم المؤسسة العمومية الاستشفائية القل، سنة 1973. و مؤخرًا

عرفت باسم : الشهيد نظور عبد القادر ، و إن هذا المستشفى يوجد في الجهة الغربية لولاية سكيكدة تتشكل بنايته من هـ يأكل

قديمة ترجع إلى نهاية السنة 01 / 12 / 1969 و أخرى حديثة تعود إلى أوائل السبعينات من القرن الماضي ، يقع في مكان على

سفوح جبل سيدي عاشور المطل على مدينة القل و البالغ علوه أكثر من 800 م فوق سطح البحر و تقدر مساحته بـ

1233519 . يحتوي على 722 عامل منهم 34 طبيب و 53 إداري و 433 شبه طبي فيما يتبقى منهم 288 مستخدم

الامتداد و الصيانة المتكويين و عمال مهنيين في مختلف المصالح.

المستشفى يقدم خدماته العلاجية و الوقائية لشريحة سكانية تقدر بـ 123595 مواطن مقسمين على ثلاث دوائر ببلدياتها الثمانية.

و إن من أهم¹⁴ الرئيسية التي يسهر عليها هذا المستشفى و يسعى إلى تحقيقها و ضمانها هي:

* التكفل بصفة كاملة و متسلسلة بالحاجات الصحية للسكان.

* ضمان تنظيم و برمجة توزيع العلاج الاستشفائي و التشخيص و إعادة التأهيل الطبي

و الاستشفائي .

* تطبيق البرامج الوطنية للصحة.

* ضمان حفظ الصحة و النقاوة و مكافحة الأضرار و الآفات الاجتماعية.

* ضمان تحسين مستوى مستخدمي الصحة و تحديد معارفهم.

يمكن للمؤسسة الإستشفائية أن تكون ميدان للتكوين الطبي و شبه الطبي و التكوين في التسيير الاستشفائي.

¹⁴المرسوم التنفيذي رقم: 07-140 المؤرخ في 19 ماي 2012 المتضمن إنشاء ال مؤسسات العمومية الإستشفائية- المؤسسات العمومية للصحة الجوارية تنظيمها و

1 - 2 - المجال البشري: إن القصد بمجتمع البحث في هذه النقطة هو كما عرّفه الباحثون بمجموع محدود من

المفردات، العناصر، الوحدات

إن تعريف مجتمع البحث حسب باحثين آخرين هو جمع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث.

أما مفردات البحث التي تعرف لدى الباحثين بعناصر البحث أو وحدات البحث. فهي تلك الجزء الأساسي المكون للمجموع البحثي، أي الأجزاء المكونة لمجتمع البحث مثل: الأفراد و الأشياء.

وانا في بحثي يتمثل مجتمع الدراسة في الموظفين الإداريين على مستوى المؤسسة العمومية الاستشفائية القل و قد شملت المؤسسة على 53 إداري و بما أن المجتمع عدده محدود فإننا ارتأينا استخدام المنهج الوصفي إضافة إلى تقنيات الملاحظة و الاستمارة و هذا ما فرضته علينا طبيعة الدراسة و بالتالي فعينة الدراسة هي المسح الشامل: 53 عامل إداري.

1 - 3- المجال الزمني :

يتضمن المجال الزمني الفترة التي نزلنا فيها إلى الميدان، و من المعروف أن هذه الفترة تتوقف على نوعية الدراسة و أهدافها و عليه فقد تمت الدراسة على فترات متفاوتة توزعت كالتالي:

• المرحلة الأولى :

أين تمت الزيارة الاستطلاعية للمؤسسة الاستشفائية، حيث مثلت المرحلة الأولى من دراستي الميدانية و التي غايتها التعرف على الواقع الميداني للبحث قبل الخوض في تفاصيله و إزالة اللبس على بعض النقاط الغامضة فيما يتعلق بالمفاهيم المستعملة بحيث تبينلي من خلال هذه المبادرة التعرف عن قرب على مختلف مصالحة الإدارة العامة كما قمت بإجراء مقابلات مع بعض المسؤولين فيها و معرفة مسؤوليتهم بها و قمت بطرح عدة أسئلة لهم تتعلق بعملية الاتصال التنظيمي و علاقته بأدائهم الوظيفي داخل هذه المديرية و تمت في شهر افريل 2015 .

• المرحلة الثانية :

استغرقت خمسة أيام قمت فيها بإجراء بعض المقابلات ثم قمنا بتوزيع استمارة البحث على 53 عامل إداري بالمستشفى.

و من خلال المعلومات التي استقيتها من الميدان و أخيرا استطعت تعديل المعلومات لتصبح بشكلها النهائي.

• **المرحلة الثالثة :**

و قد استغرقت دراستي الميدانية داخل المصلحة الإدارية بالمستشفى من 15 افريل 2015 إلى غاية 23 افريل

2015 و ذلك من أجل حصولنا على المعلومات المطلوبة.

2- المنهج :

إن المنهج هو الذي يحدد الأدوات الملائمة، و يوظفها في الضوء خصائصها، كما يحدد نوع العينات المطلوبة و مصدر البيانات¹⁵ فللمنهج هو عبارة عن مجموعة من العمليات تسعى لبلوغ هدف¹⁵.

كما يمكن اعتبار الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة المشكلة قصد اكتشافه للحقيقة، و يعرف المنهج العلمي : أنه فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار العديدة، إنما من أجل الكشف عن الحقيقة أو البرهنة عليها، و عليه يفترض الباحث في مثل هذه المسائل منهجا معيناً لدراسة و إيجاد الحلول له قصد الوصول إلى نتائج علمية دقيقة. و نظراً لكون موضوع الدراسة يتمثل في الاتصال التنظيمي و علاقته بالأداء الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية بالقل فهو يصنف ضمن الدراسات الاستطلاعية الاستكشافية الملائمة للمنهج الوصفي، فقد تم استخدام المنهج الوصفي للدراسة و ذلك للأهمية التي احتلها هذا المنهج من خلال ملامته لدراسة الظواهر الاجتماعية لأنه يصف الظواهر وصفا موضوعيا من خلال البيانات المتحصل عليها باستخدام أدوات و تقنيات البحث العلمي، كما يقوم المنهج الوصفي على دراسة و تحليل و تفسير الظاهرة من خلال تحديد خصائصها و أبعادها للكشف عن العلاقات بينها بهدف الوصول إلى تحليل علمي متكامل لها.

فهو يهتم بالتعريف على معالم تغييرها¹⁶. و تطبيقاً لهذا المنهج الوصفي قامت مجموعة البحث بتحليل و تفسير معطيات الظاهرة و محاولة الكشف عن العلاقة بينهما.

حيث أن الاتصال التنظيمي له علاقة بالأداء الوظيفي لدى العمال و من خلاله يتم تحليل و وصف الظاهرة بناء على المعطيات الموجودة.

3 - أسلوب تحليل البيانات:

استخدمنا لعرض معطيات الدراسة الميدانية الجداول الإحصائية البسيطة المتكونة من احتمالات الإجابة، التكرار و كذلك النسب المئوية، ثم قمنا بحساب النسب المئوية و التعليق عليها، و في الأخير الوصول إلى النتائج.

4- أدوات الدراسة :

¹⁵ مرييس أنجز : منهجية البحث في العلوم الإنسانية. ترجمة بوزيد صحراوي و آخرون. دار القصة للنشر. حيدرة الجزائر. ص462

¹⁶ خالد حامد : منهج البحث العلمي : دار ربحانة للنشر و التوزيع، القبة الجزائر 2006 ص 32

إن الشائع حول أدوات البحث العلمي هو أنها تلك الوسائل المختلفة التي يستخدمها الباحث في جميع المعلومات و البيانات المستهدفة في البحث ضمن استخدامه لمنهج معين أو أكثر و عليه تحتاج الدراسة العلمية إلى وسائل و أدوات يمكن بواسطتها جمع البيانات من جهة و شرحها من جهة أخرى و هي وثيقة الارتباط بمنهج الدراسة و طبيعة الموضوع و هدفه في إطار بحثنا اعتمادنا على كل من الملاحظة و الاستمارة.

(أ) الملاحظة:

لقد تم استخدام الملاحظة في مجالات عدّة، و لقد استفدنا منه في معرفة مختلف المديرات و المصالح الموجودة في المؤسسة للتعرف على الخدمات التي تقدمها و الإجراءات المعمول بها كل هذا سهل علينا التنقل و الحركة من أجل جمع المعلومات الخاصة بموضوع دراستنا و اختيار العيّنة التي نقوم بدراستها كما سهلت أيضا عملية توزيع الاستمارة.

(ب) الاستمارة: " تعدّ الاستمارة الوسيلة التي تمكن الباحث من محاورة مبحوثة فهي تحتوي على أسئلة بعضها مغلق و

بعضها مفتوح و البعض الآخر متعلق بالآراء و الموافق و بعضها عام و الآخر متخصص" ¹⁷

"هي عبارة عن مجموعة من الأسئلة تعدّ أعدادا و ترسل بواسطة البريد أو تسليم إلى الأشخاص المختارين لتسجيل إجاباتهم على صحيفة الأسئلة تم أعادتها .

الفصل الثالث

عرض و تحليل معطيات الدراسة الميدانية

تمهيد :

8. عرض و تحليل البيانات الشخصية
9. النتائج المتعلقة بالبيانات الشخصية
10. عرض و تحليل البيانات المتعلقة بالفرضية الأولى
11. عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى
12. عرض و تحليل البيانات المتعلقة بالفرضية الثانية
13. عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية
14. النتيجة العامة.

خـلاصة

تمهيد :

يدور محتوى الفصل حول تحليل البيانات التي تحصلنا عليها من ميدان الدراسة حيث بدأنا بعرض خصائص العينة ضمن جدول إحصائية و التعليق عليها و قد شملت هذه الخصائص العينة ثم انتقلنا إلى عرض إجابات الباحثين حول محاور الاستمارة التي سعينا من خلالها للتحقق من فروض الدراسة حيث اختيار الفروض و عرض نتائجها و قمنا كذلك بفرض دليل المقابلة التي جريتها في الأخير إلى وضع النتيجة العامة لهذا البحث.

1 - عرض و تحليل البيانات الاولية للمبحوثين

جدول رقم 01 : توزيع أفراد العيّنة حسب متغير الجنس:

النسبة %	التكرار	الإحتمالات
34%	18	ذكر
66%	35	أنثى
100%	53	المجموع

تبين النتائج الإحصائية للجدول أن نسبة 34 % من أفراد العينة هم ذكور في حين أن نسبة 66 % من إناث و نخلص من هذه النتائج أن ارتفاع نسبة الإناث أكثر من الذكور في مجال الاتصال بين العمال و طبيعة العلاقة في أدائهم الوظيفي داخل المؤسسة.

جدول رقم 02 : توزيع أفراد العينة حسب متغير السن :

النسبة %	التكرار	الاحتمالات
30%	16	30 – 20
34%	18	40 – 31
21%	11	50 – 41
15%	8	أكثر من 50 سنة
100%	53	المجموع

يبين الجدول أن نسبة 34% من أفراد العينة يتراوح سنهم ما بين 31-40 سنة بينما نسبة 30% تتراوح أعمارهم ما بين 20-30 سنة، بينما نسبة 21% تتراوح أعمارهم ما بين 41-50 و بينما نسبة 15% تتراوح أعمارهم أكثر من 50 سنة. و من خلال الترتيبات الجدولية يتبين لنا أن الأغلبية من فئة العينة في المؤسسة هم من الفئة العمرية التي توجد ما بين 31-40 سنة و هي فئة فعّالة في المؤسسة و قادرة على العطاء و الأداء الجيد.

جدول رقم 03 : توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الدراسي:

النسبة %	التكرار	الإحتمالات
0%	0	إبتدائي
23%	12	متوسط
47%	25	ثانوي
30%	16	جامعي
100%	53	المجموع

من خلال البيانات الإحصائية لهذا الجدول يبدو لنا بوضوح أن فئة الثانويين أكثر نسبة و هي 47 % بي نما تكون فئة الجامعيين تكون بنسبة 30 % و 23 % متوسط. إذ ما نستخدمه أن المؤسسة تشغل الثانويين و الجامعيين لأنهم ذوي القدرات و المؤهلات العلمية التي تمكنهم من مسايرة التطورات التكنولوجية و هذا راجع إلى طبيعة العمل.

جدول رقم 04 : توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى المهني :

النسبة %	التكرار	الإحتمالات
8%	4	إطار
73%	39	عامل إداري
19%	10	عامل تقني
100%	53	المجموع

من خلال البيانات الإحصائية لهذا الجدول يبدو لنا بوضوح أن نسبة 73% أكبر نسبة و التي تمثل عمال إداريون و تليها نسبة 19% و تمثل ع مال تقنيون و 4% تمثل إطار و هذا يدل أن المؤسسة تعتمد على العمال الإداريين و هذا راجع إلى طبيعة نشاط المؤسسة.

جدول رقم 05 : توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية المهنية :

النسبة %	التكرار	الإحتمالات
26%	14	أقل من خمسة سنوات
23%	12	10 – 5
30%	16	15 – 11
6%	03	20 – 16
0%	0	25 – 21
15%	8	26 فما فوق
100%	53	المجموع

تبين نتائج الجدول أن العمال الذين لهم أقدمية مهنية من 11 – 15 نسبة قدرت نسبة 30 % في حين أن العمال الذين لديهم أقدمية أقل من 5 سنوات بلغت نسبتهم 26 % و من 5- 10 سنوات كانت النسبة لديهم 23 % و 6 % هي نسبة العمال الذين أقدمية 16 – 20 سنة و 15 % تمثل نسبة العمال التي تفوق 26 سنة و نستخلص من هذه النتائج أن العمال القدامى هم الذين يتمسكون بمكائهم داخل المؤسسة.

جدول رقم 06 : توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة المدنية :

النسبة %	التكرار	الإحتمالات
51%	27	متزوج
4%	2	أرمل
45%	24	عازب
0%	0	مطلق
100%	53	المجموع

يبين الجدول أن نسبة 51% متزوجون في حين أن الأراامل توجد 4% فقط و أن نسبة 45% تمثل نسبة العازبين، و نسبة المطلقين فهي منعدمة. و من خلال هذه النتائج نلاحظ أن نسبة المتزوجين لهم القدرة على إنشاء علاقات اجتماعية مع المسؤول المباشر خاصة للحفاظ على عمله بغية تأمين المتطلبات الأسرية و الحفاظ على سيرورة العمل .

2. النتائج الخاصة بالبيانات الاولية :

إن نتائج البيانات الشخصية توصلنا من خلالها على جملة من النتائج تمثل الخصائص العامة للعينة التي تم دراستها.

- 66 % من الإناث

- 34 % من الفئة العمرية 31 - 40

- 47 % و 30 % ذات مستوى تعليمي ثانوي - جامعي.

- 73 % ع مال إداريين ، 30 % لها أقدمية من 11 - 15

- 51 % من فئة المتزوجين.

إن أغلب أفراد العينة التي يتم التعامل معهم في إطار هذا البحث تتميز بالخصائص التالية : الإناث في الغالب تتراوح أعمارهن ما بين

31 - 40 سنة هن الأقدمية مهنية كبيرة في المؤسسة أغلبهن متزوجات كما لهم مستوى تعليمي ثانوي، جامعي و أغلبهن مثقفات.

3. عرض و تحليل البيانات المتعلقة بالفرضية الأولى لمفردات العينة :

جدول رقم :07 : طريقة الاتصال تساعدك في أداء عملك

النسبة %	التكرار	الإحتمالات
92%	49	نعم
08%	04	لا
100%	53	53

من خلال هذا الجدول نلاحظ مثلاً أن نسبة الفئة التي ترى بأن طريقة الاتصال تساعدك في أداء عملك هي 92% بينما التي ترى العكس هي 08% منه يتبين لنا أن لطريقة الاتصال الدور الفعال في أداء العامل لوظيفته وعلاقة الاثنين وطيدة. وان العامل يحتاج الاتصال في عمله من اجل سير عمله بشكل جيد وهذا ما توصلت إليه دراسة سابقة بعنوان اثر الاتصالات لا رسمية على الروح المعنوية للعامل دراسة ميدانية أجريت في المؤسسة الوطنية لعتاد الأشغال العمومي- عين سمارة قسنطينة مذكرة لنيل شهادة الماجستير تنظيم وعمل -السنة الجامعية 2005- 2006 .

جدول رقم 08: نوع الاتصال يساعدك على أداء عملك

النسبة %	التكرار	الاحتمالات
% 100	53	مباشر
%00	00	غير مباشر
%100	53	المجموع

من خلال هذا الجدول نلاحظ مثلاً أن نسبة الفئة التي ترى بأن طريقة الإيصال مباشرة تمثل 100 % بينما تمثل نسبة الفئة التي ترى بأنها غير مباشرة 00 % .

و هذا ما يعني أن طريقة الإيصال هي طريقة مباشرة. وان هذه المؤسسة تعتمد في غالبية اتصالاتها على الاتصال المباشر الذي يكون فعال من خلال وصول الرسالة في أحسن صورة دون معوقات قد تتسبب في عدم وصولها بشكل جيد.

جدول رقم :09 : إذا كان الاتصال مباشر هل تعتقد مثلا أن هذه الطريقة تحفزك في

أداء وظيفتك

النسبة %	التكرار	الإحتمالات
96 %	51	نعم
04 %	02	لا
100 %	53	المجموع

نلاحظ في هذا الجدول أن نسبة الفئة التي ترى بأن الطريقة لها دور كبير في التحفيز على الأداء الوظيفي تمثل نسبة 96 % . بينما تمثل

الفئة التي ترى العكس ذلك بنسبة 04 % .

و هو ما يعني أن الفئة الكبيرة من مجتمع العينة ترى بأن طريقة الاتصال تلعب دورا فعالا في تحفيز العمال على أداء وظيفتهم . وهذا

تجلى من خلال نسب الجدول التي تثبتته بشكل واضح

وأیضا يعتبر الاتصال المباشر نوع من أنواع الاحترام والتقدير الذي يجده العامل من مشرفه أو مديره عند مقابلته وجها لوجه والتحدث

معه .

جدول رقم 10 : هناك اتصال داخل المستشفى بينك و بقية الزملاء

النسبة %	التكرار	الإحتمالات
92 %	49	نعم
08 %	04	لا
100 %	53	المجموع

نلاحظ في هذا الجدول أن نسبة الفئة التي ترى بأن هناك اتصال داخل المستشفى بينك وبين الزملاء يقدر بنسبة 92 % بينما تمثل الفئة التي ترى عكس ذلك تقدر بنسبة 08 % .

- و هو ما يعني أن الفئة الكبيرة من مجتمع العينة ترى بأن هناك اتصال داخل المستشفى بينك و بقية الزملاء.

من هنا نلاحظ أن المؤسسة تساعد العامل على إجراء علاقات بين العمال قد تساعدهم في عملهم وقد تمتد هذه العلاقات حتى خارج فترات العمل وهذا ما يعود بالإيجاب على المؤسسة من خلال التعاون في فترات العمل.

جدول رقم 11 : إذا كان الجواب بنعم هذا الاتصال يفيدك في أداء وظيفتك

النسبة %	التكرار	الإحتمالات
% 100	49	نعم
%00	00	لا
%100	49	المجموع

نلاحظ من هذا الجدول أن نسبة الفئة التي ترى بان الاتصال يفيد في الأداء الوظيفي لدى العمال بنسبة 100 % بينما تمثل الفئة التي ترى بأنه العكس تمثل بنسبة منعدمة.

و هو ما يعني أن الفئة الكبيرة من مجتمع العينة ترى بأن الاتصال يفيد في الأداء الوظيفي لذي العمال.

من خلال هذه النتائج لا يمكننا القول إلا إن الاتصال له الدور الفعال في أداء العامل لوظيفته بشكل جيد وان هذه المؤسسة تعتمد على الاتصال بشكل كبير من خلال التوعية ومراعاة وصول المعلومات بشكل واضح وسريع من اجل رفع نسبة التحكم في سيرورة المؤسسة ورفع من مردودية العمل .

جدول رقم 12 : إذا كانت الإجابة بنعم فيما تمثل هذه الفائدة

النسبة %	التكرار	الإحتمالات
41 %	20	اكتساب خبرة
59 %	29	تعاون مهني
100 %	49	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن الفائدة من الاتصال كانت متقاربة من خلال النسب التي يظهرها تعاون مهني قدرت بنسبة 59 % بينما اكتساب خبرة قدرت بنسبة 41 % .

وهذا راجع إلى العاملين الموجودين في المؤسسة حسب نسبة الاقدمية أي أن الموظفون الجدد يأخذون الخبرة من الموظفون القدامى ويتعاونون فيما بينهم وهذا ما يثبتته الجدول رقم 05 .

جدول رقم 13 : الجهات التي تساعدك على فهم واجباتك في العمل

النسبة %	التكرار	الاحتمالات
38 %	20	المشرف
53 %	28	زملاء العمل
09 %	05	إدارة العلاقات العامة
100 %	53	المجموع

نلاحظ في هذا الجدول أن نسبة الفئة التي ترى بأن الجهات التي تساعدك على فهم الواجبات في العمل هو المشرف يمثل نسبة 38 %

. بينما تمثل الفئة التي ترى بان زملاء العمل هي التي تساعدك على فهم واجباتك في العمل تمثل بنسبة 53 % . بينما تمثل الفئة التي

ترى بان إدارة العلاقات العامة هي الجهات التي تساعدك على فهم واجباتك في العمل تمثل بنسبة 09 % .

و هو ما يعني أن الفئة الكبيرة من مجتمع العينة ترى بان زملاء العمل هي الجهات التي تساعدك على فهم واجباتك في العمل وهذا

ماتطرقتياليه الدراسة السابقة اثر الاتصالات الرسمية على الروح المعنوية للعامل دراسة ميدانية أجريت في المؤسسة الوطنية لعتاد الإشغال

العمومي - عين سمارة قسنطينة مذكرة لنيل شهادة الماجيسترتنظيم وعمل - السنة الجامعية 2005 - 2006 .

جدول رقم 14: الطريقة التي تعتمد عليها الإدارة لتحفيزكم على أداء عملكم

النسبة %	التكرار	الإحتمالات
58 %	31	الشكر
42 %	22	علاوات
100 %	53	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة الفئة التي ترى بان الشكر هي الطريقة التي تعتمد عليها الإدارة لتحفيزكم على أداء عملكم تمثل بنسبة 58 % ، بينما تمثل الفئة التي ترى بأن العلاوات هي الطريقة التي تعتمد عليها الإدارة لتحفيزكم على أداء عملكم تمثل بنسبة 42 % . وهذا يعني أن الشكر يؤثر في العامل بشكل ايجابي بالنسبة لوظيفته والشكر هنا نوع من أنواع الاتصال الايجابي بالنسبة للموظف .

جدول رقم 15 : تتصل الإدارة بك بانتظام أثناء أدائك لعملك

النسبة %	التكرار	الاحتمالات
66 %	35	نعم
34 %	18	لا
100 %	53	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة الفئة التي ترى بأن الإدارة تتصل بالعمال بانتظام أثناء أدائه لعمله تقدر بنسبة 66 %

بينما يرى 34% أن الإدارة لا تتصل بانتظام

و هذا يعني أن الفئة الكبيرة من مجتمع العينة ترى بان الإدارة تتصل بانتظام أثناء أدائهم لعملمهم أي أن الإدارة تحاول جعل العامل يهتم بعمله من خلال نوع من المراقبة الغير مباشرة مع تحسيس العامل بالاهتمام من خلال نقل المعلومات التي

يحتاجها في عمله أي أن الإدارة هنا تقوم بدورها كما يجب .

جدول رقم 16 : أحيانا تلجا الإدارة لطلب رأيك حول مسائل تخص عملك

النسبة %	التكرار	الاحتمالات
75%	44	نعم
25%	09	لا
100 %	53	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة الفئة التي ترى بأن الإدارة تلجا لطلب رأي العمال حول مسألة تخص عملهم هي 75% بينما 25% يرون أن الإدارة لا تلجا لأخذ رأيهم ومن هنا نرى أن الفئة الكبيرة والمقدرة 75% والتي تلجا الإدارة لطلب رأيهم هي الفئة المسيطرة أي أن الإدارة هنا تعطي اهتمام وحرية للعامل من خلال المشاورة حتى تكسب ثقة العامل وهذا ما يعود على تحسين العمل ووجه وهذا ما توصلت إليه دراسة أجرتها الباحثة بوقلمون داود وعنونت ب العلاقات الإنسانية وعلاقتها بالأداء الوظيفي مذكرة ماجستير كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية تخصص تنمية الموارد البشرية جامعة قسنطينة 2007 2008.

جدول رقم 17 : تصكك المعلومات من طرف الإدارة في الوقت المناسب

النسبة %	التكرار	الإحتمالات
% 100	53	نعم
%00	00	لا
%100	53	المجموع

نلاحظ من هذا الجدول أن نسبة الفئة التي ترى بان المعلومات تصل في الوقت المناسب من طرف الإدارة.هي 100 % بينما تمثل الفئة التي ترى العكس.تتمثل بنسبة منعدمة.

و هو ما يعني أن الفئة الكبيرة من مجتمع العينة ترى بأن المعلومات تصل من طرف الإدارة في الوقت المناسب وهذا راجع إلى حسن الإدارة وقدرتها على توصيل المعلومات إلى العامل .

جدول رقم 18 : المعلومات المقدمة من طرف الإدارة تفهم بسهولة

النسبة %	التكرار	الإحتمالات
% 100	53	نعم
%00	00	لا
%100	53	المجموع

نلاحظ من هذا الجدول أن نسبة الفئة التي ترى بان المعلومات المقدمة من طرف الإدارة تفهم بسهولة هي 100 % بينما تمثل الفئة التي ترى بأنه العكس. تمثل بنسبة منعدمة.

و هو ما يعني أن الفئة الكبيرة من مجتمع العينة ترى بأن المعلومات المقدمة من طرف الإدارة تفهم بسهولة وبالتالي الاتصال هنا يصل بوضوحوإدارة تقوم بعمله بشكل جيد وتهتم بالعملية الاتصالية كونها تساعدها في الوصول إلى أهدافها الخاصة بالمؤسسة من خلال إبلاغ العامل بما هو ضروري من اجل عمله وهذا الأخير يساعد المؤسسة على السير قدما .

جدول رقم 19 : البرامج التكوينية داخل مؤسستكم تساعدك على أداء عملك بكفاءة

النسبة %	التكرار	الإحتمالات
% 100	53	نعم
%00	00	لا
%100	53	المجموع

نلاحظ من هذا الجدول أن نسبة الفئة التي ترى بان البرامج التكوينية داخل المؤسسة والي تساعد العمال على أدائهم لعملهم بكفاءة هي 100 % بينما تمثل الفئة التي ترى بأنه العكس. تمثل بنسبة منعدمة.

و هو ما يعني أن الفئة الكبيرة من مجتمع العينة ترى بأن البرامج التكوينية تعود بفائدة على العامل في أداءه لعمله بكفاءة .

جدول رقم 20 : نوع البرامج

النسبة %	التكرار	الإحتمالات
89%	47	قصيرة
11%	06	طويلة
100%	53	المجموع

نلاحظ من هذا الجدول أن نوع البرامج في المؤسسة هي البرامج القصيرة و المقدرة بنسبة 89%

فيما تأتي البرامج الطويلة بنسبة 11% وهذا يعني أن البرامج السائدة في المؤسسة هي البرامج القصيرة وهذا راجع إلى الضيق الوقت أو

راجع إلى الجانب المادي للمؤسسة .

جدول رقم 21 : تساعدك هذه البرامج التكوينية داخل مؤسستكم على تحسين أدائك

النسبة %	التكرار	الإحتمالات
% 100	53	نعم
%00	00	لا
%100	53	المجموع

نلاحظ من هذا الجدول أن نسبة الفئة التي ترى بان البرامج التكوينية داخل المؤسسة تساعد على تحسين أدائك هي 100 % بينما تمثل الفئة التي ترى بأنه العكس. تمثل بنسبة منعدمة.

و هو ما يعني أن الفئة الكبيرة من مجتمع العينة ترى بأن البرامج التكوينية تساعد العامل على تحسين أدائه كيفما كانت نوع البرامج قصيرة أو طويلة.

4. عرض و تحليل البيانات المتعلقة بالفرضية الثانية لمفردات العينة :

جدول رقم :22 : اختيار الوسيلة الاتصالية مهم داخل المؤسسة

النسبة %	التكرار	الإحتمالات
94%	50	نعم
06%	03	لا
100%	53	المجموع

نلاحظ من هذا الجدول أن النسبة الأكبر (94%) ترى أن الوسيلة الاتصالية مهمة داخل المؤسسة بينما اللذين يرون عكس ذلك هي (06%) من هنا نقول أن الوسيلة الاتصالية مهمة داخل المؤسسة باعتبارها الأداة التي تساعد في وصول الرسالة في أحسن الظروف و التي هي بدورها تساعد العامل في تحسين عمله .

جدول رقم: 23 إذا كان الجواب بنعم أفضل وسيلة

النسبة %	التكرار	الإحتمالات
50%	25	شفوية
26%	13	كتابية
24%	12	الهاتف
100 %	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة الفئة الأكبر 50% التي ترى أن أفضل وسيلة للاتصال هي الوسيلة الشفوية بينما يرى 26% من

مجتمع البحث أن الوسيلة الكتابية هي أفضل وسيلة للاتصال و تأتي وسيلة الهاتف ب 24%

من هنا نقول أن الوسيلة الشفوية هي أفضل وسيلة للاتصال لأنها تساعد العامل على الاتصال دون أي تشويش يعرقل وصول

الرسالة في أحسن الظروف و هذا ما جاءت به دراسة أجرتها الباحثة بوقلمون داود وعنونت ب العلاقات الإنسانية وعلاقتها

بالأداء الوظيفي مذكرة ماجستير كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية تخصص تنمية الموارد البشرية جامعة قسنطينة 2007

.2008

جدول رقم 24 : المعلومات التي تحتاجها تصلك في الوقت المناسب

النسبة %	التكرار	الإحتمالات
70 %	37	نعم
30 %	16	لا
100 %	53	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة الفئة التي ترى بان المعلومات التي يحتاجها العامل تصل في الوقت المناسب تمثل 70 % ، أما نسبة الفئة التي ترى العكس تمثل 30 % .

و هذا ما يعني أن الفئة الكبيرة من مجتمع العينة ترى بأن المعلومات التي تصل في الوقت المناسب وبالتالي يحسن في الأداء الوظيفي للعامل من خلال المعلومات التي يحتاجها في عمله. والدور الفعال التي تلعبه الإدارة في إيصال المعلومات .

جدول رقم 25 : تعتمد مؤسستكم على لوحة الإعلانات كوسيلة هامة في إيصال المعلومات

النسبة %	التكرار	الإحتمالات
72 %	38	نعم
8 %	15	لا
100 %	53	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة الفئة التي ترى بأن المؤسسة تستعمل لوحة الإعلانات كوسيلة هامة في إيصال تمثل 72 % .

أما نسبة الفئة التي ترى العكس تمثل 28 % .

و هذا يعني أن الفئة الكبيرة من مجتمع ترى بأن لوحة الإعلانات وسيلة هامة في إيصال المعلومات من هذا المنطلق نرى أن المؤسسة

تعتمد على لوحة الإعلانات كوسيلة هامة في إيصال المعلومات للموظفين في وقت وجيز مع تغطية جميع عمال المؤسسة.

جدول رقم 26 : المحادثة الشفوية مع المشرف المباشر تساعدك على أداء عملك

النسبة %	التكرار	الإحتمالات
94 %	50	نعم
06 %	03	لا
100 %	53	المجموع

نلاحظ في هذا الجدول أن نسبة الفئة التي ترى بأن المحادثة الشفوية مع المشرف المباشر تساعد على أداء العمل بشكل جيد هي:

94 %، أما نسبة الفئة التي ترى العكس فهي: 06 %

و هذا يعني أن الفئة الكبيرة من مجتمع العينة ترى بأن المشرف المباشر يساعد العامل على أداء عمله بشكل جيد

من هنا نلاحظ الدور الذي يلعبه المشرف من خلال إتقان عمله بشكل ممتاز ولعملية

الحوار مع العمال وكيفية إيصال المعلومات بشكل واضح وصريح .

جدول رقم 27 : هل تستخدم الإدارة الهاتف كوسيلة للاتصال بكم؟

النسبة %	التكرار	الإحتمالات
60 %	32	نعم
40 %	21	لا
100 %	53	المجموع

الملاحظ في هذا الجدول أن نسبة الفئة التي ترى بأن الإدارة تستخدم الهاتف للاتصال بالموظفين هي : 60 % أما نسبة الفئة التي ترى العكس فهي : 40 % .

و هذا يعني أن الفئة الكبيرة من مجتمع العينة ترى بأن الإدارة تستخدم الهاتف للاتصال بالموظفين. وهذا راجع إلى حرص الإدارة على الاتصال بالعمال بشتى الطرق المتاحة حتى تبلغهم بما هو جديد ويبقى الاتصال بينهم .

جدول رقم 28 : تعتمد مؤسساتكم على الانترنت في الاتصال

النسبة %	التكرار	الإحتمالات
91 %	48	نعم
09 %	05	لا
100 %	53	المجموع

الملاحظ في هذا الجدول أن نسبة الفئة التي ترى بأن الإدارة تعتمد الانترنت للاتصال هي : 91% ، أما نسبة الفئة التي ترى العكس فهي : 09 % .

و هذا يعني أن الفئة الكبيرة من مجتمع العينة ترى بأن الإدارة تعتمد على الانترنت في الاتصال أن الإدارة تحاول بشكل كبير التواصل من اجل تلبية كل ماهر جديد ومهم لسير المؤسسة بشكل جيد والإدارة هنا تعتمد على الوسائل الاتصالية بشتى أنواعها في تسير المؤسسة بشكل جيد .

جدول رقم 29 : إذا كانت الإجابة بنعم كيف يتم استخدامها

النسبة %	التكرار	الاحتمالات
00%	00	في ميينكم ككل
42%	20	أطرف معينة فقط
58%	28	مع مؤسسات أخرى
100 %	48	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن النسبة الأكثر ترى أن الانترنت تستخدم مع مؤسسات أخرى وتقدر بـ 58% أما 42% يرون أن

الانترنت تستخدم من أطراف معينة فقط فيما تأتي الإجابة فيما بينكم ككل منعدمة

من هنا نستنتج أن وسيلة تستخدم خارج المؤسسة أي مع مؤسسات أخرى لتسهيل عملية الاتصال و أن هذه الأخيرة لديها فئة

مختصة تستخدمها لأنها تتطلب خبرة من صاحبها .

جدول رقم 30 : تطرح الانشغالات الخاصة بعملك في الاجتماعات

النسبة %	التكرار	الإحتمالات
92 %	49	نعم
08 %	05	لا
100 %	53	المجموع

الملاحظ في هذا الجدول أن نسبة الفئة التي ترى بأن الانشغالات تطرح في الاجتماعات هي : 92% ، أما نسبة الفئة التي ترى العكس فهي : 08 % .

و هذا يعني أن الفئة الكبيرة من مجتمع العينة تطرح الانشغالات في الاجتماعات دون تردد أو خجل وهذا راجع إلى طبيعة العلاقة الموجودة في المؤسسة والتي خلقت نوع من الارتياح والثقة عند أفرادها.

جدول رقم 31 : تساهم في عملية اتخاذ القرارات الخاصة بمؤسستك

النسبة %	التكرار	الإحتمالات
25 %	13	نعم
75 %	40	لا
100 %	53	المجموع

الملاحظ في هذا الجدول أن نسبة الفئة التي ترى بأنهم يساهمون في عملية اتخاذ القرارات الخاصة بمؤسسه هي 25% ، أما نسبة الفئة التي ترى أنهم لا يساهمون في عملية اتخاذ القرار الخص بمؤسستهم هي : 75 % .

و هذا يعني أن الفئة الكبيرة من مجتمع العينة لا تساهم في عملية اتخاذ القرار لان هذه العملية تتطلب من صاحبها خبرة وكفاءة مهنية كبيرة يراها المسؤول فيه.

جدول رقم 32 : إذا كانت الإجابة بنعم هذه المبادرة تزيد من حبك لعملك

النسبة %	التكرار	الإحتمالات
% 100	13	نعم
%00	00	لا
% 100	13	المجموع

الملاحظ في هذا الجدول أن نسبة الفئة التي ترى أن هذه المبادرة تزيد من حبك لعملك هي 100 أما التي ترى عكس ذلك هي 00 أي أن هذه المبادرة تعطي الموظف نوع من الثقة وتزيد من حبه لعمله من خلال تحسيسه بان لديه دور فعال في المؤسسة من خلال المشاركة في القرارات الحاسمة للمؤسسة.

5. عرض النتائج على ضوء الفرضية الأولى :

طريقة الاتصال داخل المؤسسة لها علاقة في نجاح الأداء لذا العمال.

1. 92% من أفراد العيّنة ترى أن الاتصال يساعد في أداء العمل .
2. 100% من أفراد العينة ترى بأن الاتصال المباشر يساعد على أداء الوظيفة.
3. 96% من أفراد العيّنة ترى أن الاتصال المباشر يحفز في الأداء الوظيفي .
4. 92% من أفراد العيّنة ترى بأن هناك اتصال صداقة بين العمال داخل المستشفى.
5. 100% من أفراد العيّنة ترى بأن الاتصال في إطار الصداقة يفيد في الأداء الوظيفي .
6. 59% من أفراد العيّنة ترى بأن الفائدة في الاتصال في إطار الصداقة هي تعاون مهني .
7. 100% من أفراد العيّنة ترى بان وضوح العملية الاتصالية يساهم في أداء العمال.
8. 53% من أفراد العيّنة ترى بأن الجهات التي تساعد على فهم الواجبات في العمل هي الزملاء.
9. 58% من أفراد العيّنة ترى بأن الطريقة التي تعتمدها الإدارة للتحفيز على أداء العمل هي الشكر.
10. 66% من أفراد العيّنة ترى بأن الإدارة تتصل بانتظاماً أثناء أداء العمل .
11. 75% من أفراد العيّنة ترى بأن الإدارة تلجأ إلى أخذ رأي العامل حول مسألة تخص عمله.
12. 100% من أفراد العيّنة ترى بأن المعلومات تصل من طرف الإدارة في الوقت المناسب.
13. 100% من أفراد العيّنة ترى بأن المعلومات المقدمة من طرف الإدارة تفهم بسهولة .
14. 100% من أفراد العيّنة ترى بأن البرامج التكوينية داخل المؤسسة تساعد على أداء العامل لعمله.
15. 89% من أفراد العيّنة ترى بأن هذه البرامج قصيرة .

نتيجة الفرضية الأولى :

- نستخلص من النتائج السابقة أن أغلبية أفراد العينة يرون أن طريقة الاتصال المباشر هي الطريقة التي يعتمدها العمال داخل المؤسسة. و أن العمال يعتقدون أن هذه الطريقة تساهم بنسبة كبيرة في تحفيزهم على أدائهم الوظيفي و أيضا نستنتج أن الاتصال المباشر يفيد في تحسين عملية الأداء الوظيفي داخل المؤسسة. و إن أفراد العينة يرون أن الاتصال داخل المستشفى بين العامل و بقية العمال يكون مباشرا.

و يحدث تواصل بين العمال الآخرين، و أن هذا الاتصال يعطي فائدة كبيرة في الاتصال بين العمال من حيث التعاون المهني الذي يمارسونه و نستنتج أيضا أن وضوح العملية الاتصالية تساهم في أداء العمال على أكمل وجه، و نخلص بأن أفراد العينة ترى بان زملاء العمل هي الجهات التي تساعد العمال على فهم واجباتهم في العمل، وان الإدارة تلعب دورا مهما وجيدا في إيصال المعلومات إلى العامل في أحسن الظروف حتى تضمن السير الحسن للمؤسسة وان البرامج التكوينية مهمة للعامل مهما كانت قصيرة و في الأخير نستنتج بأن الشكر لعب دورا كبيرا فهو الحافز الأفضل التي تعتمد الإدارة للتحفيز على أداء العمال.

6. عرض النتائج على ضوء الفرضية الثانية :

وسائل الاتصال لها علاقة في نجاح الأداء لدى العمال.

- 1- 94% من أفراد العينة ترى بان اختيار الوسيلة الاتصالية مهم داخل المؤسسة .
- 2- 50% من أفراد العينة ترى بأن أفضل وسيلة للاتصال هي الوسيلة الشفوية.
- 3- 70% من أفراد العينة ترى بأن المعلومات التي يحتاجونها تصل إليهم في الوقت المناسب.
- 4- 72% من أفراد العينة ترى بأن الإدارة تعتمد على لوحة الإعلانات كوسيلة هامة في العملية الاتصالية.
- 5- 94% من أفراد العينة ترى بأن المحادثة الشفوية مع المشرف المباشر تساعد على أداء العامل لعمله .
- 6- 60% من أفراد العينة ترى بأن الإدارة تستعمل الهاتف كوسيلة للاتصال.
- 7- 91% من أفراد العينة ترى بأن الإدارة تعتمد على الانترنت في الاتصال .
- 8- 58% من أفراد العينة ترى بان الانترنت تستعمل مع مؤسسات أخرى.

- 9 - 92% من أفراد العينة تطرح الانشغالات الخاصة بعملها في الاجتماعات .
- 10 - 75% من أفراد العينة لا تساهم في عملية اتخاذ القرار الخاصة بالمؤسسة .
- 11 - 100% من أفراد العينة التي تساهم في عملية اتخاذ القرار تزيدهم هذه المبادرة في حبهم لعملهم .

نتيجة الفرضية الثانية :

نستنتج من خلال النتائج السابقة أن مجموعة أفراد العينة تقول بان اختيار الوسيلة الاتصالية مهم داخل المؤسسة وان أفضل وسيلة هي الوسيلة الشفوية كما أن المشرف المباشر يقوم بعمله على أكمل وجه

نستنتج أيضا بأن الإدارة تقوم بعملها بشكل جيد و تستعمل كل الوسائل الاتصالية من اجل وصول المعلومات التي يحتاجها العامل في الوقت المناسب كما أن العمال يطرحون انشغالاتهم في الاجتماعات دون تردد وهذا دليل على حرية العامل والجو المناسب الذي يعيشون فيه داخل المؤسسة كما أن الإدارة تستعمل الانترنت في الاتصال بالمؤسسات الأخرى لجلب ما هو جديد وما يهم المؤسسة وان اتخاذ القرار الخاص بالمؤسسة يزيد من حب العامل لعمله

7.النتيجة العامة :

من خلال الفرضيتين الجزئيتين تبين أن الفرضية الأولى الخاصة بطريقة الاتصال داخل المؤسسة لها علاقة في نجاح الأداء لدى العمال تحققت بنسبة 92 %، و تحقق الفرضية الثانية الخاصة بوسائل الاتصال لها علاقة في نجاح الأداء لدى العمال بنسبة 94 %.

و خلاصة القول أن لوسائل الاتصال و طريقته داخل المؤسسة لها علاقة بالأداء الوظيفي للعمال

خاتمة

من هنا ومن خلال البحث الذي قمت به تبين ان الاتصال التنظيمي هو ذات صلة كبيرة بالاداء الوظيفي وان هذا الاخير يسير من خلال الاتصال الفعال وهذا ما ركزنا عليه في هذا البحث من خلال استبيان يقيس العلاقة بين الاتصال التنظيمي وعلاقته بالاداء

الوظيفي

قائمة المراجع	
1 المراجع باللغة العربية	
.1	السيد عبد العاطي : <u>علم اجتماع الحضري</u> ، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية ، د س ن ، ص 329 .
.2	شفيق : <u>البحث العلمي للخطوات المنهجية لإعداد البحوث الإجتماعية</u> ، دط، المكتبة الجامعية الإسكندرية، مصر، 2001، ص115
.3	مرييس أنجز : <u>منهجية البحث في العلوم الإنسانية</u> . ترجمة بوزيد صحراوي و آخرون. دار القصبة للنشر. حيدرة الجزائر. د ط. دس. ص. 462
.4	مركز (بيو) الأمريكي للأبحاث فيسبوك يساعد في تكوين صداقات أفضل 2011
.5	دراسة م عامر مصباح : <u>علم الاجتماع الرواد و النظريات</u> ، ط 1 ، دار الأمة ، الجزائر ، 2010، ص 212.
.6	عامر عباس مصطفى صادق : <u>الإعلام الجديد المفاهيم و الوسائل و التطبيقات</u> ، دار الشروق للنشر و الطباعة، ص 2008 ، ص 218
.7	عبد الرزاق محمد الدليمي: <u>الإعلام الجديد و الصحافة الالكترونية</u> ، دار وائل للنشر، ط1، الأردن، 2011، ص 183
.8	فضيل دليو و آخرون: <u>دراسات في المنهجية</u> : ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون الجزائر 2000. ص 70
2. المواقع الالكترونية	
.1	¹ www.univ-ouargla.dz
3. المذكرات	
1	مريم نريمان نومار، د. جمال بن رزوق استخدام مواقع الشبكات الاجتماعية و تأثيره في العلاقات الاجتماعية، دراسة عينة من مستخدمي موقع الفيس بوك في الجزائر قسم العلوم الإنسانية، شعبة الإعلام و الاتصال، جامعة الحاج لخضر، باتنة، سنة 2011/2012

المسائل

كلية العلوم الإجتماعية و الإنسانية

قسم علم إجتماعالاتصال

استمارة بحث حول:

الاتصال التنظيمي و علاقته بالأداء الوظيفي
(المؤسسة الإستشفائية بالقل - كنموذج)

تحت إشراف الأستاذ :

- زموري زينب

من إعداد الطلبة

- العكاشي محمد لمين

ملاحظة

ضع علامة (X) في الخانة المناسبة التي تختارها و أعدكم ان تكون هذه المعلومات في غاية السرية بهدف البحث العلمي فقط

الجنس : ذكر أنثى

السن : من 20 إلى 30 سنة أكثر من 31 إلى 40 سنة

من 41 إلى 50 سنة أكثر من 50 سنة

المستوى الدراسي : ابتدائي متوسط

ثانوي جامعي

المستوى المهني : إطار عامل إداري عامل تقني

الأقدمية : أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات

من 11 إلى 15 سنة من 16 إلى 20 سنة من 21 إلى 25 سنة

الحالة المدنية : متزوج أرمل

مطلق أعزب

بيانات متعلقة بالفرضية الأولى

1. هل ترى أن طريقة الاتصال تساعدك في أداء عملك؟

لا

نعم

2. أي نوع الاتصال يساعدك على أداء عملك؟

غير مباشرة

مباشرة

3. إذا كان الاتصال مباشر هل تعتقد مثلا أن هذه الطريقة تحفزك على أداء وظيفتك؟

لا

نعم

4. هل هناك اتصال داخل المستشفى بينك وبين زملاء؟

لا

نعم

5. إذا كانت الإجابة بنعم هل ترى أن هذا الاتصال يفيدك في أداء وظيفتك؟

لا

نعم

6. إذا كانت الإجابة بنعم فيما تتمثل هذه الفائدة؟

تعاون مهني اذكر

كتساب خبرة

7. ماهي الجهات التي تساعدك في فهم واجباتك في العمل؟

زملاء العمل

إدارة العلاقات العامة

المشرف

8. ماهي الطريقة التي تعتمد عليها الإدارة لتحفيزكم على أداء وظيفتك؟

علاوات

الشكر

9. هل تتصل الإدارة بانتظام أثناء أداءك لعملك ؟

نعم لا

10. أحيانا تلجأ الإدارة لطلب رأيك حول مسائل تخص عملك؟

نعم لا

11. تصلك المعلومات من طرف الإدارة في الوقت المناسب

نعم لا

12. المعلومات المقدمة لك من طرف الإدارة تفهم بسهولة

نعم لا

13. هل البرامج التكوينية داخل مؤسستكم تساعدك على أداء عمالك بكفاءة

نعم لا

14. نوع البرامج التكوينية

قصيرة طويلة

15. هل تساعدك هذه البرامج على تحسين أدائك

نعم لا

المحور الثاني: وسائل الاتصال التنظيمي لها علاقة في نجاح الأداء الوظيفي؟

16. هل ترى أن اختيار الوسيلة الاتصالية مهم داخل المؤسسة؟

نعم لا

17. إذا كانت الإجابة بنعم ما هي أفضل وسيلة للاتصال في رأيك؟

كتابية شفوية هاتف

18. هل المعلومات التي تحتاجها تصلك في الوقت المناسب؟

نعم لا

19. هل تعتمد مؤسستكم على لوحة الإعلانات كوسيلة هامة في إيصال المعلومات؟

نعم لا

20. إذا كانت الإجابة بنعم هل تعتقد أن هذه الوسيلة تساعدك على فهم الأعمال الموكلة إليك؟

نعم لا

21. هل تستخدم الإدارة الهاتف كوسيلة للاتصال بكم؟

نعم لا

22. هل المحادثة الشفوية مع المشرف المباشر تساعدك على أداء عملك؟

نعم لا

23. هل تعتمد مؤسستكم على الانترنت في الاتصال؟

نعم لا

24. إذا كانت الإجابة بنعم كيف يتم استخدامها؟

مع مؤسسات أخرى

أطراف معينة فقط

فيما بينكم ككل

25. هل تطرح الانشغالات الخاصة بعملك في الاجتماعات؟

لا

نعم

26. هل تساهم في عملية اتخاذ القرارات الخاصة بمؤسستك؟

لا

نعم

27. إذا كانت الإجابة بنعم هل هذه المبادرة تزيد من حبك لعملك؟

لا

نعم

