

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثليجي - الأغواط -



كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم الاجتماع والديمقراطية

الموضوع:

أثر الاتصال على الرضا الوظيفي

دراسة ميدانية لدى عينة من موظفي مؤسسة سونلغاز ولاية الأغواط

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص علم الاجتماع والاتصال

إشراف الأستاذ:

- د. در محمد

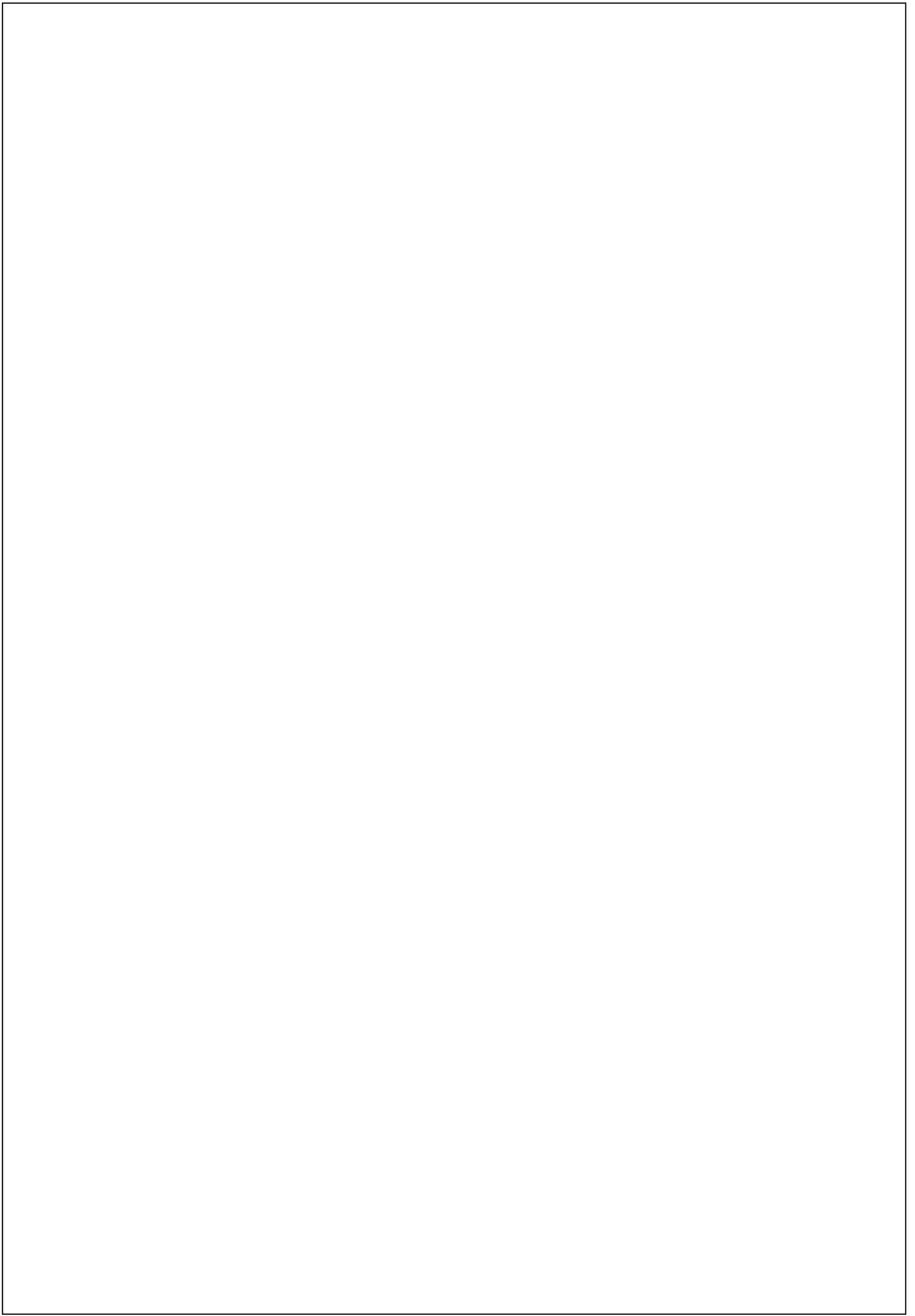
إعداد الطالب:

- نذير بورزق

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	صفة
أ.د. بن عون الزويير	رئيسا
أ.د. در محمد	مشرفا ومقررا
أ.د. بساس بلخير	مناقشا

السنة الجامعية: 2023-2024



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثليجي - الأغواط -



كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم الاجتماع والديمقراطية

الموضوع:

أثر الاتصال على الرضا الوظيفي

لدى عينة من موظفي مؤسسة سونلغاز ولاية الأغواط

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص علم الاجتماع الاتصال

إشراف الأستاذ:

- د. در محمد

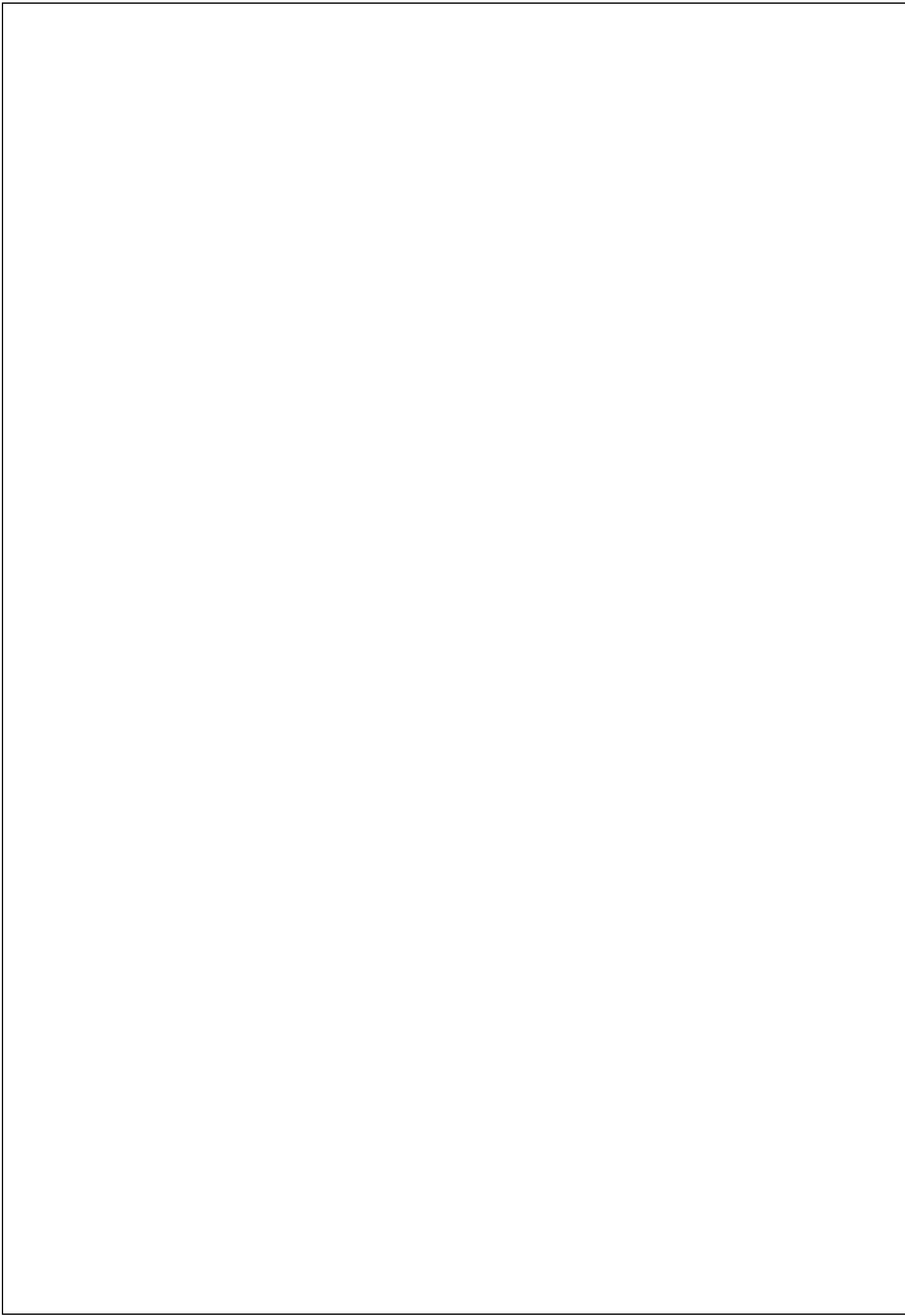
إعداد الطالب:

- نذير بورزق

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	صفة
أ.د. بن عون الزويير	رئيسا
أ.د. در محمد	مشرفا ومقررا
أ.د. بساس بلخير	مناقشا

السنة الجامعية: 2023-2024



شكر وتقدير

احمد الله واشكره على ان جعلني من طلاب العلم ووفقني في انجاز هذا العمل وانطلاقاً من قول النبي صلى الله عليه وسلم " لا يشكر الله من لا يشكر

الناس"

اتقدم بالشكر الجزيل الى كل من ساعدني لانجاز هذا العمل من قريب او بعيد وخاصة الاستاذ المشرف" الدر محمد" لي كل الفخر لاشرافه على هذه المذكرة راجي من المولى عز وجل ان يبارك فيه ويجازيه عني الف خير مع تمنياتي له مزيد من التقدم والنجاح في حياته

كما لا انسى ان اتقدم بالشكر والاحترام والتقدير لمؤسسة سونلغاز بالأغواط على سعة صدرهم ومساعدتهم لي اثناء قيامي بالدراسة التطبيقية واسأل الله ان يجزيهم عني خير الجزاء.

إهداء

الحمد لله الذي أعاننا بالعلم وزيننا بالحلم

وأكرمنا بالتقوى وأجملنا بالعافية

اهدي هذا العمل المتواضع الى

الذرع الواقي والكنز الباقي،

إلى من جعل العلم منبع اشتياقي، لك أقدم وسام

الاستحقاق إلى ابي "امحمد" أطال الله عمره.

رمز العطاء،

إلى ذروة العطف والوفاء، لك أجمل حواء،

أمي الغالية "خديجة" أطال الله عمره.

الى اخواني واخواتي كل باسمه

الى الاصدقاء والزملاء دفعة 2024/2019

نذير

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
أ-ب	كلمة شكر الإهداء ملخص الدراسة فهرس المحتويات مقدمة
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
4	أولاً: الإشكالية
5	ثانياً: فرضيات الدراسة
5	ثالثاً: مفاهيم الدراسة
6	رابعاً: أهمية الدراسة
6	خامساً: أهداف الدراسة:
7	سادساً: أسباب اختيار الموضوع
7	سابعاً: الدراسات السابقة
9	ثامناً: التعقيب على الدراسات
10	تاسعاً: المقاربة النظرية
12	عاشراً: صعوبات الدراسة
الفصل الثاني: الإطار النظري للاتصال	
14	تمهيد
15	أولاً: تعريف الاتصال
16	ثانياً: وظائف و أساليب الاتصال
18	ثالثاً: عناصر الاتصال
18	رابعاً: أنواع الاتصال
20	خامساً: أهداف الاتصال
20	سادساً: الاتصال الإداري الفعال و خصائصه
22	سابعاً: معوقات الاتصال الإداري الفعال
24	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: الرضا الوظيفي	
26	تمهيد
27	أولاً : مفهوم الرضا الوظيفي
28	ثانياً : أهمية الرضا الوظيفي
29	ثالثاً : العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

فهرس المحتويات

30	رابعاً : البرامج الدالة على الرضا الوظيفي
31	خامساً : مسببات الرضا الوظيفي
32	سادساً : نتائج الرضا الوظيفي .
34	خلاصة الفصل
الفصل الرابع: الدراسة الميدانية	
36	تمهيد
37	اولاً : مجالات الدراسة
53	ثانياً: عينة الدراسة
54	ثالثاً: المنهج المستخدم في الدراسة
54	رابعاً: أدوات الدراسة
55	خامساً: التحليل الكمي والكيفي للبيانات المتحصل عليها وفق محاور ومتغيرات الدراسة
74	سادساً: تفسير النتائج في ضوء فرضيات الدراسة
75	سابعاً: الاستنتاج العام
77	خاتمة
	قائمة المراجع
	ملاحق

مقدمة

لقد شهد العالم خلال القرن العشرين تطورات مذهلة ومتسارعة في وسائل و تكنولوجيا الاتصالات لدرجة انه اصبح من الصعب على الافراد والمؤسسات متابعة هذه التطورات و الاختراعات الجديدة فقد دخلنا خلال هذا القرن عصر الاقمار الصناعية وعصر الانترنت وتحول هذا الكون الواسع الى قرية صغيرة

كما تعد المؤسسة من اهم عناصر في المجتمع فهي تجمع بين الموارد المادية والبشرية لانتاج سلع و خدمات تقوم بعرضها الاسواق مقابل الحصول على ارباح تمكنها من اقتناء عناصر اخرى تضمن لها الاستمرارية و البقاءو تحقيق الاهداف التي تقوم بتسطيرها وفي ظل التحفيزات الاقتصادية الراهنة و التطور التكنولوجي الذي تعرفه المؤسسات المحلية و العالمية وكذا ظهور العولمة و اتساع المنافسة تسعى المؤسسة الى تبني منهج سليم ودقيق لتطوير استراتيجية الاتصالية لمعرفة حالات العنصر البشري في المؤسسة باعتباره المحور الرئيسي الذي يحقق للمؤسسة بقائها و استقرارها على تلبية حاجاته المادية فمن خلال الاتصال الفعال تعرف حاجات المورد البشري المادية و المعنوية وتسعى المؤسسة لتلبيتها بجعل بيئة العمل ملائمة كما يمكن فهم التعليمات والقرارات الصادرة عن قيادة المؤسسة والتواصل مع مختلف مستويات المؤسسة وجعل الاعمال تؤدي على افضل وجه .

ولقد تناولت في هذه الدراسة موضوع اثر الاتصال على الرضا الوظيفي في مؤسسة سونلغاز الاغواط حيث اشتمل بحثي على اربعة فصول يتطرق كل منها لموضوع مهم يخدم البحث تناول الفصل الاول الاطار المنهجي للدراسة من اشكالية وفرضيات الدراسة واسباب اختيار الموضوع واهميته و اهدافه و تحديد المفاهيم بالاضافة الى الدراسات السابقة والمقاربة النظرية .

اما الفصل الثاني فنتناول الاطار النظري للاتصال من تعريف الاتصال وظائفه واساليبه عناصر الاتصال و انواعه واهدافه و الاتصال الاداري الفعال وخصائصه ومعوقاته

اما الفصل الثالث فتناول الاطار النظري للرضا الوظيفي مفهومه و اهميته والعوامل المؤثرة فيه والبرامج الدالة على الرضا الوظيفي ومسبباته ونتائجه .

اما الفصل الرابع فتناول الاطار الميداني للدراسة من خلال التعريف بمؤسسة سونلغاز الاغواط ومجالات الدراسة الميدانية والمنهج المستخدم وادوات جمع البيانات وعينة الدراسة وعرض وتحليل وتفسير النتائج .

الفصل الأول:

الإطار المنهجي للدراسة

أولاً: الإشكالية

ثانياً: فرضيات الدراسة

ثالثاً: مفاهيم الدراسة

رابعاً: أهمية الدراسة

خامساً: أهداف الدراسة

سادساً: أسباب اختيار الموضوع

سابعاً: الدراسات السابقة

ثامناً: التعقيب على الدراسات

تاسعاً: المقاربة النظرية

عاشراً: صعوبات الدراسة

أولاً: الإشكالية

يعد الاتصال من أقدم أوجه النشاط الانساني و احد السمات الانسانية البارزة لان الانسان اجتماعي بطبعه ولا يمكنه العيش بعيدا منعزلا عن الآخرين لذا فالاتصال له دور كبير في الحياة كل شخص ويؤثر عليه بشكل او باخر لهاذا فقد نادى الاخصائيون بوجوب الاهتمام بالاتصال وتحقيق الاستخدام الامثل لأليته ووسائله في عملية تنمية المجتمع دون التفريط او المبالغة فيه باعتباره غاية في حد ذاته و انما يتوقف ذلك على نوع الاتصال السائد وكيفية المحافظة عليه و تنميته باستمرار و المؤسسة باعتبارها مصدر لمجتمع اكبر تقوم على جماعات بشرية تربطهم علاقات انسانية و تجمعهم اهداف و اغراض مشتركة وتحكمهم نظم و قوانين واحدة بغية تحقيق الاهداف والغايات فانه لا يمكن تصور اي مؤسسة دون توفر تلك العملية التي يتفاعل من خلالها الافراد و الجماعات تفاعلات تحكمها اشكال و اساليب و وسائل مختلفة للاتصال (سامية عواج 2019-ص 5) فكل منا اتجاهاته و أفكاره التي ينفرد بها عن غيره من افراد المجتمع والاتصال يرتبط مباشرة بمزاولة الوظائف الادارية الرئيسية كما يلعب دورا اساسيا في تحسين الكفاءة والانتاجية من خلال تأثيره على اتجاهات وسلوك الافراد ومن جهة دوافعهم للعمل و تقبلهم للأهداف و سياسة الادارة من جهة اخرى و هذا بدوره يعتبر مؤشرا لرضا العمال فالرضا الوظيفي ما هو الا تجميع للظروف النفسية و الفيزيولوجية و البيئة التي تحيط علاقة الموظفين على ايجاد نوع من الاتصال المباشر مع المشرفين و العاملين بطرق متنوعة وعليه فان السياسات التي انتهجتها الادارة لها تأثير على رضا العاملين و ذلك من خلال بناء اساليب اكثر ملائمة وقدرة على تحفيز العاملين و تحقيق رضاهم عن العمل و الجزائر كغيرها من الدول تسعى الى انجاح مؤسساتها من خلال توفير اتصال فعال بين المسؤولين و العمال داخل المؤسسات وكذا الاهتمام بجانب رضا العمال ومن هاذا يمكن طرح التساؤل العام الاتي :

-مامدى تاثير الاتصال على الرضا الوظيفي داخل مؤسسة سونلغاز لولاية الاغواط ؟

وبناء على هذا السؤال المحوري يمكن ادراج الاسئلة الفرعية التالية

- هل اسلوب الاتصال المتبع من طرف مؤسسة سونلغاز له اثر على الرضا الوظيفي؟

هل نوع الاتصال المعمول به داخل مؤسسة سونلغاز له اثر على الرضا الوظيفي؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

- للاتصال دور في تحقيق الرضا الوظيفي داخل مؤسسة سونلغاز لولاية الاغواط

- يؤثر اسلوب الاتصال المتبع من طرف مؤسسة سونلغاز على الرضا الوظيفي لدى عمالها؟

- نوع الاتصال المعمول به داخل مؤسسة سونلغاز له اثر على الرضا الوظيفي

ثالثا: مفاهيم الدراسة

مفهوم الاتصال:

- لغة: كلمة الاتصال في اللغة العربية مشتقة من الجذور "وصل" والذي يحمل معنيين اثنين الاول هو الرابط بين شيئين او شخصين اي ايجاد العلاقة من نوع بين الطرفين اما المعنى الثاني هو البلوغ والانتهاء الى غاية معينة اذن الاتصال في اللغة العربية هو العلاقة او الصلة التي تجمع بين طرفين لغاية معينة (حجازي 2000-ص19)

- اصطلاحا: تعريف "ميلر" الاتصال يحدث عندما توجه معلومات في مكان واحد او لدى شخص ما يريد توصيلها الى مكان اخر او شخص اخر (ابو سمرة 2009-ص42)

- المفهوم الاجرائي للاتصال : هو تفاعل بين طرفين باستخدام عدة وسائل اتصال

مفهوم الرضا الوظيفي :

- لغة: من الفعل رضى ورضوان و مرضاه بمعنى زال استياؤه و استعاد هدوءه بعد ان قبض اكراميته و راض جمع رضاه بمعنى قانع بالشيء غير متذمر و راض عن الشيء بمعنى اقتنع به (يعقوب 1996-ص 112)

-اصطلاحا :اتفق " ماسلو وبورتر" على ان الرضا الوظيفي هو رهن بإشباع الحاجات
السيكولوجية لأي درجة التي تتسم بتلبية احتياجات العمل الانجاز الذي يحققه العاملين

(جلدة 2009-ص96)

المفهوم الاجرائي :الرضا الوظيفي هو استجابة عاطفية ايجابية يشعر بها الفرد عند القيام
بعمله او عندما يكون موجودا في عمله

مؤسسة سونلغاز :هي شركة عمومية جزائرية مجال نشاطها انتاج ونقل الطاقة و توزيعها
(الكهرباء والغاز)

رابعاً: اهمية الدراسة

تستمد هذه الدراسة اهميتها من اهمية الموضوع الذي تعالجه و هو اثر الاتصال على
الرضا الوظيفي و يعتبر هذا الموضوع من بين القضايا التي اصبحت تمس جوهر
المؤسسات عامة ولهذا اكتسب موضوع الاتصال اهمية بالغة في كل ميادين الحياة كما
تتمثل اهمية هذه الدراسة ايضا من خلال ما تقدمه من مجموعة الاضافات المتوقعة والتي
يمكن ان تفيد الباحثين في الحقل الاكاديمي و الممارسين في الواقع العملي.

كما اكتسب موضوع اثر الاتصال على الرضا الوظيفي اهميته من ادراك جميع
المؤسسات على غرار مؤسسة سونلغاز بأن العنصر البشري هو الاكثر تميزا من بين جميع
الموارد المتوفرة في هذه الاخيرة و خاصة في ضوء التطورات الفاعلة و المستمرة في المجال
التكنولوجي و تنوع طرق الاتصال و كيفية استخدامها داخل المؤسسة ومدى نجاعتها في
تحقيق الاهداف المسطرة من طرف المؤسسة

خامساً: اهداف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة الى:

1-معرفة المفهوم الحقيقي للاتصال و كذا علاقته بالرضا الوظيفي

2-التعريف بالرضا وازالة الغموض عنه

3- التعرف على الاتصال و دوره في تحقيق الرضا الوظيفي للعمال وتشخيص الواقع الفعلي للاتصال داخل مؤسسة سونلغاز

سادسا: اسباب اختيار الموضوع :

ما دفعني للبحث في هذا الموضوع مجموعة من الاسباب :

ا -الاسباب الذاتية :

-الرغبة و الميل للبحث في هذا الموضوع

-اكتساب خبرات نظرية وميدانية وتوظيفها في الحياة اليومية و العملية

ب-الاسباب الموضوعية :

-نقص المواضيع التي تناولت الاتصال و تحقيقه للرضا بالمؤسسة

-تبيان و توضيح الاتصال والوقوف على مدى فعاليته

-تحديد و تقديم اقتراحات و توصيات التي من شأنها ايجاد سبل كفيلة لتحقيق الاتصال الفعال والرضا الوظيفي

سابعا: الدراسات السابقة :

-الدراسات العربية :

الدراسة الاولى: دراسة الطاهر اجيم (2006) بعنوان واقع الاتصال في المؤسسات الجزائرية جامعتا منتوري وباجي مختار نموذجا وهي رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في علم الاجتماع

حيث اعتمد الباحث في هذه الدراسة على اكثر من اداة تمثلت هذه الادوات في استمارة الاستبيان والمقابلة المفتوحة او غير المقننة كما اعتمد الباحث على العينة الحصصية واتبع الباحث المنهج الوصفي.

توصلت هذه الدراسة الى مايلي :

-واقع دور اللغة في الاتصال و اداء المؤسسة

-طبيعة نظام الاتصال الكتابي السائد و تأثيراته الادارية والانسانية في المؤسسة الجامعية الجزائرية

الدراسة الثانية :دراسة بوخلط سماح(2014)بعنوان دور الاتصال في تحقيق الرضا الوظيفي لدى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة ،

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مختلف المعوقات التي يواجهها الاتصال ومحاولة تجنبها قدر الإمكان كما هدفت الى معرفة دور الاتصال في تحقيق الرضا داخل المؤسسة اتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي و الاستبيان كأداة لجمع البيانات و توصلت هذه الدراسة الى النتائج التالية:

- مشاركة العمال في اتخاذ القرارات تحقق رضاهم الوظيفي مما يؤدي الى روحهم المعنوية و بالتالي الزيادة في مستوى الأداء.

- رضا العمال عن درجة الاهتمام الإدارة بالاتصال بالعمال يزيد من درجة انتمائهم للمؤسسة.

الدراسة الثالثة: دور الاتصال الداخلي في تحسين بيئة العمل لمنسوبي جامعة ام القرى (2023) المملكة العربية السعودية

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أهمية دور الاتصال الداخلي في تحسين بيئة العمل و تمحورت اهداف البحث حول معرفة طبيعة الاتصال الداخلي في جامعة ام القرى، حيث قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي و استخدم الباحث الاستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات من اهم النتائج التي توصل اليها:

_ ان أنشطة الاتصال الداخلي التي تتعرض لها في الجامعة بالنسبة الأكبر يتعرضون لموقع الجامعة و بنسبة اقل يتعرضون لقنوات التواصل الاجتماعي .

_ الدراسات الأجنبية:

الدراسة الأولى: برونسون درايف، كورال جابلز. (2019) قسم الاتصال ميامي فلوريدا. قيمة التواصل الداخلي في تعزيز نوايا الموظفين في الكشف عن المعلومات في مكان العمل .

استكشفت هذه الدراسة ممارسات الاتصالات لدى المنظمات باعتبارها سابقة لتصورات الموظفين المتعلقة بالصحة ونواياهم في الكشف عن معلوماتهم الصحية في مكان العمل و على وجه الخصوص تختبر هذه الدراسة تأثير التواصل الداخلي الشفاف و جودت العلاقة بين الموظف و المنظمة على المخاطر و الفوائد التي ينظر اليها من قبل.

الدراسة الثانية: دراسة لياكو و شوماخر (1995)، بعنوان العوامل التي تؤدي الى الرضا الوظيفي او عدم الرضا الوظيفي

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على العوامل التي تؤدي الى الشعور بالسعادة (الرضا الوظيفي) في الولايات المتحدة الامريكية و استخدم الباحثان تقسيم هرزبرج في نظرية العاملين التي تركز على تحليل العوامل التي تؤثر على الرضا الوظيفي وعدم الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئات التدريسية في الدراسات الجامعية و توصلت نتائج الدراسة الى ان العوامل المسببة للرضا عن العمل تمثلت في الشعور بالإنجاز و فرص النمو و تقدير الآخرين و اشارت الى ان اشباع هذه الحاجات و ما تتطلب من خدمة المنظمة للعاملين فيها يؤدي الى درجة عالية من الرضا عن العمل و تحسين الأداء اما العوامل التي تؤدي يؤدي عدم جودها الى عدم الرضا مرتبط بالأجور و بسياسة المنظمة و نمط الاشراف و العلاقات الشخصية و ظروف العمل و العلاقة مع الرؤساء و المركز الاجتماعي

ثامنا :التعقيب على الدراسات

من خلال اطلاعي على الدراسات السابقة و التي تخدم موضوعي سواءا بالنسبة للمتغير المستقل المتمثل في الاتصال او التابع المتمثل في الرضا الوظيفي نلاحظ

ان الدراسة الاولى تناولت واقع الاتصال في المؤسسة الجزائرية تمثلت اهميتها في ان الاتصال في المؤسسة كعملية اساسية وحيوية الى جانب كونه عملية مستمرة طوال عمر المؤسسة حيث اعتمد الباحث في هذه الدراسة على اكثر من اداة تمثلت هذه الادوات في استمارة الاستبيان والمقابلة المفتوحة او غير المقننة وهذا ما يميز هذه الدراسة لانها استعملت اداتين مختلفتين وهذا يزيد من مصداقية النتائج وهي مشابهة للدراسة الحالية من حيث المتغير الاول واداة الاستبيان و المنهج المستعمل

اما الدراسة الثانية فهي تخدم موضوع بحثي بشكل كبير لانها مشابهة من ناحية المتغيرين الاتصال و الرضا الوظيفي وحتى من ناحية المنهج المستخدم و اداة الدراسة اما الدراسة الثالثة فتناولت موضوع الاتصال الداخلي ودوره في تحسين بيئة العمل الداخلية حيث استخدمت الاستبيان كاداة للدراسة و المنهج الوصفي وهذا ما يتوافق مع الدراسة التي سبقتها ودراستي الحالية اما الدراستين الاجنبيتين فان الاولى تناولت موضوع الاتصال وهذا ما يتوافق مع المتغير الاول في دراستي الحالية اما الدراسة الثانية فهي تخدم المتغير التابع في دراستي كما لاحظت ان الدراسات اقيمت في مؤسسات مختلفة من حيث طبيعة نشاطها وهذا يعتبر شئ ايجابي للوقوف على الاتصال والرضا في مؤسسات مختلفة وحتى بلدان مختلفة و هذا يخدم البحث العلمي

تاسعا: المقاربة النظرية

-المقاربة التطورية في تفسير الاتصال: (تشارلز روبرت داروين)

هي احد المداخل النظرية التي يمكن الاعتماد عليها في فهم الاتصال والاعلام وعلاقتهما بالمجتمع بحيث يمكن من خلال هذا المدخل تفسير تطور المفهوم الخاص بالاتصال والاعلام تاريخيا داخل سياقاته المجتمعية.

يمكن استخلاص ان النموذج التطوري يتضمن الافتراضات التالية:

- يتم نقل الاشكال الاجتماعية الجديدة من مجتمعات اخرى عن طريق الافراد الذين يبحثون عن وسائل اكثر فعالية واتصالا لتحقيق الاهداف التي يرونها مهمة

- النظر الى المجتمع باعتباره مجموعة من الاجزاء المترابطة

- يتعرض المجتمع باستمرار للتغيير حيث تصبح اشكاله الاجتماعية مختلفة و متميزة

- تحظى الاشكال الاجتماعية الجديدة التي تساعد الناس على تحقيق اهدافهم ولا تتعارض مع القيم الموجودة بالقول و تصبح اجزاء ثابتة من المجتمع المتطور و على العكس من ذلك يتم نبذ الاشكال الاقل فعالية و التخلي عنها بمعنى مفهوم الاتصال الايجابي.

(حمداوي 2015ص93)

- نظرية العوامل المزدوجة : (فريدريك هيرزبرج)

نظرية العاملين :

نظرية "هرزبرغ" بعد الدراسة التي اجراها قام بتصنيف مجموعتين من العوامل :

أ-العوامل الدافعة : هي تلك العوامل التي يؤدي وجودها الى شعور الموظف بالرضا في حين يكون العامل المشترك في هذه العوامل انها تتصل بعوامل ذاتية يعززها العامل لذاته ومنها ما يتصل بالشعور و بالانجاز واعتراف الاخرين بجهده و طبيعة العمل ودرجة المسؤولية التي يحملها العمل و فرص التقدم

ب-العوامل الوقائية :ويؤدي عدم توافر او وجود هذه العوامل في بيئة العمل الى حالة الاستياء وعدم الرضا لدى الموظف ولكن توافرها لا يؤدي الى دافعية قوية للعمل وقد اطلق على هذه العوامل عوامل وقائية كونها ضرورية لضمان ادنى درجة اشباع الحاجات .

(نظمي شحادة , 2000 ص 31)

عاشرا: صعوبات الدراسة

- تواجه اغلب البحوث والدراسات العلمية العديد من الصعوبات سيما ان كانت المواضيع جديدة من حيث اساليب الطرح وحتى من حيث طبيعة الدراسة في حد ذاتها وعليه فقد واجهت العديد من الصعوبات البحثية في هذه الدراسة والتي يمكن اختزالها في الاتي :
- ضيق الوقت بما انني اقوم بدراسة بمفردي
 - قلة المراجع التي تناولت موضوع الاتصال حسب حدود اطلاعي
 - رفض بعض عمال مؤسسة سونلغاز ملئ استمارة الاستبيان مما ينقص حجم عينة الدراسة
 - صعوبة الحصول على معلومات في الدراسة الميدانية
 - صعوبة استرجاع الاستبيانات الموزعة

الفصل الثاني:

الاطار النظري للاتصال

تمهيد

أولاً: تعريف الاتصال

ثانياً: وظائف و أساليب الاتصال

ثالثاً: عناصر الاتصال

رابعاً: أنواع الاتصال

خامساً: اهداف الاتصال

سادساً: الاتصال الإداري الفعال و خصائصه

سابعاً: معوقات الاتصال الاداري الفعال

خلاصة الفصل

تمهيد

يعتبر موضوع الاتصال من المواضيع التي تناولتها الدراسات في جميع الميادين العلمية نظرا للأهمية التي اكتسبها هذا الموضوع، ومع تطور المجتمعات أصبحت هناك حاجة ماسة وملحة إلى الاتصال باعتباره ضرورة اجتماعية للتعامل والتواصل بين الأفراد والجماعات التي لا يمكن أن تتطور وتستمر بدونه، وهكذا أصبح الاتصال عنصر حضري جوهري دخلت برامجه في سائر المؤسسات أو المنظمات لذا ارتأيت تقسيم هذا الفصل الى عناصر التالية :

أولاً: تعريف الاتصال

ثانياً: وظائف و أساليب الاتصال

ثالثاً: عناصر الاتصال

رابعاً: أنواع الاتصال

خامساً: اهداف الاتصال

سادساً: الاتصال الإداري الفعال و خصائصه

سابعاً: معوقات الاتصال الاداري الفعال

خلاصة الفصل.

أولاً: تعريف الاتصال

هو عملية تتكون من سلسلة من الأنشطة تتضمن الاستماع التأمل والتعبير والاختيار وكذلك التغيرات في الشعور والسلوك.

-تعني كلمة "Communication" التعبير والتفاعل من خلال بعض الرموز لتحقيق هدف معين وهي تنطوي على عنصر القصد والتدبير، وهذه الكلمة مشتقة من الأصل اللاتيني "communic" بمعنى المشاركة و تكوين علاقة.

ويرجع أصل الكلمة في اللغة العربية إلى الفعل يتصل والاسم يعني المعلومات المبلغة أو الرسالة الشفوية أوتبادل الأفكار والآراء أو المعلومات عن طريق الكلام أو الإشارات كما تعنى أيضا شبكة الطرق أو شبكة

الاتصالات وكلها تؤكد على أهمية التفاعل والعلاقات الإنسانية بين البشر.

-تعريف ميلر : G. Miller عرف الاتصال بأنه يحدث عندما توجه معلومات في مكان واحد أو لدى شخص ما،ويريد توصيلها الى مكان آخر أو شخص آخر.

يتضح من التعريفات السابقة أن الاتصال:

1-عملية تفاعل تتم بين طرفين ،مرسل ومستقبل ،يتم من خلالها نقل المعلومات أوالمهارات أو الاتجاهات أو الآراء إلى المستقبل سواء كان فرد أو مجموعة بأساليب متنوعة لتحقيق هدف معين.

2-وسيلة لنقل معاني من جهة إلى أخرى باتجاه واحد أو باتجاهين.

(صباح حميد، 2008، ص17-18)

3-أحد ركائز التوجيه ،حيث لايمكن أداء وظيفة التوجيه من دون الثاني اتصال مهما كان نوع الاتصال ومهما كانت الوسيلة الاتصالية المستهدفة لنقل مكونات التوجيه إلى المستهدف ينبيه.

ثانيا: وظائف وأساليب الاتصال

أ. الوظائف :إن الاتصال مفهوم واسع ومجال رحب يضم كل أنشطة الاتصال بكل أشكالها ومستوياتها بما في ذلك الإعلام أوالمعلومات لان للاتصال وظائف عديدة اتفق العلماء على بعضها وأضاف علماء وظائف أخرى ،وهذه الوظائف في الواقع ليست مفصولة عن بعضها البعض ويرى العلماء إن الاتصال أصبح عنصرا ضروريا وحاجة ماسة للكيانات الاجتماعية وأن المجتمعات بصفة عامة لاتستطيع ولاتملك القدرة على البقاء في عالم اليوم إذ لم يكون عندها القدر الكافي من المعلومات والمعرفة في شتى المجالات سواءا كان الاتصال محلي أو دولي ،لفظي أو غير لفظي مرئي أو مسموع ولعل أهمما يجب أن يؤدي إليها الاتصال هو استجابة المتلقي أي مايسمى بالتغذية العكسية أوالتغذية الراجعة لأن نقل المعلومات والأفكار والمعارف من متصل إلى المتلقي عبر وسائل الاتصال وقنوات اتصال ،وبذلك يكون الاتصال قد حقق وظائفه، وهذه الوظائف هي :

1-الإعلام : جمع المعلومات والمعرفة وتخزينها وتحليلها ومعالجتها وبثها في شكل أخبار وبيانات وصور

ورسائل وأفكار لاتخاذ موقف مناسب.

2 -التعليم : أي توفير العلوم والمعارف بقصد رعاية وتنمية القدرات العقلية.

3-الترفيه : أي نشر الدراما والفنون والآداب بواسطة الرموز والصوت والصورة لإقناع الناس.

4-الاقناع : أي اثارة الجمهور واغرائه للدخول في حلبة الاهتمامات بالمسائل العامة للمجتمع

5-المشاركة الاجتماعية : أي توفير مجموعة من المعلومات، توضع في خدمة الجميع.

6-البحث المباشر والتحفيز : أي تطوير الأهداف المستقبلية وتحريك رغبات الفرد لتحقيق أهداف المطلوبة.

7- الحوار والجدال : أي تسهيل وسائل تبادل الآراء والأفكار للتوصل إلى هدف محدد مشترك .

8-ترقية الثقافة :أي نشر الثقافة وتطويرها والمحافظة على الترتب والإنتاج الفني .

9-التكامل والتداخل :أي الاطلاع على الرسائل المتنوعة التي تحتاج إليها لأفراد للتعرف على بعضهم وتلبية احتياجاتهم.

ب الأساليب:

تتم عملية الاتصال بين المرسل والمستقبل ،وبالتالي نقل مضمون الرسالة أوالمعلومات أوالأفكار ،وإحداث المشاركة في الفكر واحداث التغيير عبر اساليب مختلفة يطلق عليها أساليب الاتصال هذه الاساليب هي:

1- أسلوب الاتصال الكتابي :حيث يتم الاتصال الكتابي بين المرسل والمرسل إليه بواسطة الكلام المكتوب مثلا لرسائل والتقارير والمذكرات أو عبر الفاكس أوالبقيات ،وهذا الأسلوب يعتبر من متطلبات الأمور في المنظمات كبيرة الحجم.

وحتى ينجح الاتصال الكتابي ويحقق أهدافه يجب أن يتصف الكلام المكتوب بالبساطة والدقة من مزايا الاتصال الكتابي يحمي المعلومات المراد نقلها من التحريف.

2-أسلوب الاتصال الشفوي :يتم عن طريق نقل وتبادل المعلومات بين المتصل والمستقبل شفويا أي عن طريق الكلام المنطوق المسموع وليس الكلام المكتوب ويتحقق هذا الأسلوب بواسطة وسائل مختلفة أهمها المقابلات الشخصية المكالمات الهاتفية والندوات والمؤتمرات واللقاءات والاجتماعات الدورية أو الطارئة (محمد أبو سمرة،2009،ص42)

3- أسلوب الاتصال التصوري: ويجرى هذا الأسلوب من أساليب الاتصال عن طريق استخدام الصوروالرسوم من أجل نقل مضمون الرسالة المراد توصيلها،ويتحقق بعدة وسائل مختلفة أهمها المجالات والإعلانات والملصقات. (نفس المرجع السابق، ص75)

ثالثا :عناصر الاتصال

تتطلب عملية الاتصال لكي تكتمل عدد من العناصر أو المكونات الأساسية المترابطة والمكملة لبعضها. البعض بدون العناصر لا يمكن لعملية الاتصال أن تتم بشكل فعال ومؤشرات ويتفق جميع الباحثين والمختصين في مجال الاتصال على أربعة عناصر أساسية وهي :المرسل الرسالة،الوسيلة أوالقناة .والمستقبل تعطي هذه العناصر وغيرها تسميات مختلفة من باحث إلى آخر فالمرسل هوالمصدر والوسيلة هي القناة والمستقبل هو المستلم وهكذا إلا أن عناصر عملية الاتصال وإن اختلفت تسمياتها تعني المعنى نفسه عند الجميع، أما العناصر والمكونات الأساسية لعملية الاتصال فهي على النحو التالي:

المرسل أو المصدر .

-الرسالة

-قناة الاتصال أو الوسيلة.

-المستقبل.

-التغذية العكسية.

-التشويش والمؤشرات الأخرى. (محمد الصيرفي، 2008، ص25_28)

رابعا : أنواع الاتصال

للاتصال عدة أنواع تختلف باختلاف وظائفه ومن خلال هذا سنتحدث عن الأنواع الرئيسية للاتصال:

-الاتصال الذاتي :يحدث داخل الفرد حينما يتحدث الفرد مع نفسه وهو اتصال داخل عقل الفرد ويتضمن

أفكاره وتجاربه ومذكراته وفي هذه الحالة يكون المرسل والمتلقي شخصا واحدا.

-الاتصال الشخصي :ويتم هذا النوع من الاتصال بين شخص أو أكثر وجها لوجه ولهذا يسمى أيضا الاتصال الوجيه " وهو في إطاره العام يمثل أشكال مختلفة من المقابلات

واللقاءات الشخصية بين اثنين أو أكثر بشكل مباشر دون اللجوء إلى استخدام وسائل الاتصال المختلفة.

- **الاتصال الجمعي أو المجتمعي** : ويتم هذا النوع من الاتصال بين شخص ومجموعة من محددة أو صغيرة أو مألوفة بشكل مباشر وتتصف المجموعة الصغيرة عادة بأن أفرادها غالبا ما يقابلون ويتباحثون في الأمور المختلفة ،ولديهم معايير ومصالح مشتركة، على الرغم من أن لكل واحد منهم أهدافها الخاصة التي يسعى إلى تحقيقها .

-**الاتصال التنظيمي** :ويتم هذا النوع من الاتصال بالاستخدام وسائل وقنوات الاتصال المختلفة بشكل فعال .داخل المنظمات والمؤسسات لمساعدتها في تحقيق أهدافها التنظيمية وتزداد أهمية الاتصال التنظيمي في المؤسسات والمنظمات التي تسعى إلى تعميق صلاتها بالجمهور وتوفير مناخ فعال للاتصال معهم .

-**الاتصال الجماهيري**: وهو ذلك النوع من الاتصال الذي توجه فيه الرسائل إلى الجماهير واسعة من المستقبلين ويشير مصطلح الاتصال الجماهيري إلى تلك العمليات التي تقوم بها هيئات ومؤسسات كبيرة تستخدم الأجهزة والآلات التي يمكن بواسطتها إنتاج الرسائل العامة ونقلها إلى جماهير غفيرة متعددة.

-**الاتصالات الرسمية**: تتم الاتصالات الرسمية من خلال خطوات السلطة الرسمية وأبعادها، وتأخذ الاتصالات الرسمية نظرية اتجاهات أساسية هي:

الاتصالات النازلة: حيث تناسب التوجيهات والسياسات والقرارات والمعلومات كافة من الرؤساء إلى المرؤوسين

-**الاتصالات الصاعدة**: اغلب هذه الاتصالات من تقارير العمل التي يرفعها الرؤساء المباشرين إلى الإدارة العليا.

-**اتصالات الأقلية**: يأخذ هذا النوع مجراه بين أعضاء الإدارة والأقسام المنظمة بهدف توفير عمليات التنسيق الضرورية للعمل

-**لاتصالات غير الرسمية:** حيث تتم خارج القنوات الرسمية المحددة للاتصال وتعتمد أساسا على مدى قوة العلاقة الشخصية التي تربط أجزاء التنظيم الإداري بين أعضائه ويلجأ إليها العاملون لتسهيل الأمور التنظيمية وتوفير الوقت في جمع المعلومات.

(مرجع سابق، ص 45_50)

خامسا: أهداف الاتصال

تهدف عملية الاتصالات في أي منظمة مهما كان نوعها إلى مايلي:

- 1- تنمية المعلومات والفهم الجيد بين جميع الموظفين.
- 2- تشجيع الموقف من شأنه تحفيز الموظفين والرضا الوظيفي.
- 3- تصحيح أي معلومات خاطئة أو مواقف مضللة أو غموض في السياسات أو إشاعات.
- 4- إعداد الموظفين لأي تغيير في الأساليب أو البيئة بواسطة تزويدهم بالمعلومات الضرورية.
- 5- تشجيع المرؤوسين على تقديم أفكارهم واقتراحاتهم لتحسين الإنتاج أو بيئة العمل وأخذ هذه بجدية من قبل الإدارة العليا.
- 6- تحسين العلاقات بين العمال والإدارة بالمحافظة على قنوات الاتصال مفتوحة.
- 7- تعزيز العلاقات الاجتماعية بين العمال بتعزيز الاتصالات بينهم.
- 8- التعرف على مدى تنفيذ الأعمال والمعوقات التي تواجهها ومواقف المرؤوسين من المشكلات وسبل علاجها. (ريحي مصطفى، 2005، ص 43)

سادسا: الاتصال الإداري الفعال و خصائصه:

يعتبر الاتصال عصب العملية الإدارية بأبعادها المختلفة فهو ضروري في جميع المنظمات والمؤسسات مهما اختلف نوعها ونشاطها ،فهذه التنظيمات ليست منعزلة عن المجتمع ككل ،بل هي جزء منه ،ففعالية الاتصال تعد من أكثر الوسائل في تحقيق الأهداف التنظيمية.

أ-الاتصال الإداري الفعال: للاتصال تعاريف متعددة ومتنوعة نظرا لاستخدامه في مختلف العلوم السلوكية ،فكل باحث يعرفه من زاويتها لخاصة ولذلك لا يوجد تعريف جامع وكامل وعليه سنتطرق لأهمها:

تعريف الاتصال الفعال :هوالاتصال الذي يجري في جميع الاتجاهات بالدقة والوضوح والتبادل واستخدام قنوات ووسائل اتصال فعالة ووجوب الاستمرارية لتحقيق الأهداف التنظيمية .

تعريف آخر للاتصال الفعال :تحديد عائد السلوك الذي يصدر عن الفرد بعد تلقي الاتصال دون الاهتمام بالفرد الذي يصدر عنه ذلك السلوك.

نقول عن الاتصال أنه فعال إذا تحقق نتيجة الأهداف المرجوة بفعالية أي بأقل تكلفة وأقل جهد وأقل وقت ممكن وذلك لا يتم إلا إذا كان المرسل يتمتع بقدر كافي من المهارات الاتصالية ،وقام باختيار وسائل الاتصال المناسبة ويكون على معرفة جيدة بما يريده من وراء العملية الاتصالية وكيف يوصله للمستقبل ،الذي حتما ستتعرض عليه آثارهذه العملية الاتصالية وتلاحظ هذا من خلال أدائه والنتائج التي

حققتها فإذا كانت ايجابية بالدقة والحجم والوقت والكمية المطلوبة نقول أن الاتصال حقق فعاليته. (بن داود العربي، 2013، ص5)

ب-خصائص الاتصال الفعال: من أهم العوامل التي يجب مراعاتها مايلي:

1)أن يكون المرسل موضع حقه من المستقبل باعتبار أن هذه الثقة تعد الأساس الذي يبنى عليها لمستقبل تفاعله ،كما يجب أن تتوفر لديه مهارات اتصالية عالية ولملم برسالة عارف الكيفية تصميمها بطريقة تجذب انتباه المستقبل وتساعد على إدراكها حتى يضمن نجاح عملية الاتصال

2)دافعية المستقبل إلى المعرفة حيث لوحظ أن الإنسان يدركه ويترك ما لا يريد إدراكه ،طبقا لدوافعه أو حاجاته التي يريد إشباعها ،وكل ذلك في ظل حريته في اختيار مايشاء من

الرسالة المتاحة له، وعليه فكل ما كانت الرسالة محققة لحاجات معينة لدى المستقبل كلما سعى إليها هو نفسه دون غيرها من الوسائل.

(3) ضرورة التناسق والتكامل والتساند، بين نظام الاتصال وبين طبيعة التنظيم الرسمي وغير الرسمي من حيث احتياجات المؤسسة وطبيعة وظروف بيئة العمل.

(4) صياغة الرسالة بحيث تحتوي على مثيرات تضمن استمرار انتباه المستقبل وتشويقه لمتابعة الرسالة.

(5) ضرورة الإقلال من عدد المستويات الإدارية بتفويض الاختصاصات وتشجيع اللامركزية الإدارية والعمل على رفع الحالة النفسية لدى العاملين وبث روح الثقة والتعاون بينهم.

(6) ضرورة توفر قدر من مهارات الاتصال والعمل على تنميتها وتنمية القدرات الخاصة بحسن الاستماع والاتصالات والحديث لدى العاملين في مختلف المستويات الإدارية، وكذا مهارات التفكير والفهم والتحليل في المستويات الإدارية العليا وكذا الكتابة والقراءة خصوصا في المستويات الإدارية للتعبير بوضوح وبدقة عن مشاعرهم وميولهم ورغباتهم ومقترحاتهم والفهم والاستيعاب الواضح كما يقوله الآخرون.

(7) لا بد أن يكون الاتصال مزدوجا بحيث يتفاعل المستمع مع المتكلم ليتأكد من المعلومات التي تسلمها كما يجب أن يكون اتصالا مفتوحا من جميع الجهات أي معرفة اثار المواقف والبيانات والثقافات

سابعا: معوقات الاتصال الفعال

تعتبر معوقات الاتصالات من أهم أسباب فشل المنظمات في تحقيق أهدافها لان هذه المعوقات تحول دون تنفيذ الأعمال والمهام بكفاءة وتؤدي إلى تأخير إنجازك في الاعمال نتيجة. عدم وصول التعليمات في الوقت المناسب وكذا عدم قدرة الادارة على التدخل لعلاج السلبيات في الوقت المناسب نظرا لصعوبة الاتصالات مما يؤدي إلى تبديد الوقت والجهد وعليه تنحصر معوقات الاتصال في مايلي:

1-المعوقات التنظيمية هي المعوقات التي تظهر نتيجة لطبيعة التنظيم في المؤسسة سياستها وأهدافها وأساليب العمل التي تستخدم لإنجاز المهام والواجبات طبقا لطبيعة نشاط المؤسسة وتحديث الهيكل التنظيمي بحيث ترتبط بالنقاط التالية:

-انخفاض كفاءة الهيكل التنظيمي

-التخصص

-تحديد المستويات الإدارية

-عدم وضوح سياسة الاتصال (غازي محمد سلام 2007 ص 16 - 27)

2-المعوقات الذاتية وهي مجموعة المعوقات التي تتعلق بذات الأفراد من خلال تقصيرهم في القيام بادوارهم مما يحد فعاليتهم وهناك بعض المعوقات الذاتية نذكرها:

-ضعف الثقة بين العاملين مما يؤدي إلى انعدام التعاون

-حجب بعض العاملين المعلومات عن بعضهم

-اصدار الأحكام المسبقة غير المدروسة

3-المعوقات الفنية هي المعوقات التي تتعلق بصفة عامة الامكانيات التقنية أو الفنية التي يؤدي عدم توافرها أو ضعفها إلى ضعف مستوى الاداء وهذه المعوقات فيما يلي:

-غياب نظم الاتصال المتطورة

-عدم مواكبة التطور التقني المعاصر

-ضعف سياسات التدريب الفني للعاملين (مصعب اسماعيل 2008 ص 47)

خلاصة الفصل.

إن اختلاف الآراء والمنظورات أدى إلى اختلاف الكتابات حول الاتصال وهو ما يشير إليه من صعوبة اختيار نموذج موحد مناسب لعملية الاتصال الاجتماعية وترجع هذه الصعوبة. إلى التنوع الكبير للأحداث الاجتماعية وتباينها حيث يمثل الاتصال العامل المشترك بين الكثير من المجالات والميادين الفكرية والحياتية وتكمن أهميته في تحقيق عوامل التنسيق والترابط والتعاون بين أفراد أي مجتمع فهو أكثر من ضروري لنجاح أي مشروع كان لما يوفره من معلومات لازمة تعمل على التأثير في سلوك الأفراد بتدعيمه أو تعديله وتوجيهه.

الفصل الثالث:

الرضا الوظيفي

تمهيد

اولا : مفهوم الرضا الوظيفي

ثانيا : أهمية الرضا الوظيفي

ثالثا : العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

رابعا : البرامج الدالة على الرضا الوظيفي

خامسا: مسببات الرضا الوظيفي

سادسا: نتائج الرضا الوظيفي.

خلاصة الفصل

تمهيد

يعتبر الرضا الوظيفي من ابرز المواضيع التي استحوذت على اهتمام الباحثين والدارسين في مجال الادارة والعمل، لما لهذا الموضوع من اثر على الافراد وأحاسيسهم ومشاعرهم اتجاه العمل من خلال مجموعة من الآراء والمعتقدات الداخلية والتصرفات التي تعطي صورة واضحة عن الرضا عن العمل الذي يقومون به.

وقد بدا الاهتمام بالرضا الوظيفي مع بداية القرن العشرين، وبالرغم من تعدد الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي وتأثيره على سلوك الأفراد وكانت أولى المحاولات هي محاولة مدرسة العلاقات الإنسانية في الإدارة، وذلك من اجل تفسير سلوك العامل في المنظمة ولقد جاء هذا الفصل محاولا التعرف على الرضا الوظيفي من خلال ستة عناصر وهي:

اولا : مفهوم الرضا الوظيفي

ثانيا : أهمية الرضا الوظيفي

ثالثا : العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي

رابعا : البرامج الدالة على الرضا الوظيفي

خامسا: مسببات الرضا الوظيفي

سادسا: نتائج الرضا الوظيفي.

اولا : مفهوم الرضا الوظيفي:

- قد يكون من الصعب إيجاد تعريف شامل للرضا الوظيفي نظرا للمصطلحات التي شاع استخدامها للتعبير عن مشاعر الافراد تجاه وظائفهم.
- ويشار إلى الرضا في اللغة العربية بأنه ضد السخط وفي اللغة الإنجليزية يعرف بأنه التعويض او التحسن بإشباع الرغبة و الحاجة.
- وفي قاموس العلوم السلوكية يشار الى الرضا بأنه عبارة عن حالة السرور لدى الكائن عندما يتحقق الهدف والميل لديه.
- وفي علم النفس بأنه الحالة الشعورية التي تصاحب بلوغ الفرد لغاية ما وحسب هذا التعريف نجد ان الرضا الوظيفي يمثل إحساس داخلي للعامل يتمثل بشعوره بالارتياح والسعادة، نتيجة لإشباع حاجاته من خلال مزاولته لعمله الذي نتج عنه نوعا من الرضا لديه.
- بينما اتفق "ماسلو" و"بورتر" على ان الرضا الوظيفي هو "رهن بإشباع الحاجات السيكولوجية" لأي درجة تتسم بها تلبية احتياجات العمل والانجاز الذي يحققه العاملين.
- ونجد ان "هرزبرج" قد اكد على ضرورة أهمية التمييز بين العوامل الدافعة وهي الخاصة بالعمل نفسه والعوامل الوقائية وهي الخاصة بمحيط العمل البيئة التي تؤثر على الرضا الوظيفي.

ويمكننا النظر للرضا الوظيفي كمتغير يمثل محصلة العوامل الفرعية توضحها المعادلة

التالية:

الرضا الوظيفي = الرضا عن الأجر + الرضا عن محتوى العمل + الرضا عن فرص الترقية +
الرضا عن الاشراف + الرضا عن جماعة العمل + الرضا عن ساعات العمل + الرضا عن
ظروف العمل .

المصدر: محمد الصير في إدارة الافراد والعلاقات الإنسانية_ دار قنديل للنظر

والتوزيع -عمان. ص:273.

- تجدر الإشارة من خلال هذه المعادلة الى وجود علاقة بين الرضا الوظيفي عن جانب من جوانب العمل والرضا عن الجوانب الأخرى.
- وكلما كان تصور الفرد ان عمله يحقق له اشباعا كبيرا لحاجته كلما كانت مشاعره نحو هذا العمل إيجابية، وبالتالي كان راضيا عن عمله، كلما كان تصوره ان عمله لا يحقق له الاشباع المناسب لحاجاته او كلما تصور ان عمله يحرمه من هذا الاشباع ، كما كان مشاعره نحو هذا العمل سلبية وعليه كان غير راض عن عمله.

(سامر جلد، 2009 ص 94 ص 96)

ثانيا :أهمية الرضا الوظيفي

يعتبر الرضا الوظيفي من اهم الظواهر التي حظيت بأهمية بالغة من المفكرين العلماء، كون الرضا هدف كل فرد بحد ذاته فهو يطمح ان يكون راضيا من اجل ان ينعكس ذلك في جديته في العمل والمنظمة ومن الأسباب الأخرى لدراسة هذا الموضوع وجهة النظر السائدة ان الرضا الوظيفي يعتبر مقياس لمدى فاعلية الأداء ومدى تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي للعامل ،وتتجلى أهمية الرضا فيما يلي في :

➤ أهمية الرضا الوظيفي:

1. القدرة على التكيف مع بيئة العمل
2. الرغبة في الابداع والابتكار
3. الرضا عن الحياة بصفة عاملة.
4. القدرة على تحقيق التلاؤم والتوافق مع بيئة العمل.
5. مستوى الطموح والتقدم.
6. الرغبة على الإنجاز وتحسين الأداء.

➤ أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للمؤسسة:

1. ارتفاع مستوى الكفاءة و فاعلية أداء العمال .

2. ارتفاع في الإنتاجية.
3. ارتفاع انتماء وولاء العمال للمنظمة .
4. ارتفاع في مستوى الفعالية.
5. انخفاض معدلات دوران العمل والغياب وتأخير عن مواعيد .
6. تقليل الأعباء المالية واقتصاد الوقت (سالم تسيير الشرايدة، 2008 ص58 ص62)

ثالثا: العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:

اثبتت الدراسات والأبحاث التي تناولت الرضا الوظيفي انه متعدد الجوانب والمصادر وتأثر به عوامل كثيرة وان درجة رضا الافراد العاملين عن عامل من عوامل العمل تؤثر على درجة الرضا عن العوامل الأخرى وفي ما يلي تفصيلا لهذه العوامل التي تؤثر مباشرة او تعمل على خلق الرضا الوظيفي:

- 1.الأجرة :حيث يعد الاجر دافع لاشباع الحاجات المادية والاجتماعية للأفراد العاملين.
- 2.محتوى العمل: درجة تنوع مهام العمل، السيطرة الذاتية المتبعة للفرد، استغلال الفرد لقدراته، خبرات النجاح والفشل.
- 3.فرص الترقية: كلما حصل الفرد على ترقية كلما اصبح راضيا عن عمله،وبالتالي ارتفعت كفاءته في العمل.
- 4.نمط الاشراف:حيث انه بالدرجة التي يكون المدير حساس لحاجات مرؤوسيه ومشاعرهم فانه يكسب ولائهم ورضاهم عن عملهم.
- 5.جماعة العمل:ان اثر جماعة العمل على الرضا يتوقف على مدى قوة الحاجة الى الانتماء لدى الفرد لزيادة هذه الحاجة له اثر قوي في التفاعل مع جماعة العمل على زيادة درجة الرضا.
- 6.ساعات العمل: كلما زادت كثافة الجهد المبذول في كل وحدة زمن كلما اثر وقت العمل على الاجهاد وعلى درجة الاستياء الأكبر.

7. ظروف العمل المادية: تؤثر ظروف العمل المادية على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل وبالتالي على رضاه عن العمل.

8. إمكانية الفرد وقدراته ومعرفته بالعمل: يؤدي شعور العامل باستخدام قدراته وطاقاته في العمل الى شعور بالرضا لان استخدام العاملين لقدراتهم في اعمال او مهام تتناسب مع قدراتهم ومعرفتهم. (مرجع سبق ذكره، ص74 ص75)

رابعاً : البرامج الدالة للرضا الوظيفي

الرضا الوظيفي مجموعة من البرامج التي تهدف الى المحافظة على المستوى المطلوب منه حيث لوحظ انا هناك مجموعة من البرامج تستهدف التأثير في سلوك العاملين بالمنظمات بما يحافظ على المستوى المطلوب من درجة رضاهم ويدفعهم لتحقيق اهداف تلك المنظمات ومن اهم هذه البرامج ما يلي :

1. برامج صيانة القوى العاملة .
2. برامج تحسين بيئة وظروف العمل.
3. برامج الرفاهية الاجتماعية.
4. برامج الامن والسلامة المهنية.
5. تجزئة العمل.
6. تحديد مصدر الخطأ.
7. تحديد نوع المخاطر المهنية والحد من حدوثها.
8. سجلات الحوادث وإصابات وأمراض المهن.
9. المتابعة والتفتيش.
10. برامج الرعاية الصحية.
11. برامج فرق العمل المدارة ذاتيا.
12. برامج حلقات الجودة.

13. برامج الجودة الشاملة. (احمد الذهايب، 2005 ص209 ص312)

خامسا: مسببات الرضا الوظيفي

يمكن تقسيم مسببات الرضا عن العمل الى مجموعتين: أولهما مسببات خاصة بالتنظيم وثانيهما مسببات خاصة بالفرد ذاته.

أ- **المسببات التنظيمية للرضا** : على ضوء ماسبق يمكن القول ان هناك بعض العوامل التي يمكن ان تساهم غالبا في شعورنا بالرضا الوظيفي واهمها :

1. نظام العوائد: مثل الحوافز والمكافئات والترقيات.
2. الإشراف: يعتمد على ادراك الفرد ووجهة نظره.
3. سياسات المنظمة: وهي تشير الى وجود أنظمة عمل وإجراءات وقواعد تنظيم العمل.
4. تصميم العمل: التنوع، المرونة، التكامل، الأهمية وتوافر معلومات كاملة.
5. ظروف عمل جيدة: مثل الاضاءة، الحرارة، التهوية وحجم الحجرة وغيرها.
6. الرضا غاية صحية: تتعاقد المنظمة مع احد المستشفيات الخاصة لتولي علاج العاملين فيه.

7. الرعاية الاجتماعية: تنطوي تحت ما يسمى مؤسسات التأمينات الاجتماعية.

ب- **المسببات الشخصية للرضا**: أظهرت الدراسات ان الرضا في العمل يتأثر بشخصية الفرد، فهناك أناس بطبيعتهم وشخصيتهم اقرب الى الرضا او الاستياء ومن اهم هذه المسببات ما يلي :

1. احترام الذات: كلما كان هناك ميل الفرد لدى الافراد للاعتماد برأيه انه كان اقرب الى الرضا عن العمل .
2. تحمل الضغوط: كلما كان الفرد قادرا على تحمل الضغوط في العمل كان اكثر رضا.
3. المكانة الاجتماعية: كلما ارتفعت المكانة الاجتماعية او الوظيفة كلما زاد رضا الفرد .
4. رضا الحياة: يميل الافراد السعداء في حياتهم ان يكونو سعداء في عملهم.

سادسا : نتائج الرضا الوظيفي

في الواقع ان نتائج الرضا الوظيفي تتطوي عن العمل ويظهر تأثيرها واضحا على المعادلات التالية.

1) الرضا عن العمل ومعدل دوران العمل:

كلما زاد رضا الفرد عن عمله زاد الدافع ليده على البقاء في هذا العمل وقل احتمال تركه للعمل بطريقة اختيارية وان هناك علاقة سلبية بين الرضا عن العمل ومعدل دوران العمل بمعنى انه كل ما ارتفع الرضا عن العمل يميل دوران العمل الى الانخفاض.

2) الرضا عن العمل ومعدل الغياب :

اذا كان العامل يحصل على درجة من الرضا اثناء وجوده في عمله اكثر من الرضا الذي يمكنه الحصول عليه، اذا تغيب عن العمل فنستطيع ان نتنبأ انه سوف يحضر الى العمل والعكس صحيح

3) الرضا عن العمل والإصابات:

ان حوادث الصناعة والإصابات شأنها شأن التغيب او ترك العمل، انما هي تعبير جزئي عن عدم رضا الفرد عن عمله وبالتالي انعدام الدافع على أداء العمل بكفاءة وعدم الرغبة في العمل ذاته.

4) الرضا عن العمل ومعدل أداء العمل:

يعتقد بعض المديرين والعلماء ان الرضا الوظيفي يضيف الى الأداء وبعبارة أخرى ان العامل السعيد بعمله عامل منتج، وبينما يرى اخرون ان الأداء بسبب الرضا حيث يحصل العامل ذو الأداء المتفوق على الرضا من أدائه الجيد في الوظيفة ،وقد تكون المسألة ان العلاقة بينهما تختلف عند كل فرد وان الأداء والرضا الوظيفي يتمازجان.

5) الرضا العام عن الحياة:

يعتبر الرضا عن العمل احد المؤثرات المحددة للرضا العام عن الحياة،أي انه هناك انعكاسات للرضا عن العمل على الرضا وذلك بوجود علاقة طردية بين المتغيرين وان تغيير الرضا عن العمل يمكن اعتباره احد مكونات الرضا عن الحياة ،فالرضا عن العمل له تأثير على قلة المشكلات الاجتماعية مما ينعكس بشكل اخر على إنتاجية الفرد وكذلك يساعد على خلق مجتمع افضل ذي نظرة محببة ومتفائلة للحياة .

(بن مويزة توفيق، 2013-2014ص31)

خلاصة الفصل

توصلنا من خلال دراستنا لهذا الفصل الى ابراز مجموعة من المفاهيم حول الرضا كانت، في اغلبها متباينة حسب تقديم وجهات نظر المفكرين لكونه ظاهرة سيكولوجية ولتعدد العوامل المؤثرة فيه والنتائج المتوقعة، ومنه يعتبر احد العوامل الهامة لتعزيز مشاعر وأحاسيس السعادة لدى الافراد تجاه العمل الذي يمارسونه.

الفصل الرابع: الاطار الميداني للدراسة

تمهيد

اولا : مجالات الدراسة

ثانيا: عينة الدراسة

ثالثا: المنهج المستخدم في الدراسة

رابعا: أدوات الدراسة

خامسا: التحليل الكمي والكيفي للبيانات المتحصل عليها وفق محاور

ومتغيرات الدراسة

سادسا: تفسير النتائج في ضوء فرضيات الدراسة

سابعا: الاستنتاج العام

تمهيد :

بعدما تعرفنا على عملية الاتصال و الرضا الوظيفي وفقا لما هو موجود في الادب النظري سنحاول في هذا الفصل اكتشاف حالة الاتصال و الرضا الوظيفي بمؤسسة سونلغاز باعتبارها احدى المؤسسات العمومية وذلك من خلال العناصر الاتية :

اولا : مجالات الدراسة

ثانيا: عينة الدراسة

ثالثا: المنهج المستخدم في الدراسة

رابعا: أدوات الدراسة

خامسا: التحليل الكمي والكيفي للبيانات المتحصل عليها وفق محاور ومتغيرات الدراسة

سادسا: تفسير النتائج في ضوء فرضيات الدراسة

سابعا: الاستنتاج العام

أولاً: مجالات الدراسة

1. المجال المكاني: العام للدراسة "مؤسسة سونلغاز بالأغواط"

- نبذة تاريخية عن مؤسسة سونلغاز: تعتبر مؤسسة سونلغاز من بين أهم المؤسسات الاقتصادية الوطنية، وذلك لأنها تملك العديد من الامتيازات التي جعلتها تتفوق بشكل كبير في هذا المجال، حيث تحتكر إنتاج الكهرباء ونقلها وتوزيعها في الجزائر، وكذلك نقل وتوزيع الغاز الطبيعي كما أنها ساهمت في رفع مستوى توزيع الكهرباء في البلاد بأقل من 50% منذ يوم تأسيسها عام 1969 ، كما تعد مؤسسة سونلغاز اكبر مرفق كهربائي على صعيد العالم العربي ككل، كما أنها تحتل المرتبة الرابعة بعد الشركات السعودية والمصرية والكويتية، فهي رقما صعبا في السوق الاقتصادية إذ بلغ مجمل أعماله أكثر من 43 بليون دينار جزائري (حوالي 600 مليون دولار أمريكي) في سنة 1999 بالنسبة لقطاع الكهرباء، أما بالنسبة لقطاع الغاز فقد وصل رقم أعمالها فيه أكثر من سبعة بلايين دينار جزائري ما يعادل 97 مليون دولار أمريكي.

زيادة على كل هذا فإنها تتميز ببيع الكهرباء والغاز بأسعار منخفضة وذلك بدعم من الدولة التي تبقى المستثمر الوحيد إلى حد الآن، ورغم فتح راس مال الشركة على شكل اسهم فقد وصلت اليد العاملة في مؤسسة سونلغاز إلى أكثر من 21 ألف عامل من بينهم حوالي ثلاثة آلاف موظف وسبعة آلاف رئيس فريق و 11 ألف عامل.

- نشأة مؤسسة سونلغاز: إن نشأة مؤسسة سونلغاز تعود إلى العهد الاستعماري، حيث كانت شركة احتكارية تابعة لفرنسا تدعى مؤسسة كهرباء وغاز الجزائر (E G A) كان ذلك في 1947/06/05. وبعد استقلال الجزائر بقيت كما هي إلى غاية 1969/06/28 حيث شملها قرار التأميم نظرا للخراب الذي خلفه الاستعمار الفرنسي، وبصدر الأمر (59-69) تم حل مؤسسة كهرباء وغاز الجزائر وظهر ما يسمى بالشركة الوطنية للكهرباء والغاز ومع

مطلع التسعينات وبالضبط 1991 ،تغير طابع المؤسسة الى شركة ذات طابع صناعي وتجاري (E.P.I.C) وفقا للإصلاحات الاقتصادية المستهدفة آنذاك.

- أهم المراحل التي مرت بها المؤسسة : إن سونلغاز لم تصل إلى المكانة التي هي عليها الآن إلا بعد مرورها بعدة مراحل منذ ولادتها إلى يومنا هذا والتي يمكن أن نوجزها فيما يلي:

1-مرحلة ما بعد الاستقلال.

2-مرحلة التسيير الاشتراكي.

3-مرحلة التسعينات.

***مرحلة ما بعد الاستقلال ← 1969**

1962:

في هذه المرحلة سارت مؤسسة سونلغاز على نفس الوتيرة التي كانت تسير عليها مؤسسة الكهرباء والغاز الفرنسية وهذا يرجع للأسباب التالية :

1- سهولة الاتصال وقرب المسافة .

2- طبيعة المعدات والتجهيزات التي كانت موجودة والتي تطلبت وجود عمال وتقنيين فرنسيين للقيام بعمليات الصيانة.

ونظرا لوجود هذه الأسباب تميزت هذه الفترة بما يلي:

1-إتباع نفس الطرق وأساليب العمل التي كانت تعتمد عليها مؤسسة الكهرباء والغاز الفرنسية.

2-السعي إلى الحفاظ على استمرارية الخدمة أكثر من السعي إلى إضافة زبائن جدد.

3-عدم وجود الاستثمار لانعدام وجود سياسة طاقوية واضحة .

***مرحلة التسيير الاشتراكي: ← 1990**

1969

بعد حل مؤسسة كهرباء وغاز الجزائر تم إنشاء الشركة الوطنية للكهرباء والغاز ، وفي هذه المرحلة أنشأت مجموعة من الشركات الوطنية لتكون بمثابة المحرك للتحويل الذي عرفته البلاد . ومجمل مهامها يكمن فيما يلي :

❖ احتكار لصالح الدولة 100%

❖ توزيع الغاز الطبيعي عبر القنوات في كامل التراب الوطني.

❖ تسويق غاز البوتان المميع المنتج من طرف سوناطراك، كما أنها قامت ببيع وصيانة أدوات العد الموجهة للسوق الوطنية .

وفي سنة 1983 تمت إعادة الهيكلة لشركة سونلغاز أدت إلى تحويل ستة وحدات إلى مؤسسات عمومية قائمة بذاتها لكنها تابعة لسونلغاز هي :

- كهريف KAHIRIF أشغال الكهرباء الريفية .
- كهريب KAHRAKIB تختص بالأشغال الكهربائية
- كاناغاز KANAGAZ إنجاز قنوات نقل وتوزيع الغاز .
- إينارغا INERGA بناء الهياكل الإدارية لسونلغاز .
- أتركيب ETRKIB تركيب المعدات في مختلف المحطات .
- أ م س AMC مؤسسة صناعة عدادات وأجهزة القياس والمراقبة بالعلمة.

وقد سعت سونلغاز في هذه المرحلة إلى ما يلي :

- 1- التخلي عن التبعية لمؤسسة كهرباء وغاز فرنسا .
- 2- العمل على نشر اكبر قدر ممكن من الغاز (توسيع شبكة الغاز) .
- 3- العمل على توسيع دائرة التغطية

* **مرحلة التسعينات :** في هذه المرحلة برز نظام قانوني جديد يتماشى مع معطيات المحيط حيث تحولت شركة الكهرباء والغاز إلى هيئة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري ، وهذا

بموجب المرسوم التنفيذي 91-475 المؤرخ في 14/12/1991 الأمر الذي سمح للمؤسسة بالتحرر شيئاً فشيئاً من تدخل الدولة .

وبعد ظهور المرسوم الرئاسي 02-195 المؤرخ 01-06-2002 حيث تغير بموجبه النظام القانوني للشركة و أصبحت شركة ذات أسهم الأمر الذي أعطاهم دفعا كبيرا للتنظيم والإنتاج والتحرر في العمل فمؤسسة سونلغاز تتكفل بتوفير الطاقة الكهربائية وتوزيع الغاز عبر كامل التراب الوطني .

تمارس المؤسسة لحساب الدولة الاحتكار على النشاطات التالية :

- إنتاج الكهرباء: تقوم به مديرية إنتاج الكهرباء.
 - نقل وتوزيع الكهرباء: وتقوم به مديرية نقل الكهرباء والغاز ومديرية توزيع الكهرباء والغاز.
 - نقل وتوزيع الغاز: وتتكفل به مديرية نقل الكهرباء والغاز، ومديرية توزيع الكهرباء والغاز.
- إن مديرية الأغواط هي مديرية جهوية تابعة للمديرية العامة لشركة توزيع الكهرباء والغاز الوسط S.D.C الموجود مقرها حاليا بالبلدية.

كانت سونلغاز الأغواط وفق الهيكل التنظيمي لسنة 1969 عبارة عن مقاطعة تحت إسم مقاطعة الواحات إلى غاية 1985 حيث أصبحت مركزا للتوزيع تابع لمنطقة التوزيع بورقلة إلى غاية مارس 2005 حيث أصبحت مديرية التوزيع بالأغواط.

مهامها :

- 1- إيصال الكهرباء والغاز للزبائن الجدد.
- 2- تسيير منشآت توزيع الطاقة الكهربائية.
- 3- تطبيق السياسة التجارية للمؤسسة .
- 4- استمرارية توزيع الطاقة الكهربائية و الغازية.

الفرع الرابع :مهام وأهداف مؤسسة سونلغاز

أولا - المهام :هناك مهام تسييرية وأخرى تقنية .

1- المهام التقنية:

- * إنجاز الدراسات التقنية والتكنولوجية والاقتصادية والمالية المطابقة لهدفها.
- * تحديد سياستها لبيع وترويج الطاقة الكهربائية والغازية في البلاد .
- * الترقية والاهتمام بكل الوسائل الجديدة لاستغلال الطاقة الغازية والكهربائية وتنمية كل ما يتصل بهدفها الاجتماعي مثل: البحوث والاستكشافات التكنولوجية في مجال الإنتاج، النقل، والتوزيع بالنسبة للكهرباء والغاز.

2-المهام التسييرية:

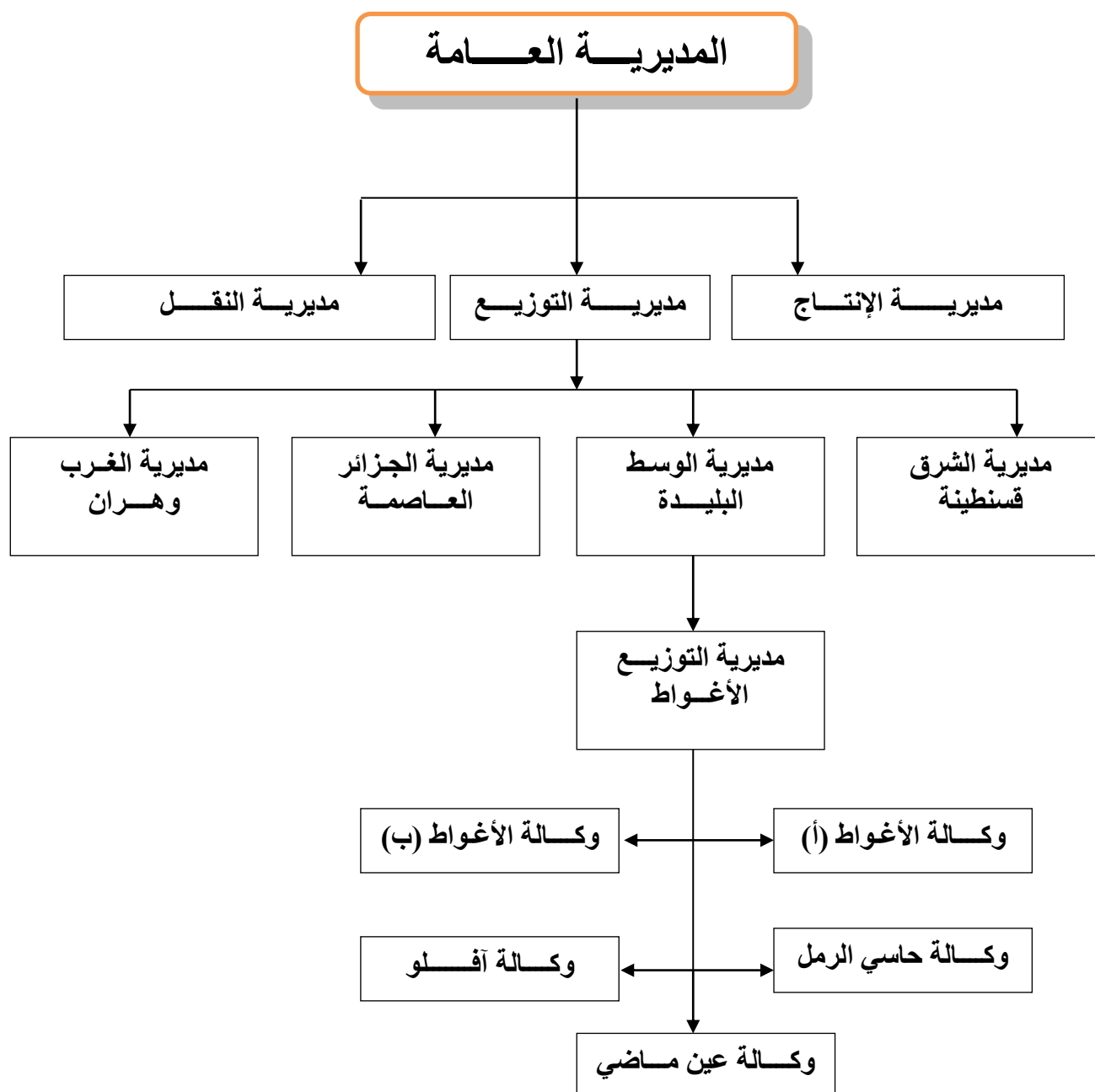
- الإنتاج، النقل، التوزيع وتجارة الطاقة الكهربائية داخل الجزائر ونحو الخارج.
- نقل الغاز لأجل احتياجات السوق الوطني وتوزيعه.
- المساهمة في تجارة الغاز بواسطة قنوات داخل الجزائر ونحو الخارج.
- خلق فروع و أخذ مساهمات في الشركات الاقتصادية الموجودة في الجزائر وفي

الخارج

- الأهداف:

1. ضمان توزيع عمومي للغاز بأخذ بعين الاعتبار عوامل الأمن مهما كان السعر .
2. ضمان إنتاج وتوزيعا لكهرباء ذات الجودة.
3. تخطيط برنامج المؤسسة السنوي.
4. القيام بعمليات البيع والتركيب والصيانة الكهرومنزلية والغازية .
5. محاولة تقليص الديون.
6. تحقيق الهدف العام المتمثل في توفير الخدمة العمومية

الشكل رقم (01) الهيكل التنظيمي للمديرية العامة لمؤسسة سونلغاز:



سبتمبر 2020 - سونلغاز الأغواط المرجع: عن رئيس مصلحة التكوين

- مديرية سونلغاز بالأغواط: تم إنشاء مركز جديد (للمديرية) مديرية التوزيع صورة مصغرة لمديرية التوزيع المركزية لأنها تقوم ببعض مهام المديرية العامة في مجال اصغر بالأغواط وبصلاحيات اقل، والمتمثلة في أعمال التوزيع واستغلال الشبكات وتسييرها طبقا لبرامج وخطط مسطرة من قبل منطقة التوزيع التي تقع المديرية تحت مسؤوليتها.

سنة 1988 الكائن بشارع الدكتور سعدان، إذ يتربع على مساحة تقدر ب 1200 م يضم المركز 410 عامل.

وتتفرغ مديرية التوزيع بالأغواط إلى أربع وكالات وهي:

وكالة الأغواط "أ"، وكالة الأغواط "ب"، وكالة افلو، وكالة حاسي الرمل.

كما يضم المركز عدة مصالح وفروع تهتم كل منها بجانب معين كتسيير المشتركين و دراسة المشاريع.

- نشأة مديرية سونلغاز

1.مرحلة (1944- 1947): لقد نشأت المؤسسة لأول مرة سنة 1944 من طرف الإدارة الفرنسية التي كانت تقوم بتسييرها. أين كان الجزائريون مجرد عمال بسطاء مقابل اجر زهيد وبقيت على هذا الحال إلى غاية سنة 1947 حيث أصبحت محتكرة من طرف المعمر الفرنسي LE BON سميت باسمه LE BON ولقد كان دوره يقتصر على إنتاج الكهرباء فقط دون الغاز واستعمال الفحم كمولد لإنتاج الكهرباء

2. مرحلة (1947-1969): في هذه المرحلة ظهرت أول نواة لمؤسسة سونلغاز تحت اسم *كهرباء وغاز الجزائر* EGA والتي تجمع بين إنتاج وتوزيع الكهرباء والغاز الطبيعي وكان تحديدا في 05 جويلية 1947.

3. مرحلة (1969-1991): وتبدأ تحديدا بتاريخ 28 جويلية 1969 أي بتاريخ تأميم مؤسسة سونلغاز وهذا بموجب الأمر 69/54 المؤرخ في 29 جويلية 1969 والذي نشر في

الجريدة الرسمية بتاريخ 01 أوت 1969 الذي نص على حل مؤسسة EGA وتأسيس رسميا الشركة الوطنية للكهرباء والغاز.

4. مرحلة ما بعد سنة 1991: في شهر ديسمبر 1991 غيرت سونلغاز من طابعها القانوني لتصبح *المؤسسة العمومية* ذات الطابع الصناعي والتجاري سونلغاز EPIC وبدأت المؤسسة تمارس أعمالها بصفة عادية وترجع هذه التغيرات للأسباب الآتية:

- تسهيل تقديم الخدمات للزبون والاعتماد على التمويل الذاتي.

- إدارة المؤسسة في التحكم في مبيعاتها (تغيير السياسة التجارية).

بذلك أصبحت تقوم بموجب ما خوله لها القانون بإنتاج الطاقة الكهربائية ونقلها وتوزيعها عبر شبكات كهربائية إلى مختلف المستهلكين عادييين أو صناعيين بالإضافة إلى توزيع الغاز الطبيعي عبر القنوات إلى جميع المشتركين.

كما تعتبر شركة سونلغاز من الشركات الإستراتيجية التي تحظى باهتمام كبير من طرف الدولة نظرا لما تقدمه من خدمات حيوية للمجتمع (أي استعمالهم للطاقتين الكهربائية والغازية).

5. مرحلة 2004: تميزت بنشاط كثيف على جميع الأصعدة فشهدت تحويل الشركة طبقا للقرارات الرسمية التي اتخذت و طبقت لتسيير الشركة.

و لقد انطلقت إعادة الهيكلة التوزيع في جويلية 2004 و تم فيها ميلاد أربع مديريات عامة تقوم على شؤون التوزيع وتعمل بتوفير أحسن الظروف لتتحول إلى فروع ابتداء من 2006، و تتمتع هذه المديريات باستقلالية واسعة في المهام والقرارات ومهام التوجيه والمراقبة التي يحظى بها مجلس الإدارة فهم يساعدونها في مهامها و التنسيق بين أقسامها.

6. مرحلة 2005 وما بعدها: برزت الشركة في هذه السنة من خلال نشاطها الكثيف مما يستدعي رفع التحديات كي تعزز إنجازات المجمع و ذلك بإعادة هيكلة التوزيع الذي يمثل الرهان الأكبر لهذه السنة، لذلك يجب تحقيقه إلى مهمة الخدمة العمومية التي يضمنها

الموزعون والفوز بهذه المهمة والتطبيق الجيد لبرنامج التنمية وأن استثمارية 2005 فريدة من نوعها لذا تكتسب أهمية قصوى بالنظر إلى نوعية الخدمات و التسيير بصورة عامة.

- مهام مديرية سونلغاز : لدى مؤسسة التوزيع بالأغواط على غرار جميع مؤسسات التوزيع على مستوى الوطن وثيقة سنوية والمسماة "عقد التسيير" Contrat de gestion والتي تعتبر تعهد يلتزم به مدير التوزيع بالعمل على تحقيق الأهداف المسطرة له من طرف المديرية العامة، ومن خلال هذه المهمة يمكننا أن نلاحظ أن نمط التسيير داخل مؤسسة سونلغاز يتمثل في طريقة تسيير الإدارة.

*متابعة ملفات الزبائن.

*قطع وإعادة التموين بالكهرباء والغاز.

*معاينة إعدادات الاستهلاك.

*متابعة تحصيل فواتير الدفع.

*انجاز أشغال الربط البسيط من المنبع إلى العمود.

*متابعة وصيانة شبكة الكهرباء والغاز.

*الرضا بأحسن الشروط المتعلقة بالثمن ومواعيد الطلب لإيصال الزبائن.

*ضمان التسيير الجيد وتطوير القنوات MT/BT (تردد منخفض/تردد متوسط) وتثبيت الملحقات.

*تطوير القنوات MP/BP (ضغط منخفض/ضغط متوسط) وتثبيت الملحقات.

*ضمان تسيير وتطوير الموارد البشرية والإمكانيات المادية الضرورية.

*ضمان أمن الأشخاص و الممتلكات بالموازاة مع أنشطة التوزيع.

*ضمان حضور سونلغاز على المستوى المحلي.

*الاستماع إلى انشغالات الزبائن (فتح خط هاتفي أخضر للرد على استعلامات الزبائن) ..

– أهم الأنشطة لمديرية الصيانة

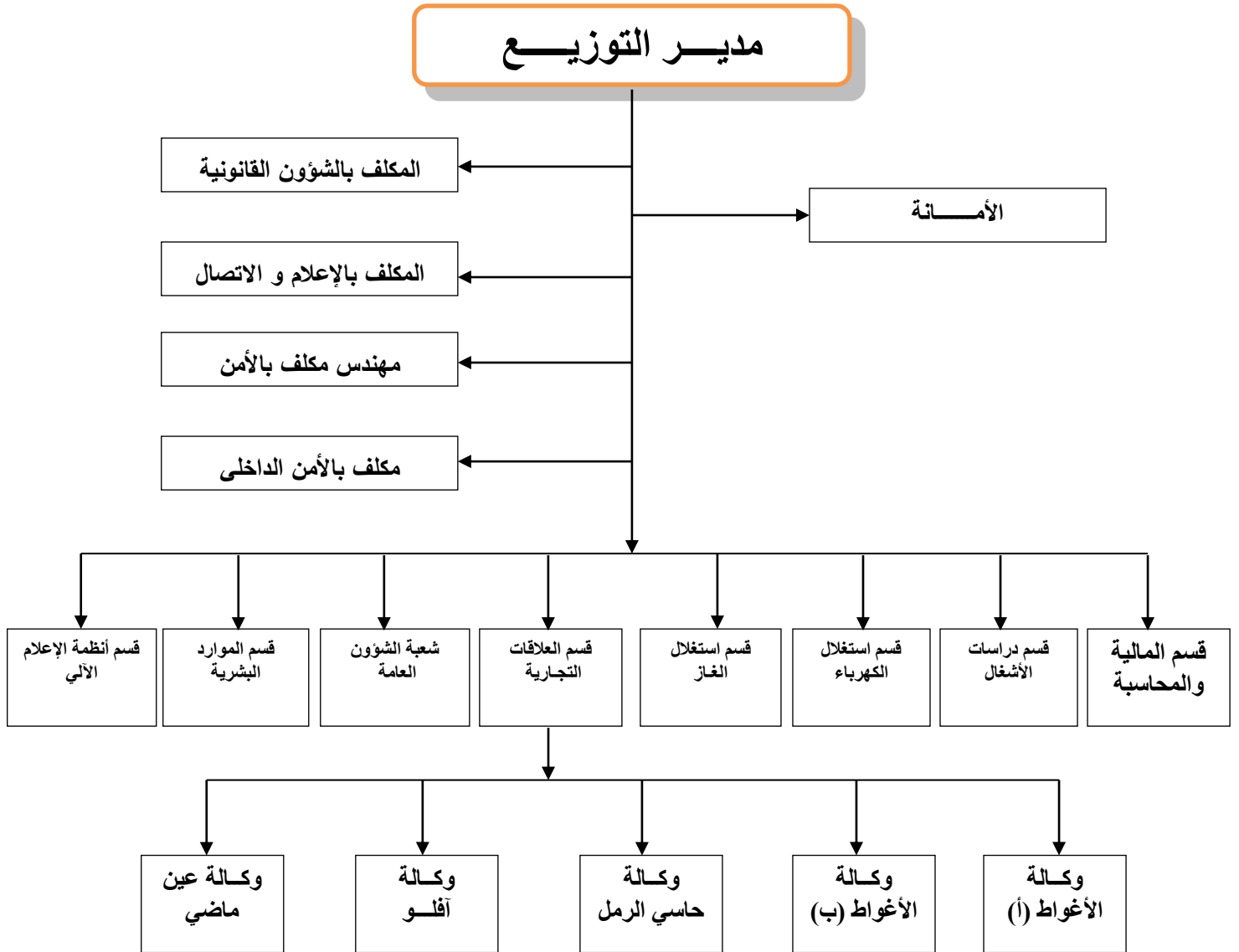
- الصيانة الوقائية و التصحيحية للآلات الكبرى البترولية؛
- تحديد المركبات وصيانتها (rotors . directrices ; pompes.....)؛
- متابعة وتحقيق مخطط الصيانة؛
- تحقيق عملية الصيانة التطويرية للآلات (مواكبة التطور التكنولوجي)؛
- تحليل المخاطر و الأخطاء ومحاولة تجنبها مستقبلا؛
- إجراء دراسات و تحقيق أعمال على الأنابيب (PIQUAGUE ET

OPERATION STOPPLE.

مديرية الصيانة تضم أكثر من 343 عامل منهم:

- 131 إطار؛
- 153 عون تحكم؛
- 59 عون تنفيذ؛
- مقسمة حسب الحرف إلى:
- 209 موظف محترف (تقني)؛
- 74 موظف يعمل في الإسناد (إداريون)؛
- 60 موظف بسيط.

الشكل رقم (02): الهيكل التنظيمي لمركز التوزيع بالأغواط



سبتمبر 2020 - سونلغاز الأغواط المرجع: عن رئيس مصلحة التكوين

- **تحليل الهيكل:** تحتوي مديرية للتوزيع بالأغواط على العديد من الأقسام التي تتكامل فيما بينها تتمثل فيما يلي :

***مدير مديرية التوزيع بالأغواط:** وهو المكلف الأول بالإشراف على تسيير المؤسسة ، يتم تعيينه بموجب مرسوم ويكمن دوره في القيام بتسيير المؤسسة ماليا وإداريا وتمثيل المؤسسة وهو الذي يتخذ القرارات الإدارية ويقوم بتعيين الموظفين ويتخذ الإجراءات اللازمة لضمان السير الحسن لمؤسسة ويعمل على المراقبة والتنسيق بين مجمل الأعمال الإدارية .

***كاتبة مديرية :** وهي كاتبة المدير وتقوم بعمل السكرتارية وهي بمثابة همزة وصل بين المدير والموظفين والعمال ومن بين مهامها الأساسية: الاهتمام بانشغالات المدير واستقبال مكالماته واستقبال شكاوى الزبائن وتحويلها للمدير .

***مكلف بالشؤون القانونية :** تقتصر مهامه على الدفاع عن مصالح المؤسسة عن طريق اللجوء إلى العدالة في حالة وجود شكاوى ضدها أو رفع شكاوى ضد الزبائن في حالة صدور بعض المشاكل منهم كسرقة الكهرباء والغاز ، البناء على شبكة الغاز ، تقسيم الصكوك بدون رصيد .

***مهندس الأمن :** حيث يقوم بإجراء دراسات شاملة للمكان المناسب لتوصيل الكهرباء ، مثل وضع عمود الكهرباء في المكان الملائم .

***المكلف بالأمن الداخلي :** ومهام المكلف بالأمن الداخلي تكمن في توفير الأمن والحماية داخل المؤسسة .

***قسم العلاقات التجارية :** لهذا القسم أهمية كبيرة نظرا لعلاقته مع الأقسام الأخرى، و يقوم بمهام تسييرية وأخرى تقنية وعلى مستوى هذا القسم نجد :

1- مصلحة تقني تجاري : ويوجد على مستوى هذه المصلحة فوجين :

-فوج توصيل الغاز و الكهرباء للزبائن الجدد؛

- فرج ترقية المبيعات.

2-مصلحة الزبائن : وحد على مستوى هذه المصلحة عدة أفواج هي:

-فوج الفوترة والضغط المنخفض للزبائن العاديين الإدارات؛

-فوج الفوترة للتوتر والضغط المتوسط؛

-فوج تغطية الديون؛

-فوج الحزينة.

***قسم الدراسات وتنفيذ الأشغال:** تتمثل مهام هذا القسم في دراسة وتنفيذ الأشغال المطلوبة

من طرف قسم العلاقات التجارية والأقسام التقنية ويضم هذا القسم :

مصلحة تسيير الاستثمارات، مصلحة دراسات الكهرباء، مصلحة دراسات الغاز .

***قسم الأنظمة المعلوماتية:** يعمل على إصدار مذكرات لمختلف الوكالات تحمل أوقات

جمع حسابات الاستهلاك الجديدة للغاز والكهرباء بتحديد الاستهلاك الفعلي يطرح القديم من

الجديد .

وعلى مستوى هذا القسم يتم إعداد فاتورة مبيعات وصيانة شبكة الإعلام الآلي وتسهيل

الاتصال بالمديرية العامة للشركة.

***قسم استغلال الغاز:** وهو قسم له مهام تقنية حيث يقوم بدراسات أولية لتوصيل الغاز

والصيانة وبحد في هذا القسم

-استغلال ومراقبة شبكة الغاز

-تسيير المنشآت.

ويضم ثلاثة مصالح هي : المصلحة التقنية الأغواط ، المصلحة التقنية أفلو و المصلحة

التقنية حاسي الرمل.

1-قسم استغلال الكهرباء : ويقوم هذا القسم بدراسة الشبكة الكهربائية لتحسين نوعية

الخدمات وصيانة الشبكات وصيانة الشبكة ونجد فيه:

-استغلال ومراقبة الشبكة الكهربائية.

-تسيير الجولات الكهربائية

-تسيير المنشآت.

ويضم ثلاثة مصالح هي : المصلحة التقنية الأغواط ، المصلحة التقنية آفلو و المصلحة التقنية حاسي الرمل.

2-قسم الشؤون العامة : مهام هذا القسم تتلخص في تأثيث المديرية وإصلاح وصيانة

آلات ومنشآت المؤسسة وتسيير حاضرة السيارات و تنقسم الى قسمين أساسيين .

-فريق حاضرة السيارات : ويقوم بصيانة وإصلاح السيارات وتسيير الوقود؛

-فريق الأشغال العمومية : ويقوم بتسيير و تأثيث وتموين المديرية بلوازم المكاتب.

***قسم المالية والمحاسبة:** يكتسب قسم المالية والمحاسبة أهمية بالغة في أي مؤسسة مهما

كان طابعها صناعي أو تجاري فهو يعتبر العصب الرئيسي والحساس ، و ذلك لأن السير

الحسن و المنظم لهذا القسم يعكس مدى دقة سير هذه المؤسسة.

***قسم الموارد البشرية :** يعمل هذا القسم على تسيير المستخدمين حيث يقوم بتدبير

الإجراءات المتعلقة بالأجور وتنمية الحياة المهنية للعمال من تكوين وترقية وتأمينات

إجتماعية وإضافة إلى ذلك فان هذا القسم يسهر على تطبيق القوانين داخل المؤسسة كما

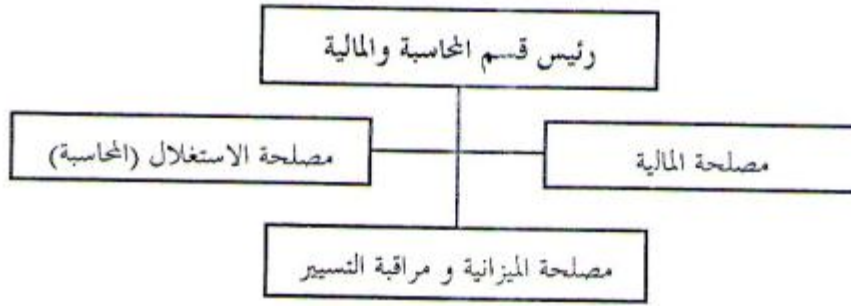
يهتم بـ :

-متابعة المستخدمين؛

-إعداد الرواتب؛

-إعداد مختلف المخططات و الكشف السنوية الخاصة بتنمية الموارد البشرية .

الشكل رقم (03): الهيكل التنظيمي لقسم المحاسبة والمالية



المصدر: قسم المحاسبة والمالية

- مهام كل قسم:
- * مصلحة المالية:
- ضمان التسديدات؛
- متابعة حسابات النقدية ومراقبة الحسابات البنكية والحسابات البريدية ؛
- وضع التوقعات النقدية على المدى القصير؛
- تنفيذ التسويات للحسابات المصرفية والحسابات الجارية البريدية؛
- إتباع قواعد الأسواق (تسيير المخزونات)؛
- تجميع النقدية ؛
- التحقق من صحة التصريحات اليومية للنقدية؛
- نقل السجلات والتقارير .
- * مصلحة الميزانية ومراقبة التسيير:
- اعداد الموازنة السنوية للمديرية؛
- تحقيق لوحة القيادة وتقرير النشاط للمديرية ؛
- اتباع معايير حق الاستغلال والعلاقة مع لجنة ضبط الكهرباء والغاز .
- * مصلحة الاستغلال المحاسبة: وتقوم بالمهام التالية :

- ضمان التحقق و مراقبة العمليات المحاسبية؛
- ضمان السيطرة على السجلات المحاسبية المتعلقة بنظام تسيير الزبائن ومراقبة قوائم المستخدمين؛
- مراقبة النقدية المقدمة من الوكالات؛
- متابعة محاسبة الصندوق؛
- الحفاظ على الملفات القانونية ؛
- تقديم النتائج المحاسبية للمديرية ؛
- تبرير وضمان تخلص الحسابات؛
- الحفاظ على قائمة من رأس المال؛
- ضمان الروابط مع المراكز المحاسبية الأخرى؛
- الإشراف على مختلف عمليات الجرد (سواء كان الجرد من قبل أعوان داخل المؤسسة أو خارجها).

3. المجال الزمني.

تم اختيارنا الموضوع المذكورة في شهر ديسمبر 2023 . ثم شرعنا في البحث في جانفي 2024 إلى غاية شهر ماي 2024 بدءا بالدراسة الاستطلاعية وجمع المعلومات والمراجع المتعلقة بموضوعنا وتدقيق الملاحظة حول أفراد مجتمع العينة المراد دراسته من أقبل ضبط محاور الاستمارة، وكان التحاقنا بالميدان في فيفري 2024 لمعرفة عدد العمال وبعض المعلومات التي تخدم موضوع بحثنا، ثم وزعنا الاستمارات على موظفي المؤسسة، بعدها تم جمع البيانات وتفرغ البيانات وجدولتها ثم تحليلها إحصائيا والتعليق عليها وإحصائيا وسوسيولوجيا لضبط النتائج الدراسة وفي الاخير وبعد عرضه على الاستاذ المشرف قام ببعض التعديلات والنصائح.

4. المجال البشري

موظفي مؤسسة سونغاز الاغواط والبالغ عددهم 410 عاملا.

ثانيا: عينة الدراسة

هي جزء من المجتمع الاصلي للبحث يختارها الباحث باساليب مختلفة و بطريقة تمثل المجتمع الاصلي و تحقق اغراض البحث و تغني الباحث من مشقة دراسة المجتمع باكماله

(محمد شفيق 2001 ص115)

حيث تختلف طريقة اختيار العينة بالاختلاف البحث و على هذا الاساس فان موضوع دراستي استدعى الاعتماد على العينة العشوائية البسيطة ذلك ان مجتمع الدراسة مكون من 410 عامل و عاملة وانا قمت باختيار نسبة 17 %، من افراد العينة حيث قدرت عيني ب 70 عامل و عاملة اذ ان :

$$410 \times 17 = 70 = 100,7$$

الجدول : يوضح توزيع عدد الاستبيانات القابلة للتطبيق

النسبة	التكرار	الاستمارات
100 %	70	الموزعة
75,71 %	53	المسترجعة
24,28 %	17	الملغية
99,99 %	53	القابلة للتطبيق

من خلال الجدول اعلاه نجد ان عدد الاستبيانات القابلة للتطبيق هي 53 استبيان

بنسبة 99,99 % من اجمالي الاستبيانات الموزعة وهي نسبة عالية و كافية.

ثالثا: المنهج المستخدم في الدراسة

تماشيا مع طبيعة الموضوع فان الدراسة تتدرج ضمن الدراسات الوصفية فان المنهج المناسب لها هو المنهج الوصفي .

يعرف المنهج بانه "الطريق المؤدي الى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة التي تهيم على سير العقل وتحديد عملياته حتى يصل الى نتيجة معلومة" (رجاء وحيد 2000ص129)

ويعرف المنهج الوصفي بانه "هو طريقة لدراسة الظواهر او المشكلات العلمية من خلال القيام بالوصف بطريقة علمية ومن ثم الوصول الى منطقية لها دلائل وبراهين تمنح الباحث القدرة على وضع اطر محددة للمشكلة و يتم استخدام ذلك في تحديد نتائج البحث (عمر,سيف الدين سعد , 2009 ص69)

رابعا: أدوات الدراسة

تتطلب كل دراسة ميدانية جمع المعلومات من الميدان ولا يأتي ذلك الا باستخدام مجموعة من الادوات التي تمكننا من الحصول على البيانات والمعطيات عن موضوع الدراسة وقد تمثلت الاداة التي استخدمتها في الدراسة في استمارة الاستبيان ونقصد بها مجموعة من الاسئلة تطرح على عينة البحث والتي تعطينا اجابات لتفسير موضوع البحث. (ابراهيم بن عبد العزيز , 2010ص 108)

وتضمن القسم الاول من الاستبيان البيانات الشخصية وتناول القسم الثاني عملية الاتصال في المؤسسة والقسم الثالث الرضا الوظيفي والقسم الرابع علاقة الاتصال بالرضا الوظيفي.

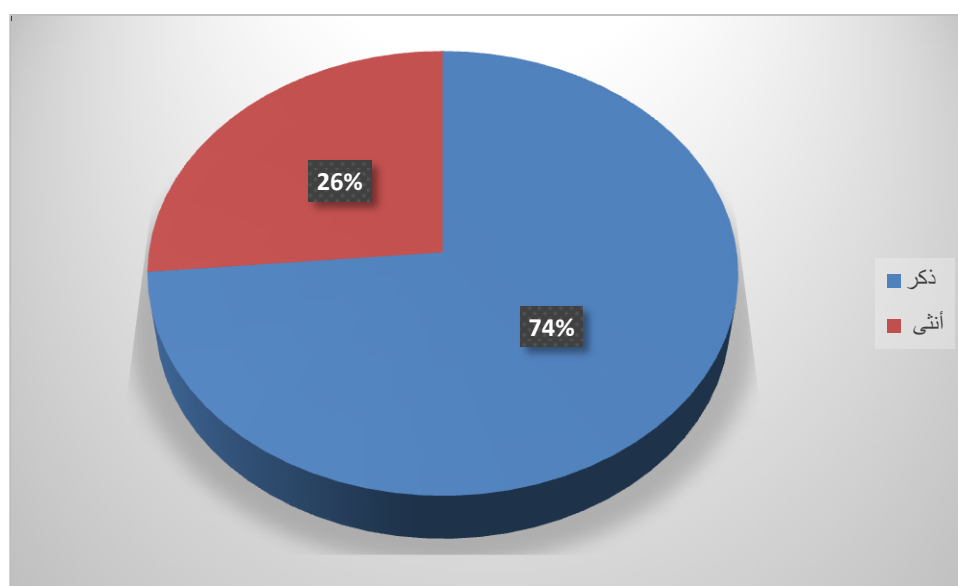
خامسا: التحليل الكمي والكيفي للبيانات المتحصل عليها وفق محاور ومتغيرات الدراسة

1. نتائج البيانات الشخصية:

الجدول رقم (01): يوضح توزيع العينة حسب الجنس:

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	39	%73,6
أنثى	14	%26,4
المجموع	53	%100,0

من اعداد الطالب بناءا على معطيات spss :



الشكل رقم (01): يوضح توزيع العينة حسب الجنس.

من خلال الجدول (01) أعلاه تبين أن نسبة %73,6 من عينة البحث والمتمثلة في

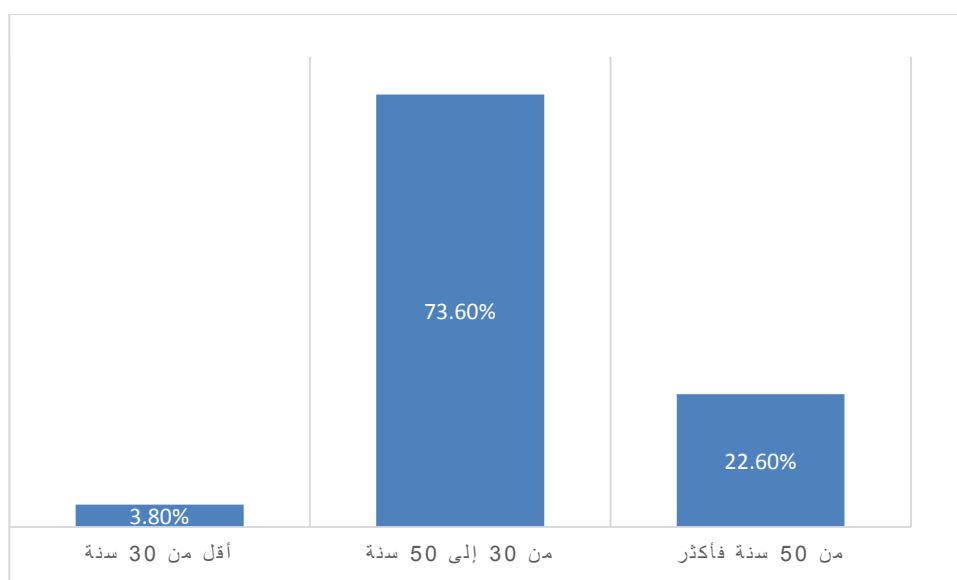
39 عامل خاصة بالذكور، وهي أعلى نسبة مقارنة بالنسبة الخاصة بالإناث وهي %26,4

والمتمثلة في 14 عاملة من عينة البحث.

الجدول رقم (02): يوضح توزيع العينة حسب السن:

السن	التكرار	النسبة
أقل من 30 سنة	2	3,8%
من 30 إلى 50 سنة	39	73,6%
من 50 سنة فأكثر	12	22,6%
المجموع	53	100,0%

من اعداد الطالب بناءا على معطيات spss :



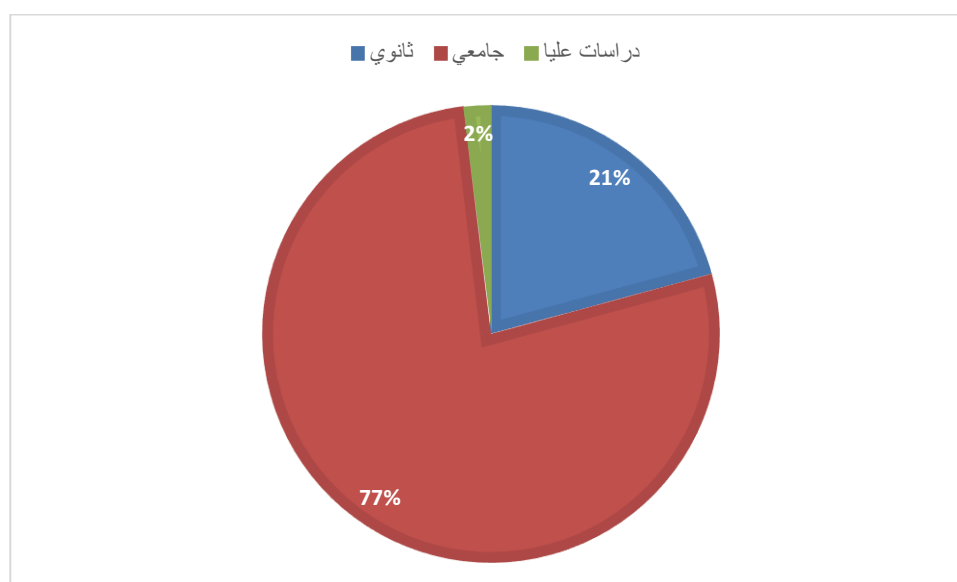
الشكل رقم (02): يوضح توزيع العينة حسب السن:

من خلال الجدول اعلاه رقم (2) تبين ان نسبة 73,6% من مجتمع البحث و الممثلة ل 39 عامل من 30 إلى 50 سنة في حين نجد 22,6% من عينة البحث و الممثلة ل 12 عامل من 50 سنة فأكثر اما النسبة المتبقية 3,8% من عينة البحث و الممثلة ل عاملين خاصة بالعمال الذين يتراوح سنهم أقل من 30 سنة نستنتج ان اعلى كانت لصالح الافراد الذين يتراوح سنهم ما بين 30 إلى 50 سنة وهذا تصريح اغلب المبحوثين

الجدول رقم (03): يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي:

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
ثانوي	11	20,8%
جامعي	41	77,4%
دراسات عليا	1	1,9%
المجموع	53	100,0%

من اعداد الطالب بناءا على معطيات spss :



الشكل رقم (03): يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي:

من خلال الجدول رقم (03) تبين ان 77,4% من عينة البحث و الممثلة ل 41 عاملا تمثل فئة الجامعيين في حين ان 20,8% من عينة البحث و الممثلة ل 11 عامل خاصة بفئة المستوى الثانوي ،اما النسبة المتبقية 1,9% و الممثلة لعامل واحد من فئة الدراسات العليا.

ومن خلال هذه الارقام الاحصائية نستنتج ان اغلب المبحوثين لديهم مستوى جامعي وهو مستوى لاياس به

الجدول رقم (04): يوضح توزيع العينة حسب الخبرة:

الخبرة	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	1	1,9%
من 5 سنوات إلى 10 سنوات	28	52,8%
من 10 سنوات فأكثر	24	45,3%
المجموع	53	100,0%

من اعداد الطالب بناء على معطيات spss :



الشكل رقم (04): يوضح توزيع العينة حسب الخبرة:

من خلال الجدول رقم (04) اعلاه فقد تبين ان 52,8% من عينة البحث و الممثلة ل 28 عامل تمثل فئة من 5 سنوات إلى 10 سنوات في حين نجد ان نسبة 45,3% و الممثلة ل 24 عامل تمثل فئة من 10 سنوات فأكثر، اما النسبة المتبقية 1,9% تمثل عامل واحد و الممثل للفئة أقل من 5 سنوات .

من خلال الارقام الاحصائية نستنتج ان نسبة كبيرة من المبحوثين لديهم خبرة من خبرة من 5 سنوات إلى 10 سنوات هذا يعني ان لديهم اقدمية في العمل وهي نقطة مهمة في المسار المهني

النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى:

الجدول رقم (05): يوضح إجابات المشاركين حسب فعالية الاتصال بالمؤسسة:

فعالية الاتصال	التكرار	النسبة
نعم	45	%84,9
لا	8	%15,1
المجموع	53	%100,0

من اعداد الطالب بناءا على معطيات spss :

من خلال الجدول رقم (05) اعلاه تبين لنا ان نسبة %84,9 من الموظفين يرون بان نظام الاتصال داخل المؤسسة فعال في المقابل نجد ان نسبة %15,1 من الموظفين يرونه غير فعال او ضعيف

من خلال الارقام الاحصائية نستنتج ان اغلب المبحوثين صرحوا ان اتجاه نظام الاتصال في المنظمة يتجه بنسبة معتبرة نحو الفاعلية .

الجدول رقم (06): يوضح إجابات المشاركين حسب تلبية الاتصال لحاجات

الموظفين:

تلبية الحاجات	التكرار	النسبة
نعم	33	62,3%
لا	20	37,7%
المجموع	53	100,0%

من اعداد الطالب بناءا على معطيات spss :

من خلال الجدول رقم(06) اعلاه تبين لنا بان الموظفين يقرون بان الاتصال بالادارة يلبي حاجياتهم بنسبة 62,3% من اجمالي الموظفين وان نسبة 37,7% يرون بان الاتصال بالادارة لا يلبي احتياجاتهم

و منه نستنتج ان الاتصال داخل المؤسسة متوفر بطريقة تسمح باجراء العملية الاتصالية بين العمال و الادارة و ان هذا الاتصال بينهما يؤدي حتما الى علاقة بين الفرد و مؤسسته و بالتالي يكون هناك حتما تلبية لاحتياجات العمال التي بدورها ترجع الى الادارة في حال احتياجه للمساعدة اي ان الاتصال مع الادارة يلبي احتياجات عمالها.

الجدول رقم (07): يوضح إجابات المشاركين حسب سماح نظام الاتصال بالمشاركة

في اتخاذ القرار:

المشاركة في اتخاذ القرار	التكرار	النسبة
نعم	43	81,1%
لا	10	18,9%
المجموع	53	100,0%

من اعداد الطالب بناءا على معطيات spss :

من خلال الجدول رقم (07) اعلاه نلاحظ ان 43 فرد بنسبة 81,1% صرحوا ان نظام الاتصال يسمح بالمشاركة في اتخاذ القرار داخل المؤسسة وان 10 منهم بنسبة 18,9% صرحوا ان نظام الاتصال لا يسمح بالمشاركة في اتخاذ القرار من خلال النتائج المتحصل عليها نستنتج ان نظام الاتصال يساهم في اتخاذ القرار داخل المؤسسة من خلال مناقشة اي مشكلة من مشكلات العمل بالحوار او المناقشة الجدية والادراك الكامل للبدائل المتاحة وامكانية المفاضلة بينها واختيار افضلها لتحقيق اهداف المؤسسة

الجدول رقم (08): يوضح رأي الموظفين في اعتماد الاتصال الكتابي وتأثيره على حل المشكلات الحرجة:

الاتصال الكتابي حل المشكلات	نعم		لا		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
نعم	39	83,0%	4	66,7%	43	81,1%
لا	8	17,0%	2	33,3%	10	18,9%
المجموع	47	100,0%	6	100,0%	53	100,0%

من اعداد الطالب بناء على معطيات spss :

من خلال الجدول رقم (08) يتبين لنا ان اغلب الموظفين صرحوا بان الاتصال يساهم في حل المشكلات الحرجة في المؤسسة بحيث قدر عدد الذين صرحوا بنعم 43 فرد بنسبة 81,1% من بينهم 39 بنسبة 83,0% صرحوا بان الادارة تعتمد على تنويع طرق الاتصال الكتابية في حين 8 افراد بنسبة 17,0% يرون بان الادارة لا تعتمد على طرق الاتصال الكتابية كما ان 10 افراد بنسبة 18,9% صرحوا بان الاتصال لايساهم في حل المشكلات الحرجة في المؤسسة

من خلال الارقام الاحصائية نستنتج ان مساهمة الاتصال في حل المشاكل الحرجة في المؤسسة بحيث اعلی نسبة للاجابات المؤيدة بنعم تشير الى ان الاتصال يساهم في المشكلات الحرجة في المؤسسة وهذا يدل على وجود عملية اتصالية مباشرة كما نلاحظ ان اغلب المبحوثين صرحوا بان الاتصال الكتابي هو احد انواع الاتصال المعمول بهاد داخل مؤسسة سونلغاز لولاية الاغواط

الجدول رقم (09): يوضح رأي المشاركين في اعتماد الاتصال الشفوي وتقديمه

لإضافات تساعد في تحسين أداء الموظفين:

الاتصال الشفوي تحسين الأداء	نعم		لا		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
نعم	33	84,6%	10	71,4%	43	81,1%
لا	6	15,4%	4	28,6%	10	18,9%
المجموع	39	100,0%	14	100,0%	53	100,0%

من اعداد الطالب بناء على معطيات spss :

من خلال الجدول رقم (09) يتبين لنا ان اغلب الموظفين صرحوا بان الاتصال يقدم اضافات تساعد في تحسين اداء الموظفين بحيث قدر عدد الذين صرحوا بنعم ب43 فرد بنسبة 81,1% في حين 33 فرد بنسبة 84,6% صرحوا بان الادارة تعتمد على تنوع طرق الاتصال الشفوية في حين 6منهم بنسبة 15,4% يرون ان الادارة لا تعتمد على تنوع طرق الاتصال الشفوية كما ان 10 افراد بنسبة 18,9% صرحوا بان الاتصال لا يقدم اضافات التي من شأنها تحسين اداء الموظفين

من خلال الارقام الاحصائية نستنتج ان الاتصال يقدم اضافات تساعد في تحسين الاداء بنسبة عالية جدا ومرضية نظرا لتقديم توجيهات ونوع من المساندة والتحفيز للعامل على العمل بمحاولة تقديم الافضل والاحسن للمؤسسة في حين نجد ان تنوع طرق الاتصال

الشفوية التي تعتمد عليها المؤسسة في عملية الاتصال بين الموظفين يعتمد عليه كثيرا في المؤسسة ذلك نظرا لان الاتصال الشفوي هو اسهل استيعابا للعامل

الجدول رقم (10): يوضح رأي المشاركين في بذل الإدارة جهد لإزالة المعوقات في

الاتصال وحصول العمال على التقدير والاحترام من الزملاء:

بذل الجهد		نعم		لا		المجموع	
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
نعم		84,6%	33	85,7%	12	84,9%	45
لا		15,4%	6	14,3%	2	15,1%	8
المجموع		100,0%	39	100,0%	14	100,0%	53

من اعداد الطالب بناء على معطيات spss

من خلال الجدول رقم (10) اعلاه يتبين لنا ان اغلب الموظفين صرحوا بانهم يحصلون على التقدير والاحترام من الزملاء بحيث قدر عدد الذين صرحوا بنعم ب45 فرد بنسبة 84,9% في حين 33 فرد بنسبة 84,6% صرحوا بان الادارة تبذل جهد لازالة المعوقات التي تواجه العملية الاتصالية في حين 6 افراد منهم بنسبة 15,4% يرون لا تبذل جهد لازالة المعوقات التي تواجه العملية الاتصالية في حين 8 افراد بنسبة 15,1% صرحوا بانهم لا يحصلون على التقدير و الاحترام من الزملاء في العمل

من خلال الارقام الاحصائية نستنتج نسبة عالية من العمال يحصلون على الاحترام والتقدير المتبادل في العمل فالحرص على ذلك يؤدي الى الرضا الوظيفي لدى العاملين لان الاحترام والتقدير يمنحهم الثقة والعمل بجدية في حين الادارة تحاول بذل مجهود لازالة المعوقات التي تواجه عملية الاتصال كونها تساهم في عدم تشويش اداء العاملين في المؤسسة وتحاول ساعية بجدية لازالة هذه المعوقات لانها ستترتب اثارها على العامل وكذا المؤسسة

الجدول رقم (11): يوضح إجابات المشاركين حسب تخليه عن منصبه في حال

وجود البديل:

التخلي عن المنصب	التكرار	النسبة
نعم	29	54,7%
لا	24	45,3%
المجموع	53	100,0%

من اعداد الطالب بناء على معطيات spss

من خلال الجدول رقم (11) اعلاه نلاحظ ان 29 فرد بنسبة 54,7% يرغبون في

التخلي عن المنصب عن مناصبهم في حال وجود منصب بديل احسن من منصبهم و 24

فرد بنسبة 45,3% لا يرغبون في التخلي عن مناصبهم والتحول الى مؤسسات اخرى

نستنتج من خلال الارقام الاحصائية ان نسبة العمال الذين يرغبون في التخلي عن

منصبهم نسبة عالية ويرجع ذلك عن الرضا العمل بسبب الاداء المهني الروتيني ومشاكل

يمكن ان تكون خارج العمل الا ان الفئة التي لايرغبون في التخلي عن مناصبهم في العمل

وهي فئة قليلة وهذا نتيجة لوجود رضا عن العمل وتوفر بيئة المناسبة للعمل النفسية

والاجتماعية وهذا حسب تصريح المبحوثين

الجدول رقم (12): يوضح رأي المشاركين في مساهمة الاتصال في صناعة بيئة

عمل تنافسية داخل المؤسسة:

بيئة تنافسية	التكرار	النسبة
نعم	41	77,4%
لا	12	22,6%
المجموع	53	100,0%

من اعداد الطالب بناءا على معطيات spss

من خلال الجدول رقم (12) اعلاه نلاحظ ان 41 فرد بنسبة 77,4% صرحوا بان

الاتصال يساهم في صناعة بيئة عمل تنافسية داخل المؤسسة في المقابل 12 منهم بنسبة

22,6% صرحوا بان الاتصال لا يساهم في صناعة بيئة عمل تنافسية

من خلال الارقام الاحصائية نستنتج ان مساهمة الاتصال في بيئة عمل تنافسية داخل

المؤسسة وهي نسبة عالية الى حد ما وذلك نظرا لوجود تنافس بين العمال مما يساعد على

تحسين عمل المؤسسة و الرقي بها وتبقى الفئة التي اجابت ب لا هي الفئة التي وجدت

صعوبة في المنافسة على العمل او الفئة التي طبيعة عملها لاتوجد فيها منافسة نظرا لوجود

روتينية في العمل او عدم تطوره

النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية

الجدول رقم (13): يوضح رأي المشاركين في اعتماد الإدارة على الاتصال بالانترنت:

الاتصال بالانترنت	التكرار	النسبة
نعم	41	77,4%
لا	12	22,6%
المجموع	53	100,0%

من اعداد الطالب بناء على معطيات spss

من خلال الجدول رقم (13) اعلاه نلاحظ ان 41 فرد بنسبة 77,4% صرحوا بان الادارة تعتمد على تنويع طرق الاتصال بالانترنت في المقابل 12 فرد بنسبة 22,6% صرحوا ان الادارة لا تعتمد على طرق تنويع الاتصال بالانترنت نستنتج ان من خلال الارقام الاحصائية ان الادارة من خلال اعتمادها على تنويع طرق الاتصال باستعمالها للانترنت فهو يزيد من الرضا الوظيفي للعامل وهذا لكون المؤسسة تواكب التطور التكنولوجي الذي اصبح من ضروريات العمل في المؤسسات

الجدول رقم (14): يوضح رأي الموظفين في سواد الثقة والتعاون في الاتصال بين العمال ومساهمة الاتصال في حل المشكلات الحرجة:

سواد الثقة والتعاون حل المشكلات	نعم		لا		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
نعم	35	81,4%	2	20,0%	37	69,8%
لا	2	4,7%	4	40,0%	6	11,3%
أحيانا	6	14,0%	4	40,0%	10	18,9%
المجموع	43	100,0%	10	100,0%	53	100,0%

من اعداد الطالب بناء على معطيات spss

من خلال الجدول رقم (14) اعلاه نلاحظ ان 37 فرد بنسبة 69,8% صرحوا بان الاتصال يساهم في حل المشكلات الحرجة في حين 35 فرد بنسبة 81,4% صرحوا بنعم بانه يسود جو من الثقة والتعاون بين الزملاء في العمل كما ان 6 افراد بنسبة 14,0% صرحوا بانه يسود جو من الثقة والتعاون بين الزملاء احيانا في حين فردين بنسبة 4,7% صرحوا بانه لا يوجد جو من الثقة والتعاون بين الزملاء في المقابل 10 فرد بنسبة 18,9% صرحوا بان الاتصال يساهم احيانا في حل المشكلات الحرجة بينما 6 افراد بنسبة 11,3% يرون ان الاتصال لا يساهم في حل المشكلات الحرجة

من خلال الارقام الاحصائية نستنتج ان الاتصال يساهم في حل المشكلات الحرجة بنسبة كبيرة وان معظم المبحوثين صرحوا ان هناك جو من الثقة والتعاون بين الزملاء في العمل وهذا ما يخلق جو من الراحة والاستقرار داخل المؤسسة

الجدول رقم (15): يوضح رأي الموظفين الاستفادة من فرص التدريب وعلاقتها

بتحقيق الاتصال علاقات طيبة بين العمال:

فرص التدريب تحقيق الاتصال	نعم		لا		المجموع	
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
نعم	13	62,7%	2	33,3%	15	28,3%
لا	10	21,3%	2	33,3%	12	22,6%
أحيانا	24	51,1%	2	43,3%	26	49,1%
المجموع	47	100,0%	6	100,0%	53	100,0%

من اعداد الطالب بناء على معطيات spss

من خلال الجدول رقم (15) نلاحظ ان 26 بنسبة 49,1% من صرحوا ان الاتصال يحقق علاقة طيبة بين العمال احيانا في حين 24 فرد بنسبة 51,1% صرحوا انهم يستفيدون من فرص التدريب في المؤسسة احيانا بينما 13 بنسبة 27.6% ممن صرحوا بنعم يستفيدون من فرص التدريب في المؤسسة في حين 10 بنسبة 21,3% ممن صرحوا بعدم وجود فرص التدريب في المؤسسة في المقابل 15 بنسبة 28,3% ممن صرحوا بنعم يرون بان الاتصال يحقق علاقة طيبة بين الزملاء في العمل كما نجد 12 فرد بنسبة 22,6% ممن صرحوا ب لا يرون ان الاتصال لايحقق علاقة طيبة بين الزملاء

من خلال الارقام الاحصائية نستنتج ان نسبة مقبولة جدا من صرحوا بان الاتصال يحقق علاقة طيبة احيانا ولعل ذلك عائد لوجود تفاهم وتناغم في العمل احيانا في حين الفئة التي يستفيدون من فرص التدريب المتوفرة في المؤسسة فئة لا باس بها ولعل ذلك يرجع الى طبيعة العمل في المؤسسة وكذا الترقيات ويساهم التدريب في تقديم الافضل والمميز من العامل باستغلاله لقدراته وتطويرها من خلال التدريب كما نجد ان نسبة مقبولة جدا

الجدول رقم (16): يوضح رأي المشاركين مساهمة الاتصال في التسهيل المهني :

التسهيل المهني	التكرار	النسبة
نعم	49	92,5%
لا	4	7,5%
المجموع	53	100,0%

من اعداد الطالب بناء على معطيات spss

من خلال الجدول رقم (16) اعلاه نلاحظ ان 49 فرد بنسبة 92,5% صرحوا بان الاتصال يساهم في التسهيل المهني في المقابل 4 افراد بنسبة 7,5% صرحوا ان الاتصال لا يساهم في التسهيل المهني

من خلال الارقام الاحصائية نستنتج ان الاتصال يساهم بنسبة عالية جدا في حل المشاكل التي يتعرض لها العامل اثناء ادائه لعمله وهذا يساهم في تسهيل اداء العمال

الجدول رقم (17): يوضح رضا العمال عن تقييم رئيسهم و تحقيق الاتصال لعلاقة

طيبة مع الرئيس

علاقة تقييم الرئيس طيبة		نعم		لا		المجموع	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
راضي جدا		4	8,9%	0	0,0%	4	7,5%
راضي		37	82,2%	2	25,0%	39	73,6%
غير راضي جدا		4	8,9%	2	25,0%	6	11,3%
غير راضي		0	0,0%	4	50,0%	4	7,5%
المجموع		45	100,0%	8	100,0%	53	100,0%

من اعداد الطالب بناء على معطيات spss

من خلال الجدول رقم (17) تبين ان 39 فرد بنسبة 73,6% يرون ان الاتصال يحقق علاقة طيبة بين العمال و الرئيس في المقابل نجد ان 37 فرد بنسبة 82,2% راضون عن تقييم رئيسهم كما نجد ان 4 افراد بنسبة 7,5% ممن صرحوا بنسبة متكافئة بين نعم ولا

كما نجد ان 4 افراد بنسبة 8,9% ممن صرحوا بنسبة متكافئة بين راضي جدا وغير راضي جدا عن تقييم رئيسهم

من خلال الارقام الاحصائية نستنتج ان نسبة عالية ممن صرحوا بان الاتصال يحقق علاقة طيبة بين العمال والرئيس وذلك راجع الى العملية الاتصالية المباشرة مما يؤدي الى الرضا الوظيفي كما نستنتج اغلب العمال راضون الى حد ما عن تقييم رئيسهم وهذا مايعكس العلاقة الطيبة بين العمال ورئيسهم

الجدول رقم (18): يوضح رضا الموظفين عن الأجر :

النسبة	التكرار	الرضا عن الأجر
11,3%	6	راضي جدا
66,0%	35	راضي
15,1%	8	غير راضي
7,5%	4	غير راضي جدا
100,0%	53	المجموع

من اعداد الطالب بناء على معطيات spss

من خلال الجدول رقم (18) اعلاه نلاحظ أن 35 فرد بنسبة 66,0% من الموظفين راضون عن الاجور التي يتقاضونها وان 8 افراد بنسبة 15,1% غير راضون عن الاجر الذين يتقاضونه كما ان 6 افراد بنسبة 11,3% راضون جدا عن الاجر الذي يتقاضونه كما نلاحظ ان 4 افراد بنسبة 7,5% غير راضون جدا عن الاجر الذي يتقاضونه نستنتج من خلال تحليل البيانات الاحصائية ان اغلب المبحوثين صرحوا بان الاجر الذي يتقاضونه يتناسب بشكل مقبول جدا مع اهمية العمل الذي يقوم به العامل في المؤسسة اذا المؤسسة تراعي العمل المقدم من طرف عمالها فلعل الفئة الغير راضية ترجع الى طبيعة عملها في المؤسسة

الجدول رقم (19): يوضح رأي الموظفين في كفاية الوسائل المستعمل في نقل

المعلومات:

الكفاية	التكرار	النسبة
نعم	39	%73,6
لا	14	%26,4
المجموع	53	%100,0

من اعداد الطالب بناء على معطيات spss

من خلال الجدول رقم (19) اعلاه نلاحظ ان 39 بنسبة %73,6 صرحوا ان وسائل

الاتصال كافية لنقل المعلومات في المقابل 14 بنسبة %26,4 صرحوا بان وسائل الاتصال

غير كافية لنقل المعلومات

من خلال الارقام الاحصائية المتحصل عليها نستنتج ان وسائل الاتصال المعتمدة

داخل المؤسسة تشكل موردا استراتيجيا للمعلومات والذي يتوفر بالمواصفات المطلوبة

وتستغله المؤسسة احسن استغلال

الجدول رقم (20): يوضح رأي المشاركين في وجود صعوبات في إيصال الشكاوي للمسؤولين:

النسبة	التكرار	الكفاية
60,4%	32	نعم
39,6%	21	لا
100,0%	53	المجموع

من اعداد الطالب بناءا على معطيات spss

من خلال الجدول رقم (20) اعلاه نلاحظ ان 32 فرد بنسبة 60,4% صرحوا بان هناك صعوبة في ايصال الشكاوي الى المسؤولين المباشرين في المقابل 21 بنسبة 39,6% يرون بانه لا توجد صعوبة في ايصال الشكاوي الى المسؤولين المباشرين من خلال نتائج الجدول يتضح لنا ان نسبة كبيرة من يجدون صعوبة في ايصال الانشغالات والشكاوي الشخصية او المتعلقة بالممارسة اليومية للنشاط داخل المؤسسة وهناك نسبة ضئيلة من صرحوا بعدم وجود صعوبة في ايصال الشكاوي الي المسؤولين المباشرين

سادسا: تفسير النتائج في ضوء فرضيات الدراسة

***تفسير نتائج الفرضية الاولى :**

يؤثر اسلوب الاتصال المتبع من طرف مؤسسة سونلغاز على الرضا الوظيفي لدى عمالها بحيث ان اغلب المبحوثين يرون ان هناك مرونة في الاتصال في المؤسسة وان الاتصال قوي بين العمال فيما بينهم وبين رؤسائهم وهذا ما يعكس رضاهم عن العمل. كما نستنتج ان الاتصال المتبع من طرف مؤسسة سونلغاز يعتمد على كلا الاسلوبين سواء الاتصال الكتابي او الشفوي وهذا ما يوضحه الجدول رقم 8 و الجدول رقم 9 . نستنتج ان هناك علاقة جيدة طيبة بين العمال و الزملاء و الرؤساء بحيث اغلب المبحوثين صرحوا بوجود علاقة طيبة وهذا ما ياكده الجدول رقم 15 والجدول رقم 17 مما يساهم في رفع معنوياتهم وهذا ما يحقق رضاهم الوظيفي . كما نستنتج ان نسبة عالية من الموظفين ممن صرحوا ان وسائل الاتصال المستعملة كافية لنقل المعلومات وهذا ما ياكده الجدول رقم 19 ما يسهل الاتصال لديهم وهذا يحقق الرضا الوظيفي لديهم كما نستنتج ان اغلب العمال صرحوا بان المؤسسة تسعى جاهدة لازالة المعوقات التي تواجه عملية الاتصال وهذا ما ياكده الجدول رقم 10. وبالتالي الفرضية الاولى تحققت نسبيا

***تفسير نتائج الفرضية الثانية :**

نوع الاتصال المعمول به داخل مؤسسة سونلغاز له اثر على الرضا الوظيفي حيث اغلب المبحوثين صرحوا على ان مؤسسة سونلغاز تعتمد على كلا النوعين الاتصال الرسمي والغير الرسمي ذلك من خلال الجدول رقم 15 الذي يؤكد بان الاتصال يحقق علاقة طيبة بين العمال وهذا ما يؤكد الاتصال الغير الرسمي بين العمال كما ان الجدول رقم 17 يؤكد بان الاتصال الرسمي هو احد انواع الاتصال المعمول به داخل مؤسسة سونلغاز الاغواط لان الاتصال بين الرؤساء والعمال يحقق رضاهم

الوظيفي من خلال ذلك نلاحظ ان الفرضية الثانية تحققت نسبيا ذلك لان نوعي الاتصال المعمول بهما لهم اثر على الرضا الوظيفي

سابعا: الاستنتاج العام

نستنتج من خلال بحثنا وبعد عرض الفرضيات وتحليل المتغيرات ومن خلال المؤشرات والابعاد السوسولوجية التي ارتاينا انها قد تساعدنا للوصول الى بعض النتائج ومن خلال الدراسة الميدانية لموضوع دراستي وتحليل البيانات احصائيا توصلنا الى مجموعة من النتائج هي كالتالي:

نستنتج ان اسلوب الاتصال المتبع من طرف مؤسسة سونلغاز له اثر على الرضا الوظيفي وهذا عن طريق الاتصال الذي تتبعه مؤسسة سونلغاز والذي يعتمد على الاسلوب الكتابي والشفوي كلاهما بالاضافة الى ان نوع الاتصال والذي تتبعه مؤسسة سونلغاز يعتمد على الاتصالات الرسمية والغير الرسمية وهذا ما يحقق الرضا الوظيفي داخل المؤسسة.

الخاتمة

على أثر الموضوع الذي تطرقنا اليه نستطيع القول بأن للاتصال أهمية تظهر من خلال مفهومه وتطوره الفكري الاداري كما أن علاقته بالمؤسسة تبدو بشكل من خلال مهامه ودوره في المؤسسات ويبقى الإهتمام به ضرورة ملحة من خلال الجيد لنوع الاتصال والوسيلة المناسبة لبلوغ الرسالة وبالتوصل إلى تحسين طرق الاتصال والتقليل ان امكن من المعوقات التي تواجهه.

فالاتصال هو قلب المؤسسة و ينبغي أن يكون دائما وفعالا ومستمر لضمان سهولة سير ونقل المعلومات والإجراءات الخاصة بالمؤسسة.

كما أن سوء الاتصال بين المسؤولين و المستخدمين يؤدي حتما إلى سوء العلاقات بينهم وهو مايؤثر سلبا على نجاح المؤسسة ومردوديتها ويؤدي إلى انخفاض درجة الرضا وارتفاع نسب التغيب لهذاذا لقد أكدت في بحثي على أهمية الاتصال لما له من أثر ورد فعل إيجابي على الرضا الوظيفي في المؤسسة.

ورغم أهمية الدراسة الا انها لا تخلو من النقائص التي تمس اي بحث علمي ويبقى المجال مفتوح أمام طلبة اخرين لتوسع في هذا الموضوع.

قائمة المراجع

اولا :الكتب

- 1- سامية عواج (2019)الاتصال في المؤسسة المفاهيم والمحددات والاستراتيجيات ; مركز الكتاب الاكاديمي
- 2- مصطفى حجازي , (2000) الاتصال الفعال في العلاقات الانسانية , ط1 , المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع , بيروت
- 3- محمد ابو سمرة (2009), الاتصال الاداري او الاعلامي , ط1 , دار اسامة , عمان
- 4- بديع يعقوب (1996), المعجم للفصل وشواهد اللغة العربية , ط2 , ج2
- 5- سامرة جلدة (2009), السلوك التنظيمي والنظريات الادارية الحديثة , ط1 , دار اسامة , عمان
- 6- جميل حمداوي (2015), اسس علم الاجتماع, مصر , شبكة الالوكة
- 7- نظمي شحادة , (2000) ادارة الموارد البشرية , ط1 , دار الصفاء للنشر و التوزيع , عمان
- 8- صباح حميد علي , غازي فرحان ابو الزيتون (2008), الاتصالات الادارية , دار الحامد للنشر و التوزيع , الاردن
- 9- محمد الصيرفي (2008), الاتصالات الادارية , مؤسسة دروس الدولية , الاسكندرية
- 10- رحي مصطفى عليان , عدنان محمود الطوابسي (2005)الاتصال و العلاقات العامة , ط1 , دار الصفاء
- 11- احمد الذهايب , عادل سالم محايحة (2005) الادارة الحديثة نظريات و استراتيجيات , ط1 , عالم الكتب الحديث
- 12- رجاء وحيد دويدي (2000) , البحث العلمي , اساسياته النظرية وممارساته , ط1 , دار الفكر , بدمشق , سوريا
- 13- عمر, سيف الدين السعد (2009) الموجز في منهج البحث العلمي و العلوم الانسانية

- 14- ابراهيم بن عبد العزيز الدعياج(2010) ,مناهج وطرق البحث ,ط1 ,دار الصفاء للنشر و التوزيع ,عمان
- 15- محمد شفيق , (2001)الخطوات المنهجية لاعداد البحث العلمي ,الاسكندرية ,المكتب الجامعي الحديث
- ثانيا :الرسائل الجامعية ;
- 16- بن داود العربي (2013)المشاركة في اتخاذ القرارات الادارية و العلاقات الانسانية من ركائز الاتصال الفعال في المؤسسة , جامعة قاصدي مرباح ,ورقلة
- 17- بن مويزة توفيق (2014)اثر التدريب على رضا الوظيفي لدى العاملين ,مذكرة ماجستير, جامعة عمار ثليجي الاغواط
- مصعب اسماعيل طبش , (2008)دور نظام وتقنيات الاتصال الاداري ,مذكرة ماجستير ,جامعة الاسلامية ,غزة

الملاحق

الملحق 01

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

كلية العلوم الاجتماعية

جامعة عمار ثلجي -الاغواط-

قسم علم الاجتماع و الديمغرافيا

تخصص علم الاجتماع

استمارة استبيان حول:

اثر الاتصال على الرضا الوظيفي

لدى عينة من موظفي مؤسسة سونلغاز - الاغواط-

في اطار مذكرة التخرج لنيل شهادة ماستر LMD تخصص علم الاجتماع الاتصال، نرجو من سيادتكم الإجابة على أسئلة هذا الاستبيان بكل دقة و موضوعية، مع العلم ان الإجابات على هذه الأسئلة تكون لفائدة البحث العلمي، و سنتعامل معها بكل سرية، وفي الأخير نشكركم على حسن التفهم و المساعدة في انجاز هذا البحث.

تحت اشراف

أستاذ

من اعداد الطالب:

بورزق نذير

الدرمحمد

السنة الجامعية 2024/2023

القسم الأول:

البيانات الشخصية: الرجاء وضع إشارة (x) في المربع الذي يتطبق عليك.

- 1_ الجنس: ☐ ذكر ☐ انثى
- 2_ السن: ☐ اقل من 30 سنة ☐ من 30 الى 50 سنة ☐ من 50 سنة فاكثر
- 3_ المستوى التعليمي: ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐ دراسات عليا
- 4_ الخبرة: ☐ اقل من 5 سنوات ☐ من 5 سنوات الى 10 سنوات ☐ من 10 سنوات فاكثر

القسم الثاني: عملية الاتصال في المؤسسة

- 5_ هل نظام الاتصال داخل المؤسسة فعال؟ ☐ نعم ☐ لا
- 6_ يساهم الاتصال في التسهيل المهني: ☐ نعم ☐ لا
- 7_ اتصالك بالإدارة يلبي حاجاتك: ☐ نعم ☐ لا
- 8_ وسائل الاتصال المستعملة كافية لنقل المعلومات: ؟ ☐ نعم ☐ لا
- 9_ يسمح نظام الاتصال بالمشاركة باتخاذ القرار داخل المؤسسة: ☐ نعم ☐ لا
- 10_ هل هناك صعوبة في إيصال الشكاوي الى المسؤولين: ☐ نعم ☐ لا
- 11_ تعتمد الإدارة على تنوع طرق الاتصال الكتابية: ☐ نعم ☐ لا
- 12_ تعتمد الإدارة على تنوع طرق الاتصال الشفوية: ☐ نعم ☐ لا
- 13_ تعتمد الإدارة على تنوع طرق الاتصال بالأنترنيت: ☐ نعم ☐ لا
- 14_ تبذل الإدارة جهد لإزالة المعوقات التي تواجه عمليات الاتصال: ☐ نعم ☐ لا

الملاحق

القسم الثالث: الرضا الوظيفي:

15_ انت راضي عن تقييم رئيسك

راضي جدا ☐ راضي ☐ غير راضي ☐ غير راضي جدا ☐

16_ احصل على تقدير و الاحترام من زملاء في العمل ☐ نعم ☐ لا ☐

17_ اجر الذي تتقاضاه يتناسب مع أهمية العمل الذي تقوم به

راضي جدا ☐ راضي ☐ غير راضي ☐ غير راضي جدا ☐

18_ العمل يتميز بالكثير من عناصر الاثراء الوظيفي: ☐ نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

19_ استفيد من فرص التدريب المتوفرة في المؤسسة: ☐ نعم ☐ لا ☐ أحيانا ☐

20_ يسود جو من الثقة و التعاون و الاتصال بيني و بين زملائي في العمل: ☐ نعم ☐ لا ☐

أحيانا ☐

21_ تتخلى عن المنصب الحالي اذا عرض عليك منصب عمل في مؤسسة أخرى نعم ☐ لا ☐

اذا كان نعم لماذا ؟

القسم الرابع : علاقة الاتصال بالرضا الوظيفي:

22_ هل حقق الاتصال علاقة طيبة بينك و بين رئيسك؟ ☐ نعم ☐ لا ☐

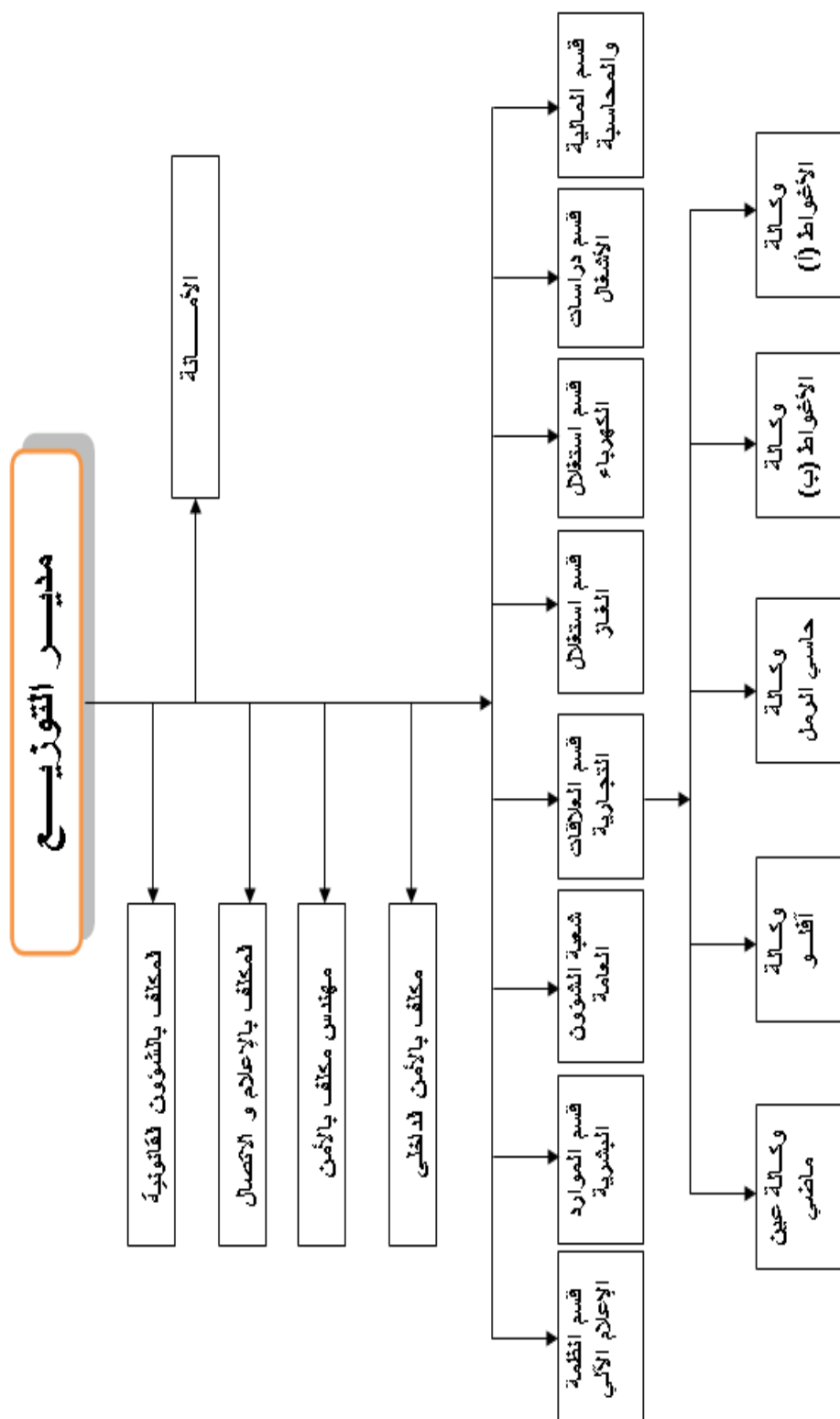
23_ هل حقق الاتصال علاقة طيبة بينك و بين زملائك في العمل ؟ ☐ نعم ☐ لا ☐

24_ هل قدم الاتصال إضافات تساعدك لتحسين ادائك؟ ☐ نعم ☐ لا ☐

25_ هل ساهم الاتصال في حل المشكلات الحرجة في المؤسسة ؟ ☐ نعم ☐ لا ☐

26_ هل ساهم الاتصال في صناعة بيئة عمل تنافسية داخل المؤسسة؟ ☐ نعم ☐ لا ☐

الهيكل التنظيمي لمركز التوزيع بالأغواط



سبتمبر 2020 - سونلغاز - الأغواط المرجع: عن رئيس مصلحة التكوين

03 الملحق

Frequency Table

الجنس				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ذكر	39	73,6	73,6	73,6
Valid أنثى	14	26,4	26,4	100,0
Total	53	100,0	100,0	

السن				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
أقل من 30 سنة	2	3,8	3,8	3,8
Valid من 30 إلى 50 سنة	39	73,6	73,6	77,4
من 50 سنة فأكثر	12	22,6	22,6	100,0
Total	53	100,0	100,0	

المستوى التعليمي				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ثانوي	11	20,8	20,8	20,8
Valid جامعي	41	77,4	77,4	98,1
دراسات عليا	1	1,9	1,9	100,0
Total	53	100,0	100,0	

الخبرة				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
أقل من 5 سنوات	1	1,9	1,9	1,9
Valid من 5 سنوات إلى 10 سنوات	28	52,8	52,8	54,7
من 10 سنوات فأكثر	24	45,3	45,3	100,0
Total	53	100,0	100,0	

س5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid نعم	45	84,9	84,9	84,9
لا	8	15,1	15,1	100,0
Total	53	100,0	100,0	

س7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid نعم	33	62,3	62,3	62,3
لا	20	37,7	37,7	100,0
Total	53	100,0	100,0	

س9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid نعم	43	81,1	81,1	81,1
لا	10	18,9	18,9	100,0
Total	53	100,0	100,0	

Crosstabulation س25 * س11

		س11		Total	
		نعم	لا		
س25	نعم	Count	39	4	43
		% within س11	83,0%	66,7%	81,1%
	لا	Count	8	2	10
		% within س11	17,0%	33,3%	18,9%
Total		Count	47	6	53
		% within س11	100,0%	100,0%	100,0%

Crosstabulation س24 * س12

		س12		Total	
		نعم	لا		
س24	نعم	Count	33	10	43
		% within س12	84,6%	71,4%	81,1%
	لا	Count	6	4	10
		% within س12	15,4%	28,6%	18,9%
Total		Count	39	14	53
		% within س12	100,0%	100,0%	100,0%

Crosstabulation س16 * س14

		س14		Total	
		نعم	لا		
س16	نعم	Count	33	12	45
		% within س14	84,6%	85,7%	84,9%
	لا	Count	6	2	8
		% within س14	15,4%	14,3%	15,1%
Total		Count	39	14	53
		% within س14	100,0%	100,0%	100,0%

س21

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid نعم	29	54,7	54,7	54,7
لا	24	45,3	45,3	100,0
Total	53	100,0	100,0	

س26

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid نعم	41	77,4	77,4	77,4
لا	12	22,6	22,6	100,0
Total	53	100,0	100,0	

س13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
نعم	41	77,4	77,4	77,4
Valid لا	12	22,6	22,6	100,0
Total	53	100,0	100,0	

Crosstabulation س20 * س25

		س25		Total
		نعم	لا	
س20	نعم	Count 35	2	37
		% within س25 81,4%	20,0%	69,8%
	لا	Count 2	4	6
		% within س25 4,7%	40,0%	11,3%
	أحيانا	Count 6	4	10
		% within س25 14,0%	40,0%	18,9%
Total		Count 43	10	53
		% within س25 100,0%	100,0%	100,0%

Crosstabulation س19 * س23

		س23		Total
		نعم	لا	
س19	نعم	Count 13	2	15
		% within س23 27,7%	33,3%	28,3%
	لا	Count 10	2	12
		% within س23 21,3%	33,3%	22,6%
	أحيانا	Count 24	2	26
		% within س23 51,1%	33,3%	49,1%
Total		Count 47	6	53
		% within س23 100,0%	100,0%	100,0%

س6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid نعم	49	92,5	92,5	92,5
لا	4	7,5	7,5	100,0
Total	53	100,0	100,0	

Crosstabulation س15 * س22

		س22		Total	
		نعم	لا		
س15	راضي جدا	Count	4	0	4
		% within س22	8,9%	0,0%	7,5%
	راضي	Count	37	2	39
		% within س22	82,2%	25,0%	73,6%
	غير راضي	Count	4	2	6
		% within س22	8,9%	25,0%	11,3%
	غير راضي جدا	Count	0	4	4
		% within س22	0,0%	50,0%	7,5%
Total	Count	45	8	53	
	% within س22	100,0%	100,0%	100,0%	

س17

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid راضي جدا	6	11,3	11,3	11,3
راضي	35	66,0	66,0	77,4
غير راضي	8	15,1	15,1	92,5
غير راضي جدا	4	7,5	7,5	100,0
Total	53	100,0	100,0	

س8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid نعم	39	73,6	73,6	73,6
لا	14	26,4	26,4	100,0
Total	53	100,0	100,0	

س10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid نعم	32	60,4	60,4	60,4
لا	21	39,6	39,6	100,0
Total	53	100,0	100,0	