

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع والديمغرافيا



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاجتماعية

الشعبة: علم اجتماع

التخصص: علم اجتماع اتصال

إعداد الطالبة: عاتي أنوار

بعنوان:

فعالية الاتصال ودورها في تطوير الأداء الوظيفي
لعمال المؤسسة
-اتصالات الجزائر نموذجاً-

نوقشت وأجيزت علينا بتاريخ

أمام لجنة المناقشة المكونة من الأساتذة:

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الجامعة	الصفة
بغدادى خيرة	أستاذة التعليم العالي	جامعة ورقلة	رئيسا
بوقروز أمينة	أستاذ محاضر ب	جامعة ورقلة	مشرفا ومقررا
عبان عبد القادر	أستاذ محاضر ب	جامعة ورقلة	مناقشا

السنة الجامعية: 2025/2024

جامعة قاصدي مرباح-ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم الاجتماع



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاجتماعية

الشعبة: علم اجتماع

التخصص: علم اجتماع اتصال

إعداد الطالبة: عاتي أنوار

بغنوان:

فعالية الاتصال ودورها في تطوير الأداء الوظيفي
لعمال المؤسسة
-اتصالات الجزائر نموذجاً-

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ

أمام لجنة المناقشة المكونة من الأساتذة:

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الجامعة	الصفة
بغادي خيرة	أستاذة التعليم العالي	جامعة ورقلة	رئيسا
بوقروز أمينة	أستاذ محاضر ب	جامعة ورقلة	مشرفا ومقررا
عبان عبد القادر	أستاذ محاضر ب	جامعة ورقلة	مناقشا

السنة الجامعية: 2025/2024

الإهداء

لا يسعني في بادئ الأمر بعد الانتماء من إنجاز مذكرة التخرج إلا أن نشكر الله عز وجل على توفيقه وامتنانه، الحمد لله الذي أحاننا بالعلم وزيننا به وأكرمنا بالتقوى

أهدي ثمرة جهدي المتواضع إلى من وهبوني الحياة والأمل، والنشأة على شغف الاطلاع والمعرفة، ومن علموني أن ارتقي سلم الحياة بحكمة وصبر وإحسان، إلى والديا الكريمين أطال الله في عمرهما وورزقهما الصحة والعافية. إلى من وهبني الله نعمة وجودهم في حياتي إلى خلعي الثابت الذي لا يميل إلى من كان وعمونا في رحلة بحثي إخواني وأخواتي حفظهم الله ورعاهم. إلى العائلة الكبيرة كلاً باسمه وكل من انتمى إليهم، إلى كل من ساهم في دعمي من بعيد أو من قريب. { اللهم أحفظهم لي وأملأ حياتهم بالسلا أنتم الأمان والسند في كل خطوة وأهدي عملي هذا إلى الذي رافقتني في رحلة الماجستير وكان يهون عليا ما كنت أراه صعب حفظه الله ورعاه وجمع بيننا في خير أن شاء الله إلى صديقتي رفيقتي في المشوار الجامعي التي كانت معي في كل خطوة من خطوات هذه الرحلة الأكاديمية ووفقهما الله لما يحب ويرضى.

أنوار عاتي

شكر وعرفان

نحمد الله عز وجل الذي وفقنا في إتمام هذا البحث العلمي والذي ألهمنا الصحة والعافية

والعزيمة فالحمد حمدا كثيرا.

نتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى الأستاذة المشرفة بوقر وز أمينة على كل ما قدمته لنا

من توجيهات ومعلومات قيمة ساهمت في إثراء موضوع دراستنا في جوانبها المختلفة، كما

أشكر الأستاذ والدكتور عبان عبد القادر على كل مجهوداته المبذولة معنا

كما نتقدم بجزيل الشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة الموقرة، دون نسيان مؤسسة اتصالات

بتفرت على

حسن الضيافة والاستقبال وعلى المجهود المبذول، كما أوجه شكري إلى أساتذة كلية علوم

الاجتماعية بصفة عامة، وأساتذة علم الاجتماع بصفة خاصة.

قائمة المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
IV	اهداء
V	شكر وعرهان
-VII VIII	فهرس المحتويات
IX	قائمة الجداول
X	قائمة الأشكال البيانية والملاحق
/	ملخص الدراسة
أ	المقدمة
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
2	تمهيد الفصل
3	أولا: إشكالية الدراسة
4	ثانيا: فرضيات الدراسة
4	ثالثا: أسباب اختيار موضوع الدراسة
4	رابعا: أهداف الدراسة
4	خامسا أهمية الدراسة
8-5	سادسا: مفاهيم الدراسة
-9	سابعا: الدراسات السابقة
13	
14	لھنا: النظرية المفسرة للدراسة
الفصل الثاني: الإطار المنهجي للدراسة	
16	تمهيد الفصل
17	أولا: الدراسة الاستطلاعية
17	ثانيا: النهج المستخدم
17	ثالثا: عينة الدراسة
27	رابعا: مجالات الدراسة
28- 29	خامسا: أدوات الدراسة

قائمة المحتويات

30	سادسا: أساليب الدراسة
31	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: عرض بيانات ونتائج الدراسة ومناقشتها	
33	تمهيد الفصل
34	أولا: عرض بيانات الدراسة
53	ثانيا: اختبار فرضيات الدراسة
56- 58	ثالثا: نتائج الدراسة
59	رابعا مناقشة نتائج الدراسة
61	خلاصة الفصل
62	الخاتمة
-63 64	قائمة المصادر والمراجع
65-75	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
17	يبين توزيع أفراد العينة الاستطلاعية	1
20	يبين نتيجة صدق الاتساق الداخلي للبعد الاول	2
21	يبين نتيجة صدق الاتساق الداخلي للبعد الثاني	3
22	يبين نتيجة صدق الاتساق الداخلي للبعد الثالث	4
23	يبين نتيجة صدق الاتساق الداخلي للمقياس	5
24	يبين نتيجة الفاكرونباخ للمقياس	6
25	يبين قيمة معامل الارتباط بين نصفى المقياس	7
25	يبين نتيجة الفاكرونباخ للمقياس	8
26	يبين قيمة معامل الارتباط بين نصفى المقياس	9
44	يبين توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنس	10
36	يبين توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير السن	11
36	يبين توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المستوى التعليمي	12
53	يبين معاملي الارتباط والتحديد للفرضية الاولى	13
54	يبين معاملات الانحدار للفرضية الاولى	14
55	يبين معاملي الارتباط والتحديد للفرضية الثانية	15
55	يبين معاملات الانحدار للفرضية الثانية	16
56	يبين معاملي الارتباط للفرضية الثالثة	17
57	يبين معاملات الانحدار للفرضية الثالثة	18

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
18	توزيع أفراد العينة الاستطلاعية	01
34	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنس	02
35	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير السن	03
36	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المستوى التعليمي	04

فهرس الملاحق

صفحة الملحق	عنوان الملحق	رقم الملحق
80-76	يمثل استمارة الاستبيان	1
81	أسماء المحكمين للاستبيان	2
84-82	يمثل هيكل مديرية اتصالات تقرت	3
86-85	يمثل مخرجات SPSS	4

❖ ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة المعنونة بفعالية الاتصال ودورها في تطوير الاداء الوظيفي للإجابة على التساؤل الرئيسي هل لفعالية الاتصال دور في تطوير الأداء الوظيفي ولقد تفرع من منه ثلاث فرضيات تمثلت في:

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الوسائل الاتصالية والأداء الوظيفي.

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين اللغة المستخدمة والأداء الوظيفي.

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التغذية الراجعة والأداء الوظيفي.

وللتأكد من صحة هذه الفرضية تم إجراء دراسة ميدانية على عمال مؤسسة الاتصالات بتقريت، حيث تم تبني المنهج الوصفي في هذه الدراسة على مجتمع 74 مفردة وتم الاستعانة بأداة الاستبانة لجمع البيانات من المبحوثين بالإضافة الى استعمال برنامج التحليل الاحصائي SPSS من أجل الحصول على جداول بسيطة من التكرارات والنسب المئوية يساعد على التحليل والتفسير البيانات المتحصلة عليها من المفردات الدراسة فقط وفي الاخير توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

للغة المستخدمة في الاتصال دور مهم في تطوير الاداء الوظيفي لعمال مؤسسة الاتصالات (لغة واضحة، مفهومة، مناسبة للسياق المهني) .

للتغذية الراجعة دور فعال في تطوير الأداء الوظيفي لعمال مؤسسة الاتصالات وذلك من خلال (توفير ملاحظات بناءة ومستمرة تعزز من تصحيح المسار الوظيفي ويحفز الموظفين على تطوير أدائهم) .

للساكنات المستخدمة في عملية الاتصال أثر فعال في تطوير الاداء الوظيفي لعمال مؤسسة الاتصالات وذلك من خلال (البريد الالكتروني، الوسائط الرقمية). ففعالية الاتصال دورا حاسما وعلاقة في تحسين الأداء الوظيفي للعمال مؤسسة اتصالات-تقريت.

Study summary

This study, entitled communication effectiveness and its role in developing job performance, aimed to answer the main question: does communication effectiveness play a role in developing job performance? Three hypotheses branched out from it, which are

There is a statistically significant correlation between communication methods and job performance.

There is a statistically significant correlation between the language used and job performance.

There is a statistically significant correlation between feedback and job performance.

To verify the validity of this hypothesis, a field study was conducted on workers at the telecommunications corporation Touggourt. The descriptive approach was adopted in this study on 74 individuals. A questionnaire was used to collect data from the respondents, in addition to using the SPSS statistical analysis program to obtain simple tables of frequencies and percentages, which aids in analyzing and interpreting the data obtained from the study items only. Finally, the study reached the following result:

The language used in communication plays an important role in developing the job performance of the telecommunications corporation workers (clear, understandable language, appropriate to the professional context).

Feedback plays an effective role in developing the telecommunications Corporation's Workers through (providing constructive and continuous feedback that enhances the career path and motivates employees to develop their performance).

The means used in the communication process have an effective impact in developing the job performance of the telecommunications (Corporation's Workers through e-mail and other media).

Effective communication plays a crucial role and is relevant in improving the job performance of the telecommunications Corporation's workers-Touggourt.

❖ المقدمة:

يُعدّ الإنسان كائنًا اتصاليًا بطبيعته، حيث لا يمكن قيام أي مجتمع بشري أو استمراره دون وجود نظام اتصالي فعّال، فالاتصال يمثل أحد الشروط الأساسية لبقاء الكائن الإنساني، ويُعدّ أداة اجتماعية جوهرية تُتيح التفاهم والتفاعل بين الأفراد والجماعات داخل المجتمع، كما يشكّل أساسًا لبناء النظم الاجتماعية وركيزة لقيام العلاقات داخل المؤسسات والمنظمات.

ومع التطور السريع والتنوع الكبير في وسائل الإعلام والاتصال الحديثة، تنوعت الرسائل الاتصالية وتزايدت فعاليتها، مما جعل الاتصال عنصرًا مركزيًا في بيئة العمل المعاصرة ، إذ يُعدّ الاتصال الفعّال أحد الركائز الأساسية لنجاح المؤسسات، ولا يمكن تحقيق أهدافها دون وجود تواصل فعّال داخلي وخارجي على مختلف المستويات.

وفي هذا الإطار، تبرز أهمية الاتصال كأداة إستراتيجية تسهم بشكل مباشر في تطوير الأداء الوظيفي للعمال، حيث يُعدّ المحرك الأساسي لتحسين الكفاءة وزيادة الإنتاجية ، وفي ظل التحديات المتنامية التي تواجهها المؤسسات في بيئات العمل الحديثة، أصبح من الضروري الاستثمار في تطوير قنوات الاتصال، وتنمية مهارات التواصل لدى العاملين والمديرين على حد سواء، بما يضمن الانسجام الوظيفي، ويدعم تحقيق أهداف المؤسسة بفعالية وجودة عالية.

انطلاقًا مما سبق، تم التطرق في موضوع دراستنا المعنونة بفعالية الاتصال ودورها في تطوير الأداء الوظيفي لعمال مؤسسة، للبحث عن العلاقة بين هذه المتغيرات، وذلك من خلال الخطة التي اشتملت عليها دراستنا، والتي قسمت الى ثلاثة فصول:

الفصل الاول: والمتعلق بالإطار العامل لدراسة، المتمثل في بناء الإشكالية، وطرح الفرضيات، وتبيان أسباب اختيار الموضوع، إضافة إلى الأهمية والأهداف، بالإضافة إلى المفاهيم الأساسية المتعلقة بالدراسة، والدراسات السابقة التي تحتوي نفس متغيرات الدراسة وصولاً إلى المقاربة النظرية.

الفصل الثاني: حيث تضمن الإجراءات المنهجية للدراسة، إذ تطرقنا من خلاله إلى الدراسة الاستطلاعية مجالات الدراسة، ثم التعرف على مجتمع الدراسة، والمنهج المستخدم، إضافة إلى الأساليب الإحصائية.

الفصل الثالث: اختص لعرض خصائص مجتمع الدراسة، ثم بالإضافة عرض وتحليل البيانات، ثم عرض ومناقشة نتائج الفرضيات وصولاً إلى النتائج العامة للدراسة



الفصل الأول:

الإطار النظري للدراسة

✓ تمهيد.

✓ أولاً: بناء الإشكالية.

✓ ثانياً: فرضيات الدراسة.

✓ ثالثاً: أسباب اختبار موضوع الدراسة.

✓ رابعاً: أهداف الدراسة.

✓ خامساً: أهمية الدراسة.

✓ سادساً: تحديد مفاهيم الدراسة.

✓ سابعاً: الدراسات السابقة.

✓ ثامناً: النظرية المفسرة للدراسة.

✓ خلاصة الفصل.

❖ تمهيد:

لابد أن ينطلق الباحث في أي دراسة يجريها حول موضوع علمي ما ، من زاد معرفي يمهد له الطريق لمواصلة هذه الدراسة، وفي هذا السياق سنتعرف على هذه الخطوات بالترتيب حيث يبدأ الباحث دراسته ببناء إشكالية الدراسة ثم صياغة الفرضيات ثم تبرير اختيار الموضوع وصولاً إلى أهمية الدراسة والأهداف مع التطرق إلى تحديد المفاهيم الأساسية وتبني الدراسات السابقة ثم التطرق إلى المقاربة النظرية التي نفسر بها مشكلة هذه الدراسة.

■ أولاً: بناء الإشكالية:

يُعد الاتصال حاجة إنسانية أساسية وضرورة لا يمكن للمجتمعات أن تقوم أو تستمر أو تتطور بدونها، فهو يمثل حجر الأساس في بناء العلاقات الاجتماعية وتسيير شؤون الحياة اليومية داخل الجماعات والمؤسسات على حد سواء ، وقد أشار إلى هذه الحقيقة العديد من المفكرين، من أبرزهم العلامة ابن خلدون الذي أكد في قوله: "الإنسان مدني بطبعه" على حاجة الإنسان الفطرية إلى التفاعل مع الآخرين لتحقيق وجوده الاجتماعي وتلبية حاجاته الفردية والجماعية.

وفي هذا السياق، يُعد الاتصال داخل المؤسسات أداة إستراتيجية أساسية لضمان فعاليتها وحيويتها، حيث يساهم في تبادل المعلومات والأفكار والخبرات بين مختلف وحداتها التنظيمية ، وتزداد أهمية هذا الاتصال في ظل ما يشهده العالم من تطور متسارع في تكنولوجيا الإعلام والاتصال، مما أدى إلى تنوع الوسائط وزيادة فاعليتها في تحسين الأداء المؤسسي.

ويُنظر إلى الاتصال المؤسسي بنوعيه: الداخلي (الذي يعكس التفاعل بين مكونات المؤسسة الداخلية) والخارجي (الذي ينظم علاقتها مع بيئتها المحيطة)، على أنه عامل حاسم في تحقيق الانسجام التنظيمي واتخاذ القرارات الصائبة وتحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة ، فالعمل داخل أي مؤسسة لا يمكن أن يتم بصورة فعالة دون منظومة اتصال واضحة وفعالة تضمن تدفق المعلومات بسلاسة، وتسهم في تحسين أداء الموظفين.

وفي هذا الإطار، تكتسب الاتصالات الداخلية أهمية متزايدة باعتبارها حجر الزاوية في تنظيم بيئة العمل وتعزيز الأداء الوظيفي، خاصة في ظل اعتماد المؤسسات المتزايد على الوسائل التكنولوجية الحديثة لتسهيل التواصل وتحقيق الأهداف ، ويؤثر هذا النوع من الاتصال بعدة عوامل مثل: وضوح اللغة، نوع العلاقة بين المرسل والمستقبل، وتطور الوسائل التقنية المستخدمة ، فالاتصال داخل المؤسسة يستمر بالممارسة الفعالة التي تعزز الانتماء الى المؤسسة والحفاظ عليها والمساهمة في تطويرها وتحسينها، وبالتالي تحقيق النتائج والأهداف المسطرة.

وبناء على ما سبق يمكننا طرح الإشكال التالي:

كيف يؤثر الاتصال في تطوير الأداء الوظيفي لعمال مؤسسة اتصالات الجزائر؟

وللإجابة على إشكالية البحث نطرح الأسئلة الفرعية التالية:

✓ ما تأثير الوسائل الاتصالية في تطوير الأداء الوظيفي لعمال مؤسسة اتصالات الجزائر؟

- ✓ ما تأثير اللغة المستخدمة في تطوير الأداء الوظيفي لعمال مؤسسة اتصالات الجزائر؟
- ✓ ما دور للتغذية الراجعة في تطوير الأداء الوظيفي لعمال مؤسسة اتصالات الجزائر؟

■ ثانيا: فرضيات الدراسة

*الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين فعالية الاتصال والأداء الوظيفي لعمال المؤسسة عند مستوى دلالة 0.05.

*الفرضيات الفرعية:

- ✓ توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الوسائل الاتصالية والأداء الوظيفي.
- ✓ توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين اللغة المستخدمة والأداء الوظيفي.
- ✓ توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين التغذية الراجعة والأداء الوظيفي.

■ ثالثا: أسباب اختيار الموضوع

- ✓ الحاجة المتزايدة لتطوير الأداء الوظيفي داخل المؤسسات لمواجهة التحديات الحديثة.
- ✓ ضعف قنوات الاتصال الداخلي في العديد من المؤسسات يؤثر سلباً على بيئة العمل .
- ✓ أهمية الاتصال كأداة تنظيمية و إدارية تُسهم في التنسيق بين مختلف مستويات المؤسسة.

■ رابعا: أهداف الدراسة

- ✓ التعرف على واقع الاتصال الداخلي داخل المؤسسة قيد الدراسة .
- ✓ التعرف على دور التغذية الراجعة في تعزيز الأداء الوظيفي للعمال داخل المؤسسة.
- ✓ تحليل أثر الوسيلة المستخدمة في الاتصال (شفهي، كتابي، إلكتروني) على جودة العمل والتنسيق الوظيفي.
- ✓ دراسة تأثير اللغة المستخدمة في الاتصال من حيث الوضوح والبساطة على تحسين التفاعل بين العمال والإدارة.
- ✓ اكتشاف العلاقة بين فعالية الاتصال بأبعاده الثلاثة ومستوى الأداء الوظيفي داخل المؤسسة .

■ خامسا: أهمية الدراسة

يعتبر الاتصال العمود الفقري في المؤسسات نظرا للأهمية البالغة التي يحظى بها في تحقيق الأهداف التي تسطرها هذه المؤسسات، حيث انه يمكن من تسير المؤسسة والعمل على نجاحها وتحقيق أهدافها، كما انه له دور في تطوير الأداء الوظيفي لما يشهده من اهتمام الكثير من الباحثين والعلماء والمفكرين

في علوم الإعلام والاتصال وعلم الاجتماع وغيرها من التخصصات الأخرى، إذ نسعى من خلال هذه الدراسة إلى إعطاء صورة عن فعالية الاتصال داخل المؤسسة وعلاقته بالأداء الوظيفي، وتوضيح دوره في الرفع من مستوى الأداء الوظيفي، والتعرف على الوسائل والتقنيات التي يمارسونها أثناء التواصل داخل مؤسسة اتصالات الجزائر، وذلك لتحقيق اتصال جيد وفعال يساهم في تطوير أداء الموظفين.

■ سادسا: مفاهيم الدراسة

*تعريف الفعالية:

-لغة: (مفردة) مصدر صناعي من فعال، نشاط أو قوة تأثير، فعالية دواء/فعاليات المؤتمر.

-اصطلاحا: يعرف كل من Mahoney، steers، الفعالية على أنها الإنتاجية المرتفعة والمرونة وقدرة المؤسسات على التكيف مع البيئة، فضلا عن القدرة على الاستقرار والابتكار.

يعرف كل من Kahn، Katz الفعالية تعني تعظيم معدل العائد على الاستثمار بكافة الطرق المشروعة، كما أنها تعني تعظيم عوائد الأفراد والإسهام في رفع كفاءة المنظمة ككل، كما تعتبر الفعالية مؤشر للقدرة على البقاء واستمرار التحكم في البيئة.

يعرفها etizioni على أنها درجة التطابق بين الأهداف والوسائل المتاحة او كما يعرفها price على أنها درجة التطابق بين الأهداف التنظيمية والنتائج المتحصل عليها.

يعرفها mile على أنها القدرة على تحقيق الحد الأدنى من إشباع رغبات وتطلعات الأطراف ذات العلاقة الإستراتيجية بها هذه الأهداف تضم الأفراد وجماعات المصالح والزبائن.

تعرف كذلك بأنها قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها الإستراتيجية من نمو مبيعات وتعظيم حصتها السوقية مقارنة بالمنافسة.¹

*تعريف الاتصال:

لغة: ان كلمة الاتصال المترجمة عن الإنجليزية "communication" مشتقة أصلا من اللاتينية "communis" التي تعني الشيء المشترك وفعالها "communicare" أي يذيع او يشيع، الكلمة والاتصال

¹ عبد الحميد برحومة، الكفاءة والفاعلية في مجالات التصنيع والانتاج، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، العدد الاول 2008، ص56.

لغويا في القواميس العربية، كلمة مشتقة من مصدر " وصل " الذي يعني أساسا الصلة وبلوغ الغاية، اما قاموس أكسفورد فيعرف الاتصال بأنه نقل وتوصيل أو تبادل الأفكار والمعلومات.¹

اصطلاحا: عرف عالم الاجتماع تشارلز كولي "Cooley" عام 1909 الاتصال بأنه ذلك المكانم الذي من خلاله توجد العلاقات الإنسانية وتنمو وتتطور الرموز العقلية بواسطة وسائل نشر هذه الرموز عبر المكان واستمرارها عبر الزمان.

يعرف برنسون وستايبز الاتصال عام 1963 بعملية نقل المعلومات والآراء والمهارات والأفكار بواسطة رموز.

تعرف الجمعية القومية لدراسة الاتصال بأنه تبادل مشترك للحقائق أو الأفكار أو الآراء، مما يتطلب عرضا واستقبالا يؤدي الى التفاهم المشترك بين كافة العناصر بغض النظر عن وجود او عدم وجود انسجام.²

يعرف كوماتا "kumata" الاتصال بأنه محاولة خلق جو من الألفة والاتفاق مع الناس، وذلك بالاشتراك مع الآخرين في المعلومات والأفكار.

يعرف اومكس "omax" الاتصال بأنه تبادل الافراد للمعلومات، أي عندما يدرك بعضهم بعضا، وعندما يتبادلون الرسائل فيما بينهم، عندما يكون هؤلاء الافراد على وعي مباشر او غير مباشر بوجود الآخرين.³

يعرفه محمد عبد الحميد أنه العملية الاجتماعية التي يتم من خلالها تبادل المعلومات والأفكار في رموز دالة بين الافراد او الجماعات داخل المجتمع، وبين الثقافات المختلفة لتحقيق أهداف معينة.⁴

*التعريف الإجرائي لفعالية الاتصال:

هي قدرة مؤسسة اتصالات الجزائر بتبادل المعلومات والأفكار والآراء بوضوح وفعالية سواء كان تواصل داخليا او تواصل خارجيا، ففعالية الاتصال تعني أن الرسائل يتم توصيلها بشكل واضح ودقيق.

¹ فضيل دليو، الاتصال مفاهيمه تضاريفه وسائله، الطبعة الأولى، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2003، ص15.

² عاطف عدلى العبد، نهى عاطف العبد، مدخل إلى اتصال، دار الفكر العربي، مدينة مصر القاهرة، ص12، 14.

³ محمد أبو سمرة، الاتصال الإداري والإعلامي، دار أسامة لنشر والتوزيع، الأردن منعمان، ص22.

⁴ الدكتور كمال الحاج، نظريات الاعلام والاتصال، من منشورات الجامعة الافتراضية السورية، 2020، ص03.

***تعريف التطوير:**

-**لغة:** "يطور، يتطور، تطورا، يعني التطوير في اللغة العربية "هو التجديد والتحديث والتعديل، ويقال جد يجد فهو جديد، واستجد أي صيره جديدا، ويقصد به الاجتهاد في الأمر وتحسينه".

-**اصطلاحا:** هو العملية المستمرة التي يتلقاها الإنسان من خلال المساندة والدعم الملازمين لنموه وقدراته بشكل متواصل ويتم ذلك من خلال عمليات التعلم التي تكون في كل الأحوال ضرورية من اجل نجاح الإنسان في استثماره لموارده بصورة تتناسب مع الظروف الزمنية والمكانية.¹

***تعريف الاداء:**

-**لغة:** مستمد من الكلمة الإنجليزية " TO PERFORM "، وقد اشتقت هذه الكلمة بدورها من اللغة اللاتينية "PERFORMER"، والذي يعني تنفيذ مهمة أو تأدية عمل.

-**اصطلاحا:** تأدية عمل أو انجاز نشاط أو تنفيذ مهمة، بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول الى الاهداف المسطرة.

كما يعرف الاداء بانه انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المالية والبشرية، واستغلالها بكفاءة وفعالية بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها.

يعرف داركر " DRUKER " قدرة المؤسسة على الاستمرارية والبقاء محققة التوازن بين رضا المساهمين والعمال.

***تعريف الاداء الوظيفي:**

-**اصطلاحا:** يعرفه باحثون بأنه القدرة على تنفيذ المهام التي يكلف بها الموظف والرغبة في تأدية هذه المهام للنهوض والارتفاع بمستوى اداء المنظمة.²

يعرف ايضا تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكفله بها المنظمة، او الجهود التي ترتبط وظيفته بها، بمعنى النتائج التي يحققها الموظف للمنظمة.

كما يعرف محصلة أداة جميع الافراد وفرق العمل في المهام والوظائف المختلفة في المنظمة.³

¹ بوريب ط، حميدي التطوير التنظيمي وأثره وتدعيم سلوك المواطنة التنظيمية، العدد2، المجلد 9، جامعة طارف، 2023، 453.
² فتيحة محمدي، نصر الدين غراف، تحسين الأداء الوظيفي من خلال الاتصال الداخلي في المنظمة، العدد2، المجلد 15، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة سطيف، ص47.
³ مرجع سبق ذكره ص47.

***التعريف الاجرائي:** هو محصلة اداء جميع افراد العمل للمهام المطلوبة والوظائف المختلفة داخل مؤسسة اتصالات الجزائر، من أجل تحقيق الاهداف التي تسعى المؤسسة الى تحقيقها، فنجاح المؤسسة لا يتم الا بأداء افراد العمل لوظائفهم.

-التعريفلغة:

-**اصطلاحا:** يعرفه الدكتور محمد عاطف غيث، في كتابه " قاموس علم الاجتماع" بأنها صورة السلوك الانساني الشاملة التي تنطوي على الاتصال الرمزي من خلال نسق النماذج الصوتية المتفق عليها ثقافيا، والذي يحمل معاني.

اللغة هي وسيلة انسانية خالصة، وغير غريزية اطلاقا لتوصيل الافكار، والانفعالات، والرغبات عن طريق نظام من الرموز.¹

*تعريف الوسائل

-**لغة:** جمع وسيلة، وهي ما يتوصل به الى الشيء برغبة، جاء في لسان العرب، هي القرية، ووسل فلان الى الله وسيلة إذا عمل عملا تقرب به اليه، وجاء في التعريفات الوسيلة ما يتقرب به الى الغير .

-**اصطلاحا:** يعرفها الدكتور مصطفى مخدم بأنها الافعال التي لا تقصد لذاتها، لعدم تضمنها المصلحة أو المفسدة، وعدم أدائها إليها مباشرة، ولكنها تقصد للتوصل بها الى افعال اخرى هي المتضمنة للمصلحة أو المفسدة، المؤدية اليها.²

الوسائل هي كل ما أوصل الى المقاصد، وهي مرتبطة بها من حيث الحصول وعدمه، وحكمها هو حكم ما أفضت اليه من منع، او ايجاب او تحريم، او تحليل وكما يجب النظر في المقاصد والاتفات اليها، يجب كذلك النظر في طرائقها التي تفضي اليها، ويسقط اعتبار الوسائل ومراعاتها عند سقوط المقاصد وزوالها.

***التعريف الاجرائي :** هي مجموع الادوات والتقنيات التي تستخدمها مؤسسة اتصالات الجزائر من اجل تحسين خدماتها وتوسيع نطاق عملها كاستخدام التكنولوجيا الحديثة حيث تعتبر هذه المؤسسة جزء من استراتيجية المؤسسة.

*مفهومالتغذيةالراجعة:

¹بوزيد صحراوي، حول مفهوم اللغة، معهد علم الاجتماع، ص20.
²سهل ليلي، دور الوسائل في العملية التعليمية، العدد26، مجلة الأثر، جامعة محمد خيضر بسكرة، ص146،

-اصطلاحاً: هي المعلومات التي تعطي للمتعلم عن الانجاز في محاولة لتعلم المهارة التي توضح دقة الحركة خلال او بعد الاستجابة او كليهما.

هي مثيرات حركية تعمل على صقل وتطوير الأداء الحركي عند المتعلم وتوجيه الاستجابات نحو الهدف الحركي خلال المواقف التعليمية المتعاقبة.

يعرفها وجيه محجوب بأنها تعني جميع المعلومات التي يمكن أن يحصل عليها المتعلم ومن مصادر مختلفة سواء كانت داخلية أو خارجية أو كليهما معا قبل أو أثناء أو بعد الأداء الحركي والهدف منها تعديل الاستجابات الحركية وصولاً إلى الاستجابات المثلى.¹

*التعريف الإجرائي:

هي المعلومات والآراء التي يتم جمعها من طرف عمال مؤسسة اتصالات الجزائر عن خدمات المؤسسة وتعتبر التغذية الراجعة أداة مهمة لتحسين وتطوير الأداء.

■ سابعا: الدراسات السابقة

*الدراسة الأولى:

دراسة أحمد ميلي وآخرون بعنوان دور الاتصال الداخلي في تطوير الأداء الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور الاتصال الداخلي في تطوير الأداء الوظيفي، حيث تمحورت إشكالية هذه الدراسة في التساؤل التالي

ما هو واقع الأداء الوظيفي في ظل استخدام تقنيات الاتصال الداخلي في مؤسسة اتصالات الجزائر؟ وتمثلت فرضيات الدراسة في يؤدي استخدام تقنيات الاتصال الداخلي إلى تطوير الأداء الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة، كما سعت هذه الدراسة لتحقيق مجموعة من الأهداف تمثلت في، التعرف على طبيعة الاتصال ووسائله المستخدمة في المؤسسة، التعرف على الواقع استخدام الاتصال الداخلي في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة، كما استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الإشكالية المطروحة وقدرت عينة الدراسة بـ 40 موزعة على رؤساء المصالح بالمؤسسة، وفي

¹عمر عبد الغفور، التغذية الراجعة مفهومها، أنواعها، شروطها، وظائفها، أهدافها، تصنيفها، كلية التربية البدنية وعلوم الرياضة، الجامعة المستنصرية، رسالة دكتوراه، 2024، ص3،2.

الأخير توصلت الدراسة إلى النتائج التالية، يساهم استخدام تكنولوجيا في الاتصال إلى تطوير العمل الإداري، للإدارة العليا دور مهم في تطوير الأداء الوظيفي.

*الدراسة الثانية:

دراسة فاضل فايز وسعد سمية بعنوان **الاتصال التنظيمي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي**، تم إجراء الدراسة بمؤسسة الخزف بتافنة -مغنية، هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن دور الاتصال التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي ولقد تمحورت إشكالية هذه الدراسة في هل توجد علاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي؟ ولقد تفرعت من هذا التساؤل مجموعة الأسئلة، هل توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الاتصال التنظيمي المساعد والأداء الوظيفي، هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية من حيث الأداء الوظيفي تبعاً لمتغير الجنس، هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية من حيث الأداء الوظيفي تبعاً لمتغير السنوات الاقدمية، ومن خلال هذه التساؤلات تمت صياغة الفرضيات التالية، توجد علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائية بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي، توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الاتصال التنظيمي المساعد والأداء الوظيفي، توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الاتصال التنظيمي النازل والأداء الوظيفي، توجد فروق ذات دلالة إحصائية من حيث الأداء الوظيفي تبعاً لمتغير الجنس، توجد فروق ذات دلالة إحصائية من حيث الأداء الوظيفي تبعاً لمتغير سنوات الاقدمية ولقد اتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وقدرت عينة الدراسة بـ 40 عامل بمؤسسة الخزف بتافنة، وفي الأخير توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

-توجد علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي

-توجد علاقة ارتباطية بين الاتصال التنظيمي ببعديه (الاتصال المساعد، الاتصال النازل) والأداء الوظيفي.

- كما تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين العمال من حيث الأداء الوظيفي.

*الدراسة الثالثة:

دراسة ساحل نسرين ونذيره ليزيد بعنوان **مدى مساهمة الاتصال التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي**، تم إجراء الدراسة بمديرية المصالح الفلاحية بولاية أم البواقي.

جاءت هذه الدراسة لمعرفة مدى مساهمة الاتصال التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي على مستوى مديرية المصالح الفلاحية بأم البواقي معتمداً على التساؤل الآتي هل توجد علاقة بين الاتصال التنظيمي

الرسمي وتحسين أداء العمال بمديرية المصالح الفلاحية بأم البواقي؟ وتفرعت منه مجموعة تساؤلات تمثلت في هل توجد علاقة بين الاتصال الرسمي وتحفيز أداء العمال بمديرية المصالح الفلاحي؟ بالإضافة إلى فرضيات الدراسة المتمثلة في، توجد علاقة إرتباطية موجبة دالة إحصائيا بين الاتصال التنظيمي الرسمي وتحسين أداء العمال بمديرية المصالح الفلاحية بأم البواقي، توجد علاقة إرتباطية موجبة دالة إحصائيا بين الاتصال الرسمي وحل المشكلات التنظيمية للعمال بمديرية المصالح الفلاحية بأم البواقي، توجد علاقة إرتباطية موجبة دالة إحصائيا بين الاتصال الرسمي وتحفيز أداء العمال بمديرية المصالح الفلاحية بأم البواقي، كما تمثلت أهداف هذه الدراسة في الكشف عن مدى مساهمة الاتصال التنظيمي الرسمي في تحسين أداء العمال بمديرية المصالح الفلاحية بأم البواقي، ولقد استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي ، في حين تمثلت عينة الدراسة في 35 فرد بعد استبعاد 5 أفراد في الدراسة الاستطلاعية، وفي الأخير تم التوصل إلى النتائج التالية، إن العامل يجد صعوبة في الاتصال أو التواصل بإدارة المؤسسة، إن طريقة الاتصال المباشر تزيد من تماسك جماعة العمل والروح المعنوية مما يحسن من إنتاجيتهم، العمل الجماعي يساهم في تنمية القيم المهنية للعاملين وزيادة الروح الجماعية وتماسكها.

*الدراسة الرابعة:

دراسة الطالب العربي بن داود بعنوان **فعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية** ، رسالة ماجستير، تخصص علم الاجتماع، فرع تنمية والموارد البشرية، بجامعة منتوري قسنطينة، تم إجراء الدراسة بمركب الرفعات G.I.C- عين السمار- حيث قام الباحث بطرح الإشكال التالي، ما مدى اهتمام المؤسسة الصناعية محل الدراسة بمسألة الاتصال التنظيمي وما مدى فعاليته في إنمائها وتطويرها؟ وقد احتوت هذه الدراسة على مجموعة من الفرضيات وتمثلة في، تهتم المؤسسة محل الدراسة بتحقيق شروط الفعالية الاتصالية، حيث اندرجت تحت هذه الفرضية الرئيسية فرضيات فرعية متمثلة فيما يلي فعالية الاتصال النازل تعمل على نقل القرارات والتعليمات والأوامر للعمال، كلما كان أسلوب الاتصال المساعد فعال كلما كانت الادارة على علم بآراء واقتراحات وتوجيهات العمال، إبراز أهمية ودور الاتصال في إنجاح العمليات التنظيمية والإدارية، الاتصال الأفقي الفعال يؤدي إلى تدعيم المناخ الاجتماعي التنظيمي، حيث أيضا سعت هذه الدراسة إلى تحقيق هدف أساسي يتجلى في مدى اهتمام المؤسسة بتحقيق فعالية اتصالية بين الادارة والعمال، ومعرفة أو إبراز أهمية الاتصال في المؤسسة ودوره في تحقيق أهدافها، كما اعتمد الباحث في دراسته المنهج الوصفي، إما العينة المختارة فهي عينة عشوائية طبقية وتمثل مجموع أفرادها ب 100 عامل من أصل 999، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج

تمثلت في، ضعف قنوات الاتصال النازل، أن الإدارة لا تقوم بإعلام العمال في مختلف المستويات التنظيمية، العلاقة بين العمال والإدارة علاقة مقبولة.

*الدراسة الخامسة:

دراسة بخواري محمد بعنوان **فعالية الاتصال التنظيمي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي للأستاذ في المدرسة الجزائرية**، دراسة ميدانية بمتوسطات دائرة غرداية، هدفت هذه الدراسة لمعرفة طبيعة الاتصال التنظيمي السائد في المدرسة الجزائرية، حيث لخص الباحث إشكالية هذه الدراسة في التساؤل التالي، إلى أي مدى تؤثر فاعلية الاتصال التنظيمي في الأداء الوظيفي للأستاذ داخل المدرسة الجزائرية؟ وتفرعت منه تساؤلات تمثلت في، إلى أي مدى يساهم الاتصال التنظيمي بين عناصر العملية التربوية الإدارية في رفع مستوى الأداء الوظيفي للأستاذ في المدرسة الجزائرية، إلى أي مدى يساهم الاتصال التنظيمي بين عناصر العملية التربوية التدرجيمية في رفع مستوى الأداء الوظيفي للأستاذ في المدرسة الجزائرية، إما عن فرضيات الدراسة فصاغها الباحث كما يلي، تؤثر فعالية الاتصال التنظيمي في الأداء الوظيفي للأستاذ داخل المدرسة الجزائرية، كلما كان الاتصال التنظيمي بين عناصر العملية التربوية الإدارية ارتفع الأداء الوظيفي للأستاذ داخل المدرسة الجزائرية، كلما نقص الاتصال التنظيمي بين عناصر العملية التربوية التدرجيمية انخفض مستوى الأداء الوظيفي للأستاذ داخل المدرسة الجزائرية، كما تمثلت أهداف هذه الدراسة في التعرف على طبيعة الاتصال التنظيمي السائد في المدارس الجزائرية كمنظومة اجتماعية مفتوحة وانعكاس ذلك على أداء وفاعلية أفرادها، وتحديد الأساليب الفعالة في الاتصال التنظيمي لرفع مستوى أداء الأساتذة بالمدرسة الجزائرية، ولقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ولقد اعتمد الباحث على طريقة العينة العشوائية التطبيقية قدرت ب 200أستاذ من أصل 383 أستاذ وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية، إن أسلوب الاتصال الذي يعتمد عليه المدير داخل المدرسة يؤثر بشكل مباشر على علاقات العمل مع الأساتذة والتي تظهر من خلال أدائهم الوظيفي، اهتمام المدير بتوفير مناخ عمل مناسب وتلبية انشغالات الأساتذة تزيد من الأداء الوظيفي للأساتذة، الزيارات المستمرة الأولياء التلاميذ للمدرسة تمثل دعم معنوي من شأنه يزيد من الأداء الوظيفي للأساتذة.

*الدراسة السادسة:

دراسة الطالبة رمشا صبرينة بعنوان **الفاعلية الاتصالية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية**، رسالة دكتوراه، تخصص علم الاجتماع فرع تنمية وتسير الموارد البشرية بجامعة منتوري قسنطينة، تم اجراء الدراسة في الشركة الوطنية للكهرباء والغاز سونلغاز، حيث تدور إشكالية الدراسة حول فاعلية الاتصال

داخل المؤسسة ومدى أهميته، وصاغت الباحثة مجموعة من الفرضيات تمثلت في، هناك مثير الفروقات الفردية بين القائمين على الفعالية الاتصالية داخل المؤسسة، هناك مثير متبادل بين الاتصال الداخلي والخارجي للمؤسسة من وجهة نظر للمبحوثين، وتمثلت أهداف هذه الدراسة في، مدى تأثير الاتصال الداخلي بالاتصال الخارجي للمؤسسة، قياس مدى تحسن النوعي لوسائل اتصال المؤسسة، مدى تأثير المتغيرات البيئية على الفعالية الاتصالية، كما اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم استخدام تقنية المسح الشامل وقدرت عينة الدراسة بـ 90 عاملان أصل 126 عاملاً، وفي الأخير توصلت الدراسة إلى النتائج التالية، لتحسين العملية الاتصالية في المؤسسة الاقتصادية يجب إعطاء أهمية إستراتيجية لمنصب المكلف بالاتصال في إطار للتسيير عن طريق اللجوء إلى التكوين التخصصي في مجال الإعلام والاتصال حسب المعايير الدولية المعروفة ليتسنى لهم كسب المهارات التقنية والمعرفية اللازمة الأداء الرسالة الإعلامية في المؤسسة على أكمل وجه.

-التعقيب على الدراسات السابقة:

تتشارك الدراسة الاولى والثانية والثالثة مع دراستنا في المتغير التابع وهو الأداء الوظيفي في حين تتشارك الدراسة الرابعة والسادسة في المتغير المستقل وهو فاعلية الاتصال، بينما تتشارك الدراسة الخامسة مع دراستنا في كل من المتغير التابع والمتغير المستقل حيث إننا استفدنا من هذه الدراسات في التعرف على العلاقة بين فاعلية الاتصال والأداء الوظيفي والدور الذي يلعبه الاتصال في تحسين هذا الأداء، واخذ فكرة حول موضوع فاعلية الاتصال، كما استفدنا من هذه الدراسات في الجانب المنهجي في توظيف نفس المنهج المتبنى وهو المنهج الوصفي التحليلي ونفس الأداة وهي الاستبيان، كما أخذنا فكرة حول كيفية بناء الأسئلة الخاصة بالأداة، بالإضافة إلى استعمال نفس الأسلوب الإحصائي spss.

■ ثامنا: النظرية المفسرة للدراسة

*نظرية الاتصال التنظيمي:

تعد النظرية نواة ومركز العلم ومحوره الأساسي الذي يقدم نظرة منظمة إلى الظواهر محل الدراسة من خلال تحديد العلاقات بين جزئياتها والقيام بمهمة الشرح والتفسير وكذا التنبؤ، لذلك فلا بد على الباحث الاعتماد على المقاربة النظرية التي تشكل الأساس النظري الذي يبنى عليها البحث.¹

تعتبر نظرية الاتصال التنظيمي من بين النظريات التي فسرت وأعطت مفهوم للاتصال بصفة عامة والاتصال التنظيمي بصفة خاصة، وذلك من خلال رصد عدد مدارس من بينها المدرسة الكلاسيكية والمدارس المعاصرة الذين ساهموا في فهم كيفية تأثير الاتصال على الأداء التنظيمي والتفاعل بين الافراد داخل المنظمات، حيث تؤكد هذه النظرية على إن بعض المشاكل المنظمة تعود إلى خلل في هيكلها التنظيمي المعتمد والذي تتوزع منه أنماط الاتصال، وإن النظام الاجتماعي لن يستقيم دون وجود اتصالات تؤثر فيه بحيوية وإن الاتصال هو تبادل الرسائل والمعاني بين المنظمة وبين بيئتها وهو الشبكة الداخلية وأنظمتها الفرعية، وترى بأنه يمكن تحقيق مناخ أفضل عن طريق استخدام أساليب اتصالية جيدة تمكن من أفراد المنظمة في الإدارات المختلفة من التفاعل والتعاون من أجل الارتقاء بمستوى المنظمة وتحقيق أهدافها، كما تؤكد بضرورة التنسيق الدائم في الاتصال بين المرؤوسين والرؤساء، حيث إن هذه النظرية اهتمت بدراسة العلاقة الموجودة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي والتأثير المتبادل بينهما.²

وكتقريب دراستنا من خلال هذا المنظور فإن مؤسسة الاتصالات هي منظمة تتكون من عمال ومدرسين وأعاون تنفيذ وكل هؤلاء العمال يتبادلون المعلومات فيما بينهم داخل المؤسسة، إذ يؤثر هذا التبادل على أداء عمال مؤسسة الاتصالات وعلى العلاقات بين الافراد والعملاء، وهذا التبادل داخل المؤسسة يسهل عملية تدفق المعلومات وسيرورة العمل بالطريقة منتظمة بين أعضاء العمل، فالالاتصال التنظيمي داخل المؤسسة يعتبر عنصر محوري لنجاح أو فشل إستراتيجية المؤسسة وبواسطة هذا الاتصال وعن طريق استخدام وسائل وأساليب اتصالية يتمكن عمال مؤسسة الاتصالات من الأداء بفعالية.

¹ ريم لونسى، معوقات توظيف المقاربة النظرية في الدراسات السوسولوجية في الجامعة الجزائرية، المجلد 8، العدد 2، 2023 ص 748
² برفية سهيلة، التناول النظري للاتصال التنظيمي، مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، المجلد 217، العدد 1121، 2022 ص 396 ص 409،

الفصل الثاني:

الإجراءات المنهجية للدراسة

- ✓ تمهيد.
- ✓ أولا: مجالات الدراسة.
- ✓ ثانيا: المنهج المعتمد في الدراسة.
- ✓ ثالثا: مجتمع وعينة الدراسة.
- ✓ رابعا: أدوات جمع البيانات.
- ✓ خامسا: الأساليب الإحصائية.
- ✓ خلاصة الفصل

❖ تمهيد:

بما إن هذه الدراسة تهدف إلى الكشف عن دور فعالية الاتصال ودورها في تطوير الأداء الوظيفي لعمال المؤسسة في ظل الإبعاد الثلاثة لفعالية الاتصال المذكورة سابقا، فإننا سنحاول من خلال هذا الفصل عرض الإجراءات المنهجية التي تعتبر همزة وصل بين الإطار العام و الجانب التطبيقي لهذه الدراسة، وعليه سيتم عرض الدراسة الاستطلاعية، تحديد منهج الدراسة باعتباره الخطوات التقنية التي يعتمدها الباحث في كل بحث، و التعرف على المجتمع وعينة الدراسة و الأدوات المستعملة من اجل جمع البيانات من هذا المجتمع ، إضافة إلى معرفة أهم الأساليب المتبناة في هذه الدراسة.

أولاً: الدراسة الاستطلاعية

1-1- أهداف الدراسة الاستطلاعية:

تهدف الدراسة الاستطلاعية في الأساس إلى التحضير للدراسة الميدانية الأساسية للبحث، فهي مرحلة مهمة لإنجاز البحث وسلامة معطياته، حيث تسمح لنا بالتعرف على الظروف والإمكانات المتاحة في الميدان ومدى صلاحية ومصدقية أدوات جمع البيانات، وبناءً على ذلك فقد قمنا بإجراء دراسة استطلاعية بهدف تحقيق مكابلي:

- التعرف وتحديد خصائص مجتمع الدراسة الأصلي.

- تطبيق مقياسي فعالية الاتصال والأداء الوظيفي

- اختبار صدق وثبات مقياسي الدراسة، حتى يتسنى لنا استخدام مقياس للدراسة يتيم

بقدر كافي تمنا لصدق والثبات.

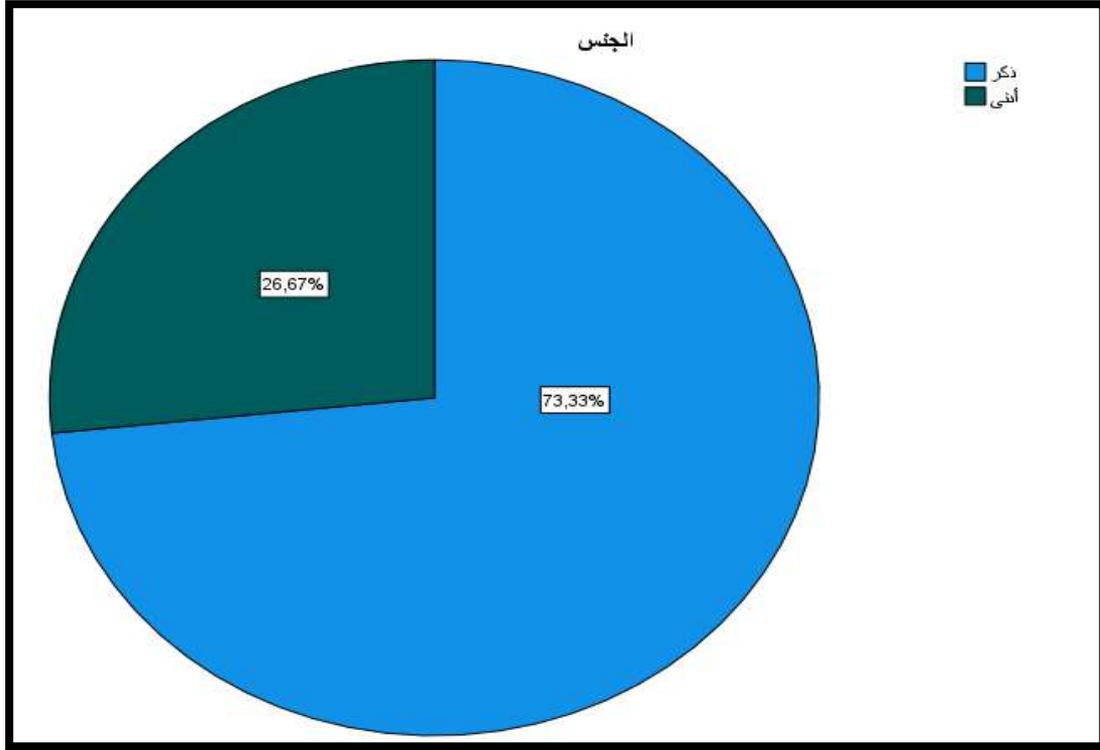
1-2- عينة الدراسة الاستطلاعية:

لقد أجريت الدراسة الاستطلاعية على عينة قدرها 30 فرداً، وقد تم اختيارهم بطريقة غرضيه، كما يمكن توضيح توزيع أفراد العينة الاستطلاعية كما يلي:

جدول رقم (01): يبين توزيع أفراد العينة الاستطلاعية

النسب المئوية	التكرارات	الجنس
73.30	22	ذكور
26.70	08	إناث
100	30	المجموع

شكل رقم (01): يبين توزيع أفراد العينة الاستطلاعية



ثانيا: مقياس الدراسة:

تم تطبيق مقياسين في هذه الدراسة وهما مقياس فعالية الاتصال ومقياس الأداء الوظيفي

(أ) -مقياس فعالية الاتصال: يتكون هذا المقياس من 03 محاور رئيسية هي:

1. المحور الأول: يتعلق باللغة المستخدمة لعمال مؤسسة اتصالات الجزائر ويتكون هذا المحور من

15 فقرة وفق مقياس ثلاثي يتكون من الاستجابات الموزونة التالية:

البديل	موافق	محايد	غير موافق
الدرجة	3	2	1

2. المحور الثاني: يتعلق بالتغذية الراجعة لعمال مؤسسة اتصالات الجزائر ويتكون هذا المحور من

12 فقرة وفق مقياس ثلاثي يتكون من الاستجابات الموزونة التالية:

غير موافق	محايد	موافق	البديل
1	2	3	الدرجة

3. المحور الثالث: يتعلق بلوسيلة المستخدمة لعمال مؤسسة اتصالات الجزائر ويتكون هذا المحور من

13فقرة وفق مقياس ثلاثي يتكون من الاستجابات الموزونة التالية:

غير موافق	محايد	موافق	البديل
1	2	3	الدرجة

(ب) -مقياسا لأداء الوظيفي: يتكون هذا المقياس من 15فقرة وفق مقياس ثلاثي يتكون من الاستجابات

الموزونة التالية:

أبدا	أحيانا	دائما	البديل
1	2	3	الدرجة

ثالثا: دراسة صدق أداة الدراسة:

3- 1- مقياس فعالية الاتصال:

(أ) -صدق المحكمين: تم عرض هذا المقياس على مجموعة من الأساتذة المحكمين عددهم 03 وقد

أبدو الملاحظات التالية:

-أن الاستبيان مناسب ومتناسق مع عنوان الدراسة أي أنه مناسب لنزول للميدان.

ب) - صدقا لاتساق الداخلي:يعني الاتساق الداخلي أن كل فقرة من فقرات المقياس تسير في نفس المسار الذي يسير فيه المقياس ككل، ولذلك يتم حساب معامل الارتباط يرسون بين درجة كل فرد في الفقرة مع مجموع درجاته في المحور الذي تنتمي إليه الفقرة كما يلي:

1- حساب صدق الاتساق الداخلي للبعد الأول:

جدول رقم (02): يبين نتيجة صدق الاتساق الداخلي للبعد الأول

رقم الفقرة	قيمة الارتباط	مستوى الدلالة Sig
01	0.059	0.617
02	0.554	0.000
03	0.154	0.191
04	0.110	0.351
05	0.226	0.053
06	0.148	0.207
07	0.765	0.000
08	0.715	0.000
09	0.773	0.000
10	0.273	0.019
11	0.360	0.002
12	0.658	0.000
13	0.149	0.204
14	0.681	0.000

0.000	0.452	15
-------	-------	----

نلاحظ من خلال الجدول أن جميع الفقرات ارتباطها دال مع البعد الأول عند مستوى الدلالة 0.05 ما عدا الفقرات (01 + 03 + 04 + 06 + 13) فيتوجب إعادة صياغتها لأن ارتباطها غير دال مع البعد الأول، ذلك أن مستوى الدلالة Sig لها أكبر من مستوى المعنوية 0.05

2- حساب صدق الاتساق الداخلي للبعد الثاني:

جدول رقم (03): يبين نتيجة صدق الاتساق الداخلي للبعد الثاني

رقم الفقرة	قيمة الارتباط	مستوى الدلالة Sig
01	0.710	0.000
02	0.816	0.000
03	0.847	0.000
04	0.834	0.000
05	0.685	0.000
06	0.710	0.000
07	0.682	0.000
08	0.699	0.000
09	0.515	0.000
10	0.788	0.000
11	0.713	0.000
12	0.738	0.000

نلاحظ من خلال الجدول أن جميع الفقرات ارتباطها دال مع البعد الثاني عند مستوى الدلالة 0.05

3- حساب صدق الاتساق الداخلي للبعد الثالث:

جدول رقم (04): يبين نتيجة صدق الاتساق الداخلي للبعد الثالث

رقم الفقرة	قيمة الارتباط	مستوى الدلالة Sig
01	0.096	0.417
02	0.150	0.201
03	0.505	0.000
04	0.584	0.000
05	0.516	0.000
06	0.584	0.000
07	0.382	0.004
08	0.473	0.000
09	0.484	0.000
10	0.781	0.000
11	0.657	0.000
12	0.618	0.000
13	0.549	0.000

نلاحظ من خلال الجدول أن جميع الفقرات ارتباطها دال مع البعد الثالث عند مستوى الدلالة 0.05 ما عدا الفقرتين (01 + 02) فيتوجب إعادة صياغتهما لأن ارتباطهما غير دال مع البعد الثالث، ذلك أن مستوى الدلالة Sig لها أكبر من مستوى المعنوية 0.05

3-2- مقياسا لأداء الوظيفي:

(أ) -صدق المحكمين: تم عرض هذا المقياس على مجموعة من الأساتذة المحكمين عددهم 03

(ب) -صدق الاتساق الداخلي: يعني الاتساق الداخلي أن كل فقرة من فقرات المقياس تسير في نفس المسار الذي يسير فيه المقياس ككل، ولذلك يتم حساب معامل الارتباط يرسون بين درجة كل فرد في الفقرة مع مجموع درجاته في المحور الذي تنتمي إليه الفقرة كما يلي:

جدول رقم (05): يبين نتيجة صدق الاتساق الداخلي للمقياس

رقم الفقرة	قيمة الارتباط	مستوى الدلالة Sig
01	0.357	0.002
02	0.319	0.006
03	0.376	0.000
04	0.262	0.024
05	0.618	0.000
06	0.534	0.000
07	0.557	0.000
08	0.364	0.001
09	0.200	0.087
10	0.648	0.000
11	0.338	0.003
12	0.322	0.005
13	0.458	0.000

0.000	0.446	14
0.000	0.545	15

نلاحظ من خلال الجدول أن جميع الفقرات ارتباطها دال مع المقياس عند مستوى الدلالة 0.05 ما عدا الفقرة (09) فيتوجب إعادة صياغتها لأن ارتباطها غير دال مع المقياس، ذلك أن مستوى الدلالة Sig لها أكبر من مستوى المعنوية 0.05

4- ثبات المقياس: ثبات المقياس يعني أن يعطي نفس النتائج في حالة ما إذا تم إعادة تطبيق المقياس مرات ومرات مختلفة، هذا وقد تم استخدام معامل ألفا كرونباخ وأسلوب التجزئة النصفية لحساب معامل الثبات للمقياسين كما يلي:

4-1- مقياس فعالية الاتصال:

(أ) - ألفا كرونباخ: تم حساب معامل ألفا كرونباخ من خلال استخدام برنامج SPSS فوجدناه يساوي:

جدول رقم (06): يبين نتيجة ألفا كرونباخ للمقياس

أبعاد المقياس	ألفا كرونباخ	عدد الفقرات
البعد الأول	0.701	15
البعد الثاني	0.904	12
البعد الثالث	0.759	13

يتبين لنا من خلال الجدول بأن قيمة معامل ألفا كرونباخ لأبعاد المقياس مرتفعة وهو ما يثبت أن معامل ثبات المقياس مرتفع.

(ب) - التجزئة النصفية: يتم حساب معامل الثبات وفق طريقة التجزئة النصفية وذلك من خلال تقسيم فقرات المقياس إلى نصفين، نصف يحتوي على الفقرات التي تحمل التقييم الفردي، والنصف الثاني

يحتوي على الفقرات التي تحمل الترتيم الزوجي، ثم بعدها تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين نصفي المقياس وتصحيحه بمعامل سبيرمان - براون كما يلي:

جدول رقم (07): يبين قيمة معامل الارتباط بين نصفي المقياس

معامل الارتباط قبل التصحيح	تصحيح معامل الارتباط بمعادلة سبيرمان - براون	
0.879	0.936	قيمة معامل الثبات

يتبين من خلال الجدول أن قيمة معامل الارتباط تساوي 0.936 وهي قيمة مرتفعة جدا ما يبين أن معامل ثبات المقياس مرتفع جدا.

4-2- مقياس الأداء الوظيفي:

(أ) - ألفا كرونباخ: تم حساب معامل ألفا كرونباخ من خلال استخدام برنامج SPSS فوجدناه يساوي:

جدول رقم (08): يبين نتيجة ألفا كرونباخ للمقياس

عدد الفقرات	ألفا كرونباخ
15	0.823

يتبين لنا من خلال الجدول بأن قيمة معامل ألفا كرونباخ للمقياس مرتفعة، وهو ما يثبت أن معامل ثبات المقياس مرتفع.

(ب) - التجزئة النصفية: يتم حساب معامل الثبات وفق طريقة التجزئة النصفية وذلك من خلال تقسيم

فقرات المقياس إلى نصفين، نصف يحتوي على الفقرات التي تحمل الترتيم الفردي، والنصف

الثاني يحتوي على الفقرات التي تحمل الترتيم الزوجي، ثم بعدها تم حساب معامل الارتباط

بيرسون بين نصفي المقياس وتصحيحه بمعامل سبيرمان - براون كما يلي:

جدول رقم (09): يبين قيمة معامل الارتباط بين نصفي المقياس

معامل الارتباط قبل التصحيح	تصحيح معامل الارتباط بمعادلة سبيرمان - براون	
0.806	0.893	قيمة معامل الثبات

يتبين من خلال الجدول أن قيمة معامل الارتباط تساوي 0.893 وهي قيمة مرتفعة ما يبين أن معامل ثبات المقياس مرتفع.

ثانيا: منهج الدراسة

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي فهو يعتمد على دراسة المشكلة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها كميًا وكيفيًا، باعتباره طريقة من التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أغراض محددة لوضعية اجتماعية أو سكان معينين، ويعرف المنهج الوصفي بأنه عبارة عن طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها.¹

فالمنهج هو الطريقة موضوعية يتبعها الباحث لدراسة ظاهرة من الظواهر بقصد تشخيصها وتحديد أبعادها ومعرفة أسبابها وطرق علاجها للوصول إلى نتائج عامة.²

لهذا اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي باعتباره المنهج الملائم والمناسب لدراسة هذه الظاهرة والمتمثلة في فعالية الاتصال ودورها في تطوير الأداء الوظيفي لعمال مؤسسة الاتصالات تقرت، فيعرف المنهج الوصفي بأنه طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي تم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها.

ثالثا: عينة ومجتمع الدراسة

وهو جميع الأفراد الذين يشكلون مشكلة البحث ويتكون مجتمع البحث من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بتقرت حيث تم استخدام المسح الشامل والذي يدرس مجتمع الدراسة كامل.

ثانيا: مجالات الدراسة:

¹ محمد علي سرحان المحمودي، *مناهج البحث العلمي*، دار الكتب، اليمن، 2019، ص46.
² سعد سليمان المشهداني، *منهجية البحث العلمي*، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2019، ص46.

1-المجال المكاني

ويقصد به المكان الذي تم إجراء الدراسة الميدانية فيه، فقد أقيمت الدراسة بمؤسسة اتصالات الجزائر بتقوت إذ تعتبر مؤسسة اقتصادية عمومية تقع ببلدية النزلة.

بناء على النظام الأساسي للمؤسسة الاقتصادية العمومية اتصالات الجزائر، في ضوء اتفاقية العمل الجماعية المعدلة والمكملة للشركة المؤرخة في 21 أكتوبر 2006 بالنظر إلى المحضر رقم -/2022/13802 المؤرخ 6 فبراير 2022 لمجلس إدارة شركة اتصالات الجزائر، وهي شركة مساهمة، والذي يقضي بتعيين السيد عادل بن توم رئيسا تنفيذيا لشركة اتصالات الجزائر، وتفويضه أوسع الصلاحيات للتصرف باسم الشركة وبالنيابة عنها، في ضوء قرار المديرية العامة رقم 453/23 المؤرخ 24 يناير 2023، بشأن التنظيم الانتقالي لمديريات الاتصالات التشغيلية الوطنية المنشأة حديثا بعد الاطلاع على محضر اجتماع مجلس الادارة رقم 148-04/23 المؤرخ 27 سبتمبر 2023 ولا سيما القرار رقم 12 المتعلق بالتنفيذ التدريجي لتنظيم المراكز العشرة الجديدة.

تنظيم مديرية تشغيل الاتصالات المنشأة حديثا يعاد تنظيم الجنوب على النحو التالي:

مديرية تشغيل الاتصالات التي تم إنشاؤها حديثا.

المديرية الفرعية الفنية.

المديرية الفرعية للمبيعات

قسم مبيعات جراد بز

قسم الشركات.

الوكالات التجارية.

قسم شبكات الوصول.

وحدة الصيانة والإنتاج

وحدة هندسة الخطوط.

إدارة شبكة النقل

مركز الإرسال.

مركز صيانة الدعم البصري.

مركز الطاقة والبيئة.

المديرية الفرعية لوظائف الدعم.

قسم المشتريات والخدمات اللوجستية

متجر

إدارة التراث والموارد

قسم المالية والمحاسبة

مسؤول المالية والميزانية والخزانة

مسؤول المحاسبة

إدارة الموارد البشرية

مدير تطوير الموارد البشرية والتدريب.

رسوم الرواتب والمزايا الاجتماعية.

مساعد إدارة الأعمال الاجتماعية.

مسؤول الاتصالات

جهاز الأمن الداخلي

مدقق حسابات محلي

القسم القانوني

2-المجال الزمني

أجريت هذه الدراسة في الموسم الجامعي 2025/2024 وهي المدة التي تمت فيها دراسة الموضوع والذي يحتوي على جانبين الجانب النظري والجانب الميداني.

الجانب الأول: ابتداءً من شهر نوفمبر والذي تم فيه تحديد موضوع الدراسة وموافقة الأساتذة عليه إضافة إلى محاولة اطلاع على الدراسات السابقة من اجل توضيح الرؤية واخذ أفكار عامة حول موضوع الدراسة وزيارة أولية بدون ورقة تسهيلات لمكان المراد الدراسة فيه وفي شهر جانفي بداية جمع المعلومات المتعلقة بالموضوع من اجل ضبط المفاهيم المتعلقة بالموضوع الدراسة.

الجانب الثاني: في أفريل تم تطبيق الجانب الميداني وتوزيع الاستمارة في المؤسسة المعنية بالدراسة.

3-المجال البشري

وهو مجموعة الأفراد التي تقام عليها الدراسة حيث اشتملت الدراسة على عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بتقرت وهي عينة غرضيه قصديه والذي يبلغ عددهم 107 عامل باستثنا 33 عامل، وهم العمال المتقاعدون والعمال الذين هم في عطلة، وبذلك يصبح عدد المبحوثين 74 عامل.

خامسا: أدوات جمع البيانات

أداة جمع البيانات هي الوسيلة أو التقنية التي يستخدمها الباحث للحصول على المعلومات من مصادرها، بهدف الإجابة عن أسئلة البحث أو اختبار الفرضيات، وتستخدم الأداة لقياس المتغيرات قيد الدراسة، وتتنوع بحسب طبيعة البحث ومنهجه، وتشمل مثلاً: الاستبيان، المقابلة، الملاحظة، تحليل الوثائق، وغيرها.

تم الاستعانة بالاستبيان لجمع المعلومات اللازمة والكافية حول هذه الدراسة وذلك باعتباره الأداة الأنسب التي يستخدمها الباحثون بهدف التوصل إلى إثبات صحة التساؤلات المطروحة وجمع المعلومات والحقائق اللازمة لإثبات فرضيات البحث الواقعة تحت هذه الدراسة.

من اجل الحصول على إجابات معينة هدفت هذه الاستمارة إلى التعرف على فعالية الاتصال ودورها في تطوير الأداء الوظيفي لدى عمال اتصالات الجزائر تقرت حيث تم بناء استبيان بالاعتماد على الدراسات السابقة، وقد تطرقنا إلى المراحل التالية وقبل توزيعها في صورتها الأخيرة في مجتمع الدراسة وقد تضمنت في نسختها الأولية 55 سؤالاً مغلقاً.

ثم بعد ذلك تم بناء الاستمارة في نسختها الأخيرة والتي تضمنت سؤالاً مقسمة إلى خمسة (5) محاور:

- المحور الأول: البيانات العامة
- المحور الثاني: بيانات تتعلق بلغة المستخدمة
- المحور الثالث: بيانات تتعلق بالتغذية الراجعة
- المحور الرابع: بيانات تتعلق بالوسيلة المستخدمة
- المحور الخامس: بيانات تتعلق بالأداء الوظيفي.

سادسا: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

إذ تم استخدام الاختبارات التالية في الدراسة واختبار فرضياتها من أجل تأكيدها أو نفيها وتحت شروط كل اختبار وكذا نوعية المعطيات المتحصل عليها من عينة الدراسة:

1-معامل الارتباط بيرسون: حيث تم استخدامه من اجل حساب صدق الاتساق الداخلي للمقياس وذلك من خلال حساب العلاقة الارتباطية بين الفقرة والبعد الذي تنتمي إليه.

2-معامل ألفا كرونباخ: تم استخدامه في حساب معامل ثبات المقياس.

3-معامل الارتباط سبيرمان: تم اختبار هذا المعامل من اجل اختبار ثبات المقياس.

4-المقاييس الوصفية: مثل استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتكرارات والنسب المئوية.

بعد القيام بجمع البيانات بواسطة استمارة الاستبيان يجب العمل على تبويبها وتحليلها كي يكون لها معنى وذلك بإفراغ المعطيات بالاستعانة بالبرنامج الإحصائي **SPSS** لكسب الوقت والوصول إلى نتائج إحصائية دقيقة من تكرارات ونسب مئوية في جداول الإحصائية والحصول على أشكال هندسية وتوضيحية.

❖ خلاصة الفصل:

في ختام هذا الفصل يمكن القول انه تم استعمال المنهج الوصفي باعتباره المنهج الأنسب والملائم للدراسة، ثم تحديد مجالات الدراسة، وتم استخدام المسح الشامل الإحصاء مجتمع الدراسة، وقد تم استعمال استمارة الاستبيان من اجل جمع البيانات والمعلومات اللازمة من المبحوثين وكذا استعمال البرنامج الإحصائي **SPSS** من اجل الوصول على جداول بسيطة من تكرارات ونسب.

الفصل الثالث:

عرض بيانات ونتائج الدراسة

✓ تمهيد.

✓ أولاً: عرض وتحليل البيانات.

✓ ثانياً: اختبار الفرضيات الدراسية.

✓ ثالثاً: كشف نتائج الدراسة ومناقشتها.

❖ تمهيد:

بعد التطرق في الفصول السابقة إلى الجوانب النظرية والمنهجية، نصل في هذا الفصل إلى عرض وتحليل البيانات سيسيولوجيا والتي تعد من المراحل المهمة والأساسية في البحث العلمي، وذلك من خلال عرض ومناقشة النتائج المتوصل إليها من خلال الدراسة الميدانية، سنحاول تحليل وتفسير البيانات التي تم جمعها من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بتقريت.

أولاً: عرض البيانات

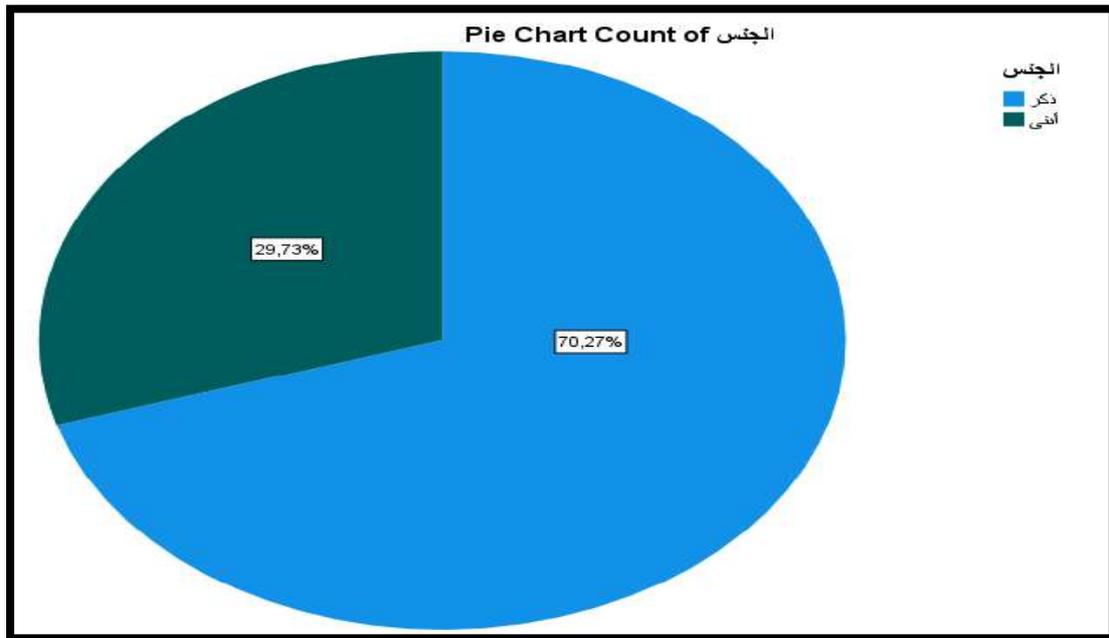
يتم تحليل بيانات متغيرات الدراسة كما يلي:

1-متغير الجنس:

جدول رقم (10): يبين توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
70.30	52	ذكر
29.70	22	أنثى
100	74	المجموع

شكل رقم (02): يبين توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنس

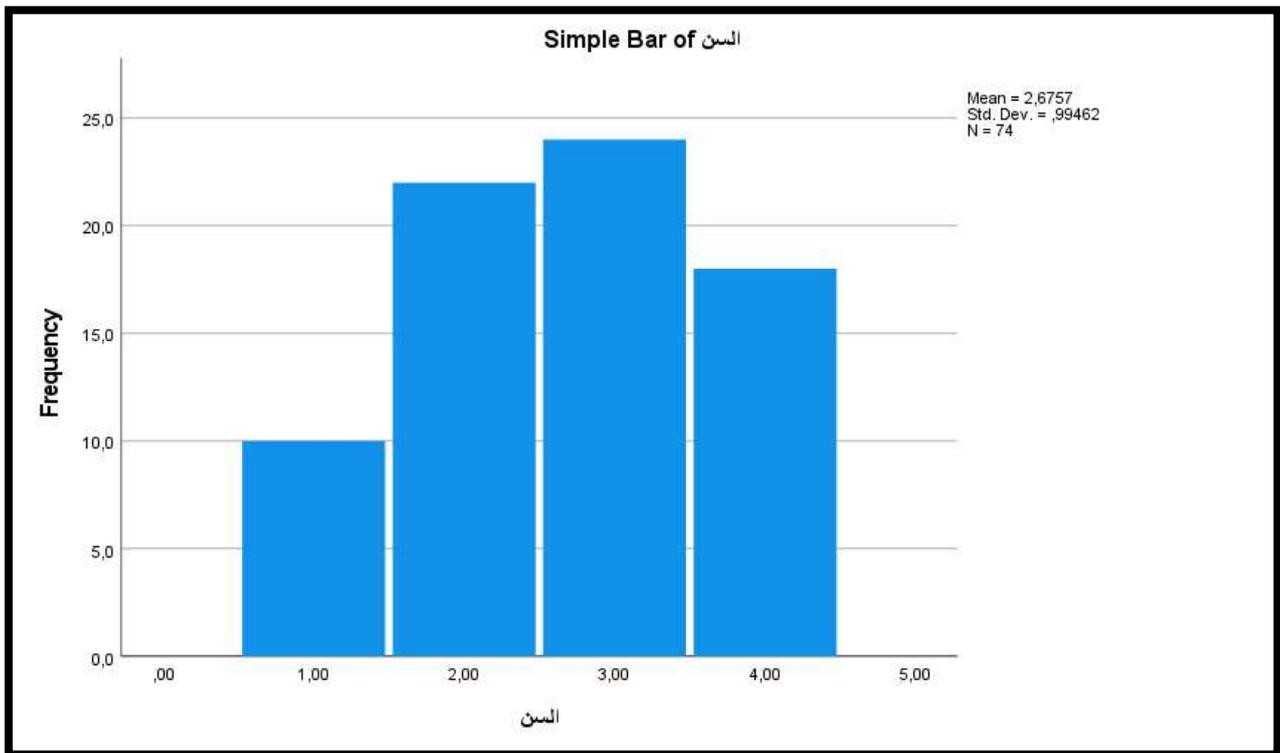


يبين الجدول رقم (1) والشكل الهندسي رقم (1) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنس إذ نستنتج أن أغلبية أفراد العينة كانت فئة الذكور حيث حظيت نسبة 70,30% تليها نسبة الإناث بنسبة 29,70% فأغلب الموظفين كانوا من فئة الذكور ويمكننا تفسير ذلك سوسيولوجي على أن مؤسسة الاتصالات والواقع الاجتماعي والمهني يهيمن عليها فئة الذكور أكثر من الإناث خاصة في المؤسسات التقنية والخدماتية .

2-متغيرا لسن:

جدول رقم (11): يبين توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير السن

النسبة المئوية	التكرار	السن
13.50	10	أقل من 30 سنة
29.70	22	من 30 إلى 40 سنة
32.40	24	من 40 إلى 50 سنة
24.30	18	من 50 سنة فما فوق
100	74	المجموع



شكل رقم(2): يبين توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير السن

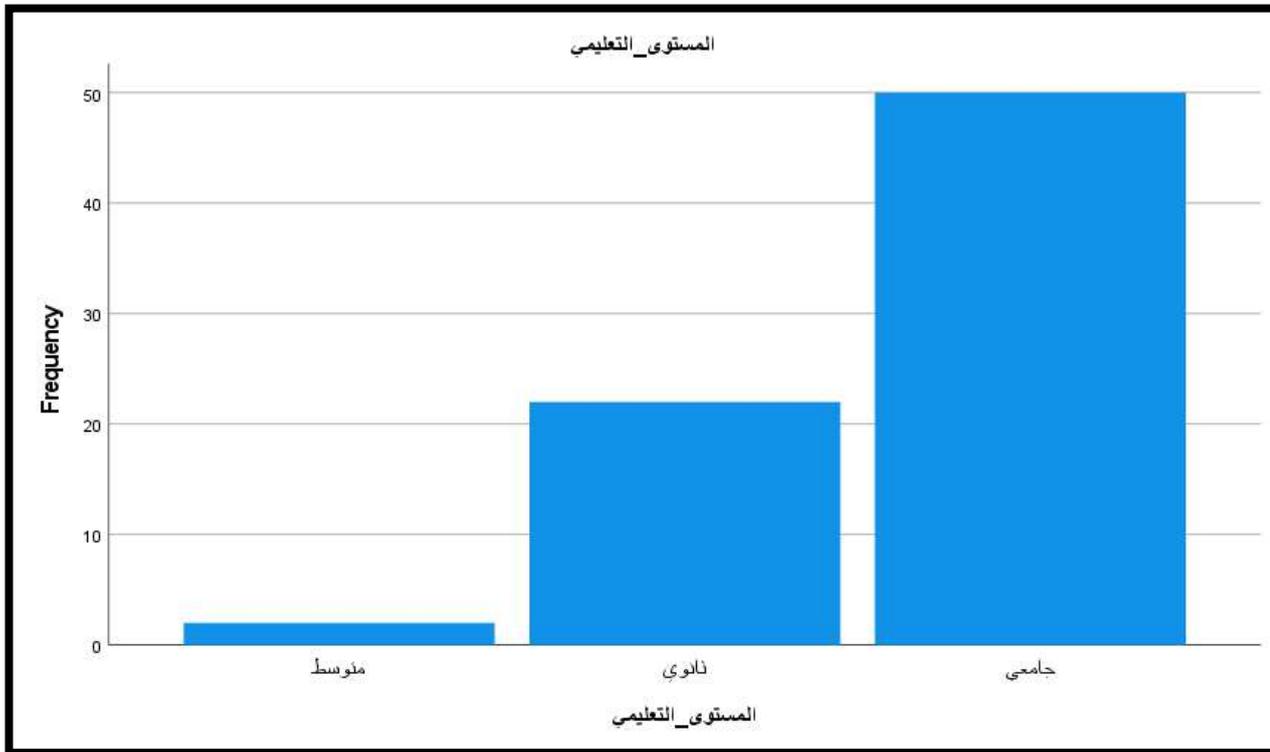
يبين لنا الجدول رقم (2) والشكل الهندسي رقم (2) توزيع أفراد العينة وفق متغير السن أن أعلى نسبة في السن من 40 إلى 50 سنة بنسبة % 32,40 ثم تليها سن من 30 إلى 40 سنة بنسبة % 29,70 ثم تليها سن من 50 فما فوق بنسبة % 24,30 ثم أخيرا السن أقل من 30 سنة بنسبة % 13,50، يعود توظيف السن من 40 إلى 50 سنة في مؤسسة اتصالات لأن هذه الفئة دليل على أنها لديها خبرة في مجال العمل والالتزام بالقوانين العمل، كما أنها تقوم بتقديم إرشادات وتوجيهات في العمل للعامل الجديد.

3-متغيرا لمستوى التعليمي:

جدول رقم (12): يبين توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
2.70	02	متوسط
29.70	22	ثانوي
67.60	50	جامعي
100	74	المجموع

شكل رقم(04): يبين توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المستوى التعليمي



يبين الجدول رقم(3) والشكل الهندسي رقم(3) توزيع أفراد العينة وفق متغير المستوى التعليمي أن أعلى نسبة في المستوى التعليمي هم المستوى الجامعي بنسبة %67,60 ثم يليها المستوى الثانوي بنسبة %29,70 ثم يليها مستوى المتوسط بنسبة %2,70 نلاحظ أن النسبة الغالبة في مؤسسة الاتصالات هم من المستوى الجامعي، وهذا يدل على أن المؤسسة تهتم بالمستوى التعليمي للموظفين، لأنهم يحضون بمهارات علمية وأفكار متطورة.

4- تحليل فقرات بعد اللغة المستخدمة: نقوم بتحليل كل فقرة من فقرات المقياس كما يلي:

رقم الفقرة	التكرارات	موافق	محايد	غير موافق	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	اتجاه العينة	رتبة الفقرة
1	Ni	54	11	09	2.61	0.70	87	موافق	08
	If%	73	14.9	12.2					
2	Ni	18	20	36	1.76	0.82	58.67	محايد	15
	If%	24.3	27	48.6					
3	Ni	47	18	09	2.51	0.71	83.67	موافق	09
	If%	63.5	24.3	12.3					
4	Ni	51	21	02	2.66	0.53	88.67	موافق	04
	If%	68.9	28.4	2.7					
5	Ni	56	10	08	2.65	0.67	88.33	موافق	05
	If%	75.7	13.5	10.8					
6	Ni	52	15	07	2.61	0.66	87	موافق	07
	If%	70.3	20.3	9.5					
7	Ni	24	20	30	1.92	0.86	64	محايد	14
	If%	32.4	27	40.5					
8	Ni	33	08	33	2	0.95	66.67	محايد	12
	If%	44.6	10.8	44.6					
9	Ni	28	14	32	1.95	0.90	65	محايد	13
	If%	37.8	18.9	43.2					
10	Ni	64	06	04	2.81	0.51	93.67	موافق	03
	If%	86.5	8.1	5.4					
11	Ni	64	10	00	2.86	0.34	95.33	موافق	01
	If%	86.5	13.5	00					
12	Ni	37	09	28	2.12	0.94	70.67	محايد	10
	If%	50	12.2	37.8					
13	Ni	63	08	03	2.81	0.49	93.67	موافق	02

					4.1	10.8	85.1	lf%	
11	محايد	70.33	0.99	2.11	32	02	40	Ni	14
					43.2	2.7	54.1	lf%	
06	موافق	87	0.62	2.61	05	19	50	Ni	15
					6.8	25.7	67.6	Fi%	
/	موافق	80	0.32	2.40	المحور ككل				

التحليل الكيفي:

1. الفقرة رقم (11): والتي تمثل أن تكون التعليمات أكثر تفصيلا، تحصلت على المرتبة 1 بمتوسط حسابي قدره 2,86 وانحراف معياري يساوي 0,34 حيث نرى بأن نسبة 95,33 من أفراد عينة الدراسة كانوا موافقين على أن تكون التعليمات أكثر تفصيلا داخل المؤسسة، فالمؤسسة عند تقديم التعليمات تكون متسلسلة تعليمة بعد تعليمة حتى الوصول إلى التفصيل وبالتالي تنفيذ المهام بدقة والرفع من كفاءة العمل.
2. الفقرة رقم (13) والتي تمثل المناقشة بسهولة مع المسؤولين، تحصلت على المرتبة 2 بمتوسط حسابي قدره 2,81 وانحراف معياري يساوي 0,49 حيث نرى بان نسبة 93,67 كانوا موافقين أي يمكنهم المناقشة بسهولة مع مسؤولي مؤسسة الاتصالات، لأن المؤسسة تتطلب العمل الجماعي مما يؤدي إلى المناقشة والحوار وفرض الرأي لكن في الغالب يصعب المناقشة مع المسؤولين.
3. الفقرة رقم(10) والتي تمثل لغة التواصل بينك وبين زملاءك واضحة، تحصلت على المرتبة 3 بمتوسط حسابي قدره 2,81 وانحراف معياري يساوي 0,51 حيث نرى بان نسبة 93,67 من أفراد عينة الدراسة كانوا موافقين أي أن لغة التواصل بين زملاء مؤسسة الاتصالات واضحة وأن التواصل ولغة الحوار وإيصال المعلومة بين فريق العمل واضحة ومفهومة مما ينتج عنه السلاسة في إنجاز المهام والتقليل من الأخطاء وتعزيز التعاون فوجود لغة تواصل واضحة ومفهومة تعزز التعاون بين فريق العمل.
4. الفقرة رقم (4) والتي تمثل التواصل بسهولة مع الزملاء، تحصلت على المرتبة 4 بمتوسط حسابي قدره 2,66 وانحراف معياري يساوي 0,53 حيث نرى بأن نسبة 88,67% من أفراد عينة الدراسة فقد أجابوا بموافق وهذا يدل على أن التواصل مع الزملاء داخل مؤسسة الاتصالات يتم بسهولة أي أن هناك احتكاك بين الزملاء مع بعضهم البعض كما أنهم يتبادلون الأفكار والمعلومات فيما بينهم وسهولة التواصل تساهم في سرعة تبادل المعلومات وتنفيذ المهام بكفاءة وفعالية.

5. الفقرة رقم (5) والتي تمثل أن وضوح اللغة يجعلك أكثر قدرة على تقديم أفكار جديدة، تحت على المرتبة 5 بمتوسط حسابي قدره 2,65 وانحراف معياري يساوي 0,67 حيث نرى بأن نسبة %88,33 من أفراد عينة الدراسة قد كانوا موافقين وهذا يدل على أن وضوح اللغة يجعلهم قدرة على تقديم أفكار جديدة داخل المؤسسة وأن اللغة مفهومة لدى العامل وبذلك يبحث عن أفكار جديدة لكي تستفيد منها المؤسسة فوضوح اللغة يجعل الموظف يعبر عن أفكاره بسهولة ودقة كما يخلق مناخ فكري يسمح بتبادل الآراء و وجهات النظر .
6. الفقرة رقم (15) والتي تمثل أن العمال الجدد يواجهون صعوبة في فهم لغة العمل، تحصلت على المرتبة 6 بمتوسط حسابي قدره 2,61 وانحراف معياري يساوي 0,62 حيث نرى بأن نسبة %87 من أفراد عينة الدراسة أجابوا بموافق أي أن العمال الجدد يواجهون صعوبة في فهم لغة العمل لأنفي الغالب عند تقدم العامل للعمل يجد صعوبة خاصة إذا كانت مؤسسة تستخدم لغة أجنبية ولكن مع التمرن والتأقلم مع بيئة العمل يحسن فهم اللغة.
7. لفقرة رقم (6) والتي تمثل أن لغة التواصل مع الإدارة واضحة وسهلة، تحصلت على المرتبة 7 بمتوسط حسابي قدره 2,61 وانحراف معياري يساوي 0,66 حيث نرى بأن نسبة %87 من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا موافق أي أن لغة التواصل مع إدارة المؤسسة اتصالات واضحة وسهلة وهذا يدل على أن العامل لديه علاقة مبنية مع الإدارة وهناك تواصل بين العمال مما يسهل طرح الاستفسارات والملاحظات وتعزيز الثقة والانتماء .
- 8- الفقرة رقم (1) والتي تمثل التعليمات التي تتلقاها في العمل واضحة، إذ تحصلت على المرتبة 8 بمتوسط حسابي قدره 2,61 وانحراف معياري يساوي 0,70 حيث نرى بأن نسبة %87 من أفراد عينة الدراسة فقد أجابوا بأنه موافق أي أن التعليمات التي يتلقونها في مؤسسة الاتصالات تتميز بالوضوح وهذا ما ينتج عنه إنجاز العمل بكفاءة وفعالية وكما كانت التعليمات واضحة تزيد جودة العمل وسرعة الانجاز.
- 9_ الفقرة رقم (3) والتي تمثل أن المصطلحات المستخدمة في العمل واضحة ، تحصلت على المرتبة 9 بمتوسط حسابي قدره 2,51، وانحراف معياري يساوي 0,71 حيث نرى بان نسبة 83,67 من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا موافق أي أن المصطلحات المستخدمة داخل مؤسسة الاتصالات واضحة أي أن هناك اتصال بين عمال مؤسسة الاتصالات وأن لغة المهنية واضحة وبالتالي يسهل إنجاز المهام، فوضوح المصطلحات يساعد العمال على تنفيذ المهام.
- 10_ الفقرة رقم (12) والتي تمثل ارتكاب خطأ في العمل بسبب سوء فهم التعليمات، تحصلت على المرتبة 10 بمتوسط حسابي قدره 2,12 وانحراف معياري يساوي 0,94 حيث نرى نسبة 70,67 من أفراد عينة الدراسة كانوا محايدين وهذا يدل على أن التعليمات تكون في بعض

الأحيان غير مفهومة وهذا ما يتسبب في ارتكاب الخطأ أو استخدام مصطلحات غير مفهومة أثناء العمل

11-الفقرة رقم (14) والتي تمثل الشعور بالإحباط بسبب عدم فهم التوجيهات، تحصلت المرتبة 11 بمتوسط حسابي قدره 2,11 وانحراف معياري يساوي 0,99 حيث نرى بأن نسبة 70,33 كانوا محايدين أي أن في بعض الأحيان يشعرون بالإحباط بسبب عدم فهم التوجيهات في مؤسسة اتصالات، الآن في بعض الأحيان تكون التوجيهات مفهومة وفي بعض الأحيان تكون في مفهومة مما يشعر العامل بالإحباط مثلاً في حال تتبع الاستهلاكات الهاتفية نجد أن العامل لا يفهم في فضاء الزبون فغموض التوجيهات والتعليمات يجعل العامل يشعر بالإحباط، أو عادة ما يكون السبب نقص في قنوات الاتصال داخل المؤسسة.

12_ الفقرة رقم (8) والتي تمثل التأخير في تنظيم مهمة بسبب عدم فهم التعليمات، تحصلت على المرتبة 12 بمتوسط حسابي قدره 2 وانحراف معياري يساوي 0,95 حيث نرى بأن نسبة 66,67% من أفراد عينة الدراسة أجابوا محايد أي أن في بعض الأحيان يتأخرون في تنظيم مهمة بسبب عدم فهم التعليمات داخل مؤسسة أو أن هناك ضعف في أدوات التواصل وهذا ما ينتج عنه التأخير في تنظيم المهمة مما يضعف كفاءة العمل.

13-الفقرة رقم (9) والتي تمثل صعوبة في التعبير عن الأفكار بسبب اللغة، تحصلت على المرتبة 13 بمتوسط حسابي قدره 1,95 وانحراف معياري يساوي 0,90 حيث نرى بأن نسبة 65% من أفراد عينة الدراسة كانوا محايدين وهذا يدل على أن في مؤسسة اتصالات عادة ما يواجهون العمال صعوبة في التعبير عن أفكارهم بسبب اللغة الآن في بعض الأحيان العامل لديه أفكار لكن لغته مختلفة عن اللغة الرسمية مثل استخدام اللغة الفرنسية يجد صعوبة في تنسيق والتعبير عن أفكاره بسبب اختلاف اللغات وهذا ما يقتل روح الإبداع والمشاركة لدى بعض الموظفين.

14-الفقرة رقم (7) والتي تمثل حصول سوء فهم مع الزميل بسبب اللغة، تحصلت على المرتبة 14 بمتوسط حسابي قدره 1,92 وانحراف معياري يساوي 0,86 حيث نرى بأن نسبة 64 من أفراد عينة الدراسة كانوا محايدين وهذا يدل على أنه في مؤسسة اتصالات يحصل في بعض الأحيان سوء فهم مع زميل بسبب اللغة وأن أحيانا يكون هناك اختلاف مع الزميل بسبب اللغة وفي بعض الأحيان نجد زملاء لديهم نفس اللغة وفي بعض الأحيان نجد زميل متمكن عن زميل آخر في اللغة، مما يحصل الخلاف وسوء الفهم بين الزملاء، أو أن أسلوب التواصل غير دقيق مما يؤدي إلى فتح المجال لتفسيرات ونقاشات تؤدي إلى سوء الفهم بين الموظفين.

15-الفقرة رقم (2) والتي تمثل صعوبة في فهم الأوامر الخاصة بالعمل، تحصلت على المرتبة 15 بمتوسط حسابي قدره 1,76 وانحراف معياري يساوي 0,82 حيث نرى بأن نسبة 58,67%

من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بأنه محايد أي انه توجد صعوبة في فهم الأوامر الخاصة بالعمل لأن الأوامر التي تطرح أثناء القيام بمهمة ما هناك من يفهمها وهناك من يجد صعوبة في فهمها لذا وجب التعاون من طرف زملاء العمل في مؤسسة الاتصالات وهذا يدل على أن هناك خلل في التواصل الإداري أو أن الأوامر غير واضحة أثناء إنجاز المهام.

يوضح الجدول رقم (4) توزيع أفراد عينة الدراسة لبعدهم اللغة المستخدمة والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية حسب مقياس لكارث الثلاثي (غير موافق، محايد، موافق) مع ذكر النسبة اتجاه العينة، حيث أن المقياس الترتيبي الذي يدخل في ترتيب البرنامج يعبر عن أوزان (غير موافق، محايد، موافق) وبعد ذلك قمنا بحساب المتوسط المرجح 2,40 من مقياس الدرجة والانحراف المعياري 0,32 حيث نلاحظ أن النسبة المئوية لمحور اللغة المستخدمة قدرت ب 80% ومن خلال الانحراف المعياري استنتجنا انحراف العينة أنه كان موافق، ونفسر ذلك سوسيولوجي أن اللغة المستخدمة أثناء الاتصال في مؤسسة اتصالات لغة مباشرة و واضحة وبالتالي فهم التعليمات بدقة مما يقلل من الأخطاء في العمل، وبالتالي فإن فعالية اللغة المستخدمة في الاتصال تعد أحد العوامل الأساسية التي تساهم في تطوير الأداء خاصة إذا كانت تتسم بالوضوح والدقة وهذا ما نلاحظه من خلال إجابة عمال مؤسسة اتصالات.

5- تحليل فقرات بعد التغذية الراجعة: نقوم بتحليل كل فقرة من فقرات المقياس كما يلي:

رقم الفقرة	التكرارات	موافق	محايد	غير موافق	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	اتجاه العينة	رتبة الفقرة
1	Ni	55	13	06	2.66	0.63	88.67	موافق	12
	Fi%	74.3	17.6	8.1					
2	Ni	62	10	02	2.81	0.46	93.67	موافق	09
	Fi%	83.8	13.5	2.7					
3	Ni	61	12	01	2.81	0.43	93.67	موافق	08
	Fi%	82.4	16.2	1.4					
4	Ni	59	09	06	2.72	0.61	90.67	موافق	11
	Fi%	79.7	12.2	8.1					
5	Ni	70	03	01	2.93	0.30	97.67	موافق	03
	Fi%	94.6	4.1	1.4					
6	Ni	63	07	04	2.80	0.52	93.33	موافق	10

					5.4	9.5	85.1	Fi%	
07	موافق	94.67	0.41	2.84	01	10	63	Ni	7
					1.4	13.5	85.1	Fi%	
06	موافق	97.33	0.27	2.92	00	06	68	Ni	8
					00	6.1	91.9	Fi%	
04	موافق	97.67	0.30	2.93	01	03	70	Ni	9
					1.4	4.1	94.6	Fi%	
02	موافق	97.67	0.25	2.93	00	05	69	Ni	10
					00	6.8	93.2	Fi%	
01	موافق	98.67	0.20	2.96	00	03	71	Ni	11
					00	4.1	95.9	Fi%	
05	موافق	97.67	0.30	2.93	01	03	70	Ni	12
					1.4	4.1	94.6	Fi%	
/	موافق	95	0.29	2.85	المحور ككل				

*التحليل الكيفي:

1- الفقرة رقم (11) والتي تمثل الشعور بالرضا عن وظيفتك عندما تحصل على ملاحظات، تحصلت على المرتبة 1 بمتوسط حسابي قدره 2,96 وانحراف معياري يساوي 0,20 حيث نرى أن نسبة 98,67 من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بموافق وهذا يدل على أنهم يشعرون بالرضا عن وظيفتهم عندما يتحصلون على ملاحظات بناءً للعامل من طبيعته يبحث عن أفكار جديدة من أجل الرضا بوظيفته وهذا يعكس وجود تواصل فعال بين الموظف والإدارة في مؤسسة اتصالات.

2- الفقرة رقم (10) والتي تمثل مساعدة الملاحظات التي تتلقاها على تعلم مهارات جديدة، تحصلت على المرتبة 2 بمتوسط حسابي قدره 2,93 وانحراف معياري يساوي 0,25، حيث نرى أن نسبة 97,67 من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بموافق أي أنهم تساعدهم الملاحظات التي يتلقونها على تعلم مهارات جديدة أي أن العامل من طبعه عندما يتلقى ملاحظات حول عمله فمن هذه الملاحظات يبني أفكار جديدة فالموظف الذي يتلقى ملاحظات بناءً يتطور مهنيًا مما يجعله يكتسب مهارات جديدة تساهم في الزيادة من الإنتاجية وتحسين الكفاءة.

3-الفقرة رقم(5) والتي تمثل أن وجود التغذية الراجعة المنتظمة تساهم في زيادة إنتاجيتك، تحصلت على المرتبة 3 بمتوسط حسابي قدره 2,93 وانحراف معياري يساوي 0,30، حيث نرى بأن نسبة 97,67 من أفراد عينة الدراسة أجابوا بموافق أي أن التغذية الراجعة المنتظمة تساهم في الزيادة من الإنتاجية ولأن الهدف منها مساعدة العامل وتمكينه من مساعدة الأداء في العمل وتحفزه وتشجيعه وتعلمه الاستفادة مما يجعله يزيد في إنتاجية تلك المؤسسة، فعندما يتلقى الموظف تغذية راجعة بانتظام يكون أكثر دقة وفعالية وفي استعداد لتطوير أدائه.

4-الفقرة رقم (9) والتي تمثل الشعور بالتقدير عندما تتلقى ملاحظات إيجابية على أدائك، تحصلت على المرتبة 4 بمتوسط حسابي قدره 2,93 وانحراف معياري يساوي 0,30، حيث نرى أن نسبة 97,67 من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بموافق وهذا يدل على أنهم يشعرون بالتقدير عندما يتلقون ملاحظات إيجابية حول أدائهم والآن العامل من طبيعته عند الرفع من شأنه على الأداء الذي يقوم به داخل المؤسسة يشعر بالتقدير .

5- الفقرة رقم(12) والتي تمثل أن التغذية الراجعة تقلل من التوتر والضغط في العمل، تحصلت على المرتبة 5 بمتوسط حسابي قدره 2,93 وانحراف معياري يساوي 0,30 ، حيث نرى أن نسبة 97,67% من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بموافق أي أنهم يشعرون أن التغذية الراجعة تقلل من التوتر والضغط في العمل ، أي أن التغذية الراجعة تساعد على توفير معلومات للموظف لذلك يرتفع الأداء وبالتالي تحسين العلاقات في العمل وهذا ما يقلل من التوتر والضغط في العمل.

6-الفقرة رقم(8)والتي تمثل الشعور بالحافز للعمل بشكل أفضل عندما تحصل على ملاحظات إيجابية، تحصلت على المرتبة 6 بمتوسط حسابي قدره 2,92 وانحراف معياري يساوي 0,27 حيث نرى أن نسبة 97,33 من أفراد عينة الدراسة أجابوا بموافق أي أنهم يشعرون بالحافز أثناء العمل عندما يحصلون على ملاحظات إيجابية وأن العامل عند تلقيه لملاحظات الشكر لما قدمه يشعر العامل بالحافز مما يزيد في تحسين أدائه وتعزيز الثقة بالنفس كما أنه يشعر الموظف بالتقدير والاهتمام من طرف الإدارة.

7-الفقرة رقم (7) والتي تمثل تتيح لك الملاحظات فرصة لمناقشة أدائك مع المسؤولين، تحصلت على المرتبة 7 بمتوسط حسابي قدره 2,84 وانحراف معياري يساوي 0,41، حيث نرى أن نسبة 94,67% من أفراد عينة الدراسة فقد أجابوا بموافق أي انه تتيح للعمال فرصة لمناقشة أدائهم مع المسؤولين فاعامل عند ما يقوم بأداء جيد مما يجعله يناقش هذا العمل مع المشرفين، فعندما يتلقى الموظف ملاحظات تفتح له بابا للحوار البناء حول أدائه، كما أنها تخلق ثقافة التواصل الفعال والمستمر بين الموظفين.

8-الفقرة رقم (3) والتي تمثل تساعدك الملاحظات الفورية على إنجاز مهامك بشكل أسرع، تحصلت على المرتبة 8 بمتوسط حسابي قدره 2,81 وانحراف معياري يساوي 0,43، حيث نرى بأن نسبة 93,67% من أفراد عينة الدراسة كانوا موافقين وهذا يدل على أن الملاحظات الفورية تساعدهم على إنجاز مهامهم بشكل أسرع وأن المؤسسة تراقب وتقدم ملاحظات مما يحرص العامل على إنجاز عمله بشكل أسرع أي إن التغذية الراجعة تكون أكثر تأثيراً لأنها تأتي في الوقت المناسب فتساعدهم هذه الملاحظات الفورية من إنجاز أعمالهم بدقة ويعزز من إنتاجيتهم.

9-الفقرة رقم (2) والتي تمثل تساعدك الملاحظات التي تتلقاها على تصحيح أخطاءك في العمل، تحصلت على المرتبة 9 بمتوسط حسابي قدره 2,81 وانحراف معياري يساوي 0,46، حيث نرى بأن نسبة 93,67% من أفراد عينة الدراسة كانوا موافقين أي أنهم تساعدهم الملاحظات التي يتلقونها على تصحيح أخطاءهم في العمل الآن العامل يستجيب للملاحظات التي يتلقاها أثناء العمل مثل القيام بدفع الإلكتروني الأحد الزبائن وهذا يدل على أن مؤسسة الاتصالات تتبع نظام فعال يهدف إلى تطوير موظفيها من خلال تلقي ملاحظات بناءة تساعدهم في التعرف على أخطاءهم والعمل على تصحيحها.

10-الفقرة رقم (6) والتي تمثل أن ملاحظات المشرفين لك دقيقة ومحددة، تحصلت على المرتبة 10 بمتوسط حسابي قدره 2,80 وانحراف معياري يساوي 0,52، حيث نرى بأن نسبة 93,33 من أفراد عينة الدراسة فقد أجابوا بموافق وهذا يدل على أن الملاحظات التي يتلقونها من المشرفين داخل مؤسسة الاتصالات دقيقة ومحددة فالملاحظات المحددة تمكن الموظف من فهم المطلوب ، وتساعد في تحسين الأداء وتطوير المهارات وتحسين جودة العمل.

11-الفقرة رقم (4) والتي تمثل يؤدي الغياب الملاحظات حول عملك إلى تكرار نفس لأخطأ، تحصلت على المرتبة 11 بمتوسط حسابي قدره 2,72 وانحراف معياري يساوي 0,61، حيث نرى أن نسبة 90,67% من أفراد عينة الدراسة أجابوا بموافق أي يؤدي غياب الملاحظات حول عملهم إلى تكرار نفس لأخطأ داخل مؤسسة اتصالات، الآن المؤسسة دائماً تحرص على الملاحظات والمراقبة لكي لا تقع في نفس الخطأ، وهذا ينتج عنه عدم وجود تغذية راجعة من المسؤولين أو الزملاء حول أخطاءك.

12-الفقرة رقم (1) والتي تمثل تلقي ملاحظات حول عملك بانتظام، تحصلت على المرتبة 12 بمتوسط حسابي قدره 2,66 وانحراف معياري يساوي 0,63، حيث نرى بأن نسبة 88,67 من أفراد عينة الدراسة كانوا موافقين وهذا يدل على أنهم يتلقون ملاحظات حول عملهم بانتظام في مؤسسة اتصالات الآن العامل في مسيرته العملية يتلقى مراقبة على العمل الذي يقوم به مما يجعله يتلقى ملاحظات حول عمله مما يعكس وجود آلية واضحة للتغذية الراجعة.

13- يوضح الجدول رقم (5) توزيع أفراد عينة الدراسة لبعد التغذية الراجعة والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية حسب مقياس لكارث الثلاثي (غير موافق، محايد، موافق) مع ذكر النسبة واتجاه العينة، حيث أن المقياس الترتيبي الذي يدخل في ترتيب البرنامج يعبر عن أوزان (غير موافق، محايد، موافق) وبعد ذلك قمنا بحساب المتوسط المرجح 2,85 من مقياس الدرجة والانحراف المعياري 0,29 حيث نلاحظ أن النسبة المئوية لمحور التغذية الراجعة قدرت ب 95% ومن خلال الانحراف المعياري استنتجنا انحراف العينة أنه كان موافق،

6- تحليل فقرات بعد الوسيلة المستخدمة: نقوم بتحليل كل فقرة من فقرات المقياس كما يلي:

رقم الفقرة	التكرارات	موافق	محايد	غير موافق	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	اتجاه العينة	رتبة الفقرة
1	Ni	70	04	00	2.95	0.23	98.33	موافق	02
	Fi%	94.6	5.4	00					
2	Ni	69	04	01	2.92	0.32	97.33	موافق	04
	Fi%	93.2	5.4	1.4					
3	Ni	63	10	01	2.84	0.41	94.67	موافق	09
	Fi%	85.1	13.5	1.4					
4	Ni	63	09	02	2.82	0.45	94	موافق	10
	Fi%	85.1	12.2	2.7					
5	Ni	66	06	02	2.86	0.42	95.33	موافق	07
	Fi%	89.2	8.1	2.7					
6	Ni	67	04	03	2.86	0.45	95.33	موافق	08
	Fi%	90.5	5.4	4.1					
7	Ni	67	06	01	2.89	0.35	96.33	موافق	05
	Fi%	90.5	8.1	1.4					
8	Ni	71	03	00	2.96	0.20	98.67	موافق	01
	Fi%	95.9	4.1	00					
9	Ni	70	03	01	2.93	0.30	97.67	موافق	03
	Fi%	94.6	4.1	1.4					
10	Ni	53	18	03	2.68	0.55	89.33	موافق	13
	Fi%	71.6	24.3	4.1					

12	موافق	89.67	0.52	2.69	02	19	53	Ni	11
					2.7	25.7	71.6	Fi%	
11	موافق	92.67	0.48	2.78	02	12	60	Ni	12
					2.7	16.2	81.1	Fi%	
06	موافق	95.33	0.38	2.86	01	08	65	Ni	13
					1.4	10.8	87.8	Fi%	
/	موافق	95	0.20	2.85	المحور ككل				

التحليل الكيفي:

1 الفقرة رقم (8) والتي تمثل مساهمة أدوات الاتصال الرقمية في تطوير مهاراتك التقنية والمهنية، تحصلت على المرتبة 1، بمتوسط حسابي قدره 2,96 وانحراف معياري يساوي 0,20، حيث نرى أن نسبة 98,67% من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بموافق وهذا يدل على أن أدوات الاتصال الرقمية تساهم في تطوير مهاراتهم التقنية والمهنية فهذه الأدوات تتيح الوصول بسرعة إلى المعلومات، وتساعد على تحسين القدرات، ومن خلال التفاعل المستمر عبر هذه الوسائل تتطور المهارات التقنية والمهنية.

2 الفقرة رقم (1) والتي تمثل إن البرامج التدريبية المقدمة في المؤسسة تسهم في تطوير مهاراتك، تحصلت على المرتبة 2، بمتوسط حسابي قدره 2,95 وانحراف معياري يساوي 0,23، حيث نرى أن نسبة 98,33% من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بموافق وهذا يدل على أن مؤسسة اتصالات تقوم بتقديم برامج تدريبية من أجل تطوير مهارات العمال.

3 الفقرة رقم (9) والتي تمثل تحسين مهارات الاتصال يساعدك على حل المشكلات بشكل أسرع، تحصلت على المرتبة 3، بمتوسط حسابي قدره 2,93 وانحراف معياري يساوي 0,30، حيث نرى أن نسبة 97,67% من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بموافق وهذا يدل على أن تحسين مهارات الاتصال يساعدهم على حل مشكلاتهم بشكل أسرع ولأن المؤسسة سهلت التواصل داخل المؤسسة من خلال ربط الاتصالات ببعضها البعض عن طريق الشبكة العنكبوتية فعندما يكون الاتصال فعال و واضح يقلل من حدوث سوء الفهم وتحسين مهارات الاتصال يعزز العمل الجماعي.

4 الفقرة رقم (2) والتي تمثل الاستفادة من البريد الإلكتروني في تحسين أدائك الوظيفي، تحصلت على المرتبة 4، بمتوسط حسابي قدره 2,92 وانحراف معياري يساوي 0,32، حيث نرى إن نسبة 97,33% من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بموافق وهذا يدل على أنهم يستفيدون من البريد الإلكتروني في تحسين أدائهم الوظيفي داخل مؤسسة الاتصالات أي أن

العامل يجب أن يكون لديه بريد إلكتروني داخل المؤسسة وخارجها وهذا ما يزيد في تحسين أدائه الوظيفي.

5 الفقرة رقم (7) والتي تمثل تفضل استخدام الوسائل الالكترونية مقارنة بالطرق التقليدية(مثل الاجتماعات المباشرة أو الورقية) في أداء المهام، تحصلت على المرتبة 5، بمتوسط حسابي قدره 2,89 وانحراف معياري يساوي 0,35، حيث نرى أن نسبة 96,33 من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بموافق وهذا يدل على أنهم يفضلون استخدام الوسائل الالكترونية مقارنة بالطرق التقليدية في أداء مهامهم فالعمال الذين تتراوح أعمارهم من 30 سنة إلى 40 سنة تجدهم يميلون إلى التواصل بالوسائل الالكترونية أكثر من الوسائل التقليدية، بينما نجد العمال الأكبر سن يميلون إلى التواصل بواسطة الوسائل التقليدية .

6 الفقرة رقم (13) والتي تمثل اقتراح استخدام وسائل اتصال أكثر تطوراً لتحسين بيئة العمل، تحصلت على المرتبة 6، بمتوسط حسابي قدره 0,38 وانحراف معياري يساوي 0,38، حيث نرى أن نسبة 95,33% من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بموافق وهذا يدل على أنهم يقترحون استخدام وسائل اتصال أكثر تطوراً لتحسين بيئة العمل في مؤسسة الاتصالات وذلك من أجل زيادة الكفاءة والإنتاجية وتعزيز العمل والرفع من جودة الخدمات مما يعزز من سمعة المؤسسة.

7 الفقرة رقم (5) والتي تمثل مساهمة الوسائل الالكترونية مثل تطبيقات الدردشة في تسهيل التعاون بين الزملاء في العمل، تحصلت على المرتبة 7، بمتوسط حسابي قدره 2,86 وانحراف معياري يساوي 0,42، حيث نرى أن نسبة 95,33% من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بموافق وهذا يدل على أن الوسائل الالكترونية تسهل التعاون بين الزملاء أثناء العمل الآن من خلال هذه التطبيقات يستطيع الموظف أن ينجز مهامه بسرعة وفعالية استخدام مثل البريد الإلكتروني.

8 الفقرة رقم (6) والتي تمثل تسهيل وسائل الاتصال المتاحة التنسيق مع الزملاء وتنفيذ المهام بشكل جماعي، تحصلت على المرتبة 8، بمتوسط حسابي قدره 2,86 وانحراف معياري يساوي 0,45، حيث نرى أن نسبة 95,33% من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بموافق وهذا يدل على أن وسائل الاتصال المتاحة تسهل التنسيق مع الزملاء وتنفيذ المهام بشكل جماعي ولأن من طبيعة وسائل الاتصال أن تكون بين شخصين أو أكثر مما يتيح تنفيذ المهام .

9 الفقرة رقم (3) والتي تمثل توفير المؤسسة أدوات اتصال تمكني من انجاز المهام بسرعة وفعالية، تحصلت على المرتبة 9، بمتوسط حسابي قدره 2,84 وانحراف معياري يساوي 0,41 ، حيث نرى أن نسبة من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بموافق وهذا يدل على أن مؤسسة

اتصالات توفر أدوات اتصال تمكن العمال من انجاز مهامهم بسرعة وفعالية ولان أدوات الاتصال عديدة من بينها البريد الالكتروني، الفاكس، اللوحات الإعلانية ، الاجتماعات ، مما يؤدي إلى سهولة إنجاز المهام بسرعة.

10- الفقرة رقم (4) والتي تمثل الوصول بسهولة للمعلومات الضرورية من خلال وسائل الاتصال المتاحة، تحصلت على المرتبة 10، بمتوسط حسابي قدره 2,82 وانحراف معياري يساوي 0,45، حيث نرى أن نسبة 94% من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بموافق وهذا يدل على أنهم يستطيعون الوصول بسهولة للمعلومات الضرورية وذلك من خلال وسائل الاتصال المتاحة داخل المؤسسة أي أن العامل عندما يريد معلومة ضرورية يتحصل عليها من خلالها وسائل الاتصال الموجودة داخل المؤسسة.

11- الفقرة رقم (12) والتي تمثل استخدام المؤسسة مواقع ومنصات التواصل للتواصل مع العملاء، تحصلت على المرتبة 11، بمتوسط حسابي قدره 2,78 وانحراف معياري يساوي 0,48، حيث نرى أن نسبة 92,67% من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بموافق وهذا يدل على أن مؤسسة الاتصالات تستخدم مواقع ومنصات للتواصل مع العملاء أي أن المؤسسة لديها مواقع ومنصات تساعد في التواصل مع العملاء مثل فضاء الزبون والتعبئة الالكترونية باعتبار أن هذه المواقع والمنصات تعتبر أداة فعالة للتواصل المباشر مع العملاء فاستخدام المؤسسة لهذه المواقع يعكس تبنيها الاستراتيجيات حديثة، كما تستغل المؤسسة هذه المنصات من أجل معالجة الشكاوي.

12- الفقرة رقم (11) والتي تمثل يتم استخدام الوسائل الالكترونية بشكل كاف لتسهيل التواصل بين الأقسام، تحصلت على المرتبة 12، بمتوسط حسابي قدره 2,69 وانحراف معياري يساوي 0,52، حيث نرى أن نسبة 89,67% من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بموافق وهذا يدل على أن مؤسسة اتصالات تستخدم الوسائل الالكترونية بشكل كاف لتسهيل التواصل بين الأقسام ولأن العامل اخل المؤسسة يجب عليه استخدام الوسائل الالكترونية مثل الهاتف النقال والدرشات من أجل تواصل بين مختلف الأقسام.

13- الفقرة رقم (10) والتي تمثل التواصل بين مختلف الأقسام يتم بوسائل الكترونية حديثة، تحصلت على المرتبة 13 بمتوسط حسابي قدره 2,68 وانحراف معياري يساوي 0,55، حيث نرى أن نسبة 89,33% من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا بموافق وهذا يدل على أن التواصل بين مختلف أقسام مؤسسة اتصالات يتم بوسائل الكترونية حديثة مثل الحاسوب والآن هذه الوسائل الحديثة توفر السرعة أي تختصر الوقت والجهد ولديها الكفاءة أعلى في تبادل المعلومات .

يوضح الجدول رقم (5) توزيع أفراد عينة الدراسة لبعدها الوسيلة المستخدمة والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية حسب مقياس ليدكارت الثلاثي (غير موافق، محايد، موافق) مع ذكر النسبة واتجاه العينة، حيث أن المقياس الترتيبي الذي يدخل في ترتيب البرنامج يعبر عن أوزان (غير موافق، محايد، موافق) وبعدها ذلك قمنا بحساب المتوسط المرجح والذي قدر بـ 2,85 من مقياس الدرجة والانحراف المعياري 0,20 حيث نلاحظ أن النسبة المئوية لمحور الوسيلة المستخدمة قدرت بـ 95 ومن خلال الانحراف المعياري استنتجنا انحراف العينة أنه كان موافق،

7- تحليل فقرات متغير الأداء الوظيفي: نقوم بتحليل كل فقرة من فقرات المقياس كما يلي:

رقم الفقرة	التكرارات	دائما	أحيانا	أبدا	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	اتجاه العينة	رتبة الفقرة
1	Ni	67	04	03	2.86	0.45	95.33	دائما	06
	Fi%	90.5	5.4	4.1					
2	Ni	56	16	02	2.73	0.50	91	دائما	13
	Fi%	75.7	21.6	2.7					
3	Ni	60	10	04	2.76	0.54	92	دائما	12
	Fi%	81.1	13.5	5.4					
4	Ni	65	07	02	2.85	0.43	95	دائما	08
	Fi%	87.8	9.5	2.7					
5	Ni	55	13	06	2.66	0.63	88.67	دائما	14
	Fi%	74.3	17.6	8.1					
6	Ni	67	06	01	2.89	0.35	96.33	دائما	02
	Fi%	90.5	8.1	1.4					
7	Ni	68	04	02	2.89	0.39	96.33	دائما	03
	Fi%	91.9	5.4	2.7					
8	Ni	46	15	13	2.45	0.78	81.67	دائما	15
	Fi%	62.2	20.3	17.6					
9	Ni	63	11	00	2.85	0.36	95	دائما	07
	Fi%	85.1	14.9	00					
10	Ni	62	11	01	2.82	0.42	94	دائما	10
	Fi%	83.8	14.9	1.4					

11	دائما	92.67	0.50	2.78	03	10	61	Ni	11
					4.1	13.5	82.4	Fi%	
05	دائما	95.33	0.34	2.86	00	10	64	Ni	12
					00	13.5	86.5	Fi%	
09	دائما	95	0.46	2.85	03	05	66	Ni	13
					4.1	6.8	89.2	Fi%	
04	دائما	96	0.37	2.88	01	07	66	Ni	14
					1.4	9.5	89.2	Fi%	
01	دائما	97.33	0.32	2.92	01	04	69	Ni	15
					1.4	5.4	93.2	Fi%	
/	دائما	93.33	0.25	2.80	المحور ككل				

التحليل الكيفي:

1-الفقر رقم(15) والتي تمثل البحث عن حلول بديلة عند مواجهة العقبات ، تحصلت على المرتبة 1 بمتوسط حسابي قدره 2,92 وانحراف معياري يساوي 0,32 ، حيث نرى أن نسبة 97,33% من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا دائما وهذا يدل على أن عمال مؤسسة الاتصالات دائما يبحثون عن حلول بديلة عند مواجهة العقبات وهذا ما يضمن جودة الخدمة والابتكار المستمر .

2-الفقر رقم(6) والتي تمثل تحرص على رضا العميل عند تقديم الخدمة، تحصلت على المرتبة 2 بمتوسط حسابي قدره 2,89 وانحراف معياري يساوي 0,35، حيث نرى أن نسبة 96,33% من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا دائما وهذا يدل على أن موظفي مؤسسة اتصالات دائما يحرصون على رضا العميل عند تقديم الخدمة الآن رضا العميل يعتبر جزء أساسي من جودة الخدمة كما يعتبر هدفا استراتيجيا .

3-الفقر رقم(7) والتي تمثل توضيح للعملاء خطوات حل المشكلة بوضوح واحترام، تحصلت على المرتبة 3 بمتوسط حسابي قدره 2,89 وانحراف معياري يساوي 0,39، حيث نرى أن نسبة 96,33% من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا دائما وهذا يدل على أن المؤسسة توضح لعمالها حل المشكلات بوضوح واحترام مما يعكس التزام المؤسسة بالجودة وهذا ما يساهم في بناء علاقة مبنية على الثقة والتقدير المتبادل .

4-الفقر رقم(14) والتي تمثل التواصل بوضوح مع فرق العمل الأخرى ، تحصلت على المرتبة 4 بمتوسط حسابي قدره 2,88 وانحراف معياري يساوي 0,37 ، حيث نرى أن نسبة

96% من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا دائماً وهذا يدل على أن العمال يتواصلون بوضوح مع فرق العمل الأخرى ومختلف أقسام مؤسسة اتصالات فالتعاون بين مختلف الأقسام بوضوح ينتج عنه نقل المعلومات والتعليمات بطرق دقيقة و واضحة وخالية من أي غموض من أجل تحقيق الأهداف بكفاءة.

5-الفقرة رقم(12) والتي تمثل استخدام الأجهزة والبرمجيات بفعالية الأداء المهام ، تحصلت على المرتبة 5 بمتوسط حسابي قدره 2,86 وانحراف معياري يساوي 0,34، حيث نرى أن نسبة 95,33% من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا دائماً وهذا يدل على أن مؤسسة اتصالات تستخدم الأجهزة والبرمجيات بفعالية الأداء مهامهم، أي أن الموظف لديه القدرة على توظيف الأدوات التقنية بشكل فعال من اجل انجاز المهام المطلوبة وهذا ما يعكس احترافية الموظف وتطوير خدماته.

6-الفقرة رقم(1) والتي تمثل عدم الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين سبب في تراجع مستوى الأداء، تحصلت على المرتبة 6 بمتوسط حسابي قدره 2,86 وانحراف معياري يساوي 0,45، حيث نرى أن نسبة 95,33% من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا دائماً وهذا يدل على أن عدم الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين دائماً سبب في تراجع مستوى الأداء وهذا راجع إلى غياب التواصل الفعال في المؤسسة مما ينعكس سلبا على جودة العمل.

7-الفقرة رقم(9) والتي تمثل التزام بإجراءات السلامة عند العمل على الشبكات أو الأنظمة، تحصلت على المرتبة 7 بمتوسط حسابي قدره 2,85 وانحراف معياري يساوي 0,36، حيث نرى أن نسبة 95% من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا دائماً وهذا يدل على أن مؤسسة اتصالات تلتزم بإجراءات السلامة عند العمل على الشبكات أو الأنظمة لأنها تعد شرطاً أساسياً لضمان حماية الأفراد والمعلومات والوسائل التقنية وبالتالي الرفع من كفاءة العمل وتعزيز الثقة في الأداء المؤسسي.

8-الفقرة رقم(4) والتي تمثل تراجع عمك للتأكد من خلوه من الأخطاء الفنية، تحصلت على المرتبة 8 بمتوسط حسابي قدره 2,85 وانحراف معياري يساوي 0,43، حيث نرى أن نسبة 95% من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا دائماً وهذا يدل على أن عمال مؤسسة الاتصالات دائماً ما يراجعون عملهم للتأكد من خلوه من الأخطاء الفنية أي أن العامل يراجع ويتأكد من عمله أنه خال من العيوب ومن أي خلل في الجوانب التقنية أو المهنية المرتبطة بالعمل.

9-الفقرة رقم(13) والتي تمثل التعاون مع الزملاء لانجاز المهام المشتركة، تحصلت على المرتبة 9 بمتوسط حسابي قدره 2,85 وانحراف معياري يساوي 0,46، حيث نرى أن نسبة 95% من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا دائماً وهذا يدل على أن زملاء مؤسسة اتصالات

يتعاونون من أجل إنجاز المهام بشكل جماعي ومما ينتج عنه التنسيق بين الموظفين وبالتالي تنفيذ المهام بكفاءة مما يضمن تحقيق الأهداف المسطرة.

10-الفقرة رقم(10) والتي تمثل أجد استخدام الأنظمة التي تعتمد عليها المؤسسة، تحصلت على المرتبة 10 بمتوسط حسابي قدره 2,82 وانحراف معياري يساوي 0,42، حيث نرى أن نسبة % 94 من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا دائما وهذا يدل على أن مؤسسة اتصالات تجيد استخدام الأنظمة التي تعتمد عليها إذ يعد استخدام الأنظمة المعتمدة في المؤسسة جزءا أساسيا من أجل الرفع من جودة الخدمة.

11-الفقرة رقم(11) والتي تمثل أستطيع التعامل مع الأعطال التقنية البسيطة دون مساعدة، تحصلت على المرتبة 11 بمتوسط حسابي قدره 2,78 وانحراف معياري يساوي 0,50، حيث نرى أن نسبة %92,67 من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا دائما وهذا يدل على أن عمال مؤسسة الاتصالات تستطيع التعامل مع الأعطال التقنية البسيطة دون مساعدة، أي أنهم يستطيعون معالجة الأعطال التقنية البسيطة دون مساعدة، مما يعكس أن الموظف يمتلك فهما علميا للأنظمة والأجهزة داخلا لمؤسسة.

12-الفقرة رقم(3) والتي تمثل توفير المؤسسة الدعم الكافي لتحقيق الأهداف المسطرة ، تحصلت على المرتبة 12 بمتوسط حسابي قدره 2,76 وانحراف معياري يساوي 0,54، حيث نرى أن نسبة %92 من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا دائما وهذا يدل على أنه دائما ما توفر المؤسسة الدعم الكافي كتوفير الوسائل اللازمة من أجل تحقيق الأهداف المسطرة.

13-الفقرة رقم(2) والتي تمثل تقديم الموظف بدائل واقتراحات لتطوير من أدائه في العمل ، تحصلت على المرتبة 13 بمتوسط حسابي قدره 2,73 وانحراف معياري يساوي 0,50 ، حيث نرى أن نسبة % 91 من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا دائما وهذا يدل على أن دائما ما يقدم موظفي مؤسسة اتصالات بدائل واقتراحات من أجل تطوير أدائهم والرفع من جودة الأداء مما ينعكس إيجابا على بيئة العمل.

14-1 الفقرة رقم(5) والتي تمثل تتعامل مع شكاوي العملاء بسرعة، تحصلت على المرتبة 14 بمتوسط حسابي قدره 2,66 وانحراف معياري يساوي 0,63، حيث نرى أن نسبة % 88,67 من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا دائما وهذا يدل على أن عمال مؤسسة اتصالات دائما ما يتعاملون مع شكاوي العملاء بسرعة أي أن هناك تفاعل مع شكاوي العملاء واستجابة سريعة وهذا ما يعكس جودة الأداء.

15-الفقر رقم(8) والتي تمثل استخدام الأدوات التقنية المصرح بها فقط في العمل ، تحصلت على المرتبة 15بمتوسط حسابي قدره 2,45 وانحراف معياري يساوي 0,78، حيث نرى أن نسبة %81,67 من أفراد عينة الدراسة قد أجابوا دائما وهذا يدل على أن دائما ما تستخدم مؤسسة اتصالات الأدوات التقنية المصرح بها في العمل فقط أي تستخدم التقنيات المعتمدة من قبل المؤسسة فقط في أداء المهام كاستخدام الأنظمة الرقمية المستعملة أثناء العمل فاستخدام أدوات غير مصرح بها قد يسبب خلل تقني، ولهذا فنقيد بأدوات مصرح بها فقط في العمل يعتبر جزءا من الاحترافية والانضباط المؤسسي.

*يوضح الجدول رقم (6) توزيع أفراد عينة الدراسة لبعد الأداء الوظيفي والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية مع ذكر النسبة واتجاه العينة، حيث أن الذي يدخل في ترتيب البرنامج يعبر عن (الأوزان) أبدا، أحيانا ، دائما(بعد ذلك قمنا بحساب المتوسط المرجح والذي قدر ب 2,80 من مقياس الدرجة والانحراف المعياري 0,25نلاحظ أن النسبة المئوية لمحور الأداء الوظيفي قدرت ب 93,33 ومن خلال الانحراف المعياري استنتجنا انحراف العينة أنه كان دائما، ونفسر ذلك سوسيولوجي من خلال إجابة العمال أن الأداء الوظيفي في مؤسسة الاتصالات أداء فعال وأن العمال ينفذون المهام المطلوبة بكفاءة وفعالية مما يجعل أدائهم يتطور، فمن خلال إجابة العمال على أسئلة الاستمارة بدائم يدل على أن مستوى الأداء في المؤسسة مرتفع فالعمال دائما ما يتحصلون على تعليمات واضحة.

ثانيا: اختبار فرضيات الدراسة:

1. اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

الفرضية الصفرية (H0): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للوسائل الاتصالية على الأداء الوظيفي لعمال مؤسسة اتصالات الجزائر عند مستوى دلالة 0.05

الفرضية البديلة (H1): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للوسائل الاتصالية على الأداء الوظيفي لعمال مؤسسة اتصالات الجزائر عند مستوى دلالة 0.05

الأسلوب الإحصائي المستخدم في اختبار الفرضية: هو الانحدار الخطي البسيط

جدول رقم (13) يبين معاملي الارتباط والتحديد

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate

1	,0 656	431,0	423,0	19,0	
a. Predictors: (Constant), الوسائل الاتصالية					

*من خلال الجدول نلاحظ أن العلاقة الارتباطية بين الوسائل الاتصالية (متغير مستقل) والأداء الوظيفي (متغير تابع) بلغت 0.656 أي ما نسبته 65.60 % وهي تؤكد على علاقة إرتباطية طردية متوسطة، كما أن نسبة تفسير التباين الموجود في المتغير التابع (الأداء الوظيفي) من طرف المتغير المستقل (الوسائل الاتصالية) بلغت 0.431 أي ما نسبته 43.10 % وهي نسبة ضعيفة جداً، أما النسبة المتبقية وهي 56.90 % فهي تمثل تدخل متغيرات (عوامل) مستقلة أخرى لم يتم إدراجها في نموذج الانحدار.

جدول رقم (14) يبين معاملات الانحدار

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	,4840	,3150		1,536	0,129
	الوسيلة المستخدمة	,8140	,1100	,6560	7,379	0,000

a. Dependent Variable: الأداء الوظيفي

بما أن قيمة الدلالة المعنوية (Sig) لاختبار T للمتغير (الوسائل الاتصالية) تساوي 0.000 أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل، ومنه نستنتج بأنه يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية للوسائل الاتصالية على الأداء الوظيفي لعمال مؤسسة اتصالات الجزائر.

من خلال الجدول يمكن تحديد معادلة خط الانحدار كما يلي:

$$Y = 0.484 + 0.814X$$

- تفسير معادلة الانحدار: إن معادلة انحدار (Y) على (X) تنص على أن:

$$\text{الأداء الوظيفي} = 0.814 + 0.484 \times \text{الوسائل الاتصالية}$$

- أي أنه كلما زاد تطبيق الوسائل الاتصالية بدرجة واحدة تبعه زيادة في الأداء الوظيفي لعمال مؤسسة اتصالات الجزائر بدرجة 0.814

2. اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

الفرضية الصفرية (H0): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للغة المستخدمة على الأداء الوظيفي لعمال مؤسسة اتصالات الجزائر عند مستوى دلالة 0.05

الفرضية البديلة (H1): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للغة المستخدمة على الأداء الوظيفي لعمال مؤسسة اتصالات الجزائر عند مستوى دلالة 0.05

الأسلوب الإحصائي المستخدم في اختبار الفرضية: هو الانحدار الخطي البسيط

جدول (15): يبين معاملي الارتباط والتحديد

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,0457	209,0	198,0	226,0
a. Predictors: (Constant), اللغة المستخدمة				

من خلال الجدول نلاحظ أن العلاقة الارتباطية بين اللغة المستخدمة (متغير مستقل) والأداء الوظيفي (متغير تابع) بلغت 0.457 أي ما نسبته 45.70 % وهي تؤكد على وجود علاقة ارتباطية طردية ضعيفة، كما أن نسبة تفسير التباين الموجود في المتغير التابع (الأداء الوظيفي) من طرف المتغير المستقل (اللغة المستخدمة) بلغت 0.209 أي ما نسبته 20.90 % وهي نسبة ضعيفة، أما النسبة المتبقية وهي 79.10 % فهي تمثل تدخل متغيرات (عوامل) مستقلة أخرى لم يتم إدراجها في نموذج الانحدار.

جدول رقم (16) يبين معاملات الانحدار

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	T	Sig.	
(Constant)	1,949	,1980	9,832	,000	

اللغة المستخدم ة	,3570	,0820	,4570	4,355	0,000
a. Dependent Variable: الأداء الوظيفي					

بما أن قيمة الدلالة المعنوية (Sig) لاختبار T للمتغير (اللغة المستخدمة) تساوي 0.000 أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل، ومنه نستنتج بأنه يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية للغة المستخدمة على الأداء الوظيفي لعمال مؤسسة اتصالات الجزائر.

من خلال الجدول يمكن تحديد معادلة خط الانحدار كما يلي:

$$Y = 1.949 + 0.357X$$

- تفسير معادلة الانحدار: إن معادلة انحدار (Y) على (X) تنص على أن:

$$\text{الأداء الوظيفي} = 1.949 + 0.357 \times \text{اللغة المستخدمة}$$

- أي أنه كلما زاد تطبيق لغة واضحة ومفهومة بدرجة واحدة تبعه زيادة في الأداء الوظيفي لعمال مؤسسة اتصالات الجزائر بدرجة 0.357

3. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

الفرضية الصفرية (H0): لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتغذية الراجعة على الأداء الوظيفي لعمال مؤسسة اتصالات الجزائر عند مستوى دلالة 0.05

الفرضية البديلة (H1): يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتغذية الراجعة على الأداء الوظيفي لعمال مؤسسة اتصالات الجزائر عند مستوى دلالة 0.05

الأسلوب الإحصائي المستخدم في اختبار الفرضية: هو الانحدار الخطي البسيط

جدول (17): يبين معاملي الارتباط والتحديد

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,0560	314,0	305,0	211,0
a. Predictors: (Constant), التغذية الراجعة				

من خلال الجدول نلاحظ أن العلاقة الارتباطية بين التغذية الراجعة (متغير مستقل) والأداء الوظيفي (متغير تابع) بلغت 0.560 أي ما نسبته 56 % وهي تؤكد على علاقة ارتباطية طردية ضعيفة،

كما أن نسبة تفسير التباين الموجود في المتغير التابع (الأداء الوظيفي) من طرف المتغير المستقل (التغذية الراجعة) بلغت 0.314 أي ما نسبته 31.40 % وهي نسبة ضعيفة جداً، أما النسبة المتبقية وهي 68.60 % فهي تمثل تدخل متغيرات (عوامل) مستقلة أخرى لم يتم إدراجها في نموذج الانحدار.

جدول رقم (18) يبين معاملات الانحدار

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	1,401	,2460		5,705	,000
	التغذية الراجعة	,4920	,0860	,5600	5,742	,000

a. Dependent Variable: الأداء الوظيفي

بما أن قيمة الدلالة المعنوية (Sig) لاختبار T للمتغير (التغذية الراجعة) تساوي 0.000 أقل من مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$ فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل، ومنه نستنتج بأنه يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية للتغذية الراجعة على الأداء الوظيفي لعمال مؤسسة اتصالات الجزائر.

من خلال الجدول يمكن تحديد معادلة خط الانحدار كما يلي:

$$Y = 1.401 + 0.492X$$

- تفسير معادلة الانحدار: إن معادلة انحدار (Y) على (X) تنص على أن:

$$\text{الأداء الوظيفي} = 1.401 + 0.492 \times \text{التغذية الراجعة}$$

- أي أنه كلما زادت التغذية الراجعة بدرجة واحدة تبعه زيادة في الأداء الوظيفي لعمال مؤسسة اتصالات الجزائر بدرجة 0.492

ثالثاً: كشف نتائج الدراسة ومناقشتها:

1 - نتيجة الفرضية الفرعية الأولى:

من خلال اختبار هذه الفرضية تبين لنا أن اللغة المستخدمة في المؤسسة اتصالات لها دور في تطوير الأداء الوظيفي وذلك من خلال استخدام عمال المؤسسة لغة واضحة ومفهومة تجعلهم يفهمون الرسائل الاتصالية فيما بينهم وهذا ما يجعل الأداء في تطور مستمر وبالتالي تحقيق الأهداف وتعزيز الكفاءة ، فمؤسسة الاتصالات تعتمد وبشكل رئيسي على استخدام اللغة المباشرة أثناء الاتصالات داخل المؤسسة وهذا من أجل ضمان اتصال فعال مع الموظفين وخارج المؤسسة مع العملاء، فمن خلال استخدام اللغة المناسبة تتضح الرسالة بحكم أن العنصر الثاني في عملية الاتصال هو الرسالة والتي تحمل في مضمونها سلوك اتصالي يحول الأفكار إلى رموز وهذه الرموز تشترط فيها الوضوح، ولذلك فاللغة المستخدمة أثناء الاتصال تشمل الأسلوب والمصطلحات التقنية وهذا يؤثر وبشكل فعال

على تطور الأداء الوظيفي ، ومن خلال نتائج الجدول رقم (4) نستنتج أن اللغة المستخدمة في مؤسسة اتصالات لغة مباشرة ومصطلحات واضحة بين العمال، فاللغة تشجع على الحوار من خلال مصطلحات تحفيزية مثل رسائل التقدير وبذلك يكون التفاعل المتبادل داخل المؤسسة وهذا ما جسده نظرية الاتصال التنظيمي من خلال طبيعة الاتصال داخل المؤسسة فهذه النتائج تحقق معطيات نظرية الاتصال التنظيمي (فالاتصال الداخلي هو نشاط قائم على الإدراك لسياق العملية الاتصالية وبالتالي توظيف كافة لغات الاتصال لبناء علامة تجارية قوية مع الجمهور الداخلي) ¹.

2 -نتيجة الفرضية الفرعية الثانية:

من خلال اختبار هذه الفرضية تبين لنا بأن التغذية الراجعة عنصر حيوي في دور الاتصال الفعال، فمن خلالها تكتشف المؤسسة نقاط القوة والضعف في الأداء الوظيفي، كما أنها تعزز التحفيز والانتماء كون أنها تغذية إيجابية وبناءة، وتحسن جودة التواصل بينا لموظفين داخل المؤسسة، فمن خلال الاستجابة التي يقدمها المستقبل للمرسل بعد استلام الرسالة تكون التغذية إيجابية فينتج عنه فهم الرسائل وبالتالي تحسين جودة العمل وتطوير الأداء داخل المؤسسة، ونستنتج من خلال إجابة المبحوثين أن التغذية الراجعة تحفز الموظفين وتجعلهم يشعرون بالرضا عن وظيفتهم، ولذلك فكلما كان تدفق اتصالي منتظم ينتج عنه تغذية راجعة منتظمة وإيجابية، وهذا ما يعكس فعالية الاتصال وثقافة المؤسسة وهذا ما أكدته نظرية الاتصال التنظيمي . ونستنتج أن عمال مؤسسة الاتصالات يوافقون على إن التغذية الراجعة تزيد من تحسن وتطور الأداء الوظيفي، كما إن ثقافة الحوار والاستماع تعزز من قيمة التغذية الراجعة باعتبارها عنصر جوهري وأداة إستراتيجية لتطوير الأداء في عملية الاتصال وبالتالي دقة وفعالية التواصل، وهذا ما نلاحظه من خلال نتائج الجدول رقم(5)، كما نرى أن دراسة الطالب العربي بن داود بعنوان فعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة

¹المجلة المصرية، ص502.

العمومية الجزائرية تحدثت عن الاتصال النازل وفعاليته في العمل من خلال على القرارات والتعليمات والأوامر للعمال.¹

3 - نتيجة الفرضية الفرعية الثالثة:

من خلال اختبار هذه الفرضية تبين لنا بأن الوسائل المستخدمة أثناء الاتصال تزيد من فعالية الاتصالات داخل مؤسسة بحكم إن الوسائل المستخدمة أثناء الاتصال تعد نمط رسمي ومنظم من أجل التفاعل والتواصل المستمر داخل المؤسسة، إذ نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (6) أن عمال مؤسسة الاتصالات يوافقون على أن الوسائل المستخدمة تزيد من تطور الأداء الوظيفي داخل المؤسسة، فكفاءة هذه الوسائل تساعد من حيث السرعة وتوزيع المعلومات على أوسع نطاق، كما أن استخدام الوسائل الرقمية في التواصل يشجع الموظفين على التفاعل وعلى الرضا بوظيفتهم وبالتالي تحسن الأداء وتطوره، فعمال مؤسسة الاتصالات يستخدمون وسيلة البريد الإلكتروني من أجل التطوير في أدائهم، فهذه الوسائل تؤثر على فعالية الاتصال وهذا ما نلاحظه من خلال دراسة بخواري محمد المعنونة بفعالية الاتصال التنظيمي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي للأستاذ، حيث كانت نتائج الدراسة أن تحقيق مستوى عالي من الأداء المطلوب لا يتم إلا من خلال تبني نظام اتصال جيد وفعال، أي تبني وسائل اتصال فعالة تجعل الأداء يتطور، كذا لك دراسة الطالبة رمشا صبرينة حيث توصلت إلى نتيجة مفادها أن الوسيلة المستخدمة في الاتصال من فعالية الاتصال وتطور الأداء الوظيفي داخل المؤسسة، ودراسة أحمد ميليو المعنونة في الاتصال الداخلي في تطوير الأداء الوظيفي حيث توصلت إلى نتيجة مفادها أن استخدام تكنولوجيا الاتصال يؤدي إلى تطوير الأداء الوظيفي باعتبار أن الاتصال له أهمية وبعد عنصرا حيويا داخل المنظمات الحالية، مستندا في ذلك على دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة.....ولهذا حجز الاتصال لنفسه حيزا هاما ضمن إستراتيجيتها كأداة وعامل هام يساعد على تحقيق أهدافها الإستراتيجية وهذا ما جسدهت نظرية الاتصال التنظيمي، وبالتالي تساهم الوسائل الاتصالية وبشكل رسمي في تطوير الأداء الوظيفي، (إذ تعتمد المنظمات على مجموعة من الوسائل الاتصالية في الاتصال بجمهورها الداخلي ويتحدد اختيار الوسيلة الاتصالية وفقا لمجموعة من العوامل أهمها الهدف المرجو من الاتصال، وطبيعة المعلومات المتضمنة وطبيعة المستقبل)²، وسرعة وفعالية الوسيلة المستخدمة وبالتالي تساهم الوسائل الاتصالية وبشكل رسمي في تطوير الأداء الوظيفي .

❖ النتائج العامة للدراسة:

¹ منى بوزداية، فعالية الاتصال وبناء سمعة المؤسسة الجامعية، مجلة أنثروبولوجيا الإديان، العدد 20، جامعة سوق أهراس، 2018
² رماش صبرينة، الفعالية الاتصالية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة دكتوراه في علم الاجتماع، فرع تنمية وتسيير الموارد البشرية 2008- 2009، ص55-ص57.

لقد أسفرت الدراسة على أن لفعالية الاتصال دور في تطوير الأداء الوظيفي لعمال مؤسسة اتصالات وهو ما يمكن تلخيصه فيما يلي:

- أن مؤسسة اتصالات تسعى دائما لزيادة من تحسن وتطور أداء عمالها وذلك عن طريق الأبعاد التي تزيد من فعالية الاتصال والتمثلة في اللغة المستخدمة والتغذية الراجعة والوسائل المستخدمة وقد تبين:
- أن اللغة المستخدمة داخل مؤسسة اتصالات تزيد من تطور أداء العاملين في المؤسسة وذلك أن المؤسسة تعتمد على اللغة السهلة والبسيطة والمباشرة مما يجعل التواصل بين العمال سهل وفعال وبالتالي تطور الأداء.
- أن التغذية الراجعة في مؤسسة اتصالات تطور الأداء الوظيفي لدى العمال وذلك من خلال تلقيهم تغذية راجعة ايجابية.
- أن الوسائل المستخدمة في مؤسسة اتصالات تطور الأداء الوظيفي للعمال وذلك من خلال استخدام العمال وسائل اتصال فعالة وحديثة مثل البريد الالكتروني والوسائل الالكترونية الحديثة وهذا ما يجعل الأداء مرتفع في المؤسسة وهذا ما يزي
- د من تطوره .

❖ خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل إلى تفسير وتحليل المعطيات السوسيوولوجي حيث تم عرض خصائص مجتمع الدراسة ومن ثم محاول بيانات الفرضيات وصولاً إلى مناقشة الفرضيات والتي تم تفسيرها تحليلها ولتوصل في الأخير من خلالها إلى نتائج العامة للدراسة والتي أكدت لنا صحة الفرضيات.

الخاتمة:

يحتل الاتصال أهمية كبيرة في المؤسسات، لما له من دور محوري ومهم في تطور الأداء الوظيفي ، كما يحظى بأهمية كبيرة داخل المؤسسات وخارجها، إذ يعد من أهم مكونات البيئة الداخلية للمنظمة الذي يؤثر على طبيعة الأداء، ففعالية الاتصال داخل المؤسسات تعد من الركائز الأساسية لتحسين وتطوير الأداء الوظيفي للعاملين، خاصة في قطاع حساس كمؤسسة الاتصالات، وذلك لأن الرسائل الواضحة والتواصل الفعال بين مختلف الأقسام والمستويات الإدارية يعزز من روح التعاون وخلق الثقة في نفس العمال مما يجعل المهارات تتطور، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمة وكفاءة الموظفين داخل المؤسسة.

فعمال مؤسسة اتصالات يستخدمون لغة بسيطة يسهل فهمها لجميع العمال أثناء التواصل فيما بينهم، كما أنهم يتلقون تغذية راجعة ايجابية تزيد من فعالية الاتصال ويستخدمون وسائل اتصال حديثة وفعالة تزيد من تطور أدائهم الوظيفي داخل مؤسسة اتصالات تقترت، وعلى ضوء النتائج المتحصل عليها من الجانب الميداني في مناقشة الفرضيات تم التوصل إلى: أن للغة المستخدمة دور في تطوير الأداء الوظيفي وذلك من خلال استخدام مصطلحات واضحة وبسيطة وبالتالي استخدام لغة مباشرة يسهل فهمها لجميع العمال.

وأن للتغذية الراجعة دور في تطوير الأداء الوظيفي وذلك من خلال تلقي العمال تغذية راجعة في الوقت المناسب مما يزيد في التفاعلات داخل المؤسسة.

وأن للوسائل المستخدمة دور في تطوير الأداء الوظيفي وذلك من خلال استخدام وسائل اتصال فعالة تزيد من كفاءة العمل وتعزز روح التعاون في المؤسسة.

وعليه فإن لفعالية الاتصال دور أساسي ومهم في تطوير الأداء الوظيفي من خلال أبعادها المذكورة مسبقاً في دراستنا الحالية

❖ قائمة المصادر والمراجع

1 الكتب:

- محمد أبو سمرة، الاتصال الإداري والإعلامي، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن عمان.
- فضيل دليو، الاتصال مفاهيمه -نظرياته-وسائله، الطبعة I دار الفجر للنشر والتوزيع، 2003.
- عاطف عدلي العبد، نهى عاطف العبد، مدخل إلى الاتصال، دار الفكر العربي 93ش عباس العقاد، مدينة نصر-القاهرة
- محمد علي سرحان المحمود، مناهج البحث العلمي، دار الكتب، اليمن، 2019.
- سعد سليمان المشهدان، منهجية البحث العلمي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، 2019.
- بوزيد صحراوي، حول مفهوم اللغة وامتداداته الاجتماعية، مكلف بالدروس وباحث بمعهد علم الاجتماع.

2 الرسائل الجامعية:

- العربي بن داود، فعالية اتصال التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنمية الموارد البشرية، سنة 2007-2008.
- صبرينة رمشا، فعالية الاتصال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ، رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في العلوم في علم الاجتماع فرع تنمية وتسير الموارد البشرية، سنة 2008-2009.
- يونس مختار، التطوير التنظيمي في المؤسسة، رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في قسم العلوم الإنسانية، جامعة محمد يخضر بسكرة، 2019.

3 المجلات:

- برقية سهيل، التناول النظري للاتصال التنظيمي، مجلة الباحث العلوم الإنسانية والاجتماعية، 1121-2170، جامعة قاصدي مرباح ورقلة(الجزائر)، 2022.
- غرار الطاهر، مقارنة سوسيولوجي لنظريات الاتصال التنظيمي وتفسيرها للأداء الوظيفي ، مجلة آفاق لعلم الاجتماع، العدد 15، جامعة جيجا، الجزائر، 2018.
- ساحل نسرين، نذيره ليزيد، مدى مساهمة الاتصال التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي لعمال مديريةية المصالح الفلاحية بولاية أم البواقي ، مجلة الشامل للعلوم التربوية والاجتماعية، المجلد 04، العدد 02، ديسمبر 2021.

- بخواري محمد، فعالية الاتصال التنظيمي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي للأستاذ في المدرسة الجزائرية، الجزء 1، العدد 8، مجلة أفاق للعلوم، جامعة غرداية
- فتيحة محمدي، نصر الدين غراف، تحسين الأداء الوظيفي من خلال الاتصال الداخلي في المنظمة، المجلد 15، العدد 2، 2021.
- فايز فاضل، سمية سعد، الاتصال التنظيمي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي، مجلة روافد للدراسات والأبحاث العلمية في العلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 1، العدد 1، 2017.
- أحمد ميلي سمية وآخرون، دور الاتصال الداخلي في تطوير الأداء الوظيفي في مؤسسة اتصالات الجزائر، مجلة أفاق علوم الإدارة والاقتصاد، كلية العلوم الاقتصادية، العدد 3، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2018.
- منى بوزداية، فعالية الاتصال وبناء سمعة المؤسسة الجامعية، مجلة أنثروبولوجيا للأديان، العدد 20، جامعة سوق أهراس، 2018.
- ريم لونيبي، معوقات توظيف المقاربة النظرية في الدراسات السوسيولوجية في الجامعة الجزائرية، المجلد 8، العدد 2، مجلة الجزائرية للأمن الإنساني، 2023.

قائمة الملاحق



جامعة قاصدي مرباح -ورقلة-
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية



قسم: علم الاجتماع والديموغرافيا

التخصص: علم اجتماع الاتصال

تحت اشراف الاستاذة:

من اعداد الطالبة:

أمينة بوقروز

عاتي أنوار

بصدد اعداد مذكرة لنيل شهادة الماستر بعنوان فعالية الاتصال ودورها في تطوير الاداء
الوظيفي لعمال مؤسسة دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر توقرت تخصص علم
اجتماع الاتصال نرجو منكم مساعدتنا في الاجابة على الاسئلة التالية، بوضع علامة (X)
مكان الاجابة.

ملاحظة: يتم استخدام هذا الاستبيان لاثراء رصيد البحث العلمي.

المحور الاول: البيانات الشخصية

الجنس: ذكر انثى

السن: أقل من 30 سنة من 30 الى 40 سنة

من 40 الى 50 سنة أكثر من 50 سنة

المستوى التعليمي: متوسط ثانوي جامعي

المحور الثاني: اللغة المستخدمة لعمال مؤسسة اتصالات الجزائر.

الرقم	العبارات	موافق	محايد	غير موافق
4	التعليمات التي تتلقاها في العمل واضحة			
5	تجد صعوبة في فهم الأوامر الخاصة بالعمل			
6	تجد المصطلحات المستخدمة في العمل غير واضحة			
7	تتواصل بسهولة مع زملاءك			
8	تعتقد إن وضوح اللغة يجعلك أكثر قدرة على تقديم أفكار جديدة			
9	تجد إن لغة التواصل مع الإدارة واضحة وسهلة			
10	سبق حصل سوء فهم مع زميل بسبب اللغة			
11	سبق إن تأخرت في تنظيم مهمة بسبب عدم فهم التعليمات			
12	سبق إن واجهت صعوبة في التعبير عن أفكارك بسبب اللغة			
13	تجد إن لغة التواصل بينك وبين زملاءك واضحة			
14	تفضل إن تكون تعليمات العمل أكثر تفصيلا			
15	سبق إن ارتكبت خطأ في العمل بسبب سوء فهم التعليمات			
16	يتمكنك مناقشة اقتراحاتك بسهولة مع المسؤولين			
17	سبق إن شعرت بالإحباط بسبب عدم فهم التوجيهات			
18	تعتقد إن العمال الجدد يواجهون صعوبة في فهم لغة العمل			

المحور الثالث: التغذية الراجعة لعمال مؤسسة اتصالات الجزائر.

الرقم	العبارات	موافق	محايد	غير موافق
19	تتلقى ملاحظات على عملك بانتظام			
20	تساعدك الملاحظات التي تتلقاها على تصحيح أخطاءك في العمل			
21	تساعدك الملاحظات الفورية على انجاز مهامك بشكل أسرع			
22	يؤدي غياب الملاحظات حول عملك إلى تكرار نفس الأخطاء			
23	تجد إن التغذية الراجعة المنتظمة تساهم في إتقانك للمهام			
24	تعتقد إن ملاحظات المشرفين لك دقيقة ومحددة			
25	تتيح لك الملاحظات فرصة لمناقشة أدائك مع المسؤولين			
26	تشعر بالحافز للعمل بشكل أفضل عندما تحصل على ملاحظات ايجابية			
27	تشعر بالتقدير عندما تتلقى ملاحظات ايجابية على أدائك			
28	تساعدك الملاحظات التي تتلقاها على تعلم مهارات جديدة			
29	تشعر بالرضا عن وظيفتك عندما تحصل على ملاحظات بناءة			
30	تشعر إن التغذية الراجعة تقلل من التوتر والضغط في العمل			

المحور الرابع: الوسيلة المستخدمة لعمال مؤسسة اتصالات الجزائر.

الرقم	العبارات	موافق	محايد	غير موافق
31	تجد أن وسائل الاتصال الرسمية المستخدمة واضحة وسهلة الاستخدام			
32	تستفيد من البريد الإلكتروني في تسريع أداء مهامك			
33	توفر المؤسسة أدوات اتصال تمكنني من إنجاز المهام بسرعة وفعالية			
34	أستطيع الوصول بسهولة للمعلومات الضرورية من خلال وسائل الاتصال المتاحة			
35	تساهم الوسائل الإلكترونية مثل تطبيقات الدردشة في تسهيل التعاون بينك وبين زملائك في العمل			
36	تسهل وسائل الاتصال المتاحة التنسيق مع الزملاء وتنفيذ المهام بشكل جماعي			
37	تفضل استخدام الوسائل الإلكترونية مقارنة بالطرق التقليدية (مثل الاجتماعات المباشرة أو الورقية) في أداء المهام			
38	تساهم أدوات الاتصال الرقمية في تطوير مهاراتك التقنية والمهنية			
39	تحسين مهارات الاتصال يساعدك على حل المشكلات بشكل أسرع			
40	التواصل بين مختلف الأقسام يتم بوسائل إلكترونية حديثة			
41	يتم استخدام الوسائل الإلكترونية بشكل كاف لتسهيل التواصل بين الأقسام			
42	تستخدم المؤسسة مواقع ومنصات التواصل للتواصل مع العملاء			
43	اقترح استخدام وسائل اتصال أكثر تطوراً لتحسين بيئة العمل			

المحور الخامس: الأداء الوظيفي

الرقم	العبارات	دائما	أحيانا	أبدا
44	عدم الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين سبب في تراجع مستوى الأداء			
45	يقدم الموظف بدائل واقتراحات لتطوير من أدائه في العمل			
46	توفر المؤسسة الدعم الكافي لتحقيق الأهداف المسطرة			
47	تراجع عمالك للتأكد من خلوه من الأخطاء الفنية			
48	تتعامل مع شكاوى العملاء بسرعة			
49	تحرص على رضا العميل عند تقديم الخدمة			
50	توضح للعملاء خطوات حل المشكلة بوضوح واحترام			
51	أستخدم الأدوات التقنية المصرح بها فقط في العمل			
52	ألتزم بإجراءات السلامة عند العمل على الشبكات أو الأنظمة			
53	أجيد استخدام الأنظمة التي تعتمد عليها المؤسسة			
54	أستطيع التعامل مع الأعطال التقنية البسيطة دون مساعدة			
55	أستخدم الأجهزة والبرمجيات بفعالية لأداء مهامي			
56	أتعاون مع زملائي لإنجاز المهام المشتركة			
57	أتواصل بوضوح مع فرق العمل الأخرى			
58	أبحث عن حلول بديلة عند مواجهة العقبات			

تعليمية: نرجو منكم ملئ هذا الاستبيان وأن تكون الإجابة بصورة موضوعية.

سوف يتم استخدام هذه المعلومات في البحث العلمي.

الملحق رقم 02: أسماء المحكمين

الجامعة	الدرجة العلمية	الاسم واللقب	الرقم
ورقلة	دكتوراه	عبان عبد القادر	1
ورقلة	دكتوراه	أمال مخالفة	2
ورقلة	دكتوراه	ميادة خاوي	3

الملحق رقم 3: الهيكل التنظيمي لمديرية الاتصالات تقرت



Décision
DG N° 1179 /24

Le Président Directeur Général,

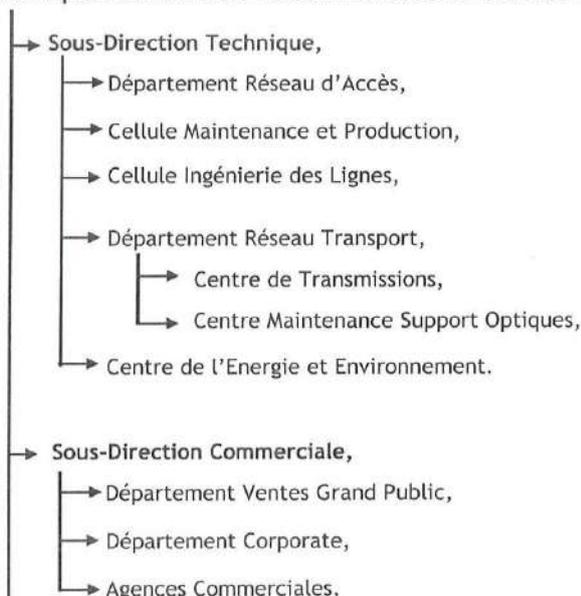
- Vu les statuts de l'entreprise publique économique Algérie Télécom, société par actions;
- Vu la Convention Collective de l'Entreprise modifiée et complétée du 21 Octobre 2006,
- Vu le procès-verbal n°138-02/2022 du 06 février 2022 du Conseil d'Administration de la société Algérie Télécom, société par actions, portant désignation de Monsieur Adel BENTOUMI, en qualité de Président Directeur Général de l'entreprise Algérie Télécom, et lui déléguant les pouvoirs les plus étendus pour agir au nom et pour le compte de la société,
- Vu la décision DG n°453/23 du 24 Janvier 2023, portant organisation à titre transitoire des Nouvelles Directions Opérationnelles des Télécommunications nouvellement créées,
- Vu le Procès-Verbal du Conseil d'Administration n°148-04/23 du 27 Septembre 2023 notamment la résolution n°12 relative à la mise en place progressive de l'organisation des 10 nouvelles DOTs du Grand Sud.

DECIDE

Article 1 :

L'organisation de la Direction Opérationnelle des Télécommunications nouvellement créée au niveau Sud est réorganisée comme suit :

Direction Opérationnelle des Télécommunications nouvellement créée,





Décision DG N° 1873/24 du 28/03/2024



Article 2 :

En vue de la mise en place progressive des structures relevant des Directions opérationnelles des wilayas Sud, les centres et cellules cités en Article 1 de la présente décision, et en attendant leurs organisations, ces derniers sont constitués d'un seul poste, à l'exception des Cellules Maintenance et Production et Agences Commerciales.





Décision DG N° 1179/24 du 21/03/2024

Article 3 :

Les postes de travail ainsi cités en article 1 de la présente décision sont classés comme suit :

Poste de travail	catégorie	Prime de responsabilité
Sous-Directeur	A	16 000 DA
Chef de Département	25	10 000 DA
Chef de Centre	25	12 000 DA
Directeur de Cellule Maintenance et Production	25	12 000 DA
Directeur de l'Agence Commerciale	25	12 000 DA
Chef de Cellule Ingénierie des Lignes	20	10 000 DA
Chargé	20	8 000 DA
Chef de Service	20	8 000 DA
Vérificateur Local	25	10 000 DA
Responsable Magasin	16	5 000 DA
Assistant Gestion des Œuvres Sociales	15	5 000 DA

Article 4 :

Les principales missions et responsabilités ainsi que les fiches de postes créés en article 1, sont jointes en annexe de la présente décision.

Article 5 :

Le Chef de la Division des Ressources Humaines et les Directeurs Opérationnels des Télécommunications concernés sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'application de la présente décision qui prend effet à compter de la date de sa signature.

Fait à Alger le, 21 MARS 2024



Président Directeur Général
Adel BENTOUMI

الملحق رقم 04: مخرجات SPSS

Reliability Statistics

Cranach's Alpha	N of Items
,701	15

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	74	100,0
	Excluded	0	,0
	Total	74	100,0

- a. List wise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cranach's Alpha	N of Items
,904	12

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	74	100,0
	Excluded	0	,0
	Total	74	100,0

Reliability Statistics

Cranach's Alpha	N of Items
,759	13

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	74	100,0
	Excluded	0	,0
	Total	74	100,0

Reliability Statistics

Cranach's Alpha	Part 1	Value	,674
		N of Items	20 ^a
	Part 2	Value	,758
		N of Items	20 ^b
		Total N of Items	40
		Correlation Between Forms	,879
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		,936
	Unequal Length		,936
		Guttman Split-Half Coefficient	,924