

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علم الاجتماع و الديمغرافيا



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان : العلوم الاجتماعية

الشعبة : علم الاجتماع و الأنثروبولوجيا

التخصص : علم اجتماع تنظيم و عمل

من إعداد الطالبة : عزيزة شريط

بعنوان :

الاتصال و انعكاساته على الرضا الوظيفي في المؤسسة

"دراسة ميدانية لعمال مديرية الوحدة الولائية لبريد الجزائر ورقلة"

تاريخ المناقشة: 2018/ 06/03

لجنة المناقشة :

الأستاذ: حمداوي عمر :

الأستاذ: عبد الرزاق عريف :

الأستاذ: رايح رباب :

السنة الجامعية : 2018/2017

شكر و عرفان

أشكر الله العلي القدير الذي يسر لي في إتمام هذا العمل المتواضع فلك الحمد ربي حتى ترضى و لك الحمد

بعد الرضى

و أتقدم بالشكر و الامتنان و التقدير لأستاذي " عبد الرزاق عريف " على رحابة صدره و صبره معي طوال السنة

الدراسية و على كل ما قدمه لي من مساعدة و لم يبخل عليا بالنصيحة و التوجيه لإتمام هذا العمل المتواضع

كما هو الشكر موصول إلى الأستاذة " برقية سهيلة " التي ساعدتني هي أيضا و توجيهها لي في عملي هذا و

أتوجه بالشكر إلى كل أستاذة علم الاجتماع الذين درسوني في مسيرتي الجامعية .

كما أتقدم بالشكر و العرفان إلى كافة عمال مديرية الوحدة الولائية لبريد الجزائر ورقلة و خاصة السيد

" بركات فضيل " رئيس مصلحة شؤون الموارد البشرية الذي لم يبخل عليا أية معلومة أحتاجها

كما أتقدم بجزيل الشكر و الامتنان إلى زملائي في الدراسة خاصة سارة و صديقتي خاصة سارة و إيمان و سمية

كما هو الشكر موصول إلى كل من ساهم من قريب أو بعيد في انجاز هذا العمل

الإهداء

أهدي ثمرة هذا العمل إلى أمي الغالية التي بفضل الله سبحانه وتعالى ثم بفضلها وصلت إلى هاته. الدرجة العلمية أطال الله في عمرها وأدامها الله تاجا فوق رأسي.

كما أهدي إلى الأخوة والأخوات خاصة أختي "ريمه" التي كانت مثلا وسندا لي. في حياتي برعايتها وحنانها علي وأختي "رطوانة" التي ساندتني في مسيرتي الدراسية..

كما أهدي عملي هذا إلى من جمعني به القدر ليكون زوج المستقبل. وسندي في الحياة (إن شاء الله) خطيبي "أمين" أتمنى له التوفيق والصحة والعافية

وإلى كل من ساهم معي وساندني في إتمام عملي هذا ولو بكلمة

عزيزة

فهرس المحتويات

الصفحة	الفهرس
-	شكر و عرفان
-	الإهداء
-	فهرس المحتويات
-	فهرس الجداول
أ	مقدمة
الفصل الأول : الإطار النظري للدراسة	
02	1- تحديد الإشكالية
03	2- فرضيات الدراسة
03	3- أسباب اختيار موضوع الدراسة
03	4- أهمية الدراسة
04	5- أهداف الدراسة

04	6- تحديد مفاهيم الدراسة
10	7- الدراسات السابقة
الفصل الثاني : الإجراءات المنهجية للدراسة	
16	1- المنهج المستخدم في الدراسة
17	2- مجالات الدراسة
17	2-1- المكاني
17	2-2- الزمني
18	2-3- البشري
18	3- أدوات جمع البيانات
18	3-1- الملاحظة
19	3-2- الاستمارة
الفصل الثالث : عرض و تحليل بيانات الدراسة	
20	1- عرض وتحليل بيانات الدراسة
20	1-1- عرض وتحليل البيانات الشخصية

22	1-2- عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالتساؤل الفرعي الأول
32	1-3- عرض وتحليل البيانات المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثاني
37	2- عرض نتائج الدراسة
37	2-1- عرض النتائج المتعلقة بالتساؤل الفرعي الأول
38	2-2- عرض النتائج المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثاني
39	3- النتيجة العامة للدراسة
40	الخاتمة
41	قائمة المراجع
44	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
20	يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس.	01
20	يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير السن.	02
21	يوضح توزيع المبحوثين حسب الأقدمية في العمل .	03
22	يوضح توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي	04
22	يوضح توزيع المبحوثين حسب اللغة الأكثر استعمالاً في المؤسسة	05
23	يوضح شعور المبحوثين بالانتماء للمؤسسة.	06
23	يوضح توصيل مقترحات المبحوثين الخاصة بالعمل لإدارة المؤسسة .	07
24	يوضح إطلاع المبحوثين على كل ما هو جديد داخل المؤسسة .	08
24	يوضح القرارات التي تصدرها المؤسسة للمبحوثين .	09
25	يوضح تسامح المسئول للمبحوثين في حالة ارتكاب خطأ أو تأخر في العمل.	10
25	يوضح حرص الإدارة على توضيح الأوامر و القرارات للمبحوثين .	11
26	يوضح قيام المبحوثين بأعمال إضافية داخل المؤسسة .	12
26	يوضح وصول المعلومات في الوقت المناسب للمبحوثين	13
27	يوضح تقديم المنح و المكافآت للمبحوثين في المؤسسة .	14
27	يوضح إخبار الإدارة بالتغيرات التي تطرأ على العمل للمبحوثين	15
28	يوضح مساعدة القوانين و قواعد العمل للمبحوثين على إنجاز العمل بكل راحة و حرية .	16
28	يوضح تقديم المبحوثين الشكاوي للإدارة أو المسئول .	17
29	يوضح في حالة إعطاء المبحوثين حرية التصرف من طرف المسئول تؤدي به إلى زيادة	18

	الشعور بالرضا و الولاء للمؤسسة.	
29	يوضح مساعدة الإدارة في حل المشاكل التي تواجه الباحثين داخل المؤسسة .	19
30	يوضح فكرة مغادرة الباحثين للمؤسسة التي يعملون فيها .	20
30	يوضح مشاركة الباحثين في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملهم إلى زيادة استقرارهم في العمل.	21
31	يوضح تقدير علاقة الباحثين مع المسئول .	22
31	يوضح استشارة المسئول الباحثين أثناء تأدية العمل .	23
32	يوضح اتصال الزملاء الباحثين ببعضهم البعض .	24
32	يوضح تأييد الباحثين العمل ضمن فريق و جماعة .	25
33	يوضح استشارة الباحثين لبعضهم البعض في طريقة عمل ما .	26
33	يوضح المصدر الذي يرجع له الباحثين في حالة عدم استطاعة تنفيذ أمر ما .	27
34	يوضح طلب الباحثين المساعدة من الزملاء.	28
34	يوضح تقدير العلاقة بين الزملاء .	29
35	يوضح اتصال الباحثين ببعضهم البعض في حالة الغياب .	30
35	يوضح تغطية الباحثين غياب أحد الزملاء في حالة الغياب .	31
36	يوضح تبادل الآراء و الاقتراحات بين الزملاء الباحثين في المؤسسة.	32
36	يوضح مساعدة الباحثين في حالة عدم فهم لكيفية العمل الموكل له و تقديم التوجيهات لبعضهم البعض	33
37	يوضح تقييم الباحثين لظروف عملهم و طريقة الاتصال في المؤسسة بصفة عامة .	34

مقدمة

تقتضي الحياة الاجتماعية وجود علاقات و روابط بين أفراد المجتمع الواحد و لا يمكن تحقيق هذا إلا بواسطة الاتصال ، لذلك يعتبر الاتصال ضرورة حتمية و لا يمكن الاستغناء عنه خاصة في ظل التغيرات التي يشهدها العالم اليوم على مستويات عديدة بالأخص على مستوى المؤسسات ، فقد أصبح يمثل أحد أهم العناصر القاعدية لاستمرار هذه الأخيرة ، كما أنه يعتبر الوسيلة الرئيسية التي تستخدم لتحقيق أهداف المؤسسة ، حيث يتم من خلاله نقل المعلومات ، البيانات ، الآراء ، الأفكار بين الأفراد و الجماعات في العمل التي من شأنها أن تساهم في زيادة الانسجام و التماسك بين العاملين ، توحيد جهودهم ، تكوين العلاقات و الروابط الإنسانية ، و من ثم تحقيق التقارب و التعاون فيما بينهم.

و لما كان المورد البشري على درجة عالية من القدر و الأهمية فقد أصبح بؤرة تركيز و اهتمام القائمين و الدارسين للمؤسسة ، و لعل أهم مظاهر التركيز الحرص على رضاه (المورد البشري) ، و ذلك من خلال الاهتمام بالعاملين و إشباع حاجاتهم و مساندتهم.

و لما كان الاتصال و الرضا على هذه الدرجة من الأهمية فقد جاءت هذه الدراسة لتحاول الكشف عن انعكاسات الاتصال على الرضا الوظيفي في المؤسسة . وقد جرى تقسيم الدراسة إلى ثلاث فصول كل فصل منها يحتوي على مجموعة من الخطوات والإجراءات التي قامت عليها الدراسة و هي كالتالي :

الفصل الأول : و فيه تعرضنا إلى الإطار النظري للدراسة و تضمن تحديد الإشكالية و أسباب اختيارنا للموضوع و أهميته و الهدف من دراسته ، و كذا أهم المفاهيم المحيطة بالدراسة و أخيرا الدراسات السابقة.

الفصل الثاني : من خلال هذا الفصل حاولنا إبراز أهم الخطوات و الإجراءات المنهجية التي أعتمد عليها في الدراسة و المتمثلة في المنهج الذي استخدمناه و المناسب لها ، و بعدها مجالات الدراسة (مكانيا و زمانيا و بشريا) ، و تليها أدوات جمع البيانات اعتمدنا على أداة الملاحظة و الاستمارة.

الفصل الثالث : و في هذا الفصل تم عرض و تحليل البيانات التي جمعت ميدانيا بواسطة أسئلة الاستمارة و تفرغها في جداول ، و بعدها عرض النتائج التي تحصلنا عليها و وصولا إلى النتيجة العامة .

الفصل الأول:

الإطار النظري للدراسة

الإطار النظري للدراسة

1. تحديد الإشكالية
2. فرضيات الدراسة
3. أسباب اختيار موضوع الدراسة
4. أهمية موضوع الدراسة
5. أهداف اختيار موضوع الدراسة
6. تحديد مفاهيم الدراسة
7. الدراسات السابقة

1- تحديد الإشكالية :

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 المختلفة¹ ، و تحكمهم مجموعة من القواعد و القوانين ، و كل هذه الأعمال و الإنجازات يمكن تسييرها وفق أنظمة اتصالات داخل المؤسسة .

فالاتصال في المؤسسة عملية ضرورية و عنصر محوري في حركية و ديناميكية الجماعة ، و يمكن تشبيهه بالشريان الذي يغذي المؤسسة بالمعلومات ، حيث يتم تبادل ، الآراء ، الأفكار ، المعلومات ، المقترحات ، الأوامر ، و القرارات ... و غيرها بين أجزائها 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 زملائهم² ، بالإضافة إلى إيصال حاجاتهم و رغباتهم للآخرين ، وبدونه يصبح التنسيق بين أعمال الوحدات و العاملين مستحيلا من ناحية أخرى يعد الرضا عنصرا أساسيا و ركيزة فعالة لاستمرار و نجاح المؤسسة ، فهو حالة وجدانية من القناعة تتمثل في يقين الإنسان (العامل) ، بل أنه يأخذ حقه لقاء ما يقوم به في العمل الذي يؤديه سواء كان ماديا أو معنويا .

و يستند رضا العاملين في عملهم³ ، 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 الجزائر ورقلة ؟

و يندرج تحت هذا التساؤل التساؤلات الفرعية التالية :

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

¹ حسين كريم ، السلوك التنظيمي - سلوك الأفراد و الجماعات في منظمات الأعمال ، دار حامد ط3 ، الأردن ، 2009 ، ص 72 .

² معن عياصرة ، مروان أحمد ، القيادة و الرقابة و الاتصال الإداري ، دار الحامد ، ط1 ، عمان ، 2008 ، ص 165 .

³ مزبوة بلقاسم ، السلطة و الرضا الوظيفي المؤسسة الاستشفائية المتخصصة عبد الله نواورية ، البوني نموذج ، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنمية و تسيير الموارد بشرية ، قسم علم اجتماع و الديمغرافيا ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة 20 أوت 1955 ، سكيكدة ، 2008/2009 ، ص 16 .

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

2- فرضيات الدراسة :

2-1. الفرضية العامة : للاتصال انعكاسات على الرضا الوظيفي للعاملين بمديرية الوحدة الولائية لبريد الجزائر

ورقلة .

2-2. الفرضيات الجزئية :

✓ للاتصال العمودي انعكاسات على زيادة الولاء للعاملين في المؤسسة .

✓ للاتصال الأفقي انعكاسات على تعزيز روح التعاون بين العاملين في المؤسسة .

3- أسباب اختيار موضوع الدراسة :

يخضع موضوع الدراسة إلى جملة من التي تجعل الباحث يختار الموضوع الذي بإمكانه دراسته علميا ، فمن هذه الأسباب

نذكر:

✓ محاولة الكشف و لفت الانتباه لهذه الظاهرة في المؤسسة .

✓ محاولة التعرف على الاتصال داخل المؤسسة .

✓ المكانة التي يحتلها كل من الاتصال و الرضا الوظيفي باعتبارهما عنصرا مهما في نجاح المؤسسة .

4- أهمية موضوع 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 .

5- أهداف اختيار موضوع الدراسة :

أي دراسة أو بحث يقوم به الباحث غالبا ما يكون من وراءه هدف أو مجموعة من الأهداف يحاول الوصول إليها ، و من بين أهداف الدراسة ما يلي :

- ✓ 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 .

6- تحديد مفاهيم الدراسة :

إن تحديد المفاهيم التي يبنى عليها الباحث ، من أهم الخطوات العلمية و المنهجية التي ينبغي أن يخطوها أي باحث ، لأنها تحدد المجال العلمي النظري و التطبيقي للدراسة كما أنها تساعد على الفهم الجيد لما يريد الباحث أن يصل إليه ، و كذا حصر المتغيرات التي يمكنها أن تؤثر في الدراسة و في تحديدها ، لتجنب الاستنتاجات الخاطئة . و أهم المفاهيم التي انبثت عليها هذه الدراسة :

1. الاتصال :

1- لغة : مصدر اتصل -: الالتصاق ، و الالتقاء ، و الملازمة .¹

2- اصطلاحا : هناك العديد من التعريفات للاتصال نذكر منها :

- يعرف أحمد أبو زيد الاتصال : على أنه العملية التي بمقتضاها يتم تكوين العلاقات بين أعضاء المجتمع بصرف النظر عن حجم

المجتمع و طبيعته و تكوينه و تبادل المعلومات و الأفكار و الآراء و التجارب فيما بينهم .²

- عرف العلاق الاتصال في المنظمات بأنه : " أحد ركائز التوجيه ، حيث تنطوي على تدفق المعلومات و التعليمات و

التوجيهات و الأوامر و القرارات من فرد أو مجموعة إلى أفراد أو مجاميع ، بغرض الإبلاغ ، أو التأثير ، أو إحداث التغيير باتجاه

بلوغ أهداف محددة مسبقا .³

- عرف إبراهيم إمام الاتصال : على أنه حامل العملية الاجتماعية ، و الوسيلة التي يستخدمها الإنسان لتنظيم و استقرار و تغيير

حياته الاجتماعية ، و نقل أشكالها و معناها من جيل إلى جيل ، عن طريق التعبير و التسجيل و التعليم .⁴

- أما الاتصال في المجال الإداري أو الاتصال في التنظيمات عموما ، فيقصد به عادة تلك العملية التي تهدف إلى تدفق البيانات و

المعلومات اللازمة لاستمرار العملية الإدارية عن طريق تجميعها و نقلها في مختلف الاتجاهات (هابطة ، صاعدة ، أفقية) داخل

الهيكل التنظيمي و خارجه بحيث تيسر عملية التواصل المطلوب بين مختلف المتعاملين .⁵

3- إجرائيا :

الاتصال في مديرية الوحدة الولائية لبريد الجزائر ورقلة هو في إطار رسمي متعدد الاتجاهات نازل من طرف الإدارة أو المدير

يتمثل في أوامر و قرارات و تعليمات عن طريق وسائل كتابية و اتصال صاعد من الرؤساء و العمال إلى الإدارة أو المدير المتمثل في

1- عصام نور الدين ، معجم نور الدين الوسيط عربي-عربي ، دار الكتب العلمية ، ط2 ، بيروت ، 2009 ، ص 423 .

2 جمال أبو شنب ، نظريات الاتصال و الإعلام المداخل النظرية القضايا ، دار المعرفة الجامعية ، دون ط ، 2008 ، ص 12 .

3 بشير العلاق ، نظريات الاتصال مدخل متكامل ، دار اليازوري العلمية ، ط1 ، عمان - الأردن ، 2010 ص 14 .

4 محمد منير حجاب ، نظريات الاتصال ، دار الفجر ط1 ، القاهرة ، مصر ، 2010 ، ص 26 .

5 فضيل دلبو ، الاتصال مفاهيمه - نظرياته - وسائله ، دار الفجر ، دون ط ، القاهرة ، 2003 ، ص 16 .

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 .

II. الاتصالات العمودية :

1 الاتصالات النازلة : (من أعلى إلى أسفل)

1-1- اصطلاحا :

تسير الاتصالات النازلة من مستوى أعلى في المنظمة إلى الموظفين في مستوى أدنى ، أي من المدير /الرئيس إلى الموظفين الذين يتبعون له ، و تنساب المعلومات من سلطة أعلى إلى سلطة أدنى عبر المستويات الإدارية ، حتى تصل المستويات الإدارية الدنيا و التي تقوم بدورها بإرسالها للموظفين التابعين لها مباشرة .¹

1 2 إجرائيا :

و نعني بها تلك الأوامر و التعليمات و التوجيهات المقدمة من المدير إلى عاملي مديرية الوحدة الولائية لبريد ورقلة و التي تنقل عبر وسائل و قنوات اتصال مختلفة .

2 - الاتصالات الصاعدة : (من أسفل إلى أعلى)

2-1- اصطلاحا :

تسير الاتصالات الصاعدة من مستوى أدنى في المنظمة إلى مستوى أعلى و لا يمكن التقليل من أهمية هذه الاتصالات - انسياب المعلومات من المرؤوسين إلى رؤسهم ، وهي هامة لكل من الرئيس و المرؤوس .²

2 2 - إجرائيا : و نعني بها كل الأعمال يقوم بها عاملي المديرية من اقتراحات و شكاوي و إنجازات تنقل إلى المدير .

¹معن عياصرة ، مروان أحمد ، نفس المرجع السابق، ص 170 .

²معن عياصرة / مروان أحمد ، نفس المرجع السابق ، ص 175 .

III. الاتصالات الأفقية :

1 اصطلاحاً:

و تعني الاتصالات بين الأفراد على نفس المستوى الإداري (الهرمي) في المنظمة . و هذه الاتصالات هامة و حيوية لتحقيق فاعلية المنظمة . و عادة ما تهدف إلى التنسيق بين الأقسام و الإدارات المختلفة بالمنظمة بهدف تعظيم أداء المنظمة ككل ، و من أهم وسائل الاتصال في هذا المجال الاتصالات المباشرة و اللجان الدائمة و المؤقتة و تنظيم المشروع .¹

2 إجرائياً :

و نعني بها اتصال عاملي مديرية الوحدة الولائية بعضهم البعض في نفس المستوى الإداري حيث يعزز هذا النوع صلات التعاون و العلاقات الطيبة فيما بينهم و التفاعل و حل المشكلات .

IV. الرضا الوظيفي :

1 لغة : الرضا : بمعنى موافقة ، قبول ، عدم ممانعة ، ارتياح و الشعور بالهناء ضد السخط .²

2 اصطلاحاً:

يعرف "لوك" الرضا الوظيفي بأنه " حال عاطفية انفعالية ايجابية أو سارة ناشئة عن عمل الفرد أو خبرته العملية . و ينتج الرضا الوظيفي عن إدراك الفرد إلى أي مدى يوفر العمل تلك الأشياء التي يعتبرها هامة .³

يعرف الرضا الوظيفي : على " انه تعبير عن مشاعر الفرد و أحاسيسه تجاه العمل و التي يمكن اعتبارها انعكاس لمدى الإشباع الذي يستمده من هذا العمل و الجماعات التي تشاركه فيه و من سلوك رئيسه معه و من بيئة العمل الداخلية (التنظيم) و الخارجية بوجه عام فضلاً عن هيكل شخصيته و يعبر عن يعبر كذلك عن السعادة التي تحقق عن طريق العمل"⁴.

1 عبد الرزاق الرحاحلة ، زكريا العزام ، السلوك التنظيمي في المنظمات ، مكتبة المجتمع العربي للنشر و التوزيع ، ط1 عمان-الأردن ، 2011 ، ص 206 .

2 رياض الصلح ، المنجد في اللغة ، دار المشرق ، ط 40 طبعة منقحة جديدة ، بيروت ، 2003 ، ص 423 .

3 حسين كريم ، نفس المرجع السابق ، ص 92.

4 انس عبد الباسط عباس ، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال - العلوم السلوكية ، دار المسيرة ، ط1 ، عمان ، ص 223 .

يعرف فروم الرضا الوظيفي : " بأنه شعور الشخص نحو وظيفته أو عمله ، فالشعور الايجابي يتبعه الرضا الوظيفي بينما

الشعور السلبي يتبعه عدم الرضا الوظيفي .¹

3 - إجرائيا : 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 .

٧.الولاء:

1-لغة : الولاء : قربٌ _ قرابةٌ _ أذى القوم فروض ، الولاء للملك، محبة و صداقة حاءوا ولاءً أو على ولاء متتابعين .²

2-اصطلاحا :

- يعرفه Buchanan على أنه " الرغبة الفردية في بذل مستوى عالي من الجهد لصالح المؤسسة و الرغبة الشديدة للبقاء

فيها و من قبول أهدافها ."³

- يعرف الولاء بأنه " شعور داخلي ينمو داخل الفرد بالانتماء إلى المؤسسة ، و أن هذا الفرد جزء لا يتجزأ من المؤسسة

التي يعمل فيها ، و أن أهدافه تتحقق من خلال تحقيق أهداف المؤسسة ."⁴

- يعرف أيضا على أنه " استعداد الفرد على بذل درجات عالية من الجهد لصالح التنظيم ، و الرغبة القوية في

البقاء في التنظيم ، و قبول القيم و الأهداف الرئيسية للتنظيم ."⁵

¹ سالم تيسير الشرايدة، الرضا الوظيفي - أطر نظرية و تطبيقات عملية ، دار صفاء ، دون ط ، الأردن ، 2008 ، ص 64

² محي الدين صابر ، المعجم العربي الأساسي ، المنظمة العربية للتربية و الثقافة و العلوم ، 1989 ، ص 1334 .

³ منير زيد عبودي ، التنظيم الإداري و مبادئه ، دار أسامة ، الأردن ، 2008 ، ص 208 .

⁴ مدحت أبو النصر ، تنمية مهارات بناء و تدعيم الولاء المؤسسي لدى العاملين داخل المنظمة ، دار إيتراك ، دون ط ، مصر ، 2005 ، ص 38 .

⁵ العزاوي عبد الله / عباس جواد ، الوظائف الإستراتيجية في إدارة الموارد البشرية ، دار اليازوري ، الأردن ، 2010 ، دون ط ، ص 426 ، ص 427 .

3-إجرائيا : و نعني به إخلاص و ارتياح عاملي مديرية بريد ورقلة لعملمهم و رغبتهم فيبذل أكبر عطاء أو جهد للمؤسسة و

القبول بقيم و أهداف (المؤسسة) .

VI.المؤسسة:

1-لغة : جمع مؤسسات - شركة أو معهد أو جمعية ، أسست من أجل تحقيق غاية علمية أو خيرية أو اقتصادية أو

اجتماعية أو سياسية .¹

2-اصطلاحا :

- تعرف على أنها : " نسق اجتماعي يسعى إلى تحقيق أهداف واضحة و محددة و هي نظام اجتماعي ، تعاوني ، تفاعلي

، واعي ، مفتوح يسير وفق هيكل رسمي من أجل تحقيق أهداف المؤسسة " .²

- يعرف "بارسونز" المؤسسة كتنظيم : " و هو توجيهها أساسيا نحو تحقيق هدف محدد و هو نسق اجتماعي مسبق نحو

انجاز هدف أو مجموعة أهداف محددة ."³

- عرف "دروكر" المؤسسة على أنها " عبارة عن مجموعة بشرية متكونة من أخصائيين يعملون معا لأداء مهمة مشتركة ، و

هي تتميز بخلاف التجمعات الاجتماعية التقليدية ، المجمع ، الجماعة ، العائلة ، بتصميم قصدي و لا تعتمد على الطبيعة و لا

تعتمد على الطبيعة النفسية للإنسان و لا على حاجته البيولوجية ، و مع ذلك فقد صممت بصفتها إنتاجا بشريا لتدم لمدة معينة

" .⁴

- **إجرائيا** : بأنها منشأة أو مؤسسة تقوم بوظيفة داخلية و خارجية لفائدة الصالح العام باعتمادها الرئيسي على المشروعات

المخططة و المنظمة و المتصلة في إطار موحد تنتج خدمات متعددة لأغراض مختلف.

¹ أنطوان- عصام -لويس-متري، المنجد الوسيط في العربية المعاصرة ، دار المشرق ، بيروت ، ط1 ، 2003 ، ص 991 .

² كمال عزام ، إدارة الموارد البشرية ، دار الكتب، دون ط ، القاهرة ، 1983 ، ص 43 .

³ حسين عيد الحميد أحمد رشوان ، نفس المرجع السابق، ص 106 .

⁴ فضيل دليو ، اتصال المؤسسة ، دار الفجر ، دون ط ، القاهرة ، 2003 ، ص 19 ، ص 20 .

7- الدراسات السابقة :

تعد الدراسات السابقة من أهم الركائز العلمية التي يعتمد عليها الباحث بعد تحديد و اختيار مشكلة البحث ، و التي تشكل له تراثا هاما و أرضية حول الموضوع الذي يقوم به فالمقصود بها هي : "مجموعة الدراسات و الأبحاث التي تناولت موضوع الدراسة أو التي جرت في المجال الذي يفكر فيه الباحث"¹

❖ الدراسة الأولى :

دراسة الباحث (العربي بن داود) المعنونة " فعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية دراسة ميدانية بمركب الرفعات و مجارف G.P.C -عين السمارة -قسنطينة " رسالة مكتملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنمية الموارد البشرية ، قسم علم الاجتماع و الديمغرافيا ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة منتوري ، قسنطينة 2008/2007.

و تمثلت تساؤلات الدراسة فيما يلي :

التساؤل الرئيسي : ما مدى اهتمام المؤسسة الصناعية محل الدراسة بمسألة الاتصال التنظيمي ، وما مدى فعاليته في إنمائها و تطويرها ؟

أما فرضيات الدراسة تمثلت في :

الفرضية العامة : تهتم المؤسسة محل الدراسة بتحقيق شروط الفعالية الاتصالية .

الفرضيات الفرعية :

- فعالية الاتصال النازل تعمل على نقل القرارات و التعليمات و الأوامر للعمال .
- كلما كان أسلوب الاتصال الصاعد فعالا ، كلما كانت الإدارة علم بآراء و اقتراحات و توجيهات العمال .

⁵ محمد الصيرفي ، البحث العلمي الدليل التطبيقي للباحثين ، دار وائل ، ط1، عمان ، 2001، ص104 .

- الاتصال الأفقي يؤدي إلى تدعيم المناخ التنظيمي .

و خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها :

- أن الإدارة لا تقوم بإعلام المعلومات و القرارات للعمال و في بعض الأحيان غير كافية .
- ضعف قنوات الاتصال النازل .
- عدم سرعة وصول المعلومات و القرارات للعمال و في بعض الأحيان فهي غير كافية .
- العلاقة بين العمال و الإدارة ،علاقة مقبولة .
- كشف الدراسة على أن العمال غير راضين عن أساليب الاتصال السائدة في المؤسسة كما يوضحه الجدول (23).
- عدم مشاركة العمال في اتخاذ القرارات ،كون الإدارة ترى أن السلطة تبقى من حقها فقط .

الدراسة الثانية :

دراسة الباحث (مزينة بلقاسم) المعنونة " السلطة و الرضا الوظيفي المؤسسة الاستشفائية المتخصصة عبد الله نواورية -البوني-نموذجاً" رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنمية الموارد البشرية ،قسم علم الاجتماع و الديمغرافيا ،كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية ،جامعة 20 أوت 1955 -سكيكدة - 2009/2008 .

التساؤل الرئيسي : ما علاقة طبيعة السلطة بمستويات الرضا الوظيفي لدى العاملين داخل المؤسسة الاستشفائية ؟

التساؤلات الفرعية :

- ما علاقة المشاركة في اتخاذ القرارات بالشعور بالانتماء لدى عملي المؤسسة الاستشفائية ؟
 - ما علاقة طبيعة الرقابة التنظيمية باستقرار العاملين داخل المؤسسة الاستشفائية ؟
 - ما علاقة تداخل الصلاحيات بين سلطة إدارية و سلطة مهنية بولاء العاملين داخل المؤسسة الاستشفائية ؟
- و تمثلت فرضيات الدراسة فيما يلي :

الفرضية العامة : هناك علاقة دالة بين طبيعة السلطة و مستويات الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة

الاستشفائية .

الفرضيات الجزئية :

- هناك علاقة دالة بين المشاركة في اتخاذ القرار و الشعور بالانتماء في المؤسسة الاستشفائية.
- هناك علاقة دالة بين طبيعة الرقابة التنظيمية و استقرار العاملين المؤسسة الاستشفائية .
- هناك علاقة ارتباطيه بين تداخل الصلاحيات و مستويات الولاء داخل المؤسسة الاستشفائية .

و خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها :

- هناك علاقة دالة بين طبيعة السلطة و مستويات الرضا الوظيفي لدى في المؤسسة الاستشفائية ،قد تمت البرهنة عليها و إثباتها ميدانيا .
- أن السلطة المبنية على المشاركة في اتخاذ القرارات و الأساليب الرقابية الواضحة و المرنة و العلاقات الإنسانية الحسنة تؤدي إلى الشعور بالانتماء و الاستقرار و الولاء و الارتياح ،و بالتالي الرضا الوظيفي لدى العمال .
- أن السلطة القائمة على المركزية و عدم المشاركة في اتخاذ القرارات ،و الأساليب التي يسودها الغموض و الشك و انعدام الثقة و عدم الاحترام ،و الأساليب المتسمة بالصرامة و المعاملة السيئة ،تؤدي إلى تدمير العمال و انخفاض مستويات الرضا الوظيفي لديهم .
- إن مستوى الرضا الوظيفي داخل المؤسسة الاستشفائية يرتبط ارتباطا وثيقا بطبيعة العلاقة القائمة بين الرؤساء و المرؤوسين.

الدراسة الثالثة :

دراسة الباحث (بونوة علي) المعنونة " العلاقات الإنسانية و أثرها على الرضا الوظيفي دراسة حالة دراسة حالة لعمال الصندوق الضمان الاجتماعي -وكالة الجلفة " أطروحة مكملة لنيل شهادة دكتوراه في علوم علم الاجتماع تخصص تنظيم و عمل ،قسم العلوم الاجتماعية ،جامعة محمد خيضر _بسكرة _ 2016/2015 .

التساؤل الرئيسي : ما مدى تأثير العلاقات الإنسانية على الرضا الوظيفي لدى الأفراد العاملين بالصندوق الوطني

للضمان الاجتماعي وكالة الجلفة ؟

التساؤلات الفرعية :

1. هل يتأثر الرضا الوظيفي بمستوى العلاقات الإنسانية بين الرؤساء و المرؤوسين بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي وكالة الجلفة ؟
2. هل للعلاقات الإنسانية بين المرؤوسين أنفسهم تأثير على رضاهم الوظيفي بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي وكالة الجلفة ؟
3. إلى أي مدى يتأثر الرضا الوظيفي لدى الأفراد العاملين بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي وكالة الجلفة ؟
4. هل لمشاركة العاملين في اتخاذ القرار بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي وكالة الجلفة ؟
5. هل للقيادة التنظيمية تأثير على الرضا الوظيفي للعاملين بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي وكالة الجلفة ؟
6. هل للاتصال التنظيمي بين مختلف فئات السلم الإداري للعاملين بين الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي وكالة الجلفة ؟
7. إلى أي مدى تؤثر الحوافز المعنوية داخل الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي وكالة الجلفة على الرضا الوظيفي للعاملين ؟
8. هل يؤثر رأس مال الاجتماعي على الرضا الوظيفي لعمال وكالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي وكالة الجلفة ؟

فرضيات الدراسة :

- 1- يتأثر الرضا الوظيفي بمستوى العلاقات الإنسانية بين الرؤساء و المرؤوسين بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي وكالة الجلفة .
- 2- للعلاقات الإنسانية بين الرؤساء أنفسهم تأثير على الرضا الوظيفي بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي وكالة الجلفة .
- 3- يتأثر الرضا الوظيفي لدى الأفراد العاملين بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي وكالة الجلفة بأمنهم الوظيفي ، تأثيرا منخفضا .
- 4- لمشاركة العاملين في اتخاذ القرار بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي وكالة الجلفة ، تأثير على رضاهم الوظيفي .
- 5- للقيادة التنظيمية تأثير على الرضا الوظيفي للعاملين بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي وكالة الجلفة .

6- للاتصال التنظيمي بين مختلف فئات السلم الإداري للعاملين بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي وكالة الجلفة، تأثير على الرضا الوظيفي.

7- تؤثر الحوافز المعنوية التي تقدمها إدارة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي وكالة الجلفة للعاملين لديها، تأثيراً منخفضاً على رضا الوظيفي.

8- يؤثر رأس المال الاجتماعي على الرضا الوظيفي لعمال وكالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي بالجلفة.

و خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها :

1 - أكدت الدراسة على أنهم نال مهم جدا إدراك القادة في صندوق الضمان الاجتماعي لأهمية شعور الأفراد بالاحترام و التقدير، داخل الصندوق مما يبين أهمية الاتصال المباشر بين الرئيس ومرووسيه.

2- أكدت الدراسة على أن هناك نوع من التعاون بين العاملين بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي مع رؤسائهم في إنجاز المهام، كما يصاحبه كذلك بعض التفويض للسلطات، لكنه يظهر جليا أن ذلك ليس لغرض تنظيمي واضح، بل لأسباب شخصية بحتة ، فالعمل بالتعاون ضمن فريق بقصد تحقيق إنجاز أسرع ، كما أن التفويض بالسلطات هدفه تفادي تحمل المسؤولية في المستقبل، و تحميلها للمرووسين.

3- أكدت الدراسة على أن علاقة الزملاء فيما بينهم تعرف تبادل المشاعر الطيبة ، مما يبين أهمية الاتصال المباشر الذي يترجم بحسن المعشر بين الزملاء، والذي يوحي بنوع من التلاحم و التآزر في العلاقات بين زملاء العمل في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي - وكالة الجلفة، و ما يفسر مثل هذه النتائج أن إحساس العاملين بعملهم المشترك وبالانتماء إلى جماعة الزملاء .

5- أكدت الدراسة على أن اتصال المرووسين المباشر بزملائهم ، فيما يخص الاستعداد لتبادل المعلومات حول العمل، و الإصغاء و الإنصات الجيد ينال متبادلين بين الزملاء هما جيدان إلى الحد الذي يوطد العلاقات بينهم ، حيث هي علاقات تلقائية من دون خلفيات بين المرووسين داخل صندوق الضمان الاجتماعي - وكالة الجلفة، بالإضافة إلى وجود المرووسين بحاجة إلى من يشعرهم بالتقدير و الاحترام، من الزملاء، وهو ما تشعبه علاقاتهم فيما بينهم .

-أوجه التشابه و الاختلاف بين الدراسات :**1.أوجه التشابه :**

تمثلت هذه الأوجه في نقطة واحدة و هي المنهج المستخدم حيث تم استخدام المنهج الوصفي في كل الدراسات .
تشابه مع الدراسة الأولى المتغير المستقل و هو الاتصال ، و مع الدراستين الثانية و الثالثة نفس المتغير التابع و هو الرضا الوظيفي و أيضا في الأسلوب المسح الشامل و أيضا التشابه مع كل الدراسات في أدوات جمع البيانات الملاحظة و الاستمارة .

2.أوجه الاختلاف : و تمثلت أوجه الاختلاف في :

- اختلاف الدراسة الأولى مع دراستنا هو استعانة الدراسة الأولى بالعينة ، بينما دراستنا تم الاعتماد على أسلوب المسح الشامل.
- الاختلاف مع كل الدراسات كان على مستوى أدوات جمع البيانات ، حيث استعانة هذه الدراسات بالمقابلة بينما دراستنا لم يتم الاستعانة بأداة المقابلة .

3.الاستفادة من الدراسات السابقة :

تمت الاستفادة من هذه الدراسات في الاستعانة بالمنهج الوصفي و أسلوب المسح الشامل و في ضبط و صياغة أسئلة الدراسة كل من أنواع الاتصال و مؤشرات الرضا الوظيفي و المراجع المعتمدة في الدراسات ، و أيضا الاستحاء في استبيان الدراسة و أيضا ربطها بنتائج الدراسة .

الفصل الثاني:

الإجراءات المنهجية للدراسة

الإجراءات المنهجية للدراسة

1. المنهج المستخدم

2. مجالات الدراسة

1.2. المكاني

2.2. الزمني

3.2. البشري

3. أدوات جمع البيانات

1.3. الملاحظة

2.3. استمارة الاستبيان

1-منهج المستخدم في الدراسة :

للقيام بأي دراسة علمية للوصول إلى حقيقة أو البرهنة عليها وجب إتباع منهج يساعد على دراسة المشكلة و تشخيصها من خلال تتبع مجموعة من القواعد و الأنظمة العامة التي وضعها من أجل الوصول إلى حقائق حول الظاهرة موضوع البحث ، بحيث نجد أن موضوع الدراسة هو الذي يفرض نفسه على الباحث . والمنهج هو المسلك أو الطريق " المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم"¹

كما عرف بأنه "مجموعة من العمليات و الخطوات التي يتبعها الباحث بغية تحقيق بحثه." ² و بالتالي فالمنهج ضروري للبحث إذ هو الذي يبين الطريق ، و يساعد الباحث في ضبط أبعاد و مساعي و أسئلة و فروض البحث... و لأن هذه الدراسة تهدف إلى الوصف و التحليل فقد وجدنا المنهج المناسب هو " المنهج الوصفي المسحي " و ذلك من أجل تقديم وصف عن الاتصال و انعكاساته على الرضا الوظيفي في المؤسسة .

و يعرف المنهج الوصفي المسحي على انه " أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية و دقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة ، و ذلك من أجل الحصول على نتائج عملية ثم تفسيرها بطريقة موضوعية و بما ينسجم مع المعطيات الفعلية للدراسة"³

و يقوم هذا المنهج على رصد و متابعة دقيقة للدراسة بطريقة كمية أو نوعية في فترة معينة من أجل التعرف عليها من حيث المحتوى و المضمون و الوصول إلى نتائج و تعميمات تساعد في فهم الواقع و تطويره.

و عليه نجد الهدف من وراء اعتماده و احتججه هو محاولة الكشف عن انعكاسات الاتصال على رضا العاملين عن عملهم ، و وصف و تحليل آرائهم بواسطة استخدام خطوات و إجراءات منهجية يستعان بها في هذا المنهج و هي الملاحظة و الاستمارة .

¹ عبد الهادي الفضلي ، أصول البحث ، دار المؤرخ العربي ، ط1 ، بيروت ، 1995 ، ص 25 .

² رشيد زرواتي ، منهجية البحث في العلوم الاجتماعية " أسس علمية و تدريبيات "، دار الكتاب ، دون ط ، الجزائر ، 2004 ، ص 104 .

³ رحيم يونس / كرو العزاوي ، مقدمة في منهج البحث العلمي، دار دجلة ، ط1 ، عمان، 2008 ، ص 97 .

2- مجالات الدراسة :

تشغل مجالات الدراسة على المجال الجغرافي الذي يعبره النطاق المكاني الذي تم فيه إجراء الدراسة ، زيادة على المجال البشري و الذي يشير إلى مجتمع البحث الذين تشملهم الدراسة ، بالإضافة إلى المجال الزمني و هو الذي استغرقته الدراسة الميدانية في مؤسسة " مديرية الوحدة الولائية لبريد ورقلة "

-2-1- المجال المكاني :**التعريف بالمؤسسة :**

بريد الجزائر مؤسسة عمومية ذات طابع تجاري و صناعي ، انبثقت عن الإصلاح الذي مس قطاع البريد و المواصلات بموجب المادة 2000/03 المؤرخ في 05 أوت 2000 . لقد أنشأت مؤسسة بريد الجزائر بموجب القرار 02/43 المؤرخ في 14 جانفي 2002 الذي جاء لتعزيز هيكل قطاع البريد الذي أسندت إليه مهمة تسيير مصالح البريد و خدماته المالية .

موقعها الجغرافي :

تقع مديرية الوحدة الولائية لبريد الجزائر ورقلة (القبضة الرئيسية) في منطقة التجهيزات يحدها شمالا القطب الجامعي رقم 1 كلية علوم المادة و الرياضيات و جنوبا مركز الشرطة و شرقا الإقامة الجامعية للبنات محمد ناجي قريشي و غربا خزانة ولاية ورقلة^{1*}

• 2-2- المجال الزمني :

و يقصد به الفترة التي استغرقتها الدراسة ، حيث أجريت الدراسة في الموسم الجامعي 2018/2017 و وقع الاختيار على مديرية الوحدة الولائية لبريد الجزائر ورقلة و كانت الجولة الاستطلاعية في يوم 6 فيفري 2018 ، أما توزيع الاستمارات كان يوم 10 أفريل 2018 و تم استلامها في يوم 14 أفريل 2018.

*من طرف رئيس مصلحة الموارد البشرية بتاريخ 2018/02/18.

2-3- المجال البشري :

و يقصد به مجتمع البحث الذي تجرى عليه الدراسة لمعرفة خصائصه و تنوعاته حسب المجالات الاجتماعية ، فمجتمع البحث يعني أو يطلق عليه " مجموعة منتهية أو غير منتهية من العناصر المحددة مسبقا و التي تتركز عليها الملاحظات " ¹ مجتمع بحثنا مجموع موظفي و موظفات مديرية الوحدة الولائية لبريد الجزائر ورقلة البالغ عددهم 40 موظف .

و نظر لصغر حجم مجتمع البحث أو الدراسة ما جعلنا نتبع طريقة المسح الشامل ، فالمسح هو " محاولة منظمة لجمع البيانات و تحليل و تفسير و تقرير الوضع الراهن لموضوع ما في بيئة محددة و وقت معين أي أنه ينصب على الوقت الحاضر ، كما أنه يهدف إلى الوصول إلى بيانات يمكن تصنيفها و تفسيرها و تعميمها و ذلك للاستفادة منها مستقبلا " ² .

3- أدوات جمع البيانات :

إن إجراء البحث يتطلب مجموعة من الأدوات و الوسائل اللازمة لجمع المعلومات حوله ، و هذه الأدوات تختلف باختلاف المواضيع ، و لقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على الأدوات التالية :

1.3. الملاحظة البسيطة :

تعريف الملاحظة : " للمشاهدة و المراقبة لسلوك أو ظاهرة معينة و تسجيل ملاحظات عنها و الاستعانة بأساليب الدراسة المناسبة لطبيعة ذلك السلوك أو تلك الظاهرة بغية تحقيق أفضل النتائج " ³

و تستخدم هذه التقنية في الدراسة الاستكشافية و الاستطلاعية ، و لقد تم القيام في هذه الدراسة بالملاحظة البسيطة " و هي نوع من الملاحظة غير العلمية و يقوم الباحث بملاحظة الظواهر و الأحداث عن طريق الصدفة بدون إعداد و تخطيط مسبقين و بدون استخدام وسائل و أدوات مقننة . و هذا النوع من الملاحظة مفيد في الدراسات الاستطلاعية و في الدراسات الأولية للمشكلة التي يريد الباحث أن يبحثها و يجمع المعلومات عنها " ⁴ .

1 موريس أنجرس ، ترجمة بوزيد صحراوي و آخرون ، منهجية البحث في العلوم الإنسانية " تدريبيات عملية " ، دار القصة ، ط1 ، الجزائر ، ص298 .

2 فاطمة صابر / ميرفت خفاجة ، أسس و مبادئ البحث العلمي ، مكتبة الشعاع ، ط1 ، الإسكندرية ، 2002 ، ص 93 .

3 عبد الله محمد الشريف ، مناهج البحث العلمي " دليل الطالب في كتابة الأبحاث و الرسائل الجامعية " ، مكتبة الشعاع ، ط1 ، الإسكندرية ، 1996 ، ص 108 .

4 عبد الله محمد الشريف ، نفس المرجع السابق ، ص108 .

و قد استعملت هذه الأداة و الاستعانة بها في الجولة الاستطلاعية حيث لاحظنا العمال أثناء عملهم و طريقة الاتصال بهم و كيفية اتصال العمال ببعضهم البعض و سلوكياتهم و تحركاتهم أثناء تأدية أعمالهم ، و وقت دخولهم و خروجهم من العمل و أيضا كيفية اتصال المسؤولين بهم عند طلب تأدية عمل ما ، كما لاحظنا ذلك التفاعل و الانسجام فيما بينهم .

2.3. استمارة الاستبيان :

تم الاعتماد على استمارة الاستبيان في هذه الدراسة كأداة رئيسية باعتبارها الأداة الأنسب للحصول على المعلومات المرغوبة

فالاستمارة هي "عبارة عن مجموعة من الأسئلة المكتوبة التي تعد بقصد الحصول على معلومات أو آراء الباحثين حول ظاهرة أو موقف معين . و تعد الاستمارة من أكثر الأدوات المستخدمة في جميع البيانات الخاصة بالعلوم الاجتماعية التي تتطلب الحصول على معلومات أو معتقدات أو تصورات أو آراء الأفراد"¹

و بناء على ذلك تم إعداد الاستمارة ، و وجهت إلى عمال مديرية الوحدة الولائية لبريد الجزائر ورقلة و تم وضع 34

سؤالا تتراوح بين الأسئلة المغلقة و المفتوحة ، و ذلك بعد تقديمها للأستاذ المشرف و المناقشة و التعديل فيها فقسمت الاستمارة

على النحو التالي :

- ❖ البيانات الشخصية : و تضم 5 بيانات من (1 - 5) و تمثلت في الجنس و السن و المستوى التعليمي ، الأقدمية في العمل ، اللغة الأكثر استعمالا.
- ❖ المحور الأول : كان حول مساهمة الاتصال العمودي في زيادة ولاء العاملين في المؤسسة و يضم 18 سؤالا من (6 - 23)
- ❖ المحور الثاني : كان حول مساهمة الاتصال الأفقي في تعزيز روح التعاون في المؤسسة و يضم 11 سؤالا من (24 - 34)

1 محمد عبيدات و آخرون ، منهجية البحث العلمي " القواعد و المراحل و التطبيقات " ، دار وائل ، ط2 ، عمان ، 1999 ، ص 108

الفصل الثالث:

عرض وتحليل بيانات الدراسة

عرض و تحليل بيانات الدراسة

1. عرض و تحليل بيانات الدراسة

1 1 - عرض و تحليل البيانات الشخصية

1 2 - عرض و تحليل البيانات المتعلقة بالتساؤل

الفرعي الأول

1 3 - عرض و تحليل البيانات المتعلقة بالتساؤل

الفرعي الثاني

2. عرض نتائج الدراسة

2-1 - عرض نتائج المتعلقة بالتساؤل الفرعي الأول

2-2 - عرض نتائج المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثاني

3. النتيجة العامة للدراسة

1. عرض و تحليل بيانات الدراسة

1.1 عرض و تحليل البيانات الشخصية :

الجدول رقم(1): يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير الجنس.

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
65%	26	ذكر
35%	14	أنثى
100%	40	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن نسبة الذكور تمثل 65 % من مجتمع الدراسة ، فيما نجد أن نسبة الإناث تمثل 35% و

عليه فالأغلبية الكبرى من أفراد مجتمع الدراسة تمثل جنس الذكور ، و هذا الفرق الواضح بين الجنسين يرجع إلى طبيعة منطقة ورقلة التي تعتبر منطقة محافظة و لا تسمح بعمل المرأة في أماكن بعيدة عن وسط المدينة و أيضا كما أنها مؤسسة تتميز باحتكاك كبير بالجماهير فيها ، و أيضا يرجع ذلك إلى طبيعة العمل داخل المؤسسة يلزم عمل الذكور أكثر من الإناث بسبب التنقل في العمل من مكان إلى مكان .

الجدول رقم(2) : يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير السن.

النسبة المئوية	التكرار	السن
15%	6	[29-25]
7.5%	3	[34-30]
35%	14	[40-35]
10%	4	[45-41]
25%	10	[50-46]
7.5%	3	[55-51]
100%	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد مجتمع الدراسة أي بنسبة 35% تتراوح أعمارهم بين [35 - 40] سنة حيث

تتميز هذه الفئة بالحيوية و العطاء الأحسن من أجل المؤسسة ، كما أن نسبة 25% من أفراد المجتمع يتراوح أعمارهم [46 -

50 سنة] حيث يمثل هذا السن الأكثر انتماءا لعمله بحكم المدة الزمنية الطويلة التي قضاها في المؤسسة، و بعدها نجد نسبة 15% و 10% متقاربتان التي يتراوح أعمارهم بين [25 – 29] سنة و [41 – 45] حيث تتميز هذه الفئة بالنشاط و الديناميكية و تمثل الفئتين [30 – 34] و (51 – 55) تقدر بنفس النسبة 7.5% ، و بهذا نجد هناك تنوع في الفئات العمرية . كما أن معظم أفرادها كبيرى السن الذين يشكلون طاقة بشرية و خبراتية كبيرة .

الجدول رقم(03): يوضح توزيع المبحوثين حسب الأقدمية في العمل .

النسبة المئوية	التكرار	الأقدمية في العمل
15%	6	[5- 1]
30%	12	[10- 6]
7.5%	3	[15 – 11]
17.5%	7	[20 – 16]
10%	4	[25 – 21]
15%	6	[30 – 26]
5%	2	[31 فما فوق]
100%	40	المجموع

نرى من خلال الجدول الموضح أعلاه أن أعلى نسبة لأفراد مجتمع الدراسة لهم أقدميه من [6- 10] سنوات التي قدرة بنسبة 30% وهم الفئات ذات الخبرة المتوسطة ودليل على بدايات التحاقهم بالعمل في المؤسسة ، بينما نجد النسب متقاربة و تقدر بـ 17.5% و 15% و 10% على التوالي من الفئة [16-20] و من [21-25] و من [26-30] والتي شغلت أكبر حيز وسط العمل و لديهم سنوات طويلة من العمل وهذا للاستفادة من خبرتهم المهنية ، و بعدها نجد نسبة 7.5% التي تمثل الفئة [11- 15] التي تمثل متوسط الخبرة في العمل و تليها نسبة 5% التي تمثل الفئة من [31 فما فوق] يمثلون أصحاب السن الكبير في المؤسسة و الاعتماد عليهم و على تجاربهم طوال هذه الفترة من العمل .

الجدول رقم(04): يوضح توزيع المبحوثين حسب المستوى التعليمي.

النسبة المئوية	التكرار	المستوى
12.5%	5	متوسط
30%	12	ثانوي
57.5%	23	جامعي
100%	40	المجموع

من خلال الجدول المتضح أعلاه نلاحظ أن أغلب أفراد مجتمع الدراسة ذوي المستوى التعليمي الجامعي بنسبة

57.5% و التي تمثل الفئة المتعلمة و هذا يدل أن أغلب العمال في المؤسسة متحصلين على شهادات جامعية كما يدل على

اهتمام المؤسسة بالإطارات و المؤهلات الجامعية ، بينما نسبة 30% مجموع العمال لهم مستوى ثانوي و يمكن إرجاع سبب

توظيفهم إلى قدم نشأة المؤسسة و نقص أصحاب الشهادات و الدراسات العليا في تلك الفترة ، في حين نجد نسبة 12.5%

ذات مستوى تعليمي متوسط و غياب المستوى الابتدائي و هذا دليل أن المؤسسة توظف أصحاب الشهادات التعليمية للاستفادة

من شهادتهم .

الجدول رقم (05): يوضح توزيع المبحوثين حسب اللغة الأكثر استعمالا في المؤسسة .

النسبة المئوية	التكرار	اللغة
15%	6	العربية
12.5%	5	الفرنسية
72.5%	29	الاثنين معا
100%	40	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول أن اللغة الأكثر استعمالا هي اللغتين العربية و الفرنسية معا ، حيث أن أغلبية إجابات أفراد المجتمع

تمثل نسبة 72.5% و هذا السبب راجع إلى طبيعة العمل السائدة داخل المؤسسة تحتاج إلى استعمال اللغتين معا .

1 2. عرض و تحليل البيانات المتعلقة بالتساؤل الفرعي الأول .

المحور الأول : مساهمة الاتصال العمودي في زيادة ولاء العاملين في المؤسسة .

الجدول رقم (06): يوضح شعور المبحوثين بالانتماء للمؤسسة.

شعور بالانتماء	التكرار	النسبة المئوية
نعم	32	80%
لا	8	20%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول الموضح أعلاه أن معظم أفراد مجتمع الدراسة صرحوا بشعورهم بالانتماء للمؤسسة، و ذلك بنسبة 80% و هذا يرتبط بالمدة الزمنية الطويلة للعاملين التي قضوها في المؤسسة نسبة إلى السن الكبير لهم و تكوين علاقات داخل المؤسسة و التواصل مع الإدارة مما أدى إلى زيادة شعورهم بالانتماء لها، و نجد نسبة 20% صرحوا بعدم شعورهم بالانتماء و هذا مما يدل على وجود بعض النقص في الاتصال بين العمال و الإدارة و اهتمام العامل بعمله فقط.

الجدول رقم (07): يوضح توزيع المبحوثين حسب توصيل مقترحاتهم الخاصة بالعمل

لإدارة المؤسسة .

توصيل المقترحات	التكرار	النسبة المئوية
عن طريق الاتصال بالمسؤول المباشر	33	82.5%
عن طريق الاجتماعات	3	7.5%
شخصيا	4	10%
المجموع	40	100%

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أعلى نسبة أجابت توصل مقترحاتها عن طريق الاتصال بالمسؤول المباشر و ذلك نسبة 82.5% و 10% يوصلون مقترحاتهم شخصيا و 7.5% أجابوا بأنهم يوصلون مقترحاتهم عن طريق الاجتماعات ، و هذا ما يدل على أن المؤسسة تقوم بعملها وفق نظام متسلسل إداري و هذا ما أكدته نتائج الدراسة الأولى للطالب " بن داود العربي " فعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية " ، من أن إتباع القوانين يجعل العامل يشعر بالارتياح و الاستقرار في عمله.

الجدول رقم (08) : يوضح توزيع المبحوثين حسب مصدر إطلاعهم على كل ما هو جديد

داخل المؤسسة.

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات	
22.5%	9	المدير	نعم
27.5%	11	المسؤولين	
12.5%	5	لوحة الإعلانات	
2.5%	1	أخرى: انترنت	
35%	14	لا	
100%	40	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول الموضح أعلاه أن مصدر المعلومات من المسؤولين بنسبة قدرة بـ 27.5% حيث تعبر هذه النسبة على أن المؤسسة تعمل على مركزية إصدار القرارات و منهم من يتلقى المعلومات من المدير و ذلك بنسبة قدرة بـ 22.5% مما يدل على السيطرة ، و منهم من أجابوا بأنهم يتلقون المعلومات من لوحة الإعلانات بنسبة تقدر بـ 12.5% مما يدل على نقص استعمال وسائل الاتصال داخل المؤسسة ، و عاملا واحدا فقط أجاب أنه يتلقى المعلومات عن طريق الانترنت بنسبة 2.5% و هذا ما يدل على عدم استخدام وسائل التكنولوجيا ، وهناك أيضا من صرح بأنهم ليسوا مطلعين على كل ما هو جديد داخل المؤسسة بنسبة تقدر بـ 35% وهذا يشكل خطر داخل المؤسسة مما يمكن أن يؤثر على السير الحسن للعمل .

الجدول رقم (09): يوضح طبيعة القرارات التي تصدرها المؤسسة للمبحوثين.

النسبة المئوية	التكرار	طبيعة القرارات
12.5%	5	أوامر
87%	35	تعليمات
100%	40	المجموع

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (09) أن أغلب القرارات التي تصدرها المؤسسة تأتي في شكل تعليمات أي ما يعادل نسبة 87% وهذا ما يدل على أن التسيير الداخلي للمؤسسة تغلب عليه السلاسة لأن التعليمات تعطي هامشا أكبر للحرية ولا تقيد حركة العامل وتحيل على التنوع في الأفكار والنتائج أما الأوامر فقدت بنسبة 12.5% و هي تتماشى أكثر مع حديثي العهد بالتوظيف لأن الأوامر تتضمن إبلاغ العامل بطريقة عمله للمهام.

الجدول رقم (10): يوضح تسامح المسئول مع العمال في حالة ارتكاب خطأ أو تأخر في**العمل.**

التسامح	التكرار	النسبة المئوية
نعم	38	95%
لا	2	5%
المجموع	40	100%

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (10) أن جل عمال مؤسسة البريد صرحوا بأن المسئول يتسامح معهم في حالة ارتكاب

خطأ أو تأخر في العمل و ذلك بنسبة 95% فهذا يجعلهم يشعرون بالارتياح و الاستقرار و من شأنه أن ينعكس ذلك على

ولائهم لمؤسستهم ، في حين نجد نسبة 5% صرحوا بـ " لا " وهي نسبة طبيعية في الجسم المؤسسي .

الجدول رقم (11) : يوضح حرص الإدارة على توضيح الأوامر و القرارات للمبحوثين .

توضيح الأوامر	التكرار	النسبة المئوية
نعم	33	82.5%
لا	7	17.5%
المجموع	40	100%

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 82.5% أجابوا بأن الإدارة تحرص على توضيح الأوامر و القرارات و جعلها

مفهومة و واضحة من أجل سير عملهم بصورة جيدة بعيدا من الوقوع في عراقيل تمنع سير عملهم ، و هذا ما أكدته نتائج دراسة

بن داود العربي " فعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية " . وعموما يمكن القول بأن المعلومات كانت بطيئة إلا أنها

من حيث الوضوح نجدها واضحة. في حين نجد نسبة 17.5% أجابت بعدم حرص الإدارة على توضيح الأوامر و التعليمات وقد

يرجع هذا إلى طبيعة اللغة أو غموض المضمون .

الجدول رقم (12): يوضح قيام العمال بأعمال إضافية داخل المؤسسة وسبب ذلك.

النسبة المئوية	التكرار	الأعمال الإضافية	
55%	22	راحة	نعم
12.5%	5	أجر إضافي	
32.5%	13	لا	
100%	40	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 67.5% أجابوا بأنهم بإمكانهم القيام بأعمال إضافية داخل المؤسسة في حين نجد

نسبة 55% يرجع سبب ذلك من أجل الحصول على راحة مما يدل على وجود ضغوط في العمل و نجد نسبة 12.5% يرجع السبب إلى الحصول على أجر إضافي لعدم كفاية الأجر الأصلي بسبب الظروف الاجتماعية و غلاء المستوى المعيشي، في حين نجد نسبة 32% من يرفض القيام بأعمال إضافية داخل المؤسسة و يرجع سبب ذلك إلى قيامه بأعمال أخرى خارج وقت الدوام أو التزامات عائلية أو شخصية .

الجدول رقم (13): يوضح وصول المعلومات في الوقت المناسب للمبحوثين.

النسبة المئوية	التكرار	وصول المعلومات
35%	14	نعم
5%	2	لا
60%	24	أحيانا
100%	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (13) أن أعلى نسبة من العمال أجابت بأنها أحيانا تصلها المعلومات في الوقت المناسب و

أحيانا لا تصلها و ذلك بنسبة قدرة بـ60% و يرجع السبب أن هناك خلل في عملية الاتصال و بعد الإدارة عن العمال أو طول السلم الإداري و في حين نجد هناك من أجاب بأن المعلومات تصله في الوقت المناسب وذلك بنسبة 35% ، و هذا ما يدل على أنهم ذوي مناصب رئيسية مثل رئيس مصلحة أو مسؤول مباشر . و نجد عاملين فقط أجابوا بعدم وصول المعلومات إليهم في الوقت المناسب بنسبة قدرت بـ5% و هي نسبة ضئيلة مقارنة للنسب الأخرى ، و عليه نجد أن وصول المعلومات داخل المؤسسة متذبذب ، و هذا من شأنه أن ينعكس بالسلب على المؤسسة و على تحقيق أهدافها .

الجدول رقم (14): يوضح الأساس الذي تعتمده المؤسسة في تقديم المنح و المكافآت

للمبحوثين .

النسبة المئوية	التكرار	تقديم المنح
60%	24	الجهد المبذول
17.5%	7	حسن السلوك
15%	6	المحسوبة
7.5%	3	أخرى تذكر: المنصب
100%	40	المجموع

تبين لنا من خلال الجدول أن 60% من المبحوثين صرحوا أن المنح و المكافآت تقدم لهم على أساس الجهد المبذول و نجد 17.5% منهم من صرحوا بأنها تقدم على أساس السلوك و هذا دليل على مراعاة الانضباط داخل المؤسسة و 15% على أساس المحسوبة و هذا ما يبين لنا أن مؤسسة البريد بورقلة تعمل على نظام عادل في تقديم المنح. كما نجد أيضا نوع من الحساسية و الصراعات لدى العمال في هذا الشأن .

الجدول رقم (15): يوضح إخبار الإدارة المبحوثين بالتغيرات التي تطرأ على العمل .

النسبة المئوية	التكرار	أخبار المؤسسة
45%	18	نعم
7.5%	3	لا
47.5%	19	أحيانا
100%	40	المجموع

من خلال الجدول يتضح أن نسبة 47.5% من العمال صرحوا بأن المؤسسة أحيانا ما تخبرهم بالتغيرات التي تطرأ على العمل ، و هذا ما وجدناه في الجدول السابق رقم 13 وهو دليل على مركزية القرار و نقص الاتصال بين العمال و الإدارة. و نجد نسبة 45% تصرح بأنها تخبرهم بالتغيرات التي تحدث في العمل ويرجع سبب ذلك إلى سنوات الخبرة و المدة الطويلة في هذا العمل ، و أيضا في نفس الوقت نجد 7.5% لا تخبرهم المؤسسة بتلك التغيرات.

الجدول رقم (16): يوضح مساعدة القوانين و قواعد العمل للمبحوثين على إنجاز العمل

بكل راحة و حرية .

القوانين	التكرار	النسبة المئوية
نعم	30	75%
لا	10	25%
المجموع	40	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية المبحوثين صرحوا بأن القوانين و قواعد العمل تساعدهم على إنجاز عملهم بكل راحة و حرية و ذلك بنسبة 75%. و نجد منهم من صرح بعدم مساعدة هذه القوانين و القواعد على إنجاز عملهم بكل راحة و حرية بنسبة قدرت بـ 25%. و الواضح من خلال هذه الإجابات أن العمال يشعرون بالرضا و الارتياح و الإقبال على العمل بواسطة هذه القوانين و القواعد وأن ليس هناك سيطرة و قيود أو ضغوط من قبل المسؤولين و ما يزيد من تحفيزهم و إبداعهم في العمل و تفاعلهم أكثر وهذا ما يتطابق مع نتائج دراسة مزبوة بلقاسم " السلطة و الرضا الوظيفي " .

الجدول رقم (17): يوضح تقديم المبحوثين الشكاوى للإدارة أو المسئول المباشر و ردة

فعل المسئول اتجاه ذلك.

تقديم الشكاوي	التكرار	النسبة المئوية
نعم	7	17.5%
الاهتمام	4	10%
الإهمال	0	00%
الاستجابة	0	00%
لا	29	72.5%
المجموع	40	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 27.5% من المبحوثين أجابوا بأنهم قاموا بتقديم الشكاوي للإدارة أو المسئول و كان رده الاهتمام و ذلك بنسبة 17.5 % ويمكن أن يكون هذا مؤشر بأن هناك نوع من الثقة بالمسئول على اعتبار أنه مؤهل لرد حقوق عماله . و نجد نسبة تقدر 10% رأوا أن شكاويهم كان مصيرها الإهمال ، و لكن نجد في نفس الوقت أغلبية و معظم

المبحوثين أي ما يعادل نسبة 72.5% يصرحوا بأنهم لم يسبق أن قاموا بتقديم شكوى للإدارة أو المسئول و هذا راجع إلى غياب الثقة في الإدارة أو المسئول المباشر.

الجدول رقم (18): يوضح ما إذا كان إعطاء المبحوثين حرية التصرف من طرف المسئول تؤدي بهم إلى زيادة الشعور بالرضا و الولاء للمؤسسة.

حرية التصرف	التكرار	النسبة المئوية
نعم	38	95%
لا	2	5%
المجموع	40	100%

تؤكد إجابات المبحوثين ما يؤكد أن حرية التصرف تؤدي إلى زيادة شعورهم بالرضا و الولاء للمؤسسة و هذا بنسبة قدرة 95% و نجد نسبة 5% منهم من يصرح بأنها لا تؤدي إلى شعوره بالرضا و الولاء ، و هذا تؤكد دراسة مزيوة مرتيم " السلطة و الرضا الوظيفي " بأن إعطاء العامل هامشا من حرية التصرف يؤدي إلى التحفيز و الإقبال على العمل داخل المؤسسة .

الجدول رقم (19): يوضح مساعدة الإدارة في حل المشاكل التي تواجه المبحوثين داخل المؤسسة .

مساعدة الإدارة	التكرار	النسبة المئوية
نعم	30	75%
لا	10	25%
المجموع	40	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 75% تصرح بأن الإدارة تساعدهم في حل المشاكل التي تواجههم و هذا دليل على أن المؤسسة في تواصل مستمر مع عاملها و اهتمامها بهم وهذا من شأنه أن يزيد من أهمية عملية الاتصال وكذا شعور العامل بالراحة و الاستقرار في عمله و رضاه عنه و عن المؤسسة.

الجدول رقم (20): يوضح ما إذا كان المبحوث يفكر في مغادرة المؤسسة التي يعمل فيها

في يوم ما والدافع إلى ذلك.

النسبة المئوية	التكرار	مغادرة المؤسسة
22.5%	8	نعم
7.5%	3	عدم ملائمة ظروف العمل
5%	2	عدم الرغبة في العمل الأجر الضئيل
65%	26	لا
100%	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن أعلى نسبة 65% لا يفكرون في مغادرة المؤسسة ، و هذا راجع إلى أقدميه العمل و المدة

الزمنية الطويلة التي يعملون فيها في مؤسسة البريد ، و خاصة الذين ينتمون إلى فئة عمرية ذات السن الكبير و أيضا قلة المناصب الشاغرة في المنطقة ، و في حين نجد نسبة 35% من المبحوثين يفكر في مغادرة المؤسسة في يوم ما بسبب عدم ملائمة ظروف العمل التي قدرت بـ 22.5% ويمكن إرجاع هذا إلى عدم تقدير العامل لعمله ، و نجد من يرجع السبب إلى عدم الرغبة في العمل بنسبة تقدر بـ 7.5% ويمكن أن يدل هذا على حالة العامل نفسها ، و منهم من يقول بسبب الأجر الضئيل بنسبة تقدر بـ 5% الذي أصبح لا يتوافق مع غلاء الأسعار وأيضا الظروف الاجتماعية .

الجدول رقم (21): يوضح ما إذا كانت مشاركة العامل في اتخاذ القرار يؤدي به إلى زيادة

استقراره في العمل.

النسبة المئوية	التكرار	المشاركة في اتخاذ القرارات
80%	32	نعم
20%	8	لا
100%	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول الموضح أعلاه أن نسبة 80% من المبحوثين يصرحوا بأن مشاركتهم في اتخاذ القرارات المتعلقة

بعملهم ستزيد من استقرارهم في العمل ، حيث أن المشاركة في اتخاذ القرارات تزيد من انتمائهم للمؤسسة و ارتفاع الروح المعنوية

لديهم ، و من شأن ذلك أن يشجع العمال على تحمل المسؤولية و الإخلاص في العمل و التفاني في خدمة و إعلاء صالح المؤسسة وهذا ما أكدته نتائج دراسة مزبوة بلقاسم " السلطة و الرضا الوظيفي " ، و دراسة بونو ة علي " العلاقات الإنسانية و أثرها على الرضا الوظيفي " .

الجدول رقم (22) : يوضح تقدير المبحوث لعلاقته مع المسئول المباشر .

النسبة المئوية	التكرار	تقدير العلاقة
55%	22	جيدة
37.5%	15	حسنة
7.5%	3	ضعيفة
100%	40	المجموع

من خلال الجدول الموضح نلاحظ أن أعلى نسبة أجابت أن علاقتهم مع المسئول المباشر جيدة أي ما يعادل نسبة 55% ، و نجد نسبة 37.5% أجابوا بأنها حسنة و الواضح من هذه الإجابات أن طبيعة العلاقة بين العمال و المسئول المباشر مقبولة و إنسانية مبنية على الاحترام ، و هذا ممكن أن يساهم بدوره في شعورهم بالارتياح و الرضا و ارتفاع الروح المعنوية لديهم ، في حين نجد نسبة 7.5% منهم أجابوا بأنها ضعيفة و ربما يرجع ذلك إلى نقص التواصل و الاحتكاك مع المسئول المباشر .

الجدول رقم (23) : يوضح استشارة المسئول المبحوثين أثناء تأدية العمل .

النسبة المئوية	التكرار	استشارة المسئول
30%	12	دائما
62.5%	25	أحيانا
7.5%	3	لا يفعل ذلك
100%	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول (23) أن نسبة 62.5% من المبحوثين أجابوا أن المسئول أحيانا ما يستشيرهم أثناء تأدية العمل ، و نجد أيضا نسبة 30% منهم من أجاب بأنه تأخذ بعين الاعتبار مشاورتهم أثناء تأدية العمل و هذا ما يدل على المكانة أو الرتبة التي يتمتعون بها داخل المؤسسة و الاهتمام برأيهم و مقترحاتهم من خلال الخبرة التي اكتسبوها من العمل و هذا ما يشجع

الاتصال بين العمال و الإدارة و تحقيق الانسجام و التنسيق بين الوحدات و التكامل و خلق جو من العلاقات الودية و تحقيق الرضا ، و أيضا نجد نسبة 7.5% من العمال لا تتم استشارتهم من طرف المسئول أثناء تأدية العمل و هي نسبة ضئيلة.

1 3. عرض و تحليل البيانات المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثاني .

2 - المحور الثاني : مساهمة الاتصال الأفقي في تعزيز روح التعاون في المؤسسة .

الجدول رقم (24) : يوضح اتصال الزملاء المبحوثين ببعضهم البعض .

الاتصال بين الزملاء		التكرار	النسبة المئوية
نعم	أثناء العمل	29	72.5%
	وقت الراحة	9	22.5%
لا		2	5%
المجموع		40	100%

يتبين لنا من الجدول (24) أن نسبة 95% يصرحون بأن هناك اتصال بين الزملاء في العمل ، فنجد منهم من يتصل بزميله أثناء العمل و ذلك بنسبة 72.5% في إطار رسمي من اجل تبادل المعلومات و وجهات النظر ، و نجد منهم من يتصل بزميله وقت الراحة بنسبة قدرة ب 22.5% في إطار غير رسمي. وهؤلاء تربطهم علاقة الصداقة و الثقة و هذا دليل على وجود اتصالات أفقية فعالة داخل المؤسسة .

الجدول رقم (25) : يوضح تأييد المبحوثين العمل ضمن فريق و جماعة .

العمل الجماعي		التكرار	النسبة المئوية
نعم	رغبتك الشخصية	12	30%
	الانسجام	16	40%
	الشعور بالراحة	5	12.5%
لا		7	17.5%
المجموع		40	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة 82.5% بأنها تؤيد العمل ضمن جماعة فمنهم من يرجع سبب العمل ضمن فريق للرغبة الشخصية و ذلك بنسبة قدرة 30% و منهم من يرجعها للانسجام و ذلك بنسبة 40% و منهم من يصرح بأنه يشعره بالراحة

و ذلك بنسبة تقدر بـ 12.5% ونجد نسبة 17.5% لا يؤيدون العمل ضمن جماعة ، الواضح من هذه الإجابات أن العمل الجماعي يزيد من شدة تفاعلهم و تقوية روح التعاون فيما بينهم و يخلق التحفيز و يؤدي إلى تضافر الجهود و إنجاز الأعمال في وقت أسرع و هذا ما يتوافق مع نتائج دراسة بونوة علي " العلاقات الإنسانية و أثرها على الرضا الوظيفي " .

الجدول رقم (26): يوضح استشارة المبحوثين لبعضهم البعض في طريقة عمل ما .

النسبة المئوية	التكرار	استشارة الزميل في طريقة العمل
95%	38	نعم
5%	2	لا
100%	40	المجموع

يتبين لنا من خلال الجدول الموضح أعلاه أن نسبة 95% من المبحوثين صرحوا بأنهم يستشرون بعضهم البعض في طريقة العمل و هذا ما يدل على أهمية الدور الكبير الذي يلعبه الاتصال الأفقي في توحيد العمال و الانسجام و التعاون فيما بينهم و تبادل المعلومات و المقترحات التي تخص العمل .

الجدول رقم(27): يوضح المصدر الذي يرجع له المبحوثين في حالة عدم استطاعة تنفيذ

أمر ما .

النسبة المئوية	التكرار	صعوبة تنفيذ الأمر
40%	16	الزملاء
52.5%	21	المسئول المباشر
7.5%	3	تتجاهل الأمر
100%	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن معظم المبحوثين عندما لا يستطيعون تنفيذ أمر ما يرجعون إلى المسئول المباشر و ذلك بنسبة 52.5% مما يدل على احترام التسلسل الإداري و أهمية الاتصال المباشر الرسمي و الحرص على تقديم يد المساعدة و التوجيه للعمال ، و أيضا نجد من يرجع إلى الزملاء و ذلك بنسبة 40% و هذا ما يدل على التلاحم و التأزر بين الزملاء في العمل و طبيعة العلاقات القائمة بينهم ، و في حين نجد نسبة 7.5% من يتجاهل الأمر .

الجدول رقم (28): يوضح طلب المبحوثين المساعدة من الزملاء.

طلب المساعدة	التكرار	النسبة المئوية
عند صعوبة مهمة ما	12	30%
عند عدم فهم أمر ما	21	52.5%
عند حدوث مشكلة	7	17.5%
المجموع	40	100%

نلاحظ من خلال الجدول أن المبحوثين يساعدون بعضهم البعض عند عدم فهم أمر ما و ذلك بنسبة 52.5% و أيضا عند صعوبة مهمة ما بنسبة 30% و أيضا عند حدوث مشكلة بنسبة 17.5% من خلال هذه الإجابات يتضح لنا أن هناك تضامن و تضافر بين العمال فالعمل التعاوني يوحد الجهود و يقوي روح الجماعة و هذا ما وجدناه يتفق مع نتائج الجدول السابق.

الجدول رقم (29): يوضح تقدير العلاقة بين الزملاء المبحوثين .

تقدير العلاقة مع الزملاء	التكرار	النسبة المئوية
جيدة	29	72.5%
حسنة	11	27.5%
المجموع	40	100

يتبين لنا من خلال الجدول الموضح أن نسبة 72.5% من المبحوثين صرحوا بأن علاقة الزملاء ببعضهم البعض جيدة و منهم من يصرح بأنها حسنة و ذلك بنسبة 27.5% و هذا دليل على وجود الاحترام و التقدير و التأزر و العلاقات الطيبة و الأخوة و ما ينعكس على وجود روح التعاون و التضامن فيما بينهم و هذا ما أشارت إليه دراسة بنونة علي " العلاقات الإنسانية و أثرها على الرضا الوظيفي " من أن علاقة الزملاء فيما بينهم تعرف بتبادل المشاعر الطيبة ، مما يبين أهمية الاتصال المباشر الذي يترجم بحسن المعشر و الذي يوحي بنوع من التلاحم و التأزر في العلاقات بين زملاء العمل .

الجدول رقم (30): يوضح اتصال المبحوثين ببعضهم البعض في حالة الغياب.

الاتصال بك	التكرار	النسبة المئوية
نعم	38	95%
لا	2	5%
المجموع	40	100%

نلاحظ من خلال معطيات الجدول الموضح أعلاه أن نسبة 95% في حالة غياب أحد العاملين يتم الاتصال به من طرف الزملاء و السؤال عن سبب الغياب و هذا ما يدل على شدة التفاعل و احتكاك العاملين ببعضهم و قوة العلاقات الغير رسمية .

الجدول رقم (31): يوضح تغطية المبحوثين غياب أحد الزملاء في حالة الغياب .

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	16	40%
تشابه الوظيفة	8	20%
مبادرة من الزملاء	2	5%
صداقة		
لا	14	35%
المجموع	40	100%

تبين لنا من خلال الجدول الموضح أعلاه أن نسبة 65% من أجابوا بأنه يتم تغطية الزملاء في حالة غياب زميله في العمل و نجد سبب التغطية راجع إلى تشابه الوظيفة و ذلك بنسبة تقدر بـ40% و منهم من يرجع سبب تغطية الغياب مبادرة من أحد الزملاء بنسبة تقدر بـ20% و منهم من يرجعها إلى علاقة الصداقة و ذلك بنسبة 5% ، و الواضح من هذه الإجابات وجود روح التعاون و الروح المعنوية بين العمال في المؤسسة و الوقوف مع بعضهم البعض في أوقات الشدة و حل المشاكل و الأهمية الكبيرة التي حظي بها الاتصال بين الزملاء الذي ساهم في تعزيز هذه الروح التعاونية و تضافرها ، و في حين نجد نسبة 35% من يجيب بأنه لا يتم تغطية غيابه في العمل هذا دليل على وجود بعض التوترات و الحساسية بين العاملين في العمل.

الجدول رقم (32): يوضح تبادل الآراء و الاقتراحات بين الزملاء المبحوثين في المؤسسة.

النسبة المئوية	التكرار	تبادل الآراء
97.5%	39	نعم
2.5%	1	لا
100%	40	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أن كل المبحوثين في المؤسسة يتبادلون الآراء و الأفكار و الاقتراحات و تقدم الحلول للمشكلات العملية ، و هذا دليل على وجود الانسجام و التماسك الذي ينمي روح التعاون و التضامن بين العمال الذي ينعكس بالإيجاب على المؤسسة و الوصول إلى تحقيق أهدافها .

الجدول رقم (33): يوضح مساعدة المبحوث في حالة عدم فهم كيفية العمل الموكل له و

تقديم التوجيهات لبعضهم البعض .

النسبة المئوية	التكرار	تقديم التوجيهات
87.5%	35	نعم
12.5%	5	أحيانا
100%	40	المجموع

يتبين لنا من خلال المعطيات في الجدول أن أغلبية المبحوثين يساعدون بعضهم البعض عند عدم فهم كيفية العمل الموكل لهم و يقدمون لبعضهم التوجيهات و ذلك بنسبة 87.5% ، و نجد نسبة 12.5% يساعدون أحيانا بعضهم البعض و منه نستنتج من هذه الإجابات مدى مساهمة الاتصال في تحقيق و تعزيز التعاون بين العمال ، و أيضا وجود العلاقات غير الرسمية التي تؤدي خلق التآلف ، والتفاعل .

الجدول رقم (34): يوضح تقييم المبحوثين لظروف عملهم و نوعية الاتصال السائدة في

المؤسسة بصفة عامة .

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
جيدة	15	37.5%
حسنة	9	22.5%
عادية	8	21%
متوسطة	3	7.5%
صعبة	5	12.5%
المجموع	40	100%

نلاحظ من إجابات المبحوثين أن نسبة 37.5% من يرى ظروف عمله و طريقة الاتصال في المؤسسة جيدة ، و نجد نسبة 22.5% من يراها حسنة و نجد في نفس الوقت النسبة 21% من يراها عادية و أيضا متوسطة بنسبة 7.5% من يراها صعبة بنسبة 12.5% ، ما يدل على أن نوعية المنصب المشغول يمكن أن تحيل على الاختلافات بين العمال في تقييمهم لظروف عملهم.

2. عرض النتائج الفرعية و العامة الدراسة:

2_1. عرض النتائج المتعلقة بالتساؤل الفرعي الأول :

- من خلال تحليلنا للجدول المتعلقة بالتساؤل الفرعي الأول توصلنا إلى جملة من النتائج و التي مفادها كالتالي :
- ❖ أكدت الدراسة أن المؤسسة ذات مسار إداري متسلسل و طبيعة قراراتها جاءت في شكل تعليمات أكثر منها أوامر، مع تسجيل وجود نوع من المركزية في إصدار القرارات و بعض النقص في انسياب المعلومات لكافة العمال.
- ❖ أن هناك نوع من المرونة من طرف المسؤولين في التعامل مع العمال ،وهو ما جسدهته نسبة 95% التي أكدت تسامحهم مع العمال في حالة التأخر أو ارتكاب خطأ ما .
- ❖ كشفت الدراسة أن هناك وضوح في الأوامر و القرارات التي تصدرها الإدارة، كما أن بساطة و وضوح قوانين و قواعد العمل تساعد العمال على إنجاز أعمالهم .

- ❖ أن إشراك العمال في اتخاذ القرارات يؤدي بهم إلى الاستقرار وزيادة مساحة الشعور بالانتماء .
- ❖ أن لمدة الخدمة دور كبير في الشعور بالانتماء وهو ما عكسته النسبة المرتفعة للعمال الذين لا يفكرون في إطلاقا في مغادرة المؤسسة.

- ❖ أن إعطاء العامل حرية التصرف سوف يؤدي به إلى الشعور بالرضا و الولاء و هذا ما أكدته نسبة 95%.
- و منه نستنتج أن الاتصالات العمودية في مؤسسة بريد الجزائر ورقلة تسير بطريقة متسلسلة إداريا، وأنه ورغم وجود بعض الخلل في الاتصالات العمودية كقلة تعدد القنوات و ضيق فتحاتها و عدم تدفق المعلومات لجميع العاملين والضعف الفادح في استعمال وسائل الاتصال و تكنولوجياته بينيا ، إلا هناك نوع من الرضا و الولاء من طرف العاملين للمؤسسة ،وهو ما عبرت عنه آراء العمال العازفة عن التفكير في تغيير المؤسسة وشعورهم بالارتباط الوجداني بها.

2-2. عرض النتائج المتعلقة بالتساؤل الفرعي الثاني :

من خلال الشواهد الكمية التي تحصلنا عليها بعد تحليلنا و تفسيرنا للجداول توصلنا إلى النتائج التالية :

- ❖ أن أغلبية العمال يؤيدون العمل الجماعي سواء من ناحية الشعور بالراحة أو الانسجام أو حسب رغبتهم الشخصية و يساعدون بعضهم البعض في حالة صعوبة أمر ما أو حدوث مشاكل وأن هناك تبادل للمعلومات و الآراء و هذا ما تم التأكد من خلال الجداول رقم 25 و 26 و 27 و 32، 28 ، 33 .
- ❖ أن هناك اتصالات فعالة و غير رسمية بين العمال ،وتجسد ذلك من خلال تغطية الغياب لأحد منهم والسؤال عليه عند الغياب .
- ❖ يوجد رضا على ظروف العمل و عملية الاتصال بين العاملين في المؤسسة .

ومن خلال هذه النتائج و الشواهد تم التحقق من التساؤل الثاني وهو أن للاتصال الأفقي انعكاسات على تعزيز روح التعاون بين العاملين في المؤسسة ، و هذا يظهر جليا من أهمية الدور الذي يلعبه الاتصال في توحيد العمال و المساعدة لبعضهم البعض ، وكذلك تبادل المعلومات و التلاحم الظاهر و العلاقات الودية و الغير رسمية المبنية على الاحترام و التفاهم ، مما يؤدي أو ينعكس على تعزيز روح التعاون و ارتفاع الروح المعنوية لديهم و توطيد الصلات و أيضا بناء علاقات إنسانية مما يؤدي بهم إلى الارتياح و الولاء و الرضا عن العمل .

3- النتيجة العامة للدراسة :

بعد عرض و تحليل البيانات و مناقشة النتائج المتعلقة بالتساؤلات الفرعية و التحقق منها نستطيع الكشف على التساؤل الرئيسي و العام للدراسة و المتمثل في: كيف ينعكس الاتصال على الرضا الوظيفي للعاملين بمديرية الوحدة الولائية لبريد الجزائر ورقلة ؟ و منه نستنتج ما يلي :

أن الاتصال بمديرية الوحدة الولائية لبريد الجزائر ورقلة حظي نوعا ما برضا العاملين و أنه يتجسد بكل مستوياته و متبع بطريقة متسلسلة إداريا و أن إدارة المؤسسة تطبق مبدأ المساواة بين العاملين كما تحرص على مساندتهم و توضيح القرارات و القوانين و قواعد العمل التي تشعرهم بالراحة في الأعمال الموكلة لهم ، كما كانت طبيعة العلاقة بين العمال و الإدارة مقبولة من خلال الصفة المرنة التي كان يتميز بها المسئول المباشر مع العاملين والتي لها تأثير فعال على زيادة استقرارهم داخل المؤسسة ، كما تلعب الفترة الطويلة من العمل دورا رئيسيا في زيادة شعور العمال بالانتماء و الولاء لها ، ورغم الضعف النسبي الذي وجدناه واضحا على مستوى الاتصالات العمودية فأن عملية الاتصال في هذا المستوى تميل إلى الضعف بسبب سلطة و مركزية القرارات و عدم انسياب المعلومات و تدفقها لسائر أفراد المؤسسة، كما نجد نقص استعمال وسائل و تكنولوجيا الاتصال في المؤسسة و مع العلم أنها مؤسسة بريد و مصدر القرارات كان على مستوى الإدارة العليا فقط (المدير أو المسئول) ، و أيضا استخلصنا أنه من خلال أهمية الاتصال الأفقي و التفاعل و العمل الجماعي أن هناك تعاون و تضافر الجهود و كذلك مساهمة الاتصال في توطيد العلاقات و التآزر. كما أن وقوف العمال مع بعضهم و تقديم يد المساعدة فيما بينهم انعكس على ارتفاع الروح المعنوية و التلاحم و تعزيز العلاقات الإنسانية غير الرسمية و بث روح التعاون و الانسجام و التماسك ، و هذا ما أدى إلى شعورهم بالراحة و الاستقرار في العمل وهو ما انعكس بالإيجاب على رضاهم عن العمل و تحقيق الرضا الوظيفي من خلال سلاسة الاتصالات الأفقية التي تم التحقق منها.

خاتمة

خلصت هذه الدراسة إلى أن الاتصال ركيزة أساسية في كل مؤسسة إذ يتميز بكونه عملية حيوية و ديناميكية توطد العلاقات الإنسانية بين العاملين مما يساهم في تحقيق التكامل و التناسق فيما بينهم ، و بالتالي فالاتصال يعمل على خلق جو تعاوني ، مما يؤدي إلى تسهيل عملية تبادل المعلومات ، كما يساعد على إيجاد نوع من الفهم المشترك و الثقة المتبادلة فيما بينهم ، مما من شأنه أن يولد لديهم الشعور بالرضا .

فالرضا الوظيفي يلعب دورا هاما في المؤسسة و يضمن لها البقاء و ترسيخ دورها اقتصاديا و اجتماعيا باعتباره أحد مكونات السعادة ، و المؤسسة القائمة على عملية اتصالية جيدة يجعل عاملها يشعرون بنوع من الرضا .

و قد وجدنا لدى عمالي مؤسسة مديرية الوحدة الولائية لبريد الجزائر ورقة نوع من الرضا لعمالهم من خلال حسن الاتصال القائم داخلها و منه نستنتج أن للاتصال انعكاسات على الرضا الوظيفي في المؤسسة .

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أ. المعاجم و القواميس :

1. أنطوان /عصام متري، المنجد الوسيط في العربية المعاصرة ، دار المشرق ، ط1 ، بيروت ، 2003 .
2. ابن منظور /محمد بن مكرم ، لسان العرب ، دار صادر ، دون ط ، بيروت /لبنان ، دون سنة .
3. رياض الصلح ، المنجد في اللغة ، دار المشرق ، ط40 طبعة منقحة جديدة ، بيروت ، 2003.
4. عصام نور الدين ، معجم نور الدين الوسيط عربي-عربي ، دار الكتب العلمية ، ط2 ، بيروت ، 2009 .
5. محي الدين صابر ، المعجم العربي الأساسي ، منظمة العربي للتربية و الثقافة و العلوم ، دون ط ، 1989 .

ب. الكتب :

6. أنس عباس ، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، العلوم السلوكية ، دار المسيرة ط1 ، عمان ، دون سنة .
7. العزاوي عبد الله ، عباس جواد ، الوظائف الإستراتيجية في إدارة الموارد البشرية ، دار اليازوري ، دون ط ، الأردن ، 2010 .
8. بشير العلاق ، نظريات الاتصال مدخل متكامل ، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائرية ، ط3 ، 2003 .
9. جمال أبو شنب ، نظريات الاتصال و الإعلام " المداخل النظرية القضايا " دار المعرفة الجامعية ، دون ط ، 2008.
10. حسين عبد الحميد ، أحمد رشوان ، علم اجتماع التنظيم ، مؤسسة شباب الجامعة ، دون ط ، الإسكندرية ، دون سنة .
11. حسين كريم ، السلوك التنظيمي " سلوك الأفراد و الجماعات في منظمات الأعمال ، دار حامد ، ط3 ، الأردن ، 2009 .
12. ربحي عليان و آخرون ، مناهج و أساليب البحث العلمي " النظرية و التطبيق " ، دار صفاء ، ط1 ، عمان ، 2000 .

13. رحيم يونس / كرو العزاوي، مقدمة في منهج البحث العلمي، دار دجلة، ط1، عمان، 2008 .
14. رشيد زرواتي، منهجية البحث في العلوم الاجتماعية " أسس علمية و تدريبات "، دار الكتاب، دون ط
، الجزائر، 2004 .
15. سالم الشرايدة، الرضا الوظيفي " أطر نظرية و تطبيقات علمية "، دار صفاء، دون ط، الأردن، 2008 .
16. سعد الدين صالح، البحث العلمي و مناهجه النظرية رؤية إسلامية، مكتبة الصحابة، ط2، 1993 .
17. عبد الله الشريف، مناهج البحث العلمي " دليل الطالب في كتابة الأبحاث و الرسائل الجامعية، مكتبة
الشعاع، ط1، الإسكندرية، 1996 .
18. عبد الهادي الفضلي، أصول البحث، دار المؤرخ العربي، ط1، بيروت، 1995 .
19. عبد الرزاق / زكريا العزام، السلوك التنظيمي في المنظمات، مكتبة المجتمع العربي، ط1، عمان / الأردن
، 2011 .
20. عمر صخري، اقتصاد المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، ط3، 2003 .
21. فاطمة صابر/ ميرفت خفاجة، أسس البحث العلمي، مكتبة الشعاع، ط1، الإسكندرية، 2002 .
22. فضيل دليو، اتصال المؤسسة، دار الفجر، دون ط، القاهرة، 2003 .
23. فضيل دليو، الاتصال مفاهيمه -نظرياته -وسائله، دار الفجر، دون ط، القاهرة، 2003 .
24. كمال عزام، إدارة الموارد البشرية، دار الكتب، دون ط، القاهرة، 1983 .
25. موريس أنجرس / ترجمة بوزيد صحراوي و آخرون، منهجية البحث في العلوم الإنسانية و تدريبات عملية،
دار القصة، ط1، الجزائر، دون سنة .
26. محمد الصيرفي، البحث العلمي الدليل التطبيقي للباحثين، دار وائل، ط1، عمان، 2001 .
27. مدحت أبو النصر، تنمية مهارات بناء و تدعيم الولاء المؤسسي لدى العاملين داخل المنظمة، دار
إيترك، دون ط، مصر، 2005 .
28. منير عبودي، التنظيم الإداري و مبادئه، دار أسامة، دون ط، الأردن، 2008 .

29. محمد عبيدات و آخرون ، منهجية البحث العلمي " القواعد و المراحل و التطبيقات ، دار وائل ، ط 2 ، عمان ، 1999 .

30. معن عياصرة ، مروان أحمد ، القيادة و الرقابة و الاتصال الإداري ، دار الحامد أ ط 1 ، عمان ، 2008

ت. المذكرات و الرسائل الجامعية :

31. العربي بن داود ، " فعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية دراسة ميدانية بمركب

الرافعات و المجارف عين السمارة قسنطينة" ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع ، تخصص

تنمية موارد بشرية ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة قسنطينة ، 2008/2007 .

32. بونوة علي ، " العلاقات الإنسانية و أثرها على الرضا الوظيفي دراسة حالة لعمال صندوق الضمان

الاجتماعي وكالة الجلفة" ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ، في علوم في علم الاجتماع ، تخصص

تنظيم و عمل ، قسم العلوم الاجتماعية ، كلية الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ،

2016 / 2015 .

33. مزبوة بلقاسم ، " السلطة و الرضا الوظيفي دراسة ميدانية في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة عبد الله

نواورية - البوني -" مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع ، تخصص تنمية الموارد البشرية ،

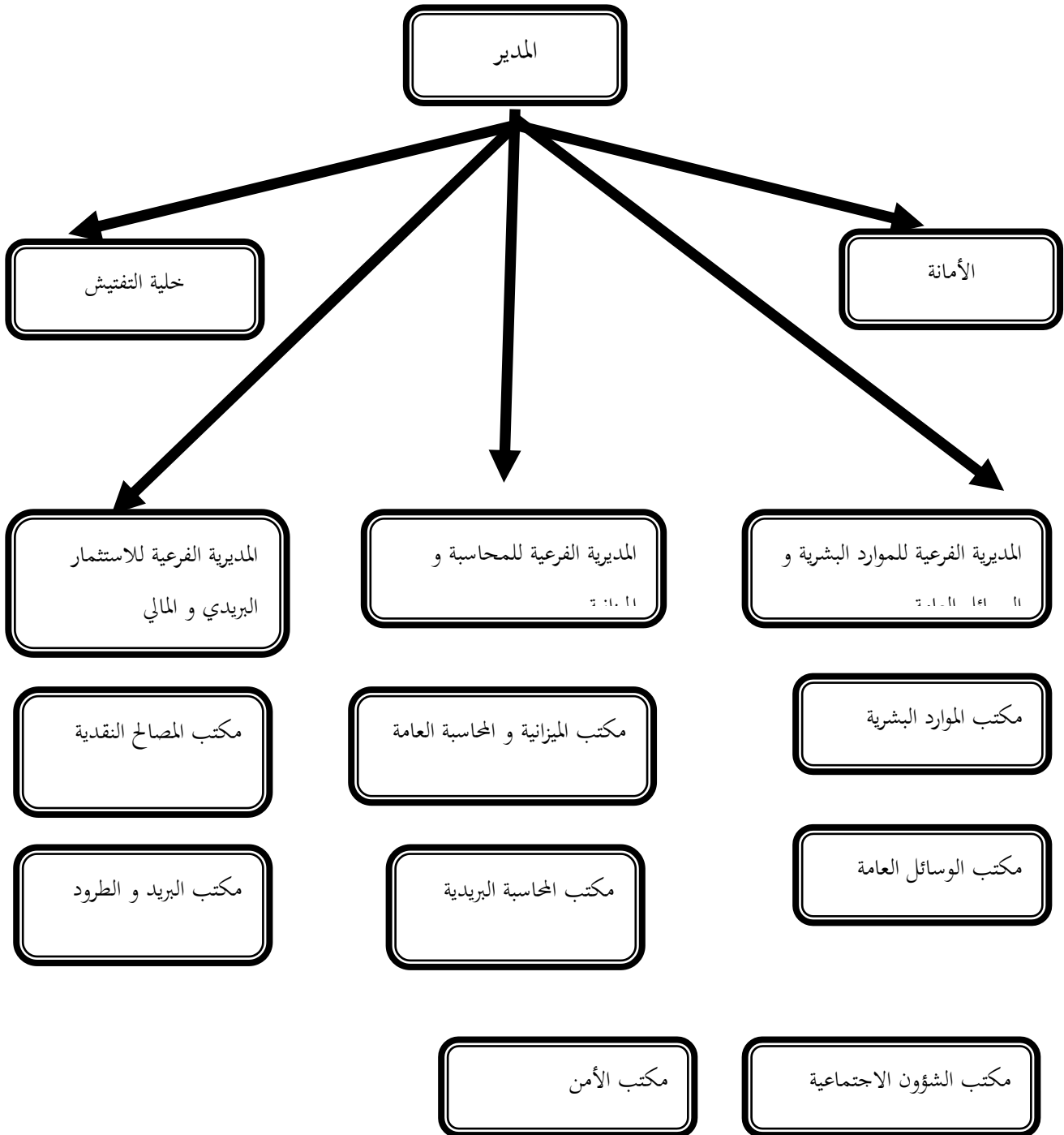
قسم علم اجتماع و الديمغرافيا ، كلية الإنسانية و الاجتماعية ، جامعة 20 أوت 1955 ، سكيكدة ،

2009/2008 .

الملاحق

الملحق رقم 01 : الهيكل التنظيمي للمؤسسة

مديرية الوحدة الولائية لبريد الجزائر ورقلة



الملحق رقم 02 : الاستبيان

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علم الاجتماع و الديمغرافيا

تخصص تنظيم و عمل

شعبة : علم الاجتماع و الأثروبولوجيا

الاستبيان

أخي الموظف /أختي الموظفة تحية طيبة و بعد :

في إطار القيام بدراسة علمية للحصول على شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم و عمل حول " الاتصال

وانعكاساته على الرضا الوظيفي في المؤسسة" نضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي تحوي على مجموعة من الأسئلة و

لهذا نرجو منكم الإجابة الواضحة على الأسئلة المطروحة . و نحيط بسيادتكم علما أنه ليست هناك إجابة خاطئة و أخرى صحيحة

، كما أن إجاباتكم ستبقى سرية و لا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي .

ملاحظة :

الإجابة بوضع علامة (X) في المكان المناسب و الرجاء منكم الإجابة على جميع الأسئلة

تحت إشراف الأستاذ :

من إعداد الطالبة :

عبد الرزاق عريف

عزينة شريط

الموسم الجامعي : 2017/2018

المحور الأول : البيانات الشخصية

1. الجنس : ذكر أنثى
2. السن
3. المستوى التعليمي : ابتدائي متوسط ثانوي جامعي
4. الأقدمية في العمل :
5. اللغة الأكثر استعمالاً في المؤسسة : العربية الفرنسية الاثنين معا

المحور الثاني : مساهمة الاتصال العمودي في زيادة ولاء العاملين في المؤسسة .

6. هل ترى أن اتصال المدير بكم بشكل مستمر يزيد من شعورك بالانتماء للمؤسسة ؟
نعم لا
7. كيف توصل مقترحاتك الخاصة بعملك لإدارة المؤسسة ؟
عن طريق الاتصال بالمسؤول المباشر عن طريق الاجتماعات شخصياً أخرى تذكر..
8. هل أنت مطلع على كل جديد داخل المؤسسة ؟ نعم لا
إذا كانت الإجابة نعم من أي مصدر تتلقى هذه المعلومات ؟
المدير المسؤولين لوحة الإعلانات
أخرى تذكر.....
9. فيما تتمثل القرارات التي تأتي من إدارة المؤسسة ؟
أوامر تعليمات ملاحظات
أخرى تذكر.....
10. هل يتسامح معك المسؤول في حالة ارتكاب خطأ أو تأخر في العمل ؟ نعم لا
11. هل تحرص إدارة المؤسسة على توضيح الأوامر و القرارات لك ؟ نعم لا

12. هل يمكنك القيام بأعمال إضافية داخل المؤسسة؟ نعم لا

إذا كانت الإجابة نعم كيف يتم تعويضك لهذا العمل؟

راحة أجر إضافي أخرى تذكر.....

13. هل تصلك المعلومات في الوقت المناسب؟ نعم لا أحيانا

14. على أي أساس تقدم المنح و المكافآت في المؤسسة؟

الجهد المبذول السلوك المحسوبة

أخرى تذكر.....

15. هل تحب إدارة المؤسسة بالتغيرات التي تطرأ على العمل؟ نعم لا أحيانا

16. هل تساعدك قوانين و قواعد العمل على إنجاز عملك بكل راحة و حرية؟ نعم لا

17. هل سبق أن قدمت شكوى للإدارة أو المسئول المباشر؟ نعم لا

في حالة الإجابة نعم كيف كان رده؟ الاهتمام الإهمال الاستجابة أخرى تذكر..

18. في حالة إعطائك حرية التصرف من طرف المسئول هل تؤدي بك إلى زيادة شعورك بالرضا و الولاء للمؤسسة؟

نعم لا

19. هل تساعدك الإدارة في حل المشاكل التي تواجهها داخل المؤسسة؟ نعم لا

20. هل تفكر يوما ما في مغادرة المؤسسة التي تعمل فيها؟ نعم لا

في حالة الإجابة نعم هل السبب؟ عدم ملائمة ظروف العمال عدم الرغبة في العمل

الأجر ضئيل أخرى تذكر.....

21. هل تؤدي مشاركتك في اتخاذ القرارات المتعلقة بعملك إلى زيادة استقرارك في العمل؟ نعم لا

22. كيف تقدر علاقتك مع المسئول المباشر؟ جيدة حسنة ضعيفة

23. هل يستشيرك المسئول أثناء تأدية العمل ؟ دائما أحيانا لا يفعل ذلك

المحور الثاني : مساهمة الاتصال الأفقي في تعزيز روح التعاون في المؤسسة.

24. ترى هناك اتصال بينك و بين زملائك في العمل ؟ نعم لا

في حالة الإجابة نعم متى يكون ؟ أثناء العمل وقت الراحة أخرى تذكر

25. هل تؤيد العمل ضمن فريق و جماعة ؟ نعم لا

إذا كانت الإجابة نعم هل هذا راجع إلى ؟ رغبتك الشخصية الانسجام الشعور بالراحة

26. هل تستشير زملائك في طريقة عمل ما ؟ نعم لا

27. لمن تعود في حالة لم تستطيع تنفيذ أمر ما ؟

الزملاء مسؤول المباشر تتجاهل الأمر أخرى تذكر.....

28. متى تطلب المساعدة من زميلك ؟

عند صعوبة مهمة ما عند عدم فهم أمر ما عند حدوث مشكلة أخرى تذكر.....

29. كيف تقدر علاقتك مع زملائك ؟ جيدة حسنة ضعيفة

30. عند غيابك هل يتم الاتصال بك من طرف الزملاء لمعرفة سبب الغياب ؟ نعم لا

31. في حالة الغياب هل يغطي أحد الزملاء غيابك ؟ نعم لا

في حالة الإجابة نعم هل يكون راجع إلى ؟ تشابه الوظيفة مبادرة من أحد الزملاء صداقة

أخرى تذكر.....

32. هل تتبادل الآراء و الاقتراحات مع زملائك في المؤسسة ؟ نعم لا

33. في حالة عدم فهم زميلك لكيفية العمل الموكل له هل تساعدته بتقديم توجيهات مثلاً؟

نعم لا أحياناً

34. ما هو تقييمك لظروف عملك و طريقة الاتصال بمؤسستك بصفة عامة؟

.....

ملخص الدراسة :

يتناول هذا البحث موضوع الاتصال و انعكاساته على الرضا الوظيفي بمديرية الوحدة الولائية لبريد ورقلة وهو ذو أهمية بالغة ، باعتبار الاتصال أحد العمليات الأساسية التي تبنى على أساسها المؤسسة ، فإذا كان الاتصال واضحا و معتمد بكل مستوياته و اتجاهاته من الطريقة المتبعة و السير الحسن للنظام الداخلي فيها ، فإن ذلك من شأنه أن يؤثر على السير العام للمؤسسة. و قد جاءت هذه الدراسة لتثير إشكالية محددة تدور حول تساؤل رئيسي : كيف ينعكس الاتصال على الرضا الوظيفي للعاملين بمديرية الوحدة الولائية لبريد ورقلة ؟

و احتوت على سؤالين فرعيين :

✓ كيف ينعكس الاتصال العمودي على زيادة ولاء العاملين في المؤسسة ؟

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

وقد انتهجت الدراسة المنهج الوصفي و تم تحديد مجالات الدراسة (مكانيا ، زمانيا ، بشريا) و على صعيد الأدوات استخدمت الدراسة لجمع البيانات أداتي الملاحظة و الاستمارة ، أما العينة فنظرا لصغر حجم المجتمع الأصلي للدراسة فقد قمنا بإتباع طريقة المسح الشامل لعمال المديرية و البالغ عددهم 40 عامل .

و في الأخير خلصت إلى مجموعة من النتائج نذكر من بينها :

✓ وجود نوع من الاستقرار و الانتماء والولاء من طرف العاملين لعمالهم و للمؤسسة .

✓ الاتصالات العمودية كانت ضعيفة .

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

الكلمات المفتاحية : الاتصال ، الرضا الوظيفي ، المؤسسة .

Résumé de L étude :

Cette recherche porte sur l' objet de communication et son la satisfaction au travail dans l'unité de poste algérien au département d'Ouargla , l'importance primordiale de cette étude est due a' l'importance de la communication considérée comme l'une des opérations principales sur laquelle se fonde l'Enterprise . si la communication est claire et prise en charge a' tous se ses niveaux et a' toutes ses direction avec une bonne gestion , cela influencera positivement la gestion globale de l'Enterprise . Ainsi , cette étude porte sur la problématique qui s'articule autour d'une question principale suivante : Comment la communication se reflète sur la satisfaction fonctionnelle des employés de l'unité de l'Etat département d'Ouargla ?

Cette question se divise en deux sous – questions ci – après :

- ✓ Comment la communication verticale se reflète sur l'augmenter la loyauté des employés dans l'Enterprise ?
- ✓ Comment la communication horizontale se reflète sur le renforcement de l' esprit de coopération enter les travailleurs dans l'entreprise ?

Dans notre étude , nous avons adopté d'abord une méthode descriptive en précisant les domaines de la recherche (spatiales , temporelles , humaines) Ensuite , au niveau des outils de la recherche , nous avons utilisé l'observation et le questionnaire . En raison de la petite taille de l'échantillon de notre étude a' cause de nombre très peu des membres de la communauté d'origine tous les travailleurs dont le nombre totale est quarante employés.

A la fin de notre étude , nous avons obtenu les résultats suivants :

- ✓ Il existe une certaine stabilité et une sorte d'appartenance et de loyauté chez les employés pour leur travail et pour l' institution .
- ✓ Les communications verticale sont faibles.
- ✓ La communication horizontale joue un rôle dé terminant dans le renforcement de l'esprit de coopération enter les employés et les relations entre eux très acceptables.

Mots – clés : la communication se , la satisfaction fonctionnelle , l'Enterprise