

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف - المسيلة



كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم
التسيير

قسم: علوم التسيير

ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية
وعلوم التسيير

فرع: علوم التسيير

تخصص: تسيير الموارد البشرية

رقم:

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر مهني

تخصص: تسيير الموارد البشرية في المؤسسات

"دور الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي"

دراسة حالة الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - التوزيع

الوكالة التجارية للتوزيع الكهرباء والغاز - برهوم

من إعداد:

✓ غرابي جمال

✓ عامر ناجح

تحت إشراف:

✓ د. عطالله ياسين

لجنة المناقشة

اللقب والاسم	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
عثماني ميرة	أستاذ محاضر أ	جامعة المسيلة	رئيسا
عطالله ياسين	أستاذ محاضر أ	جامعة المسيلة	مشرفا ومقررا
دقيش سميرة	أستاذ محاضر ب	جامعة المسيلة	مناقشا

السنة الجامعية: 2023-2024

شكر وعرفان

نتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى الدكتور الفاضل «عطالله ياسين» الذي كان نعم الموجه والقائد طيلة مراحل إنجاز هذه المذكرة البيداغوجية، والذي بذل من وقته الكثير في سبيل إرشادنا، وعلى توجيهه القيم، ورأيه النير الذي ساهم في إخراج هذا العمل في شكله النهائي. نتوجه بالشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة كل باسمه ومقامه، على قبول مناقشة هذا العمل. ولا ننسى أن نشكر موظفي ومسيري كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، وخاصة قسم علوم التسيير، على كل المساعدات التي قدموها لإنجاز هذا العمل .

.دون أن ننسى من كان عوناً معيناً في كتابة هذه المذكرة ((عزري زكرياء)) ونشكر فالأخير كل من قدم لنا يد العون والمساعدة، سواء من قريب أو من بعيد.

فلكم كل الحب والتقدير.

إهداء

الحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه، والصلاة والسلام على اشرف المرسلين، وعلى آله وصحبه أجمعين. أهدي ثمرة جهدي التي طالما تمنيت إهدائها وتقديمها في احلى طبق إلى أعز ما يملك المرء في الحياة، إلى الكوكبين اللذان أضاءا دربي، إلى من قال فيهما الرحمن «وقل ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا». «إلى التي حملتني وهنا على وهن، وقاست وتألمت لألمي، إلى من رعنتني بعطفها وحنانها، وسمعت طرب الليل من أجلي، إلى أول كلمة نطقت بها شفثاي أُمي الحبيبة

.... إلى الذي عمل وكد وجد فقاس ثم غلب حتى وصلت إلى هدفي هذا، إلى المصباح الذي لم ولن ييخل في إمدادي بالنور، إلى الذي علمني بسلوكه خصالا أعتز بها في حياتي والذي العزيز رحمة الله عليه

إلى من ترعرت بينهم وتقاسمت معهم السراء والضراء، إلى إخوتي سندي في الحياة... وإلى كل الأهل والأقارب، الأحباب والأصدقاء والذين يصيح القلب بذكرهم، وتعجز كلمات القلم عن وصفهم. الآن تفتح الأشرعة، وترفع المرساة لتنتقل السفينة في عرض بحر واسع مظلم، هو بحر الحياة وفي هذه الظلمة لا يضيء إلا قنديل الذكريات، ذكريات الأخوة البعيدة، إلى الذين أحببتهم زملائي رفقاء دربي الدراسي. والحمد لله على كل شيء

جمال غرابي

إهداء

. الحمد لله وصلاة وسلام على رسول الله
تم بعون الله إتمام هذا البحث المتواضع الذي أهديه
إلى من قال فيهما عز وجل " وبالوالدين إحسانا"
إلى أعز ما أملك في هذا الوجود التي تتألم لآلامي وتفرح لأفراحي
إلى نبع الحب والعطف والحنان أُمي الحنون
إلى الذي عبد لي الطريق وهمه الوحيد هو نجاحي وتفوقي أبي العزيز
إلى الشموع التي تنير لي الطريق إخوتي
إلى جميع الأقارب صغارا وكبارا
إلى جميع الأصدقاء والأحباب
إلى كل المعلمين والأساتذة الذين ساهموا في تكويني خاصة الأستاذ المشرف
وإلى كل من علمني ولو حرفاً
إلى كل من ساعدني ولو بنصيحة إلى كل من قرأ هذه المذكرة
إلى كل هؤلاء، أهدي عملي هذا الذي أرجو من المولى عز وجل
أن يكون عملاً مفيداً
وأن يكون انطلاقةً لمسيرة أخرى إن شاء الله

*** ناجح عامر ***



فهرس المحتويات

I	شكر وعرفان
II- III	إهداء
VI	فهرس المحتويات
□	قائمة الجداول والأشكال
أ	مقدمة
<p style="text-align: center;">الفصل الأول الإطار النظري للدراسة</p>	
6	المبحث الأول: الاتصال
6	المطلب الأول: مفهوم الاتصال وعناصره
6	الفرع الأول: مفهوم الاتصال
7	الفرع الثاني: عناصر عملية الاتصال
7	المطلب الثاني: أهمية وأنواع الاتصال
8	المطلب الثالث: أنواع الاتصال
11	المطلب الرابع: أهداف عملية الاتصال
12	المطلب الخامس: العوامل المؤثرة في عملية الاتصال:
13	المبحث الثاني: الأداء الوظيفي
13	المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي.
14	المطلب الثاني: عناصر الأداء الوظيفي
16	المطلب الثالث: محددات الأداء الوظيفي
17	المطلب الرابع: أبعاد ومعايير الأداء الوظيفي
17	الفرع الأول: أبعاد الأداء الوظيفي
18	الفرع الثاني: معايير الأداء الوظيفي
19	المطلب الخامس: أنواع الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه
19	الفرع الأول: أنواع الأداء الوظيفي
20	الفرع الثاني: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي
22	المبحث الثالث: عرض الدراسات السابقة والعلاقة بين المتغيرين

23	المطلب الأول: الدراسات المتعلقة بالاتصال
23	المطلب الثاني: الدراسات المتعلقة بالأداء الوظيفي
24	المطلب الثالث: الدراسات المتعلقة بالمتغيرين
25	المطلب الرابع: التعقيب على الدراسات
26	المطلب الخامس: العلاقة بين المتغيرين وبناء نموذج الدراسة
الفصل الثاني:	
الإطار التطبيقي للدراسة	
29	المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة
29	المطلب الأول: تقديم عام للمؤسسة
29	المطلب الثاني: مهام وأهداف مؤسسة
30	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للمؤسسة
31	المبحث الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية ووصف عينة الدراسة
31	المطلب الأول: منهج الدراسة وحدودها ومصادر جمع البيانات
31	الفرع الأول: منهج الدراسة
31	الفرع الثاني: حدود الدراسة
31	الفرع الثالث: مصادر جمع البيانات
32	المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة وتصميم الاستبيان
35	المطلب الثالث: كشف نوع التوزيع للبيانات واختيار أساليب المعالجة الإحصائية للبيانات
35	الفرع الأول: اختبار التوزيع الطبيعي
36	الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية لمعالجة بيانات المستجوبين
37	المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة الميدانية، التحليل ومناقشتها
37	المطلب الأول: صدق وثبات الاستبيان
37	الفرع الأول: صدق الاتساق البنائي
42	الفرع الثاني: حساب ثبات الاستبيان
44	المطلب الثاني: التحليل الوصفي لبيانات المستجوبين

فهرس المحتويات

44	الفرع الأول: العرض والتحليل الوصفي للبيانات الشخصية لأفراد العينة
50	الفرع الثاني: التحليل الوصفي لبيانات المستجوبين نحو متغيرات الدراسة
60	المطلب الثالث: اختبار وجود أبعاد الدراسة لدى المؤسسة
61	الفرع الأول: البعد الأول
62	الفرع الثاني: البعد الثاني
63	الفرع الثالث: البعد الثالث
64	المطلب الرابع: عرض وتحليل ومناقشة نتائج اختبار فرضيات الدراسة
64	الفرع الأول: الفرضية الثانية
65	الفرع الثاني: الفرضية الثالثة
70	خاتمة
72	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق
79	الملخص



فهرس الجداول والأشكال

فهرس الجداول:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	يمثل عدد الاستثمارات الموزعة والمسترجعة	32
02	الشكل النهائي للاستبيان	34
03	تقسيم درجات الاستبيان.	34
04	درجات الاستبيان"	35
05	معامل التوزيع الطبيعي	35
06	معامل الارتباط بيرسون لمحاور الاستبيان	38
07	معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاتصال والدرجة الكلية لفقراته	40-38
08	معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور الاداء الوظيفي والدرجة الكلية لفقراته	41-40
09	معامل الثبات a كرونباخ لجميع محاور الاستبيان	43
10	إحصائيات أفراد العينة حسب متغير الجنس	44
11	إحصائيات أفراد العينة حسب متغير العمر	45
12	إحصائيات أفراد العينة حسب متغير الخبرة	46
13	إحصائيات أفراد العينة حسب متغير المستوى العلمي	48
14	إحصائيات أفراد العينة حسب المتغير الوظيفي	49
15	المتوسطات الحسابية وقيمة الانحراف المعياري لاستجابات أفراد العينة حول بعد طبيعة الاتصال	51
16	المتوسطات الحسابية وقيمة الانحراف المعياري لاستجابات أفراد العينة حول بعد وسائل الاتصال	53
17	المتوسطات الحسابية وقيمة الانحراف المعياري لاستجابات أفراد العينة حول بعد أنواع وطرق الاتصال	55-54
18	المتوسطات الحسابية وقيمة الانحراف المعياري لاستجابات أفراد	57-56

	العينة حول محور الأداء الوظيفي	
61	اختبار t-test لوجود بعد طبيعة الاتصال	19
62	اختبار t-test لوجود بعد وسائل الاتصال	20
63	اختبار t-test لوجود بعد أنواع وطرق الاتصال	21
64	اختبار معامل الانحدار البسيط للفرضية الأولى.	22
65	معامل الارتباط بيرسون لمحاور الاستبيان	23

فهرس الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	يوضح العوائق البيئية التي تؤثر في الأداء الوظيفي	22
02	نموذج الدراسة	27
	الهيكل التنظيمي لمؤسسة	30
03	دائرة نسبية لمتغير الجنس	44
04	دائرة نسبية لمتغير العمر	45
05	دائرة نسبية لمتغير الخبرة	47
06	دائرة نسبية لمتغير المستوى العلمي	48
07	دائرة نسبية لمتغير المنصب الوظيفي.	50
08	منحنى بياني لمعادلة الانحدار لارتباط الاتصال بالأداء الوظيفي	66



مقدمة

مقدمة

قد يعتقد الكثير من الناس أن الاتصال ما هو إلا عملية بسيطة تحدث في حياتهم اليومية وتعتمد على وسائل اتصال معروفة كالهاتف والتلفاز والراديو ولكن الحقيقة هي عكس ذلك لأننا لو تعمقنا في مفهوم الاتصال لوجدناه ظاهرة معقدة يصعب على الكثير منا حسن استعماله لأنه عملية ديناميكية تتطلب الاستمرارية في مزاولتها ومع تطور العصور وظهور التكنولوجيا، حيث أصبح لابد من تطوير وسائل الاتصال خاصة مع تأسيس الإدارات والمصانع إذ أصبح الاتصال الفعال إحدى المقومات الرئيسية التي تركز عليه الإدارة من أجل تنفيذ أعمالها.

إن عملية الاتصال تعبر عن إحدى المهارات الأساسية التي ينبغي على الإدارة الاهتمام بها من أجل التكامل والتنسيق بين مختلف جهود العاملين، مما يؤدي إلى ارتفاع معنوياتهم وتحسين أدائهم الوظيفي، وبالتالي تحقيق الأهداف المنشودة، حيث يعتبر الأداء المحور الأساسي الذي تنصب حوله جهود المدراء كافة كونه يشكل بامتياز أهم أهداف المؤسسة، إذ أن معظم المؤسسات تتوقع أن تؤدي مواردها البشرية الوظائف التي أسندت إليها بفعالية، وبالتالي تقييم أدائهم لكي تظهر مكانهم قوى وضعف الأفراد، فالأداء العالي الجيد الذي هو نتاج جهد سواء كان عضلي أو فكري قام ببذله فرد أو مجموعة لإنجاز معين للوصول أو تحقيق أهداف مسطرة سلفاً، مبني على استغلال الموارد المتاحة أو مدخلات المؤسسة بأقل تكلفة وإنتاجية عالية مع الحفاظ على صحة وراحة العامل، هذا ما يعطي للمؤسسة مكانتها في السوق بطبيعتها الاقتصادية أو الخدماتية ويضمن لها البقاء والاستمرار والتميز ضمن الشركات الناجحة.

ويمكن القول بأن الاتصال هو عملية تعمل على نقل وتبادل المعلومات، والأفكار، والخبرات، إذ أصبح يحظى باهتمام بالغ من طرف المفكرين، والمسيرين كونه أحد العوامل التي من خلالها تسعى المؤسسة لتحقيق أهدافها، والوصول إلى حل لمختلف مشاكلها. فهو يعمل على تسيير وتنظيم العلاقة داخلها ومن خلال هذه الدراسة تم التطرق إلى الاتصال في المؤسسة، باعتباره جانبا مهما ومؤثرا على الاداء الوظيفي، وجزء لا يمكن تجاهله أو إغفاله

الإشكالية:

ومن خلال ما سبق تبرز ملامح الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:
ما مدى وجود تأثير للاتصال على الأداء الوظيفي في مؤسسة سونلغاز فرع بلدية برهوم؟
والذي تتدرج تحته التساؤلات الفرعية التالية:

• التساؤلات الفرعية:

- هل هناك أثر ايجابي ذو دلالة احصائية لوجود اتصال في مؤسسة سونلغاز برهوم؟
- هل هناك أثر ايجابي ذو دلالة احصائية فيما يخص تحسن الأداء الوظيفي من خلال الإتصال؟

- هل هناك علاقة توافقية بين الاتصال وتحسن الأداء الوظيفي؟

• الفرضيات:

- يوجد أثر ايجابي ذو دلالة احصائية لوجود اتصال في مؤسسة سونلغاز برهوم.
- لا يوجد أثر ايجابي ذو دلالة احصائية فيما يخص تحسن الأداء الوظيفي من خلال الاتصال.
- لا توجد علاقة توافقية بين الاتصال وتحسن الأداء الوظيفي .

أهمية الدراسة:

- كون الموضوع يتسم بالحدثة وأن جميع المؤسسات الاقتصادية أصبحت مهتمة بالاتصال، كان لابد من لقاء الضوء على أهمية الاتصال ومساهمته في تحسين الأداء الوظيفي
- اهتمام المؤسسات بالاتصال، الذي أصبح من أهم العوامل المساهمة في تسهيل وتحسين الاداء وتحقيق الأهداف الاقتصادية للمؤسسات.

أهداف الدراسة:

- معرفة مدى تبني الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - التوزيع، الوكالة التجارية للتوزيع الكهرباء والغاز - برهوم - للاتصال في تحسين أدائها
- السعي لفهم العلاقة الموجودة بين الاتصال وتحسين الأداء الوظيفي
- معرفة مدى مساهمة الاتصال في تحسين جودة الاداء للشركات والمؤسسات

- التعرف على عملية الاتصال وكيفية نجاح هذه العملية في تحقيق اهداف المؤسسة وتحسين أدائها

أسباب اختيار الموضوع:

- ان اختيارنا لهذا الموضوع لم يكن عشوائيا، بل كان نتيجة لعدة أسباب موضوعية وذاتية يمكن تلخيصها في:

الأسباب الموضوعية:

- قابلية هذا الموضوع للدراسة والبحث معرفيا ومنهجيا.
- الاتصال يعتبر من أهم الأساليب الحديثة المستخدمة في الرفع من إنتاجية المؤسسات الاقتصادية.
- توفر المراجع المساعدة على اجراء هذه الدراسة.
- محاولة التعرف على كيفية استخدام الاتصال كأداة لتحسين الأداء في المؤسسات

الأسباب الذاتية:

- الرغبة في معرفة الدور الذي يقوم به الاتصال في المؤسسة.
- الرغبة في التعرف على الوسائل الحديثة المستخدمة في الاتصال.
- الاهتمام الشخصي بمواضيع الاتصالات والتسويق ومجال المبيعات الالكترونية.

منهج الدراسة:

وعلى هذا الأساس فقد اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي، وهذا من أجل التعرف على متغيرات الدراسة وتحليلها، والوصول إلى نتائج وتعميمات تساعد في فهم الواقع وتطويره. فقد قمنا في هذه الدراسة بالتعرف على الاتصال ودوره في تحسين الأداء الوظيفي، وذلك من خلال جمع المعلومات والبيانات الكافية عن الموضوع وتحليل ما تم جمعه بطريقة موضوعية من خلال الاعتماد على استمارة الاستبيان.

• مجالات الدراسة

تعد مجالات الدراسة نقطة أساسية في البحث العلمي وذلك لما تكتسبه من أهمية أثناء الدراسة الميدانية، ولكل دراسة مجالات رئيسية هي:

1-المجال المكاني

يقصد به النطاق المكاني لأجراء الدراسة، وبما انها استهدفت الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - التوزيع، الوكالة التجارية للتوزيع الكهرباء والغاز - برهوم -

2-المجال الزمني

المجال الزمني هو المدة التي استغرقتها الدراسة، والممتدة من بداية التفكير في مشكلة البحث إلى غاية استخلاص النتائج العامة لها بعد القيام بهذا البحث.


حيث كانت ابتداءً من شهر مارس 2024 إلى غاية شهر ماي 2024

• تقسيمات الدراسة:

تم تقسيم الدراسة إلى فصلين:

- أما فيما يخص الإطار النظري، استعنا بالجانب النظري الذي وصفنا وحللنا فيه الظاهرة المدروسة، حيث قسمناه إلى ثلاثة مباحث بداية بالتعرض إلى مفهوم الاتصال، أنواعه وأهدافه وأشكاله وأهميته، أما المبحث الثاني تناولنا فيه الأداء الوظيفي من حيث المفهوم والأهمية والأنواع...إلخ، أما المبحث الثالث فتم تخصيصه لعرض الدراسات السابقة للمتغيرين كل على حدى ثم مع بعض مع التعقيب عليها واستخراج العلاقة بين المتغيرين وبناء نموذج الدراسة

- أما فيما يخص الإطار التطبيقي فحاولنا فيه التعرف على المؤسسة محل البحث ثم انتقلنا إلى مرحلة تحليل نتائج الدراسة عن طريق تحليل اجابات المبحوثين بواسطة برنامج spss محاولين فيها كشف دور الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي.



الفصل الأول:

الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول: الاتصال

سنتطرق في هذا المبحث إلى أساسيات حول الاتصال من خلال التعريف به والتعرف على عناصره وخصائصه وأهميته وأنواعه بالإضافة إلى أهدافه والعوامل المؤثرة عليه.

المطلب الأول: مفهوم الاتصال وعناصره

تعددت مفاهيم الاتصال حيث سنتطرق في المطلب الأول إلى بعض من هذه المفاهيم وعناصره.

الفرع الأول: مفهوم الاتصال

هو الوسيلة التي تتم بواسطتها تبادل أو نقل المعلومات، والأفكار، والحقائق، والمشاعر من جهة إلى أخرى حتى يتحقق الفهم الموحد وكذلك توافر نفس المعلومات والأفكار والحقائق لجميع الأطراف الذين تشملهم عملية الاتصال.¹

الاتصال هو عملية تبادل الأفكار والآراء التي تتضمن الصور أو الكلمات، أو الرموز، وكلمة اتصال (communication) أشتقت من الكلمة اللاتينية، (Communes)، وتُعني شائع أو مألوف، لذا فإن كلمة اتصال كلمة تعني الانتشار أو الشبوع عن طريق انتقال المعلومات والأفكار، أو الآراء أو الاتجاهات من شخص إلى عدة أشخاص، أو من جماعة إلى جماعات أخرى.

ويُعرف الاتصال على أنه عملية يتم من خلالها إيصال معلومات أيا كان نوعها وشكلها من أي عضو من أعضاء الوحدة الإدارية الواحدة إلى أي عضو آخر يُقصد به التغيير.²

1 عوده، محمد، (1988)، اساليب الاتصال والتغير الاجتماعي، بيروت، لبنان، 2011، ص 11.

2 الراوي، بشرى، دراسة حول: دور مواقع التواصل الاجتماعي في التغيير مدخل نظري، بيروت لبنان.

2014، ص 33.

الفرع الثاني: عناصر عملية الاتصال

- المرسل: الجهة التي ترغب في إرسال معلومات، وأفكار لجهة أخرى.
- المستقبل: هي تلك الجهة المطلوب تزويدها بالمعلومات والأفكار.
- الرسالة: وتعني المعلومات التي يرغب في أن يرسلها المرسل إلى المستقبل.
- رد فعل المستقبل: يتوقف رد فعل المستقبل على طريقة فهمه للرسالة، فقد يقبلها أو يرفضها، أو قد يصادقها أو يكذبها أو يستاء منها أو يتجاهلها.
- القناة: والتي قد تكون شفوية أو كتابية، إضافة إلى وسائل أخرى مثل النظرة واللمسة.

المطلب الثاني: أهمية الاتصال

- يمكن للاتصال فتح مجال للاحتكاك البشري، وفتح الفرصة للتفكير والاطلاع والحوار وتبادل المعلومات في شتى المجالات والميادين.
- يتيح الاتصال الفرصة لتعرف آراء الآخرين وأفكارهم عن طريق الحركة التي يحدثها على شكل حوار ونقاش بين طرفين من الناس أو مجموعة مع أخرى. كما أن الاتصال يفسح لكل فرد المجال للمشاركة في الحوار والنقاش.
- يساعد الاتصال الأفراد والمجتمعات على نقل الثقافات والعادات والتقاليد واللغات من وإلى المجتمعات الأخرى.
- يستخدم الاتصال من خلال وسائله الجماهيرية المتعددة التأثير كوسيلة إعلان ناجحة.
- تلعب وسائل الاتصال المختلفة دورا هاما في عملية الاتصال، حيث يعد الإنماء حركة تغيير وتطوير المجتمع في حقل معين يصب في قنوات التنمية الشاملة.¹

1 خضرة عمر المفلح، الاتصال المهارات والنظريات واسس عامة، دار مكتبة الحامد للنشر والتوزيع،

- تلعب وسائل الاتصال المتقدمة في العصر الحاضر دورا بارزا في تطوير الأنظمة التربوية، وبخاصة في مجال التعليم عن بعد، وتحقيق ما يسمى الجامعة المفتوحة.

المطلب الثالث: أنواع الاتصال

للاتصال أنواع وتنقسم على أساس اللغة المستخدمة وعلى مستوى حجم المشاركين في العملية الاتصالية نذكرها في الآتي:

أولا - نوع الاتصال من حيث اللغة المستخدمة

يرى المهتمون بالاتصال الإنساني أن كلمة لغة لا ينبغي أن تقتصر على اللغة اللفظية وحدها، ولذلك فهم يعتبرون كل فهم منظم ثابت يعبر به الإنسان عن فكرة تجول بخاطره أو إحساس يجيش بصدرة، إنما هي لغة قائمة بذاتها.

1-الاتصال اللفظي: يدخل ضمن هذا التقسيم كل أنواع الاتصال التي يستخدم فيها

اللفظ كوسيلة لنقل الرسالة من المصدر إلى المتلقي، ويكون هذا اللفظ منطوقا فيدركه المستقبل بحاسة السمع.

والاتصال اللفظي يجمع بين الألفاظ المنطوقة والرموز الصوتية.

2-الاتصال غير اللفظي: يدخل ضمن هذا التقسيم كل أنواع الاتصال التي تعتمد

على اللغة غير اللفظية، ويطلق عليه أحيانا اللغة الصامتة، وينقسم الاتصال غير اللفظي إلى ثلاث لغات هي:

أ. لغة الإرشاد: تتكون من الارشادات البسيطة أو المعقدة التي يستخدمها الإنسان في الاتصال بغيره.

ب. لغة الحركة أو الأفعال: تتضمن جميع الحركات التي يأتيها الإنسان لينقل إلى الغير ما يريد من معان أو مشاعر.

ج. لغة الأشياء: ويقصد بها ما يستخدمه مصدر الاتصال، غير الإشارة والأدوات والحركة، للتعبير عن معان أو أحاسيس يريد نقلها للمتلقى.¹

ثانيا - نوع الاتصال من حيث حجم المشاركين في العملية الاتصالية:

يمكن تقسيم نوع الاتصال من حيث حجم المشاركين الى ستة انواع هي:

• الاتصال الذاتي:

هو ما يحدث داخل الفرد، حين يتحدث الفرد مع نفسه، وهو اتصال يحدث داخل عقل الفرد ويتضمن أفكاره وتجاربه ومدرجاته، ويتضمن الاتصال الذاتي الأنماط التي يطورها الفرد في عملية الإدراك، أي أسلوب الفرد في إعطاء معنى وتقييم لأفكار والأحداث والتجارب المحيطة به.

وقد حظى الاتصال الذاتي باهتمام علماء النفس، وهو مستوى يرتبط بالبناء المعرفي والإدراك والتعلم وكافة السمات النفسية، كما حظى باهتمام علماء الاجتماع باعتباره حلقة هامة تربط بين سلوك الفرد والبيئة التي يعيش فيها.²

• الاتصال الشخصي:

وهو الاتصال المباشر أو الاتصال المواجهي حيث يمكن فيه أن نستخدم حواسنا الخمس، ويتيح هذا الاتصال التفاعل بين شخصين أو أكثر في موضوع مشترك، ونتيجة الاتصال المواجهي تتكون الصداقات والعلاقات الحميمة بين الأفراد، ويتيح هذا النوع من

1صلاح الدين جوهر، علم الاتصال: مفاهيمه، نظرياته، مجالاته، القاهرة، مكتبة عين الشمس،

1980، ص16-17.

2 حمدي حسن. 1978، مقدمة في دراسة وسائل واساليب الاتصال، القاهرة، دار الفكر العربي، ص 72.

الاتصال فرصة التعرف الفوري والمباشر على تأثير الرسالة، ومن ثم تصبح الفرصة أمام القائم بالاتصال ساحة لتعديل رسالته وتوجيهها بحيث تصبح أكثر فعالية أو إقناعاً.¹

• الاتصال الجمعي:

يحدث الاتصال الجمعي بين مجموعة من الأفراد مثل: أفراد الأسرة زملاء الدراسة أو العمل، جماعات الاصدقاء لقضاء وقت الفراغ أو التحدث، أو اتخاذ القرار أو حل مشكلة، حيث تتاح فرصة المشاركة للجميع في الموقف الاتصالي.²

• الاتصال العام:

ويعني وجود الفرد مع مجموعة كبيرة من الأفراد كما هو الحال في المحاضرات والندوات والأمسيات الثقافية وعروض المسرح. ويتميز التفاعل بين أعضاء هذا النوع من الاتصال بأنه مرتفع، كما يتميز بوحدة الاهتمام والمصلحة والالتقاء حول الأهداف العامة، ويضم أعضاء الجماعة تنظيم داخلي وإن كان غير رسمي، وعادة ما يتم هذا النوع من الاتصال في أماكن التجمعات أو تلك التي تقام خصيصاً لهذه الأغراض.³

• الاتصال الوسطي:

يسمى هذا النوع من الاتصال الوسطي لأنه يحتل مكاناً وسطاً بين الاتصال المواجهي والجماهيري. ويشمل الاتصال الوسطي على الاتصال السلبي من نقطة إلى أخرى.

ويشبه الاتصال الوسطي اتصال المواجهة من حيث قلة عدد المشاركين في الاتصال

1 صالح أبو اصبع، الاتصال والاعلام على الطفل، الاردن، عمان، مطابع جمعية عمال المطابع التعاونية، 1995، ص 14-15.

2 حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد، الاتصال والنظريات المعاصرة، سريية للطباعة والنشر، ط1، اكتوبر 1998، القاهرة، ص31.

3 محمد عبد الحميد، نظريات الاعلام واتجاهات التأثير، ط1، القاهرة، عالم الكتاب 1998. ص34.

- وفي الغالب يكون المتلقي شخصا واحدا - وكذلك يكونون معروفين للقائم بالاتصال، وتكون الرسالة ذات طابع خاص، فهي محظورة على التعميم، ويكون المشاركون فيه عادة ذوي ثقافة مشتركة ومرتبون باتصال شخصي، وغالبا ما يكون هذا الاتصال غير محكم البناء.

• الاتصال الجماهيري:

هو عملية الاتصال التي تتم باستخدام وسائل الإعلام الجماهيرية. ويتميز الاتصال الجماهيري في قدرته على توصيل الرسائل إلى جمهور عريض متباين الاتجاهات والمستويات، ولأفراد غير معروفين للقائمة بالاتصال، تصلهم الرسالة في نفس اللحظة، وبسرعة فائقة، مع القدرة على خلق رأي عام، وعلى تنمية اتجاهات وأنماط من السلوك غير موجودة أصلا، والمقدرة على نقل الأفكار والمعارف والترفيه.¹

المطلب الرابع: أهداف الاتصال:

- إن الغرض الأساسي من عملية الاتصال، هو إحداث تغيير في البيئة، أو في الآخرين. فالمرسل يقصد من إرسال التأثير في مستقبل معين (محدد)، لذلك يجب التمييز بين مستقبل مقصود، وآخر غير مقصود في عملية الاتصال إذا يجب أن تصل الرسالة إلى الطرف المقصود، وليس غيره حتى تؤدي الرسالة غرضها.

- تهدف إلى إحداث تفاعل بين المرسل والمستقبل من حيث الاشتراك بفكرة، أو بمفهوم، أو برأي، أو بعمل

- تؤثر أحد طرفي الاتصال في الطرف الآخر، بحيث يؤدي هذا التأثير إلى إحداث تغيير ايجابي في سلوك المتعلم أو المتدرب. لذا فعملية التعليم والتعلم هي عملية اتصال،

1 حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد، الاتصال والنظريات المعاصرة، سريية للطباعة والنشر، ط1، أكتوبر 1998، القاهرة، ص32.

وتبادل للمعلومات بين الموجه والطلّاع عن طريق استخدام الألفاظ، والرسوم، والصور، والأفلام، والمجمعات، والأجهزة والآلات والمواد إلى غير ذلك.¹

المطلب الخامس : العوامل المؤثرة في عملية الاتصال:

تخضع عملية الاتصال لعوامل، التي تزيد أو تقلل من الكفاءات لعملية الاتصال، نذكرها

1- التشويش: وهو من أهم العوامل المؤثرة في مدى وضوح الرسالة المنقولة من المصدر، ومدى استيعابها من قبل المستقبل، وقد يأخذ أشكالاً عديدة إلا أنه ينقسم إلى قسمين رئيسيين هما:

أ. التشويش الداخلي: وهذا يشمل العوامل الفسيولوجية والنفسية للشخص المتلقي للرسالة.

ب. التشويش الخارجي: ويشمل جميع العوامل الخارجية التي تقلق الشخص المتلقي للرسالة.

2- الدقة في نقل الرسالة:

عند إعداد الرسالة يجب أن يراعي تحري الدقة في نقل المعلومات، وتدوينها، وحتى إرسالها إلى المستقبل، فتسلسل الأفكار وتدعيمها بالأمثلة والبراهين، وربط المفهوم بالواقع في شرح الموضوعات، وتبسيط الحقائق العلمية، عوامل مهمة في تقريب المعلومات إلى ذهن متلقيها، وبالتالي نصل إلى الهدف المنشود من نقل الرسالة. وكما أسلفنا قد لا تكون الرسالة المنقولة ألفاظاً، بل قد تكون رموزاً، أو شواخص إرشادية أو تحذيرية، مثل لوحات الإرشاد المروري أو التحذير من خطر التدخين.

1 خضرة عمر المفلاح، الاتصال الامهارات والنظريات واسس عامة، مرجع سابق، ص 32.

3- مهارات الاتصال:

إن مهارات الاتصال إلى جانب أنها موهبة، فإنها كذلك مهارة مكتسبة، تلعب العوامل الثقافية والاجتماعية دورا هاما في درجة اكتساب الفرد لها، فكم من متحدث أو خطيب اكتظ مجلسه بالمستمعين، وآخر اخذ مستمعوه بالتناقص قبل أن ينتهي من حديثه.

ومهارات الاتصال لا تكمن في الحركات واختلاف نبرات الصوت، والتشديد على النقاط المهمة فحسب، بل بربط الحديث بواقع الحياة اليومية، واستخدام الجمل الإخبارية إلى جانب الجمل الاستفهامية، كل ذلك مهارات يتمتع بها بعض المعلمين، وحرّم منها الآخرون، وهي ما يجب أن يتحلى بها المعلم، فكلما نجح في إتقان هذه المهارات كانت درجة الاستجابة لدى الطلاب اكبر، وذلك لتوافر عنصر التشويق والانتباه. إن استخدام الوسائل التعليمية ساعد في تقريب الفجوات الناتجة عن الفروق الفردية بين المعلمين، فكانت العلاج الملائم لهذه المشكلة.¹

المبحث الثاني: الأداء الوظيفي

يحتل الأداء الوظيفي مكانة خاصة داخل أي مؤسسة نظرا لأهميته الكبيرة، حيث أن كل مؤسسة تسعى دائما للارتقاء بأداء العاملين فيها والعمل على رفع كفاءتهم وزيادة دافعيتهم لأداء مهامهم على أكمل وجه، وارتبط نجاح المؤسسات بمستوى الأداء الذي يقدمه العاملين، فأداء العاملين هو الذي يعطي للمؤسسة مكانتها وبالتالي تبرز أهمية الأداء الوظيفي للعاملين من خلال نتائجه، فإن كان أدائهم جيد وفعال أكيد يعطي للمؤسسة ميزة تنافسية في السوق ويضمن التميز والاستمرارية في نشاطها.

ومن خلال هذا الفصل سوف نتطرق لمفهوم وأهمية الأداء الوظيفي وعناصره ومحدداته ومعاييرها والعوامل المؤثرة فيه،

1 خضرة عمر المفلح، مرجع سابق، ص 41-42.

المطلب الأول: مفهوم الأداء الوظيفي.

يعتبر الأداء عنصر مهما في كل عملية لأنه مرتبط بالعنصر البشري ، حيث له تعريفات مختلفة من بينها :

- يعتبر الأداء محصلة قدرة المؤسسة في استغلالها للموارد وتوجيهها نحو تحقيق غاياتها لأنه انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة لمواردها البشرية والمادية بصورة عقلانية.¹
- يعتبر الأداء هو المستوى الذي تتمتع به مخرجات المنظمة بعد إجراء العمليات على مدخلاتها لأنه يعد مؤشرا لنجاحها.
- يعتبر الأداء هو دالة لكافة أنشطة المؤسسة وهو المرآة التي تعكس وضع المؤسسة من مختلف الجوانب .
- يعتبر الأداء هو نتيجة تعكس مستوى وقدرة المؤسسة على استغلال مواردها وقابليتها في تحقيق أهدافها الموضوعية من خلال أنشطتها المختلفة.
- يعتبر الأداء من المرتكزات الأساسية لوجود أي مؤسسة وهذا يتضح من خلال ثلاثة أبعاد: تجريبية، إدارية ونظرية، فمن الناحية التجريبية فأهمية الأداء تكمن من خلال دراسات بحوث الإدارة الاستراتيجية للأداء، أما من الناحية الإدارية فتبرز أهميته من خلال الاهتمام الكبير من قبل إدارات المؤسسات بالأداء ونتائجه، أما من الناحية النظرية يمثل الأداء مركز الإدارة الإستراتيجية.

المطلب الثاني: عناصر الأداء الوظيفي

يتكون الأداء الوظيفي من عدة عناصر والتي يفترض على العاملين معرفتها وتتمثل هذه العناصر فيما يلي:

¹ وائل محمد صبحي إدريس، طاهر محسن منصور الغالبي أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن دار وائل للنشر، ط1، الأردن، 2009، ص ص 37 - 40.

◀ أنشطة العمل والجوانب الثابتة والمتغيرة فيها أي معرفة المكونات المستقرة نسبيا في أداء العمل من خلال تحديد المكونات المتغيرة بتغير الزمن أو الظروف إضافة إلى المواقف المحيطة أو بتغير الأفراد المؤدين للعمل، وهذه المتغيرات هي:

■ الأنشطة التي تتغير بتغير الزمن: والمقصود هنا هي الأنشطة التي تتغير بفعل متطلبات الوقت الذي يؤدي فيه العمل كتغير مهام العامل آخر السنة وهذا قد يكون بسبب اكتسابه لخبرة أكثر.

■ الأنشطة التي تتغير بتغير الظروف أو المواقف المحيطة بالأداء: وهي التغيرات الناتجة من طبيعة البيئة الحركية التي تؤدي بها الأعمال، وهذه البيئة لها تأثير على الأنشطة والأعمال المختلفة والقيام بعملية الإصلاح والصيانة والوقاية لأنشطة الإنتاج، وذلك لمنع تكرار توقفها في المستقبل ومن العوامل التي تساهم في تغيير الأداء ما يلي:

- البيئة المادية والمتغيرات المتعلقة بها مثل: الإضاءة، الآلات، التهوية.

- الأفراد المكونين لبيئة العمل الاجتماعية مثل: المشرفين، الرؤساء.

- المتغيرات الكيفية مثل: أنشطة العمل في أزمنة مختلفة.

■ الأنشطة التي تتغير بتغير الأفراد الذين يؤدون العمل: ونقصد هنا الاختلاف بين الأفراد الذين يؤدون الأنشطة وما يستخدمونه من خبرات وخصائص ومهارات، ويرجع الاختلاف للأفراد، فالعمل يكون نفسه لكن كيفية القيام به تختلف، وأن الأعمال تختلف من حيث الحرية في اختيار وسيلة الأداء المناسبة بين الأفراد والظروف المتاحة.¹

◀ العلاقة بين الأنشطة ومهام العمل والتصميم المناسب للعمل: إن معرفة الأنشطة يكون عن طريق تجميعها إلى مهام والمهام إلى أعمال، ويقوم هذا على أساس تحديد علاقة التكامل أو التجانس بين هذه الأنشطة وليست فقط التي تنتمي إلى عمل معين بل إلى علاقات بين الأعمال المختلفة وقد يترتب على ذلك إعادة تصميم التنظيم كله.

◀ المواصفات المطلوبة في الفرد الذي يؤدي العمل: يمكن تحديد المواصفات المرغوبة التي يجب أن تتوفر في الفرد على ضوء أنشطة الأداء الثابتة والمتغيرة.

ولقد حدد عبد الباري إبراهيم "درة" عناصر الأداء فيما يلي:

¹ عاشور أحمد صقر: السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر،

- كفاءات العامل: هي كل ما يتميز به الموظف من معلومات ومهارات وخبرات، بمعنى خصائصه الأساسية التي تنعكس على أدائه إيجابيا.
- متطلبات الوظيفة وتشمل المهام والمسؤوليات والأدوار والمهارات والخبرات والمجالات التي ترتبط بالوظيفة.
- بيئة التنظيم: تتكون من عوامل داخلية تؤثر على الأداء كهيكل التنظيم وأهدافه وموارده ومركزه الإستراتيجي، والإجراءات المستخدمة، وعوامل خارجية كالعوامل الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والحضارية.¹

المطلب الثالث: محددات الأداء الوظيفي

انطلاقا من اعتبار الأداء الوظيفي وممارسة الأنشطة والمهام المختلفة التي تتكون منها الوظيفة، سلوكا فإن هذا السلوك عرضة للتأثر سلبا وإيجابا ببعض العوامل أو العناصر التي من شأنها أن تؤثر على الأداء، ويطلق على هذه العناصر عادة محددات الأداء، ومن بين هذه المحددات نجد:

أ- المحددات الداخلية:

هناك محددات ترتبط بالعامل وتؤثر في أدائه وتتمثل فيما يلي:

- الجهد: وهو ناتج عن حصول العامل على الدعم والحافز والدعم يترجم إلى طاقات جسدية وحركية وعقلية يبذلها العامل لأداء مهامه، بحيث تعمل كل هذه الطاقات مع بعضها البعض ليقوم الفرد بإنجاز العمل المطلوب.
- القدرات ونعني بها تلك الخصائص والمهارات الشخصية كالقدرة والتحمل وسرعة البديهة التي لا بد من توفرها فيمن يقوم بالوظيفة، وهي تؤثر بشكل مباشر في الأداء.
- إدراك الدور: أي مدى فهم الموظف للدور الذي يقوم به أو يمارسه من خلال الوظيفة التي يعمل بها حيث يتضمن هذا الفهم ترجمة للجهود والقدرات وتسخيرها في العمل.²

¹ عبد الباري إبراهيم، درة نعيم الصباغ، إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرون منحنى "نظمي"،

دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 261.

² محمد المحاسنة: إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، دار جرير للنشر والتوزيع، ط1،

عمان، 2013، ص104

ب - المحددات الخارجية:

يشير الواقع إلى أن هناك عناصر أو محددات تخرج عن سيطرة العامل وتؤثر في الأداء وتتمثل فيما يلي:

- **متطلبات العمل:** وتتعلق بكل من الواجبات والمسؤوليات والأدوات والتوقعات المأمولة من العامل إضافة إلى الطرق والأساليب والأدوات والمعدات المستخدمة في ممارسة الموظف لمهامه وأعماله.

- **البيئة التنظيمية:** وهي المناخ التنظيمي السائد في المؤسسة والتي تؤدي الوظيفة فيها وتشمل عادة مناخ العمل: كالإشراف، الأنظمة الإدارية، الهيكل التنظيمي وغيرها.

- **البيئة الخارجية:** تؤثر البيئة الخارجية على أداء العامل كالمنافسة الخارجية، مثال: المعلم المتقاعد عادة ما يمتلك القدرة والكفايات ويبدل الجهود أكثر من المعلم المقيم، وهذا يؤثر إيجاباً في التحفيز للوصول إلى مستوى أدائه، وقد يؤثر سلباً في دافعية بعض زملائه للعمل، إذا ما حصلوا على التحفيز وتبادل الخبرات.

المطلب الرابع: أبعاد ومعايير الأداء الوظيفي:

الفرع الأول: أبعاد الأداء الوظيفي

يختلف الباحثين والدارسين في التركيز على جوانب الأداء فمنهم من يركز على الجانب الاقتصادي

والبعض الآخر على الجانب التنظيمي والاجتماعي ومن بين هذه الأبعاد ما يلي:

أ- **البعد التنظيمي:** يقصد به الإجراءات والآليات التنظيمية التي تعتمد عليها المؤسسة في المجال التنظيمي لتحقيق أهدافها ومن ثم يكون لدى إدارة المؤسسة معايير يتم قياس فعالية الإجراءات التنظيمية المعتمدة وأثرها على الأداء في ضوءها، مع الإشارة أن هذا القياس يتعلق مباشرة بالهيكل التنظيمية وليس بالنتائج المتوقعة ذات الطبيعة الاجتماعية، الاقتصادية، وهذا يعني أنه بإمكان المؤسسة أن تصل إلى مستوى فعالية آخر ناتج عن المعايير الاجتماعية والاقتصادية ويختلف عن الناتج المتعلق بالفعالية التنظيمية، ومن خلال هذا يمكن القول أن المعايير المعتمدة في قياس الفعالية التنظيمية تلعب دوراً هاماً في تقويم

الأداء، حيث تتيح للمؤسسة وعي وإدراك الصعوبات التنظيمية في الوقت المناسب ما خلال المؤشرات الأولية قبل أن يتم إدراكها من خلال أثرها الاقتصادي.

ب- البعد الاجتماعي: يشير إلى مدة تحقيق الرضا لدى أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم لأن مستوى رضا العاملين يعتبر مؤشرا على وفاء الأفراد لمؤسستهم خاصة إذا أوفت بحاجات العاملين فيها، وتتجلى أهمية ودور هذا البعد في التأثير السلبي لاهتمام المؤسسة بالجانب الاقتصادي فقط على حساب الجانب الاجتماعي للموارد البشرية، إذ يؤثر ذلك على المدى البعيد سلبيا على تحقيق المؤسسة لأهدافها، فقد أشار الخبراء بالإدارة إلى أن جودة الإدارة في المؤسسة تعتمد على مدى الانسجام بين الفعالية الاقتصادية والفعالية الاجتماعية، ومن هذا لا بد من الاهتمام بالمناخ الاجتماعي السائد داخل المؤسسة وبكل ما له علاقة بطبيعة العلاقات الاجتماعية في المؤسسة كالصراعات والأزمات والخلافات إلى جانب البعدين البعد التنظيمي والبعد الاجتماعي هناك من يصرح بوجود بعدين يتمثلان في أداء المهمة والأداء الضمني.¹

الفرع الثاني: معايير الأداء الوظيفي

هناك العديد من المعايير التي يمكن أن يقاس عليها الأداء والتي تعتمد على عملية تقييم الأداء، فالمقصود بالمعيار بوجه عام "المستوى أو الدرجة المطلوب توفرها في الشيء الذي نحن بصدد تقييمه والحكم عليه".

وعلى الرغم من اختلاف الباحثين بشأن المعايير التي يجب توافرها في مقاييس إدارة الأداء، إلا أنه يوجد اتفاق حول ضرورة وجود خمسة معايير وهي:

أ. الثبات: يقصد بالثبات الاستقرار والتوافق في النتائج التي يتم الحصول عليها عند قياس الأداء في أوقات مختلفة أو من قبل أشخاص متباينين، أي أن النتائج تكون متقاربة من وقت إلى آخر ومن شخص لآخر.

ب. التوافق الاستراتيجي: يقصد به المدى الذي تستطيع فيه إدارة الأداء استنباط أو تمييز الأداء الوظيفي الذي يتسم بالتوافق أو الانسجام مع استراتيجيات وغايات وأهداف المؤسسة.

¹ محمد المحاسنة: مرجع سابق، ص ص 88-91.

ج. الصدق: يقصد به المدى الذي يستطيع من خلاله قياس الأداء وتقييم كافة الأبعاد ذات العلاقة بالأداء الجيد للوظيفة ويشار إلى ذلك عادة بالصدق أو الصلاحية بمعنى أنه يعكس الأداء الوظيفي الحقيقي والذي يتضمن كافة الأبعاد التي تمكن من النجاح في أداء الوظيفة.

د. القبول: ويتعلق هذا المعيار بمدى قبول الأفراد الذين يستخدمون المقياس أو أداة التقييم له واقتناعهم به، والواقع أنه توجد العديد من المقاييس المحكمة والتي تتسم بوجود درجة عالية من الصدق والثبات لكنها تستهلك جزءا كبيرا من وقت المقيمين مما يجعلهم يرفضون استخدامها.

هـ. التحديد: يقصد به المدى الذي يوفر فيه المقياس المستخدم بإرشادات أو توجيهات محددة للعاملين بشأن ما هو متوقع منهم وكيف يمكنهم تحقيق هذه التوقعات ويتعلق التحديد بالأغراض الاستراتيجية والتنموية لإدارة الأداء.¹

المطلب الخامس: أنواع الأداء الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه

الفرع الأول: أنواع الأداء الوظيفي

ينقسم الأداء الوظيفي إلى عدة أنواع وذلك حسب مجموعة من المعايير:

- أ. **حسب معيار الشمولية:** فحسب معيار الشمولية قسم الأداء إلى نوعين.
 - **الأداء الكلي:** وهو نوع من الأداء الذي لا يمكن فيه أن تتسبب الإنجازات التي حققتها المؤسسة إلى عنصر واحد دون بقية العناصر الأخرى، فهو يتجسد ويتبلور من خلال جميع الاسهامات والإنجازات التي حققتها المؤسسة بتضافر جميع عناصرها ومواردها ووظائفها وأنظمتها الفرعية، وفي إطار هذا النوع والصنف من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفية بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كالاستمرارية والشمولية والأرباح والنمو والاستقرار.
 - **الأداء الجزئي:** الأداء الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره ويتفرع إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المؤسسة، حيث

¹ هشام أبو بكر وآخرون: قضايا سوسيو تنظيمية، البدر الساطع للطباعة والنشر، ط1، الجزائر، 2013،

يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى: أداء وظيفة مالية، أداء وظيفة الأفراد، أداء وظيفة التموين أداء وظيفة التسويق.

ب. حسب معيار المصدر:

وفقا لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين: الأداء الذاتي أو الداخلي والأداء الخارجي

-الأداء الداخلي: ويطلق على هذا النوع من الأداء أداء الوحدة، أي أنه ينتج ما تملكه المؤسسة من الموارد فهو ينتج مما يلي:

- الأداء البشري: وهو أداء الفرد في المؤسسة الذي يمكن اعتباره موردا استراتيجيا قادرا على صنع القيمة المضافة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراته.
- الأداء التقني: ويتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثمارها بشكل فعال.
- الأداء المالي: ويمكن في فعالية تهيئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.

-الأداء الخارجي: هو الأداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي للمؤسسة ولا تتسبب في احداثه ولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده، فهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تتحصل عليها المؤسسة كارتفاع سعر البيع، وكل هذه التغيرات تنعكس على الأداء سواء بالإيجاب أو بالسلب، وهذا النوع من الأداء يفرض على المؤسسة تحليل نتائجها وهذا مهم إذا تعلق الأمر بمتغيرات كمية أين يمكن قياسها وتحديد أثرها.¹

الفرع الثاني: العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

يعتبر الأداء عنصر هام في المؤسسة إلا أن هذا العنصر تؤثر فيه مجموعة من العوامل تأثيرا سلبيا:

أ- غياب الأهداف المحددة: وهذا يعني أن المؤسسة تعمل دون تخطيط مسبق لما تريد تحقيقه من أهداف وبدون جدول للأعمال والبرامج، وهذا يعني أن عملها غير منظم ويصعب عليها تحديد إنجازاتها.

¹ جلال الدين بوعطيط: الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008-2009، ص 76.

ب- **عدم التشاركية في الإدارة:** إن غياب المشاركة وتبادل الأفكار ووضع القرارات والتخطيط بين مختلف مستويات الإدارة ينعكس سلباً على سير العمل في المؤسسة ويخلق فجوة وصراعات.

ج- **اختلاف مستويات الأداء:** يتأثر أداء الموظفين بعدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين معدلات الأداء والمردود المادي والمعنوي الذي يحصلون عليه، فكلما ارتبط مستوى أداء الموظف بالترقيات والعلاوات والحوافز التي يحصل عليها كلما كانت عوامل التحفيز غير مؤثرة بالعاملين وهذا يتطلب نظاماً متميزاً لتقييم أداء العاملين للتمييز بين العامل المجتهد ذو الأداء العالي والعامل المجتهد ذو الأداء المتوسط والعامل الكسول والعامل غير المنتج.¹

د - **التسيب الإداري:** فالتسيب الإداري يعني عدم المسؤولية وهدر الوقت وساعات العمل على الأمور البالية وغير المنتجة، بل وقد يؤثر بشكل سلبي على أداء الموظفين الآخرين، ويكون التسيب الإداري نتيجة لأسلوب القيادة أو الإشراف أو الثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسة.

هـ - **عدم الرضا الوظيفي:** إن عدم رضا العامل يؤدي إلى تدني مستوى أداء العاملين سواء أكان هذا الرضا مرتبطاً بالجوانب المادية أو المعنوية، فكلاهما له الأثر الواضح على أداء العاملين.

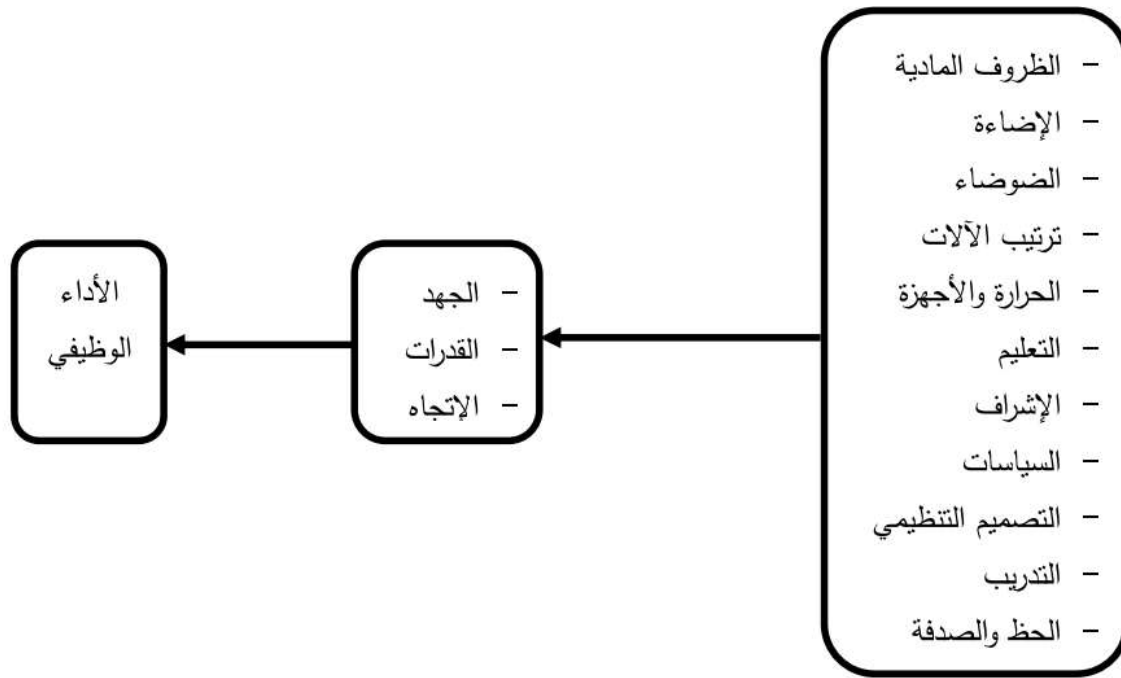
و - **عوامل بيئية:** هناك عوامل خارج نطاق سيطرة الفرد التي تؤثر على مستوى أدائه، ومن أكثر مواقف الأداء شيوعاً العوامل البيئية التي تتمثل في:

- نقص وتصارع متطلبات الفرد مع الوقت.
- عدم الكفاية في تسهيلات العمل والتجهيزات والسياسات التي تؤثر على الوظيفة.
- نقص التعاون والتضامن مع الآخرين والعمل كجماعة.
- نمط الإشراف والرقابة السائدة في بيئة العمل.

¹ نواف كنعان القيادة الإدارية دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2002، ص 216.

- العوامل الفيزيائية كالحرارة والضوضاء والرطوبة والإضاءة والتهوية والإشعاعات والآلات المستخدمة.¹

الشكل رقم (1): يوضح العوامل البيئية التي تؤثر في الأداء الوظيفي.



المصدر: راوية حسن إدارة الموارد البشرية الدار الجامعية، ط1، مصر، 2000، ص 212.

المبحث الثالث: عرض الدراسات السابقة والعلاقة بين المتغيرين

من خلال هذا المبحث سنتطرق إلى الدراسات السابقة كل على حد ثم نتطرق إلى دراسات سابقة مع بعض محاولين استخلاص العلاقة بين المتغيرات وفي الأخير بناء نموذج للدراسة.

¹ سهيلة محمد عباس: إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع، ط2، عمان 2006، ص ص

المطلب الأول: الدراسات المتعلقة بالاتصال

■ الدراسة الأولى: لـ حيدرة سعاد، الاتصال الداخلي الحديث بالمؤسسة، مذكرة تخرج لنيل درجة الماستر في علوم الاعلام والاتصال، مستغانم -كلية العلوم الاجتماعية قسم علوم الإعلام والاتصال تخصص وسائل الاعلام والمجتمع، جامعة عبد الحميد بن باديس -، 2013/2012. حيث اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والأداة المستعملة هي المقابلة، كما ركزت على محورين أساسيين الأول وسائل الاتصال الحديثة المستعملة في الاتصال داخل المؤسسة والثانية كيفية استخدام تكنولوجيا الاتصال في تحسين الأداء المهني، وتهدف الدراسة لمعرفة مدى استخدام الاتصال الحديث في تسير المؤسسة.

■ الدراسة الثانية: لـ بن حمودة رندة، زيارة وفاء، بونوه فاطمة الزهراء، مذكرة مقدمة استكمال متطلبات شهادة الليسانس أكاديمي الميدان: العلوم الانسانية، الشعبة: اعلام واتصال، التخصص: اتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، السنة الجامعية: 2014/2013. حيث اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والأداة الاستبيان الموجه للعمال وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على استراتيجية الاتصال داخل المؤسسة العمومية - البريد والمواصلات تقرت-

■ الدراسة الثالثة: لـ سهام كسيس، صبرينة بوشكار، واقع الاتصال في المؤسسة الجامعية، دراسة ميدانية على إداري رئاسة جامعة محمد الصديق بن يحيى-جيجل، مذكرة مكمل لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص: اتصال وعلاقات عامة، جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل، السنة الجامعية: 2017/2016. حيث اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والأداة الاستبيان والمقابلة والوثائق والسجلات ، تهدف هذه الدراسة إلى معرفة طبيعة الاتصال السائد في جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل، وإيضاح أهمية مواقع الاتصال التنظيمي والكشف عن أساليب الاتصال التنظيمي المستعملة في مؤسسة البحث وإبراز معوقات الاتصال.

المطلب الثاني: الدراسات المتعلقة بالأداء الوظيفي

■ الدراسة الأولى: لـ محمد طواهرية، دور الأداء الوظيفي في تفعيل عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة، دراسة ميدانية بمتوسطة بدري عبد الحفيظ - تبسة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر " ل.م.د." ، التخصص: اتصال تنظيمي، جامعة العربي التبسي - تبسة- السنة الجامعية: 2020/2019، حيث اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والأداة الاستبيان وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الأداء الوظيفي بالمتوسطة وكذا التعرف على كيفية مساهمة الاداء الوظيفي في تحسين عملية اتخاذ القرار داخل المتوسطة وكذا التعرف على أهمية الأداء الوظيفي في المتوسطة محل الدراسة.

■ الدراسة الثانية: حدي حمادية، مريم مزياني، التحفيز وأثره على الأداء الوظيفي دراسة حالة: موظفي كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة العربي التبسي- تبسة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي (ل م د) الفرع: علوم التسيير، جامعة العربي التبسي- تبسة- السنة الجامعية: 2017/2016. حيث اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والأداة الاستبيان، تهدف الدراسة إلى توضيح المفاهيم الأساسية حول التحفيز ومختلف أشكاله وإبراز مراحله وطرق تقييمه وتسلط تأثيره على الأداء الوظيفي في جامعة تبسة وبالتحديد في كلية العلوم الاقتصادية.

■ الدراسة الثالثة: عزالدين هروم، واقع تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية "دراسة ميدانية بمركب المجارف والرافعات CPG - قسنطينة"، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على شهادة الماجستير في علوم التسيير جامعة منتوري-تخصص: تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير قسنطينة، السنة الجامعية: 2008/2007. حيث اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والأداة الاستبيان، حيث تهدف الدراسة إلى التعرف على واقع تسيير الأداء الوظيفي للمورد البشري من خلال قياس الأداء الوظيفي وتأثيره على إدارة الموارد البشرية.

المطلب الثالث: الدراسات المتعلقة بالمتغيرين

■ الدراسة الأولى: ياسمينه بودويرة، مريم بوزردوم، الاتصال الداخلي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي لدى العمال، دراسة ميدانية بمؤسسة الخزف الصحي- الميالية-، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص: الاتصال والعلاقات العامة، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، السنة الجامعية: 2017/2016، حيث اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، وتهدف الدراسة إلى التعرف على نقاط القوة والضعف لاستراتيجية الاتصال، التعرف على مكانة الاتصال داخل المؤسسة وعلاقته بالأداء الوظيفي، وتحليل وتقييم واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة.

■ الدراسة الثانية: عوام، الهام، دور الاتصال الشامل في تحسين الاداء الوظيفي للمؤسسة، مذكرة لنيل شهادة الماستر، دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر وكالة سيدي علي - بولاية مستغانم-، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة مستغانم، السنة الجامعية 2022/2021. حيث اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والأداة الاستبيان، حيث هدفت هذه الدراسة إلى ابراز دور الاتصال الشامل ومختلف وسائله في المؤسسة ودوره في تحسين اداء العاملين بها.

■ الدراسة الثالثة: بوحنيكة أسماء، فيالة مختار، دور الاتصال الإداري في تحسن الأداء الوظيفي للعاملين دراسة ميدانية بشركة "التضامن عياشي لإنتاج البلاط_ "الطاهير- مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص: تنظيم وعمل، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، السنة الجامعية: 2022/2021. حيث اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والأداة المقابلة والوثائق والسجلات، هدف الدراسة :معرفة الدور الذي يلعبه الاتصال الإداري في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين.

المطلب الرابع: التعقيب على الدراسات

أفادت الدراسات السابقة بأنها ساعدتنا في تحديد مشكلة الدراسة وتحديد أهدافها وتساؤلاتها وفروضها وكذلك الاعانة على إعداد الاستبانة .

وقد تناولت الدراسات السابقة موضوع الاتصال بشكل خاص كما وردت في دراسة ياسمينه بودويرة، مريم بوزردوم التي ركزت على الاتصال الداخلي للمؤسسة، أما دراسة عوام الهام، فقد ركزت على الاتصال الشامل، في حين ركزت دراسة بوحنيكة أسماء، فيالة مختار على الاتصال الإداري، أما المتغير الثاني وهو الأداء الوظيفي فقد كان مشترك بين جميع الدراسات، بالإضافة إلى مؤسسات محل الدراسة فقد كانت تختلف من مؤسسة إلى أخرى، حيث كانت دراسة ياسمينه بودويرة، مريم بوزردوم بمؤسسة الخزف الصحي- الميلية-، أما دراسة عوام، الهام فكانت في مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة سيدي علي - بولاية مستغانم- ، في حين كانت دراسة بوحنيكة أسماء، فيالة مختار بمؤسسة "التضامن عياشي لإنتاج البلاط- "الطاهير-.

اشتركت دراستنا مع الدراسات السابقة في المتغير التابع وهو الأداء الوظيفي في حين أن دراستنا كانت ركزت على المتغير المستقل "الاتصال" وهو مكان مغاير للدراسات السابقة التي خصصت المتغير المستقل، كما اختلفت دراستنا في المؤسسة محل الدراسة أيضاً حيث ستكون دراستنا الميدانية بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - التوزيع، الوكالة التجارية للتوزيع الكهرباء والغاز - برهوم ، بالإضافة إلى أن دراستنا كانت في تخصص علوم التسيير وهو مختلف عن الدراسات السابقة التي أغلبيتها كانت تحت تخصص اتصال وعلاقات عامة.

المطلب الخامس: العلاقة بين المتغيرين وبناء نموذج الدراسة

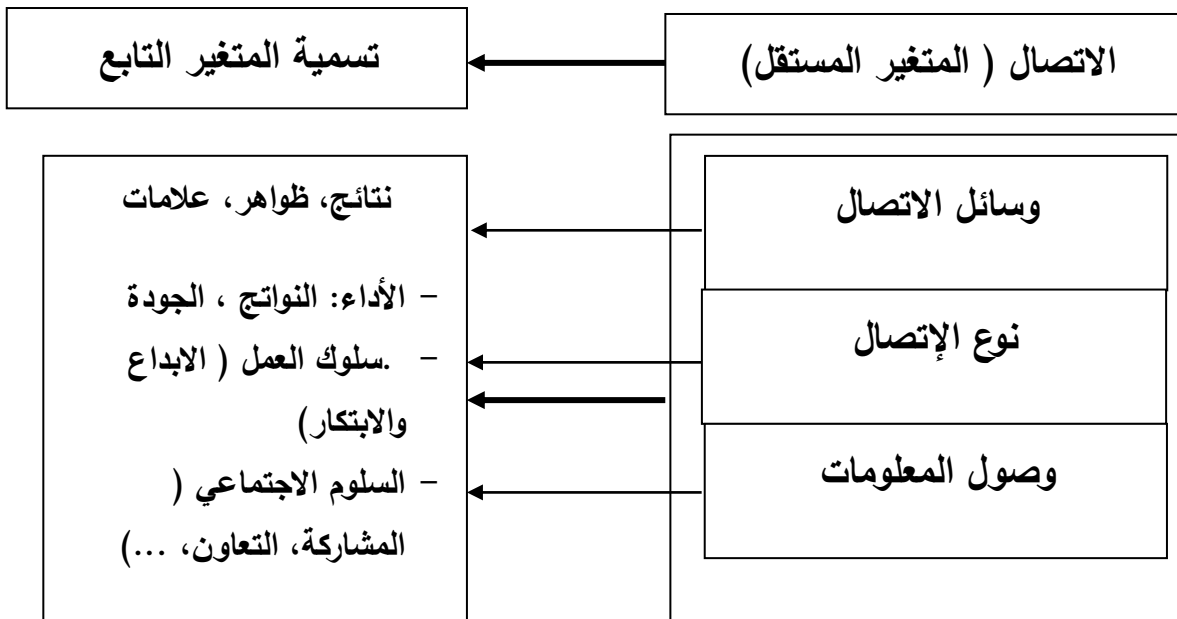
يعتبر الاتصال عنصراً مهماً في حياة الناس وهو أحد الأساليب الأساسية للتعايش مع بني البشر وبدونه تقطع كل الروابط الإنسانية، وفي هذا الصدد سيتم التركيز على معرفة العلاقة القائمة بين الاتصال والأداء الوظيفي في المؤسسة بصفة عامة، والشركة الجزائرية

للكهرباء والغاز - التوزيع، الوكالة التجارية للتوزيع الكهرباء والغاز - برهوم "نموذجاً" والتي نقف من خلالها على واقع الاتصالات في المؤسسة ومدى تأثيرها على الأداء الوظيفي بها.

حيث تكمن العلاقة في وجود تأثيرات للاتصال من خلال أبعاده على الأداء الوظيفي والمتمثل في مؤشرات، حيث سنحاول من خلال هذه الدراسة معرفة علاقة ودور الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي لأن موضوع الاتصال موضوع مهم ضمن العملية التنظيمية لكل المؤسسات، وذلك من خلال تصميم استبيان يقيس كل من الاتصال والأداء الوظيفي، وقد تمت هذه الدراسة بتصميم استبيان يحتوي على محورين، المحور الأول متعلق بالاتصال أي مدى وجود الاتصال في المؤسسة مع تبين نوع الاتصال أما المحور الثاني متعلق بالأداء الوظيفي من خلال التعرف على مؤشرات الأداء كالجهد، الوقت، نوعية الخدمة، إلخ...

❖ نموذج الدراسة من خلال دراستنا للموضع تبين لنا أن يكون النموذج كما يلي:

الشكل رقم (2): نموذج الدراسة.



المصدر: من إعداد الطالبين



الفصل الثاني:

الإطار التطبيقي للدراسة

المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

من خلال هذا المبحث سنحاول التعريف بالمؤسسة محل الدراسة مع التطرق لأهدافها ومهامها الرئيسية وتحليل هيكلها التنظيمي.

المطلب الأول: تقديم عام للمؤسسة

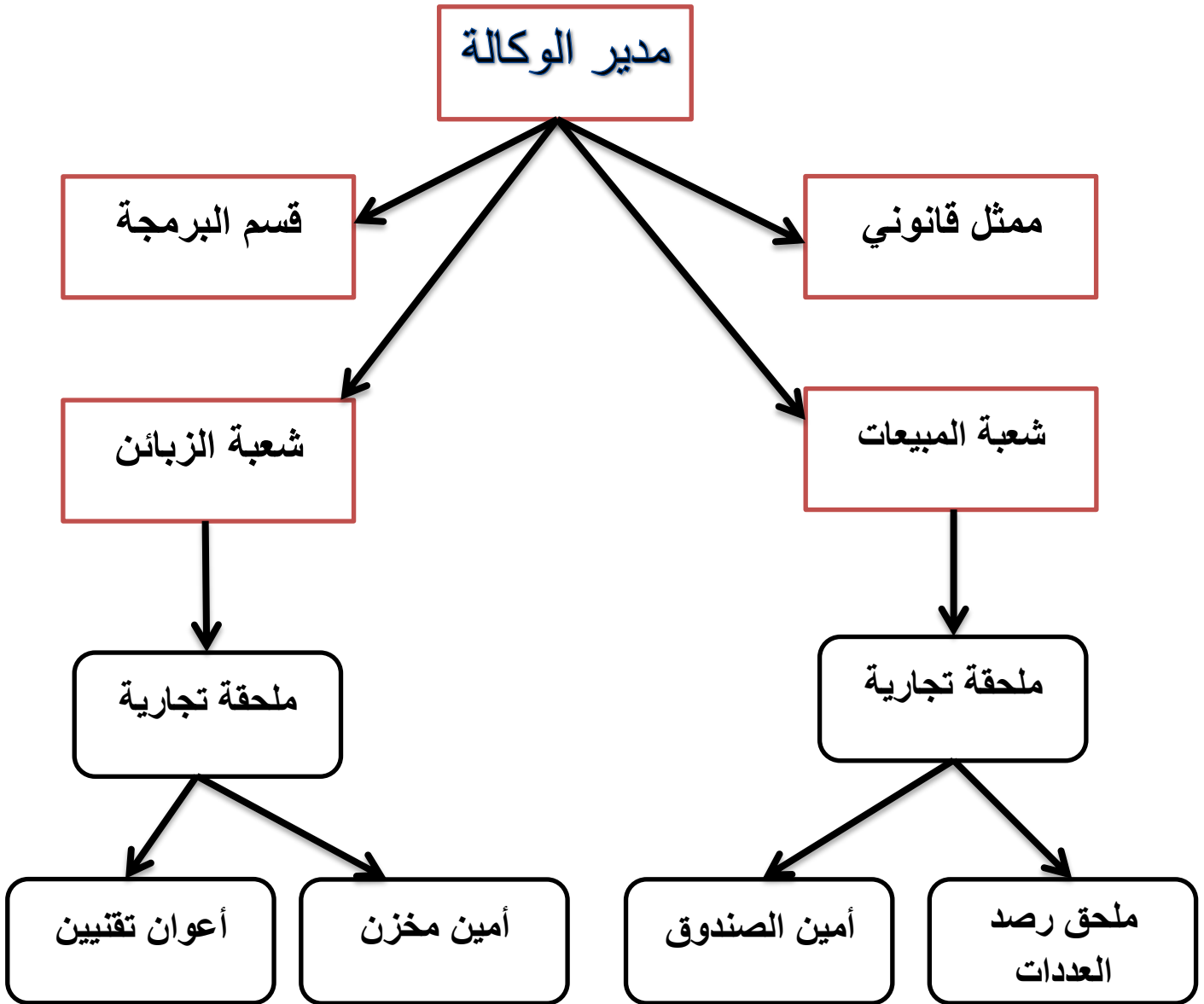
الوكالة التجارية للتوزيع الكهرباء والغاز - برهوم - عبارة عن وكالة تجارية تقدم العديد من الخدمات للمواطن والتي تتمثل في تزويد المواطنين بالشبكتين الكهربائية والغازية إضافة الى تركيب العدادات بالنسبة للشبكتين التي تدخل ضمن نطاق اختصاصها وكذلك عمليات التدخل أثناء الانقطاعات سواء كهرباء او غاز تحتوي الوكالة التجارية برهوم على مصلحتين تقنيتين الاولى تتعلق بالكهرباء والثانية بالغاز كما تحتوي الوكالة التجارية برهوم على ملحقتين تجاريتين بكل من اولاد دراج وكذا مقرة تدخل العديد من البلديات في نطاق اختصاص الوكالة التجارية -برهوم- على غرار السوامع المعاضيد ، أولاد عدي لقبالة ، أولاد دراج ، المطارفة ، برهوم ، مقرة ، الدهاهنة ، عين الخضراء و بلعائبة.

المطلب الثاني: مهام وأهداف مؤسسة

تتلخص مهام مديرية التوزيع في النقاط التالية:

- السهر على ضمان التموين بالطاقة الكهربائية والغازية لزيائنها وذلك ضمن شروط الأمان والاستمرارية والنوعية.
- تلبية كل طلبات التموين بالطاقة الكهربائية والغازية مع مراعاة كل من شروط الاستمرارية والنوعية.
- ضمان إنجاز برامج تطوير الشبكات الكهربائية والغازية ومواكبة التكنولوجيات الحديثة.
- الالتزام بمراعاة المساواة بين جميع الزبائن عند وجود شروط متطابقة.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمؤسسة



المبحث الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية ووصف عينة الدراسة

لكل دراسة ميدانية إجراءات تمهيدية قبل التطرق لنتائج الدراسة فالبحوث العلمية عموماً تهدف إلى الكشف عن الحقائق، حيث تكمن قيمة هذه البحوث في التحكم في المنهجية المتبعة فيها، ومصطلح المنهجية يعني "مجموعة المناهج والطرق التي توجه الباحث في بحثه".

المطلب الأول: منهج الدراسة وحدودها ومصادر جمع البيانات

الفرع الأول: منهج الدراسة

استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي والذي يحاول وصف وتقييم دور الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - التوزيع، الوكالة التجارية للتوزيع الكهرباء والغاز - برهوم - ويحاول المنهج الوصفي التحليلي أن يقارن ويفسر ويقيم أملا في التوصل إلى تعميمات ذات معنى يزيد بها رصيد المعرفة عن الموضوع.

الفرع الثاني: حدود الدراسة

اشتمل بحثنا على الأبعاد أو الحدود التالية:

- **الحدود البشرية:** شملت دراستنا عينة من موظفي الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - التوزيع، الوكالة التجارية للتوزيع الكهرباء والغاز - برهوم -
- **الحدود الزمنية:** أجريت هذه الدراسة خلال الموسم الدراسي ابتداء من 02 فيفري 2024 إلى غاية 25 ماي 2024.
- **الحدود المكانية:** طبقت هذه الدراسة على مستوى الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - التوزيع، الوكالة التجارية للتوزيع الكهرباء والغاز - برهوم -

الفرع الثالث: مصادر جمع البيانات:

تم جمع البيانات باعتماد على المصادر الأولية والمصادر الثانوية وهي:

1-المصادر الأولية:

تتمثل المصادر الأولية للدراسة في أداة الاستبيان وتم توزيعه يدوياً، بهدف تجميع البيانات اللازمة لموضوع الدراسة ومعالجتها إحصائياً بالاستعانة ببرنامج spss

2-المصادر الثانوية:

تمثلت المصادر الثانوية للدراسة بصيغتها الورقية والالكترونية: في مجموعة من المقالات العلمية والبحوث الجامعية إضافة إلى الدراسات السابقة والتي تطرقت إلى موضوع بحثنا.

المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة وتصميم الاستبيان

يعرف مجتمع الدراسة بأنه: جميع المفردات التي تمثل الظاهرة موضوع البحث وتتشترك في صفة معينة أو أكثر¹.

الجدول رقم 01: يمثل عدد الاستثمارات الموزعة والمسترجعة

مجتمع الدراسة	عدد الاستثمارات الموزعة	عدد الاستثمارات المفقودة	عدد الاستثمارات المسترجعة	نسبة عينة الدراسة إلى مجتمع الدراسة
136	34	0	34	%25

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الاستبيان النهائي

3- أدوات الدراسة وإجراءات بناءها:

بالاعتماد على نوع المعلومات والبيانات التي نحن بصدد جمعها وعلى الدراسة الاستطلاعية التي أجريناها، وجدنا أن الأداة الأكثر ملائمة لإجراء هذه الدراسة هي الاستبيان حيث يعرفه (البلداوي)² "الاستبيان عبارة عن صحيفة أو كشف يتضمن عددا من الأسئلة تتصل باستطلاع الرأي أو بخصائص أي ظاهرة متعلقة بنشاط اقتصادي أو فني أو اجتماعي أو ثقافي، ومن مجمل الإجابات عن الأسئلة نحصل على المعطيات الإحصائية التي نحن بصدد جمعها"²، ولهذا قمنا بقراءة ومراجعة لمختلف الاستبيانات الواردة في الدراسات السابقة المتوفرة لدينا، وكذا اقتباس بعض العبارات من الدراسات السابقة عن دور الاتصال في تحسين أداء الوظيفي، وبتوجيه من المشرف قمنا بحصر الأسئلة و بإعادة صياغتها بشكل يخدم دراستنا.

وقد تكون الاستبيان في النهاية من ثلاث أقسام:

¹ بعارسية صباح، بن فرج سارة، دور رأس المال الفكري في بناء المنظمة المتعلمة، دراسة حالة بجامعة المسيلة، مذكرة لنيل شهادة الماستر الأكاديمي في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2020/2019، ص46.

² عبد الحميد البلداوي، أساليب البحث العلمي والتحليل الإحصائي التخطيطي البحث وجمع وتحليل البيانات يدوياً وباستخدام برنامج SPSS دار الشروق 2007، ص 22

• القسم الأول: المحور الأول: ويعبر عن بعض المعلومات الشخصية والوظيفية التي تخص عينة البحث والتي اشتملت على:

(05) عناصر تمثلت بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - التوزيع، الوكالة التجارية للتوزيع الكهرباء والغاز - برهوم - وهي: - الجنس- السن - المنصب الوظيفي -المستوى التعليمي -الخبرة.

• القسم الثاني: المحور الثاني: الاتصال: ويتكون من (15) عبارة موزعة على ثلاثة (03) أبعاد هي:

-طبيعة الاتصال: ويتكون من (05) عبارات

- وسائل الاتصال: ويتكون من (05) عبارات

- أنواع وطرق الاتصال: ويتكون من (05) عبارات

• القسم الثالث: المحور الثالث: الأداء الوظيفي: ويتكون من (12) عبارة.
وفي الأخير حصلنا على الاستبيان في شكله الأخير:

الجدول رقم 02: الشكل النهائي للاستبيان

أقسام الاستبيان	المحاور	الأبعاد	عدد العبارات
القسم الأول	المحور الاول : الخصائص الشخصية لأفراد عينة البحث	/	/
القسم الثاني	المحور الثاني: الاتصال	البعد 1: طبيعة الاتصال	05
		البعد 2: وسائل الاتصال	05
		البعد 3: أنواع وطرق الاتصال	05
القسم الثالث	المحور الثالث: <u>الأداء الوظيفي</u>	/	12
مجموع عبارات الاستبيان			27

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الاستبيان النهائي

حيث أن تقسيم الدرجات لكل عبارة من عبارات الاستبيان كانت كمايلي:

الجدول رقم 03: تقسيم درجات الإستبيان.

غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً
1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الاستبيان النهائي

- **المدة:** لتحديد طول الفئة = أعلى درجة (موافق تماماً) - أدنى درجة (غير موافق تماماً) / عدد الدرجات، وهذا لتحديد اتجاههم نحو كل عبارة أي بتعبير آخر هل هم موافقون بدرجة كبيرة، أو مرتفعة، موافق نوعاً ما، أو منخفضة، أو منخفضة جداً.

طول الفئة = $(5-1)/5 = 0.8$ وبالتالي نحصل على المجالات التالية:

وقد اعتمدت في إنجاز هذا الاستبيان على الشكل المغلق الذي يحدد الاستجابات المحتملة لكل سؤال، أي على مقياس ليكرت الخماسي نسبة لعالم النفس "رينسيس ليكرت"، وقد طلب من المبحوثين تحديد مدى الموافقة على هذه العبارات.

درجات الاستبيان: يشمل الاستبيان على 05 درجات:

جدول رقم 04: درجات الاستبيان

مجال الوزن النسبي	درجة الموافقة	مقياس لكرت	مجال المتوسط الحسابي
أقل من 36%	درجة منخفضة جداً	غير موافق تماماً	من 1 إلى 1.80 درجة
من 36% إلى 52%	درجة منخفضة	غير موافق	من 1.81 إلى 2.60 درجة
من 52.1% إلى 68%	درجة متوسطة	محايد	من 2.61 إلى 3.40 درجة
من 68.1% إلى 84%	درجة مرتفعة	موافق	من 3.41 إلى 4.20 درجة
من 84.1% إلى 100%	درجة مرتفعة جداً	موافق تماماً	من 4.21 إلى 5 درجة

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الاستبيان النهائي

ملاحظة: ترتيب العبارة من خلال أهميتها في المحور بالاعتماد على أكبر قيمة متوسط حسابي في المحور وعند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين أو أكثر فإنه يأخذ بعين الاعتبار أقل قيمة للانحراف المعياري بينهم.

المطلب الثالث: كشف نوع التوزيع للبيانات واختيار أساليب المعالجة الإحصائية للبيانات.

الفرع الأول: اختبار التوزيع الطبيعي

قبل اختبار فرضيات الدراسة على عينة الدراسة يجب ان تكون تتبع توزيعاً طبيعياً لذلك

تم التأكد من ذلك بواسطة معامل^a Kolmogorov-Smirnov ومعامل Shapiro-Wilk لإثبات التوزيع الطبيعي

الجدول رقم 05: معامل التوزيع الطبيعي

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statis tic	df	Sig.	Statis tic	df	Sig.
المحور 2 : الاتصال	.112	34	.200 [*]	.951	34	.136
المحور 3 : الأداء الوظيفي	.192	34	.133	.899	34	.224

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الاستبيان النهائي

بعد تطبيق المتغيرات على اختبار Shapiro-Wilk و Kolmogorov-Smirnov^a

ومن خلال الجدول أعلاه نجد أن مستوى المعنوية Sig أكبر من (0.05) لكل من متغيرات الدراسة، مما يدل على إتباع البيانات لإجابات أفراد العينة حسب متغيرات الدراسة للتوزيع الطبيعي.

الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية لمعالجة بيانات المستجوبين

1- البرامج المستخدمة:

بغية تسهيل عملية التحليل، قمنا بتجميع البيانات المحصلة من الاستبيان وتفرغها في برنامج الحزمة الإحصائية spss v22.

2- الأدوات الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات:

فيما يخص جمع وتبويب المعلومات التي تخص الدراسة الميدانية، قمنا بإعداد مجموعة من الجداول تم استخلاصها من البرنامج الإحصائي spss v22 الذي أتاح لنا مجموعة من الطرق التي ساعدتنا على التحليل الجيد والموضوعي ومن بين هذه الأدوات مايلي:

- التكرارات والنسب المئوية: لوصف الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة.
- المتوسط الحسابي: وهو متوسط مجموعة من القيم، أو مجموع القيم المدروسة مقسوم على عددها، وذلك للتعرف على متوسط إجابات المبحوثين حول الاستبيان ومقارنتها بالوسط الافتراضي المقدر ب (3) لأن التقيط يتراوح من (1) إلى (5) مما يساعد في ترتيب العبارات حسب أعلى متوسط.
- الانحراف المعياري: وذلك من أجل التعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة فكلما اقتربت قيمته لصفر فهذا يعني تركيز الإجابات وعدم تشتتها، وبالتالي تكون النتائج أكثر مصداقية وذات جودة، كما أنه يفيد في ترتيب العبارات أو الفقرات لصالح الأقل تشتتاً عند تساوي المتوسط الحسابي المرجح بينها.
- معامل بيرسون ومعامل ألفا كرونباخ: وذلك من أجل معرفة مدى ارتباط كل عبارة من عبارات الاستبيان ومدى صدقها وتتاسقها أي قياس الصدق والاتساق الداخلي والبنائي لأداة الدراسة.
- اختبار التوزيع الطبيعي Kolmogorov-Smirnov^a/Shapiro-Wilk : لمعرفة نوع توزيع البيانات للعينة محل الدراسة.
- اختبار one sampel T test (للعينة الواحدة): ويستخدم هذا الاختبار بغرض التأكد من مدى وجود دلالة إحصائية في إجابات المستقصى منهم لاختبار فرضيات الدراسة، حيث يقارن الأوساط الحسابية لعينة الدراسة بقيمة الوسط الحسابي الفرضي وهو (3)، مع حساب قيمة (T) واستخراج مستوى دلالتها.
- المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة الميدانية، التحليل ومناقشتها
- من خلال هذا المبحث سنتطرق في المطلب الأول إلى صدق وثبات الاستبيان أما في المطلب الثاني سنناقش التحليل الوصفي لبيانات المستجوبين

المطلب الأول: صدق وثبات الاستبيان

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل محور من محاور الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة.¹

الفرع الأول: صدق الاتساق البنائي

يؤدي هذا الاختبار إلى الوصول إلى صدق التكوين الفرضي للاختبار والفحص المنطقي لمكوناته والدقة في قياس تلك الصفة، ومدى ارتباطها مع غيرها من العناصر، مما يساعد على الوصول إلى تنبؤات معينة في مجال الارتباط. يتم هذا الأسلوب باستخدام معامل الارتباط بين العبارة ومجموع المحور والمجموع الكلي للاستبيان.²

الجدول رقم 06: معامل الارتباط بيرسون لمحاور الاستبيان

Correlations			
		المحور 2: الاتصال	المحور 3: الأداء الوظيفي
المحور 2 : الاتصال	معامل بيرسون	1	.398*
	مستوى الدلالة المعنوية		.020
	عدد العينة	34	34
المحور 3 : الأداء الوظيفي	معامل بيرسون	.398*	1
	مستوى الدلالة المعنوية	.020	
	عدد العينة	34	34
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الاستبيان النهائي

من خلال الجدول أعلاه نجد أن معاملات الارتباط بيرسون بين محوري الاستبيان والمعدل الكلي لعبارات الاستبيان دالة إحصائية، حيث أن قيمة r المحسوبة قيمة (0.398)

¹ محمد الرقب: "متطلبات إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة"، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر، غزة (فلسطين)، 2011. ص 108. توحيد الخط والحجم

² عبد الحميد البلداوي: "أساليب البحث العلمي والتحليل الإحصائي التخطيط البحث وجمع وتحليل البيانات يدويا وباستخدام برنامج (spss)" دار الشروق، 2007. ص 135

وهي أكبر من قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 33 ومنه تعتبر محاور الاستبيان صادقة ومتناسقة لما وضعت لقياسه.

الجدول التالية توضح الاتساق الداخلي لجميع عبارات الاستبيان:

الاتساق الداخلي بين عبارات محور الاتصال والدرجة الكلية المتحصل عليها في هذا المحور

جدول رقم 07: معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاتصال والدرجة الكلية لفقراته

القيمة		يوجد ارتباط معنوي (دال)
معامل الارتباط	1	المحور الثاني: الاتصال
حجم العينة	34	
معامل الارتباط	.587**	1. توفر المؤسسة قنوات إتصال واضحة بين جميع المستويات
مستوى المعنوية sig	.000	
حجم العينة	34	2. تعتمد المؤسسة على قنوات اتصال غير رسمية داخلياً وخارجياً.
معامل الارتباط	.433*	
مستوى المعنوية sig	.011	3. تقوم المؤسسة بتنويع طرق الاتصال حسب نوع الاتصال المراد العمل به
حجم العينة	34	
معامل الارتباط	.574**	4. تكون عملية الاتصال في المؤسسة بشكل دائم ومستمر
مستوى المعنوية sig	.000	
حجم العينة	34	5. يتم الأخذ بعين الاعتبار بعض اقتراحاتك ووجهة نظرك من طرف إدارة المؤسسة عند إتخاذ القرار
معامل الارتباط	.448**	
مستوى المعنوية sig	.008	6. تعتمد المؤسسة وسائل إتصال كتابية كالمراسلات والبرقيات والتقارير.
حجم العينة	34	
معامل الارتباط	.533**	
مستوى المعنوية sig	.001	
حجم العينة	34	
معامل الارتباط	.832**	
مستوى المعنوية sig	.000	
حجم العينة	34	

معامل الارتباط	.752**	7.تعتمد المؤسسة وسائل إتصال شفوية كاجتماعات، الاتصال الهاتفي
مستوى المعنوية sig	.000	
حجم العينة	34	
معامل الارتباط	.563**	8.تتغير وسائل الاتصال المعتمدة في المؤسسة حسب التغير في الظروف ومتطلبات العمل
مستوى المعنوية sig	.001	
حجم العينة	34	
معامل الارتباط	.714**	9.المسؤول المباشر بمثابة همزة وصل بين الموظف وإدارة المؤسسة
مستوى المعنوية sig	.000	
حجم العينة	34	
معامل الارتباط	.754**	10.يتم الاعتماد على الوسائل الإلكترونية لتبادل المعلومات في عمليات الاتصال داخل المؤسسة
مستوى المعنوية sig	.000	
حجم العينة	34	
معامل الارتباط	.762**	11.تقوم المؤسسة بوضع خطط وإستراتيجيات خاصة بالاتصال
مستوى المعنوية sig	.000	
حجم العينة	34	
معامل الارتباط	.663**	12.يكون الاتصال تنازليا من الأعلى إلى الأسفل
مستوى المعنوية sig	.000	
حجم العينة	34	
معامل الارتباط	.408*	13.يكون الاتصال تصاعدياً من الأسفل إلى الأعلى
مستوى المعنوية sig	.017	
حجم العينة	34	
معامل الارتباط	.503**	14.تعطي المؤسسة حرية إختيار أساليب الاتصال في أداء العمل
مستوى المعنوية sig	.002	
حجم العينة	34	
معامل الارتباط	.676**	15.هناك إيصال للمعلومات حول كل الوظائف الإدارية وعلى جميع المستويات والقيادة في المؤسسة
مستوى المعنوية sig	.000	
حجم العينة	34	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الاستبيان النهائي

- من خلال الجدول رقم (7) الذي يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور "الاتصال" والدرجة الكلية لفقراته، حيث تراوحت معاملات الارتباط بين (-0.433-0.832) حيث تعتبر دالة عند مستوى دلالة (0.01)، وبذلك تعتبر فقرات المحور صادقة لما وضعت لقياسه،

الاتساق الداخلي بين عبارات محور الأداء الوظيفي والدرجة الكلية المتحصل عليها في هذا المحور

جدول رقم 08: معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور الاداء الوظيفي والدرجة الكلية لفقراته

القيمة		يوجد ارتباط معنوي (دال)
معامل الارتباط	1	المحور 3: الأداء الوظيفي
حجم العينة	34	
معامل الارتباط	.298	1. هناك رضا من طرف الموظفين حول طبيعة الاتصال ووسائله وأساليبه
مستوى المعنوية sig	.087	
حجم العينة	34	2. يزيد الإتصال العمل مع المجموعة والتفاعل فيما بينهم بالإضافة إلى زيادة الرغبة في ممارسة المهام مع تحسين الأداء
معامل الارتباط	.674**	
مستوى المعنوية sig	.000	
حجم العينة	34	3. يساهم الاتصال بإنجاز المهام الموكلة للموظفين على أحسن وجه وفي الوقت المحدد دون تأخير
معامل الارتباط	.808**	
مستوى المعنوية sig	.000	
حجم العينة	34	4. يساهم الاتصال داخل المؤسسة في العمل بحرية مع حل المشاكل بين الموظفين
معامل الارتباط	.763**	
مستوى المعنوية sig	.000	
حجم العينة	34	5. تساعد وسائل الاتصال المستخدمة في وصول المعلومات بدقة للموظفين
معامل الارتباط	.640**	
مستوى المعنوية sig	.000	
حجم العينة	34	6. تحقق أساليب الاتصال المعتمدة من قبل المؤسسة أفضل
معامل الارتباط	.753**	
مستوى المعنوية sig	.000	

النتائج	34	حجم العينة
7. تؤدي عملية الاتصال الجيدة إلى احترام العلاقات مما ينتج عنها احترام أوقات العمل وتنفيذ العمل بدقة.	.588**	معامل الارتباط
	.000	مستوى المعنوية sig
	34	حجم العينة
8. يعمل الاتصال على إزالة الحواجز بين العاملين.	.578**	معامل الارتباط
	.000	مستوى المعنوية sig
	34	حجم العينة
9. يعمل الاتصال على توفير المعلومات المناسبة للعاملين وتوضيحها لهم.	.788**	معامل الارتباط
	.000	مستوى المعنوية sig
	34	حجم العينة
10. يساهم الاتصال في تقليل الأعباء الوظيفية على الموظفين	.844**	معامل الارتباط
	.000	مستوى المعنوية sig
	34	حجم العينة
11. يؤدي الاتصال الفعال إلى سرعة تنفيذ الأعمال	.844**	معامل الارتباط
	.000	مستوى المعنوية sig
	34	حجم العينة
12. يعتبر الاتصال أحد عوامل تحسين فعالية المؤسسة عموماً وأداء الفرد بشكل خاص	.817**	معامل الارتباط
	.000	مستوى المعنوية sig
	34	حجم العينة

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الاستبيان النهائي

الجدول رقم (8) الذي يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات محور "الأداء الوظيفي" والدرجة الكلية لفقراته، حيث تراوحت معاملات الارتباط بين (0.298 - 0.844) حيث تعتبر دالة عند مستوى دلالة (0.01)، وبذلك تعتبر فقرات المحور صادقة لما وضعت لقياسه.

الفرع الثاني: حساب ثبات الاستبيان:

معامل الثبات كرونباخ: الجدول التالي يوضح النتائج المتوصل إليها لمحاور الاستبيان باستعمال معامل الثبات كرونباخ، من أجل اختبار مصداقية وثبات الاستبيان، فقد تم استخدام معامل ألفا كرونباخ لتحقيق الغرض المطلوب، حيث تجدر الإشارة إلى أن معامل الثبات ألفا كرونباخ، تتراوح قيمته بين (0-1) وكلما اقترب من الواحد دل على وجود ثبات عال، وكلما اقترب من الصفر دل على عدم وجود ثبات وان الحد الأدنى المتفق عليه لمعامل ألفا كرونباخ هو 0.6، وقد جاءت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم 09: معامل الثبات a كرونباخ لجميع محاور الاستبيان

الإحصائيات		المحور الثاني: الاتصال
Cronbach's Alpha معامل	عدد الأسئلة	يوجد ارتباط معنوي (دال)
0.875	15	
الإحصائيات		المحور الثالث: الأداء الوظيفي
Cronbach's Alpha معامل	عدد الأسئلة	يوجد ارتباط معنوي (دال)
0.896	12	
الإحصائيات		جميع عبارات الاستبيان
Cronbach's Alpha معامل	عدد الأسئلة	يوجد ارتباط معنوي (دال)
0.902	27	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الاستبيان النهائي

توضح الجداول السابقة أن جميع معاملات الثبات عالية ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)، وأن قيمة هذه المعاملات اختلفت من محور لآخر، حيث بلغ حدها الأعلى في المحور الثالث الأداء الوظيفي بـ 0.896 وحدها الأدنى في المحور الثاني الاتصال بـ 0.875

كما أن معامل الثبات الكلي لاسْتبيان الدراسة بلغ 0.902، وهو معامل ثبات مرتفع جداً ودال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) مما يدل على إمكانية ثبات النتائج التي سيتم التحصل عليها باستخدام الاستبيان.

- نظراً للنتائج المتحصل عليها باستعمال معامل الثبات ألفا كرونباخ وبالرجوع إلى الجدول السابق رقم 8 يمكن اعتبار الاستبيان بأنه يتميز بثبات عالي وبالتالي يمكن استعماله في دراستنا.

المطلب الثاني: التحليل الوصفي لبيانات المستجوبين

الفرع الأول: عرض وتحليل وصفي للبيانات الشخصية لأفراد العينة

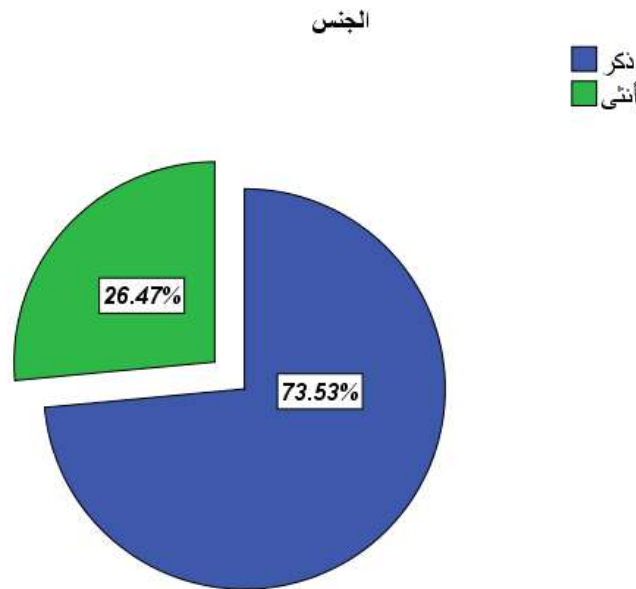
01- بالنسبة لمتغير الجنس

الجدول رقم 10: إحصائيات أفراد العينة حسب متغير الجنس

		التكرارات	النسبة المئوية
Valid	ذكر	25	73.5
	أنثى	9	26.5
	Total	34	100.0

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الاستبيان النهائي

الشكل رقم 03: دائرة نسبية لمتغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الاستبيان النهائي

من خلال الجدول رقم 10 والشكل رقم 3 تبين أن نسبة الذكور بلغت 73.53% ونسبة الإناث بلغت 26.47% ويدل هذا على أن العنصر الذكري هو الغالب ومنه نستنتج بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - التوزيع، الوكالة التجارية للتوزيع الكهرباء والغاز - برهوم - تعتمد بشكل كبير على الذكور.

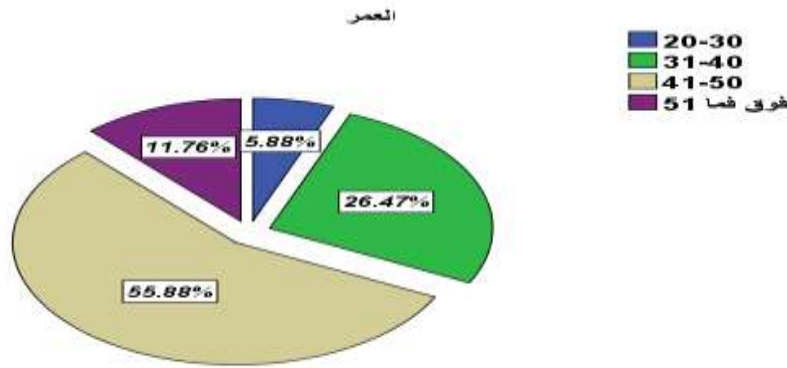
02- بالنسبة لمتغير العمر:

الجدول رقم 11 إحصائيات أفراد العينة حسب متغير العمر

		التكرارات	النسبة المئوية
Valid	20-30	2	5.9
	31-40	9	26.5
	41-50	19	55.9
	51 فما فوق	4	11.8
	Total	34	100.0

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الاستبيان النهائي

الشكل رقم 04: دائرة نسبية لمتغير العمر



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الاستبيان النهائي

من خلال الجدول رقم 11 والشكل رقم 4 نلاحظ أن نسبة الأفراد التي أعمارهم أقل من 30 سنة وتتجاوز 20 سنة بلغت 5.88%، وبلغت نسبة الأفراد التي تتراوح أعمارهم بين 30-40 سنة بلغت 26.47%، كما بلغت فئة الأفراد التي تتراوح أعمارهم بين 41-50 سنة 55.88% وهي نسبة أكبر من نسبة الأفراد التي تقل أعمارهم عن 30 سنة أما نسبة الافراد الذين يتجاوزون سن 50 سنة فبلغ 11.76%. وهو ما يدل على ان بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - التوزيع، الوكالة التجارية للتوزيع الكهرباء والغاز - برهوم - تعتمد بشكل كبير على فئة الأفراد كبار السن أي فئة 41 فما فوق.

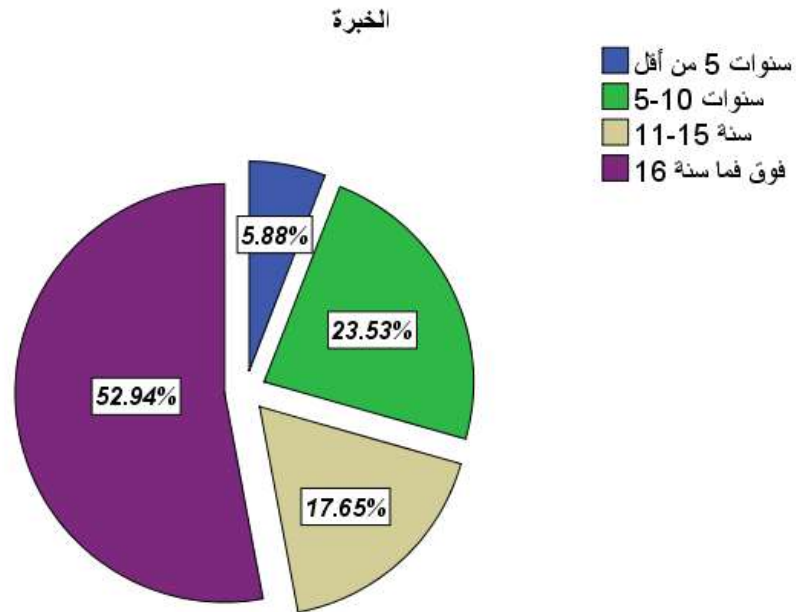
03- بالنسبة لمتغير الخبرة:

الجدول رقم 12: إحصائيات أفراد العينة حسب متغير الخبرة

	التكرارات	النسبة المئوية
Valid	أقل من 5 سنوات	5.9
	5-10 سنوات	23.5
	11-15 سنة	17.6
	16 سنة فما فوق	52.9
	Total	100.0

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الاستبيان النهائي

الشكل رقم 05: دائرة نسبية لمتغير الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الاستبيان النهائي

من خلال الجدول رقم 12 والشكل رقم 05 نلاحظ أن نسبة الأفراد الذين لديهم خبرة من 11-15 سنة ب 17.65%، وبلغت نسبة الأفراد التي تتراوح خبرتهم بين 5-10 سنوات 23.53%، كما بلغت فئة الأفراد الذين لديهم خبرة أكبر من 16 سنة 52.94% وهي نسبة أقل من نسبة الأفراد الذين لا تتجاوز خبرتهم 5 سنوات والتي بلغت 5.88%. وهو ما يدل على أن المؤسسة تعتمد على الأفراد كبار السن والذين لديهم خبرة كبيرة في الميدان..

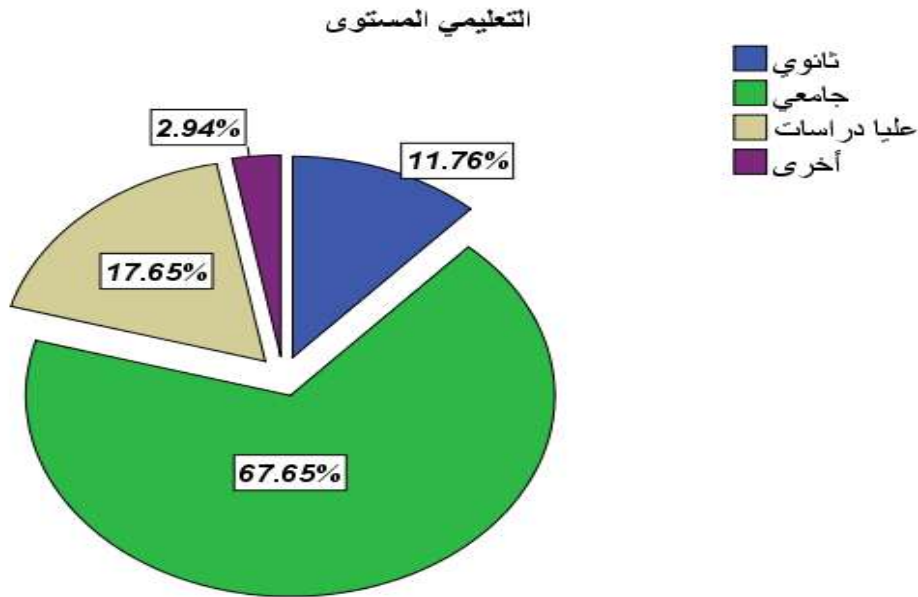
04- بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي:

الجدول رقم 13: إحصائيات أفراد العينة حسب متغير المستوى العلمي

		التكرارات	النسبة المئوية
Valid	ثانوي	4	11.8
	جامعي	23	67.6
	دراسات عليا	6	17.6
	أخرى	1	2.9
	Total	34	100.0

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الاستبيان النهائي

الشكل رقم 06: دائرة نسبية لمتغير المستوى العلمي



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الاستبيان النهائي

من خلال الجدول رقم 13 والشكل رقم 6 نلاحظ هنا أن نسبة حاملي الشهادات الجامعية تتصدر الترتيب بنسبة 67.65% وهي نسبة عالية جداً، أما نسبة حاملي الشهادات الثانوية بلغت 11.76%، فيما بلغت نسبة حاملي الشهادات دراسات عليا وشهادات أخرى على التوالي 17.65% و 2.94%، مما يدل على اعتماد المؤسسة محل الدراسة على العاملين المتحصلين على شهادة دراسات جامعية ودراسات عليا في المناصب الإدارية وشهادات الثانوية في المناصب المهنية، ونفسر النسبة الكبيرة للأفراد المتحصلين على الشهادة الجامعية نظراً لطبيعة العمل في المؤسسة واحتياجات المؤسسة للعاملين ذو مستوى جامعي لتوظيفهم في مناصب عمل إدارية.

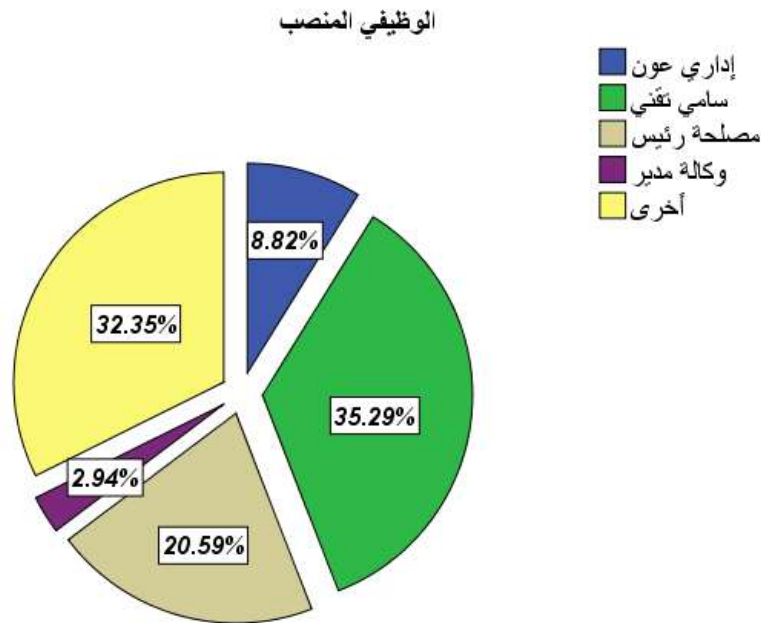
05- بالنسبة لمتغير المنصب الوظيفي:

الجدول رقم 14: إحصائيات أفراد العينة حسب المتغير الوظيفي

	النسبة المئوية	التكرارات
Valid	8.8	3
	35.3	12
	20.6	7
	2.9	1
	32.4	11
	100.0	34
	Total	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الاستبيان النهائي

الشكل رقم 07: دائرة نسبية لمتغير المنصب الوظيفي.



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الاستبيان النهائي

من خلال الجدول رقم 14 والشكل رقم 7 تصدرت نسبة تقني سامي المرتبة الأولى ب 35.29%، واحتلت المرتبة الثانية منصب أخرى ب 32.35%، أما منصب رئيس مصلحة فكان بنسبة 20.59%، أما نسبة منصب عون إداري ومدير وكالة فكانتا على التوالي ب 8.82%، و 2.94%، ومنه نستنتج أن هناك تعدد في المناصب الوظيفية

الفرع الثاني: التحليل الوصفي للبيانات المستجوبين نحو متغيرات الدراسة

ويتناول هذا الفرع تحليل النتائج المتعلقة بالتساؤلات الفرعية، وذلك من خلال عرض استجابات أفراد عينة الدراسة على أسئلة الدراسة، ومعالجتها إحصائياً باستخدام مفاهيم الإحصاء الوصفي وأساليبه الإحصائية

1- تحليل فقرات محور الاتصال:

تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وقيمة مستوى الدلالة (sig) لجميع عبارات محور أبعاد الاتصال قصد معرفة مدى موافقة أفراد العينة على هذا المحور، فكانت النتائج في الجدول التالي:

جدول رقم 15: المتوسطات الحسابية وقيمة الانحراف المعياري لاستجابات أفراد العينة

حول بعد طبيعة الاتصال

N			المتوسط	انحراف معياري	البعد 01: طبيعة الاتصال
الرتبة	عدد استمارات	استمارات مفقودة			
1	34	0	4.04	0.856	(1) توفر المؤسسة قنوات إتصال واضحة بين جميع المستويات
4	34	0	3.70	0.863	(2) تعتمد المؤسسة على قنوات اتصال غير رسمية داخلياً وخارجياً.
2	34	0	3.92	0.695	(3) تقوم المؤسسة بتنوع طرق الاتصال حسب نوع الاتصال المراد العمل به
5	34	0	3.66	0.712	(4) تكون عملية الاتصال في المؤسسة

بشكل دائم ومستمر					
3	34	0	3.74	0.944	(5) يتم الأخذ بعين الاعتبار بعض اقتراحاتك ووجهة نظرك من طرف إدارة المؤسسة عند إتخاذ القرار

تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 1: " توفر المؤسسة قنوات إتصال واضحة بين جميع المستويات. "، نلاحظ أنها احتلت المرتبة الأولى من حيث أهميتها لدى أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ 4.04 وانحراف معياري 0.856، حيث أن قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن تقييم أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة في إجاباتهم على العبارة رقم 1 أي توفر المؤسسة قنوات إتصال واضحة بين جميع المستويات .بدرجة مرتفعة حسب وجهة نظرهم.

تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 3: " تقوم المؤسسة بتنوع طرق الاتصال حسب نوع الاتصال المراد العمل به "، نلاحظ أنها احتلت المرتبة الثانية من حيث أهميتها لدى أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ 3.92 وانحراف معياري بلغ 0.695، حيث أن قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن تقييم أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة في إجاباتهم على العبارة رقم 3 أي تقوم المؤسسة بتنوع طرق الاتصال حسب نوع الاتصال المراد العمل به. بدرجة مرتفعة وهذا حسب وجهة نظرهم.

تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 5: يتم الأخذ بعين الاعتبار بعض اقتراحاتك ووجهة نظرك من طرف إدارة المؤسسة عند إتخاذ القرار. نلاحظ أنها احتلت المرتبة الثالثة من حيث أهميتها لدى أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ 3.74 وانحراف معياري بلغ 0.944، حيث أن قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن تقييم أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة في إجاباتهم على العبارة رقم 5 أي يتم الأخذ بعين الاعتبار بعض اقتراحاتك ووجهة نظرك من طرف إدارة المؤسسة عند إتخاذ القرار بدرجة مرتفعة حسب وجهة نظرهم.

◀ تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 2: " تعتمد المؤسسة على قنوات اتصال غير رسمية داخلياً وخارجياً.."، نلاحظ أنها احتلت المرتبة الرابعة من حيث أهميتها لدى أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ 3.70 وانحراف معياري بلغ 0.863، حيث أن قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن تقييم أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة في إجاباتهم على العبارة رقم 2 أي تعتمد المؤسسة على قنوات اتصال غير رسمية داخلياً وخارجياً. بدرجة مرتفعة حسب وجهة نظرهم.

◀ تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 4: " تكون عملية الاتصال في المؤسسة بشكل دائم ومستمر"، نلاحظ أنها احتلت المرتبة الخامسة من حيث أهميتها لدى أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ 3.66 وانحراف معياري بلغ 0.712، حيث أن قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن تقييم أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة في إجاباتهم على العبارة رقم 4 أي تكون عملية الاتصال في المؤسسة بشكل دائم ومستمر. بدرجة مرتفعة حسب وجهة نظرهم.

جدول رقم 16: المتوسطات الحسابية وقيمة الانحراف المعياري لاستجابات أفراد العينة

حول بعد وسائل الاتصال

N			الانحراف معياري	المتوسط	البعد 02: وسائل الاتصال
الترتبة	عدد استمارات	استمارات مفقودة			
3	34	0	0.807	4.04	(6) تعتمد المؤسسة وسائل اتصال كتابية كالمراسلات والبرقيات والتقارير.
4	34	0	0.824	3.88	(7) تعتمد المؤسسة وسائل اتصال شفوية كالاجتماعات، الاتصال الهاتفي
2	34	0	0.781	4.04	(8) تتغير وسائل الاتصال المعتمدة في المؤسسة حسب التغير في الظروف ومتطلبات العمل
1	34	0	0.820	4.12	(9) المسؤول المباشر بمثابة همزة وصل بين

الموظف وإدارة المؤسسة					
5	34	0	3.71	0.620	10) يتم الاعتماد على الوسائل الإلكترونية لتبادل المعلومات في عمليات الاتصال داخل المؤسسة

تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 9: "المسؤول المباشر بمثابة همزة وصل بين الموظف وإدارة المؤسسة"، نلاحظ أنها احتلت المرتبة الأولى من حيث أهميتها لدى أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ 4.12 وانحراف معياري بلغ 0.820، حيث أن قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن تقييم أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة في إجاباتهم على العبارة رقم 9 أي أنهم موافقون بدرجة مرتفعة على أن المسؤول المباشر بمثابة همزة وصل بين الموظف وإدارة المؤسسة. حسب وجهة نظرهم.

تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 8: "تتغير وسائل الاتصال المعتمدة في المؤسسة حسب التغير في الظروف ومتطلبات العمل"، نلاحظ أنها احتلت المرتبة الثانية من حيث أهميتها لدى أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ 4.04 وانحراف معياري بلغ 0.781، حيث أن قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن تقييم أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة في إجاباتهم على العبارة رقم 8 أي أنهم موافقون بدرجة مرتفعة على أنه تتغير وسائل الاتصال المعتمدة في المؤسسة حسب التغير في الظروف ومتطلبات العمل حسب وجهة نظرهم.

تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 6: "تعتمد المؤسسة وسائل إتصال كتابية كالمراسلات والبرقيات والتقارير.."، نلاحظ أنها احتلت المرتبة الثالثة من حيث أهميتها لدى أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ 4.04 وانحراف معياري بلغ 0.807، حيث أن قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن تقييم أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة في إجاباتهم على العبارة رقم 6 أي تعتمد المؤسسة وسائل إتصال كتابية كالمراسلات والبرقيات والتقارير.. بدرجة مرتفعة وهذا حسب وجهة نظرهم.

تحلل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 7: "تعتمد المؤسسة وسائل إتصال شفوية كالاجتماعات، الاتصال الهاتفي.."، نلاحظ أنها احتلت المرتبة الرابعة من حيث أهميتها لدى أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ 3.88 وانحراف معياري بلغ 0.824، حيث أن قيمة المتوسط الحسابي

تشير إلى أن تقييم أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة في إجاباتهم على العبارة رقم 7 أي تعتمد المؤسسة وسائل إتصال شفوية كالاكتاعات، الاتصال الهاتفي. بدرجة مرتفعة حسب وجهة نظرهم.

« تحلل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 10: " يتم الاعتماد على الوسائل الإلكترونية لتبادل المعلومات في عمليات الاتصال داخل المؤسسة."، نلاحظ أنها احتلت المرتبة الخامسة من حيث أهميتها لدى أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ 3.71 وانحراف معياري بلغ 0.620، حيث أن قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن تقييم أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة في إجاباتهم على العبارة رقم 10 أي يتم الاعتماد على الوسائل الإلكترونية لتبادل المعلومات في عمليات الاتصال داخل المؤسسة. بدرجة مرتفعة حسب وجهة نظرهم.

جدول رقم 17: المتوسطات الحسابية وقيمة الانحراف المعياري لاستجابات أفراد العينة

حول بعد أنواع وطرق الاتصال

N			انحراف معياري	البعد 03: أنواع وطرق الاتصال
الرتبة	عدد استمارات	استمارات مفقودة		
1	34	0	0.678	11) تقوم المؤسسة بوضع خطط وإستراتيجيات خاصة بالاتصال
5	34	0	0.711	12) يكون الاتصال تنازلياً من الأعلى إلى الأسفل
4	34	0	0.948	13) يكون الاتصال تصاعدياً من الأسفل إلى الأعلى
2	34	0	0.849	14) تعطي المؤسسة حرية إختيار أساليب الاتصال في أداء العمل
3	34	0	0.710	15) هناك إيصال للمعلومات حول كل الوظائف الإدارية وعلى جميع المستويات والقيادة في المؤسسة

« تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 11: تقوم المؤسسة بوضع خطط وإستراتيجيات خاصة بالاتصال "، نلاحظ أنها احتلت المرتبة الأولى من حيث أهميتها لدى أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ 3.90 وانحراف معياري بلغ 0.678، حيث أن

قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن تقييم أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة في إجاباتهم على العبارة رقم 11 أي تعطي المؤسسة حرية إختيار أساليب الاتصال في أداء العمل. بدرجة مرتفعة حسب وجهة نظرهم.

« تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 14: " تعطي المؤسسة حرية إختيار أساليب الاتصال في أداء العمل "، نلاحظ أنها احتلت المرتبة الثانية من حيث أهميتها لدى أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ 3.88 وانحراف معياري بلغ 0.849، حيث أن قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن تقييم أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة في إجاباتهم على العبارة رقم 14 أي تعطي المؤسسة حرية إختيار أساليب الاتصال في أداء العمل. بدرجة مرتفعة حسب وجهة نظرهم.

« تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 15: " هناك إيصال للمعلومات حول كل الوظائف الإدارية وعلى جميع المستويات والقيادة في المؤسسة "، نلاحظ أنها احتلت المرتبة الثالثة من حيث أهميتها لدى أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ 3.84 وانحراف معياري بلغ 0.710، حيث أن قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن تقييم أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة في إجاباتهم على العبارة رقم 15 هناك إيصال للمعلومات حول كل الوظائف الإدارية وعلى جميع المستويات والقيادة في المؤسسة. بدرجة مرتفعة حسب وجهة نظرهم.

« تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 13: يكون الاتصال تصاعدياً من الأسفل إلى الأعلى. "، نلاحظ أنها احتلت المرتبة الرابعة من حيث أهميتها لدى أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ 3.60 وانحراف معياري بلغ 0.948، حيث أن قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن تقييم أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة في إجاباتهم على العبارة رقم 13 يكون الاتصال تصاعدياً من الأسفل إلى الأعلى. بدرجة مرتفعة حسب وجهة نظرهم.

« تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 12: يكون الاتصال تنازلياً من الأعلى إلى الأسفل "، نلاحظ أنها احتلت المرتبة الخامسة من حيث أهميتها لدى أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ 3.60 وانحراف معياري بلغ 0.948، حيث أن قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن تقييم أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة في إجاباتهم على

العبارة رقم 12 يكون الاتصال تنازليا من الأعلى إلى الأسفل. بدرجة مرتفعة حسب وجهة نظرهم.

2- تحليل فقرات محور الأداء الوظيفي

تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وقيمة الانحراف المعياري ومستوى الدلالة (sig) لجميع عبارات محور الأداء الوظيفي قصد معرفة مدى موافقة أفراد العينة على هذا المحور فكانت النتائج في الجدول التالي:

الجدول رقم (18): المتوسطات الحسابية وقيمة الانحراف المعياري لاستجابات أفراد العينة

حول محور الأداء الوظيفي

N			المتوسط	انحراف معياري	المحور 2: الأداء الوظيفي
الترتبة	عدد استمارات	استمارات مفقودة			
10	34	0	3.80	1.126	16) هناك رضا من طرف الموظفين حول طبيعة الاتصال ووسائله وأساليبه
8	34	0	3.87	0.900	17) يزيد الإتصال العمل مع المجموعة والتفاعل فيما بينهم بالإضافة إلى زيادة الرغبة في ممارسة المهام مع تحسين الأداء
2	34	0	4.17	0.874	18) يساهم الاتصال بإنجاز المهام الموكلة للموظفين على أحسن وجه وفي الوقت المحدد دون تأخير
3	34	0	4.03	0.964	19) يساهم الاتصال داخل المؤسسة في العمل بحرية مع حل المشاكل بين الموظفين
11	34	0	3.77	1.006	20) تساعد وسائل الاتصال المستخدمة في وصول المعلومات بدقة للموظفين
9	34	0	3.87	1.042	21) تحقق أساليب الاتصال المعتمدة من قبل المؤسسة أفضل النتائج
1	34	0	4.53	0.571	22) تؤدي عملية الاتصال الجيدة إلى احترام العلاقات مما ينتج عنها احترام أوقات العمل وتنفيذ العمل بدقة.
6	34	0	3.93	0.944	23) يعمل الاتصال على إزالة الحواجز بين العاملين.

7	34	0	3.90	0.960	(24) يعمل الاتصال على توفير المعلومات المناسبة للعاملين وتوضيحها لهم.
12	34	0	3.77	1.278	(25) يساهم الاتصال في تقليل الأعباء الوظيفية على الموظفين
4	34	0	3.97	0.669	(26) يؤدي الاتصال الفعال إلى سرعة تنفيذ الأعمال
5	34	0	3.93	0.868	(27) يعتبر الاتصال أحد عوامل تحسين فعالية المؤسسة عموماً وأداء الفرد بشكل خاص

المصدر: من إعداد الطالبين وبالإعتماد على مخرجات برنامج spss

◀ تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 22: " تؤدي عملية الاتصال الجيدة إلى احترام العلاقات مما ينتج عنها احترام أوقات العمل وتنفيذ العمل بدقة. "، نلاحظ أنها احتلت المرتبة الأولى من حيث أهميتها لدى أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ 4.53 وانحراف معياري 0.571، حيث أن قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن تقييم أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة جداً في إجاباتهم على العبارة رقم 22 أي تؤدي عملية الاتصال الجيدة إلى احترام العلاقات مما ينتج عنها احترام أوقات العمل وتنفيذ العمل بدقة. بدرجة مرتفعة جداً حسب وجهة نظرهم.

◀ تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 18: يساهم الاتصال بإنجاز المهام الموكلة للموظفين على أحسن وجه وفي الوقت المحدد دون تأخير "، نلاحظ أنها احتلت المرتبة الثانية من حيث أهميتها لدى أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ 4.17 وانحراف معياري بلغ 0.874، حيث أن قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن تقييم أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة في إجاباتهم على العبارة رقم 18 أي يساهم الاتصال بإنجاز المهام الموكلة للموظفين على أحسن وجه وفي الوقت المحدد دون تأخير. حسب وجهة نظرهم.

◀ تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 19: يساهم الاتصال داخل المؤسسة في العمل بحرية مع حل المشاكل بين الموظفين نلاحظ أنها احتلت المرتبة الثالثة من حيث أهميتها لدى أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ 4.03 وانحراف معياري بلغ 0.964، حيث أن قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن تقييم أفراد العينة موافقون بدرجة

مرتفعة في إجاباتهم على العبارة رقم 19 أي يساهم الاتصال داخل المؤسسة في العمل بحرية مع حل المشاكل بين الموظفين بدرجة مرتفعة وهذا حسب وجهة نظرهم.

◀ تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 26: يؤدي الاتصال الفعال إلى سرعة تنفيذ الأعمال.، نلاحظ أنها احتلت المرتبة الرابعة من حيث أهميتها لدى أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ 3.97 وانحراف معياري بلغ 0.669، حيث أن قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن تقييم أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة في إجاباتهم على العبارة رقم 26 أي يؤدي الاتصال الفعال إلى سرعة تنفيذ الأعمال. بدرجة مرتفعة حسب وجهة نظرهم.

◀ تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 05: " يعتبر الاتصال أحد عوامل تحسين فعالية المؤسسة عموماً وأداء الفرد بشكل خاص.."، نلاحظ أنها احتلت المرتبة الخامسة من حيث أهميتها لدى أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ 3.93 وانحراف معياري بلغ 0.868، حيث أن قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن تقييم أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة في إجاباتهم على العبارة رقم 05 أي يعتبر الاتصال أحد عوامل تحسين فعالية المؤسسة عموماً وأداء الفرد بشكل خاص. بدرجة مرتفعة حسب وجهة نظرهم.

◀ تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 23: " يعمل الاتصال على إزالة الحواجز بين العاملين.. " حيث نلاحظ أنها احتلت المرتبة السادسة من حيث أهميتها لدى أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ 3.93 وانحراف معياري بلغ 0.944، حيث أن قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن تقييم أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة في إجاباتهم على العبارة رقم 23 أي يعمل الاتصال على إزالة الحواجز بين العاملين. بدرجة مرتفعة وهذا حسب وجهة نظرهم.

◀ تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 24: يعمل الاتصال على توفير المعلومات المناسبة للعاملين وتوضيحها لهم.، نلاحظ أنها احتلت المرتبة السابعة من حيث أهميتها لدى أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ 3.90 وانحراف معياري بلغ 0.960، حيث أن قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن تقييم أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة في إجاباتهم على العبارة رقم 24 أي يعمل الاتصال على توفير المعلومات المناسبة للعاملين وتوضيحها لهم. بدرجة مرتفعة حسب وجهة نظرهم.

« تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 17: " يزيد الاتصال العمل مع المجموعة والتفاعل فيما بينهم بالإضافة إلى زيادة الرغبة في ممارسة المهام مع تحسين الأداء "، نلاحظ أنها احتلت المرتبة الثامنة من حيث أهميتها لدى أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ 3.87 وانحراف معياري بلغ 0.900، حيث أن قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن تقييم أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة في إجاباتهم على العبارة رقم 17 يزيد الاتصال العمل مع المجموعة والتفاعل فيما بينهم بالإضافة إلى زيادة الرغبة في ممارسة المهام مع تحسين الأداء بدرجة مرتفعة وهذا حسب وجهة نظرهم.

« تحلل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 21: " تحقق أساليب الاتصال المعتمدة من قبل المؤسسة أفضل النتائج "، نلاحظ أنها احتلت المرتبة التاسعة من حيث أهميتها لدى أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ 3.87 وانحراف معياري بلغ 1.042، حيث أن قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن تقييم أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة في إجاباتهم على العبارة رقم 21 أي تحقق أساليب الاتصال المعتمدة من قبل المؤسسة أفضل النتائج بدرجة مرتفعة حسب وجهة نظرهم.

« تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 16: هناك رضا من طرف الموظفين حول طبيعة الاتصال ووسائله وأساليبه. " نلاحظ أنها احتلت المرتبة العاشرة من حيث أهميتها لدى أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ 3.80 وانحراف معياري بلغ 1.126، حيث أن قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن تقييم أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة في إجاباتهم على العبارة رقم 16 أي هناك رضا من طرف الموظفين حول طبيعة الاتصال ووسائله وأساليبه

« تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 20: " تساعد وسائل الاتصال المستخدمة في وصول المعلومات بدقة للموظفين "، نلاحظ أنها احتلت المرتبة الحادية عشر من حيث أهميتها لدى أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ 3.77 وانحراف معياري بلغ 1.006، حيث أن قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن تقييم أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة في إجاباتهم على العبارة رقم 20 أي تساعد وسائل الاتصال المستخدمة في وصول المعلومات بدقة للموظفين بدرجة مرتفعة حسب وجهة نظرهم.

◀ تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 25: يساهم الاتصال في تقليل الأعباء الوظيفية على الموظفين.، نلاحظ أنها احتلت المرتبة الثانية عشر من حيث أهميتها لدى أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ 3.77 وانحراف معياري بلغ 1.278، حيث أن قيمة المتوسط الحسابي تشير إلى أن تقييم أفراد العينة موافقون بدرجة مرتفعة في إجاباتهم على العبارة رقم 25 يساهم الاتصال في تقليل الأعباء الوظيفية على الموظفين.. بدرجة مرتفعة حسب وجهة نظرهم.

المطلب الثالث: اختبار وجود أبعاد الدراسة لدى المؤسسة

سيتم تحليل نتائج اختبار الفرضيات من خلال تطبيق اختبار one sampel T test للعينة الواحدة وهي تتعلق بالفرضية الأولى للدراسة من خلال أبعادها الثلاثة.

- H1 يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لوجود الاتصال لدى المؤسسة محل الدراسة
- H0 لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لوجود الاتصال لدى المؤسسة

الفرع الأول: البعد الأول

◀ الإجابة على التساؤل الأول:

- H1 يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لبعد طبيعة الاتصال في الاتصال لدى المؤسسة محل الدراسة
- H0 لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لبعد طبيعة الاتصال في الاتصال لدى المؤسسة محل الدراسة

الجدول رقم (19): اختبار t-test لوجود بعد طبيعة الاتصال

البعد 1: طبيعة الاتصال						
خطأ انحراف معياري		الانحراف المعياري		المتوسط	حجم العينة	
0.75		0.532		3.85	34	القيمة
3 = قيمة المتوسط الفرضي						
درجة الثقة 95%		فرق	مستوى	درجة	t	
مستوى	مستوى	المتوسط	المعنوية sig	الحرية		
ارتفاع	انخفاض					
1.00	0.70	0.850	0.000	33	11.295	القيمة

من خلال الجدول أعلاه تبين لنا: أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة على إجمالي عبارات البعد الأول المتعلق ب: طبيعة الاتصال بلغ (3.85) بانحراف معياري بلغ (0.532) وهو أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي ($u=3$) والفرق بينهما موجب أي أنه يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لبعد طبيعة الاتصال في الاتصال لدى المؤسسة محل الدراسة.. ونتائج إجابات العينة دال إحصائياً، حيث أن قيمة t المحسوبة (11.295) أكبر من t الجدولية عند درجة حرية 33 كما أن قيمة احتمال الخطأ أقل من مستوى الدلالة 0.05، وبالتالي ترقى إلى المستوى المطلوب.

ومنه نستنتج وجود بعد **طبيعة الاتصال** لدى الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - التوزيع، الوكالة التجارية للتوزيع الكهرباء والغاز - برهوم - ودليل ذلك تحقق الفرض البديل $H1$ واستبعاد الفرض الصفري $H0$

الفرع الثاني: البعد الثاني

◀ الإجابة على التساؤل الثاني:

- $H1$ يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لبعد وسائل الاتصال في الاتصال لدى المؤسسة محل الدراسة

- $H0$ لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لبعد وسائل الاتصال في الاتصال لدى المؤسسة محل الدراسة

الجدول رقم 20: اختبار t -test لوجود بعد وسائل الاتصال

البعد 2: وسائل الاتصال					
خطأ انحراف معياري		الانحراف المعياري		المتوسط	حجم العينة
0.62		0.439		3.96	34
القيمة					
3 = قيمة المتوسط الفرضي					
درجة الثقة 95%		فرق	مستوى	درجة	t
		المتوسط	المعنوية sig	الحرية	
مستوى					
ارتفاع					
انخفاض					

القيمة	15.368	33	0.000	0.955	0.83	1.08
--------	--------	----	-------	-------	------	------

من خلال الجدول أعلاه تبين لنا: أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة على إجمالي عبارات البعد الثاني المتعلق بوسائل الاتصال بلغ (3.96) بإنحراف معياري بلغ (0.439) وهو أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي ($u=3$) والفرق بينهما موجب أي أنه يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لبعد وسائل الاتصال في الاتصال لدى المؤسسة محل الدراسة. ونتائج إجابات العينة دال إحصائياً، حيث أن قيمة t المحسوبة (15.368) أكبر من t الجدولية عند درجة حرية 33 كما أن قيمة احتمال الخطأ أقل من مستوى الدلالة 0.05، وبالتالي ترقى إلى المستوى المطلوب.

ومنه نستنتج وجود بعد وسائل الاتصال لدى الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - التوزيع، الوكالة التجارية للتوزيع الكهربائي والغاز - برهوم - ودليل ذلك تحقق الفرض البديل H_1 واستبعاد الفرض الصفري H_0

الفرع الثالث: البعد الثالث

◀ الإجابة على التساؤل الثالث:

- H_1 يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لبعد أنواع وطرق الاتصال في الاتصال لدى المؤسسة محل الدراسة
- H_0 لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لبعد أنواع وطرق الاتصال في الاتصال لدى المؤسسة محل الدراسة

الجدول رقم 21: اختبار t -test لوجود بعد أنواع وطرق الاتصال

البعد 3: أنواع وطرق الاتصال					
خطأ انحراف معياري	الانحراف المعياري	المتوسط	حجم العينة		
0.076	0.535	3.81	31	القيمة	
3 = قيمة المتوسط الفرضي					
درجة الثقة 95%	فرق	مستوى	درجة	t	

مستوى ارتفاع	مستوى انخفاض	المتوسط	المعنوية sig	الحرية		
0.96	0.65	0.805	0.000	30	10.635	القيمة

من خلال الجدول أعلاه تبين لنا: أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة على إجمالي عبارات البعد الثالث المتعلق ب: أنواع وطرق الاتصال بلغ (3.81) بانحراف معياري بلغ (0.535) وهو أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي ($u=3$) والفرق بينهما موجب أي أنه يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لبعد أنواع وطرق الاتصال في الاتصال لدى المؤسسة محل الدراسة. ونتائج إجابات العينة دال إحصائياً، حيث أن قيمة t المحسوبة (10.635) أكبر من t الجدولية عند درجة حرية 33 كما أن قيمة احتمال الخطأ أقل من مستوى الدلالة 0.05، وبالتالي ترقى إلى المستوى المطلوب.

ومنه نستنتج وجود بعد أنواع وطرق الاتصال لدى بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - التوزيع، الوكالة التجارية للتوزيع الكهرباء والغاز - برهوم - ودليل ذلك تحقق الفرض البديل H_1 واستبعاد الفرض الصفري H_0

المطلب الرابع: عرض وتحليل ومناقشة نتائج اختبار فرضيات الدراسة

بعد اختبار الفرضية الأولى المتعلقة بوجود الاتصال فبوجود أبعاد الاتصال لدى الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - التوزيع، الوكالة التجارية للتوزيع الكهرباء والغاز - برهوم -، يتبين لنا وجود وتحقيق الاتصال لدى الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - التوزيع، الوكالة التجارية للتوزيع الكهرباء والغاز - برهوم -، ولاختبار الفرضيات اعتمدنا على معامل الانحدار البسيط عن طريق برنامج SPSS حيث سنستخدم معامل الانحدار البسيط في إثبات أو نفي الفرضيات.

الفرع الأول: الفرضية الثانية

■ H_1 يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية على تحسن الأداء الوظيفي من خلال الاتصال في الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - التوزيع، الوكالة التجارية للتوزيع الكهرباء والغاز - برهوم -

▪ **H0** لا يوجد أثر ايجابي ذو دلالة احصائية على تحسن الأداء الوظيفي من خلال الاتصال في الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - التوزيع، الوكالة التجارية للتوزيع الكهرباء والغاز - برهوم

الجدول رقم 22: اختبار معامل الانحدار البسيط للفرضية الأولى.

المتغيرات		قيم المعالم		المعنوية الجزئية		المعنوية الكلية		القدرة التفسيرية	
الاتصال	الأداء الوظيفي	1.006	2.001	مستوى معنوية	قيمة t	قيمة اختبار F	مستوى معنوية	معامل ارتباط	معامل التحديد
		0.423	7.557	0.001	0.006	0.000	0.470	0.011	

▪ من خلال الجدول نلاحظ أن معامل الارتباط بلغ 0.470 وهو جيد، وأن قيمة معامل التحديد تقدر ب 0.011، كما بلغت قيمة الانحدار البسيط 0.006 وهي قيمة موجبة أما نسبة الدلالة المعنوية فهي أكبر من 0.05 وهذا يعني انه نرفض الفرض الصفري **H0** ونقبل الفرض البديل **H1** مما يدل على وجود علاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل بمعنى آخر هناك أثر ايجابي ذو دلالة احصائية على تحسن الأداء الوظيفي من خلال الاتصال في الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - التوزيع، الوكالة التجارية للتوزيع الكهرباء والغاز - برهوم -

الفرع الثاني: الفرضية الثالثة

▪ **H1** يوجد اثر ايجابي ذو دلالة احصائية لوجود علاقة توافقية بين الاتصال وتحسن الاداء الوظيفي في الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - التوزيع، الوكالة التجارية للتوزيع الكهرباء والغاز - برهوم -

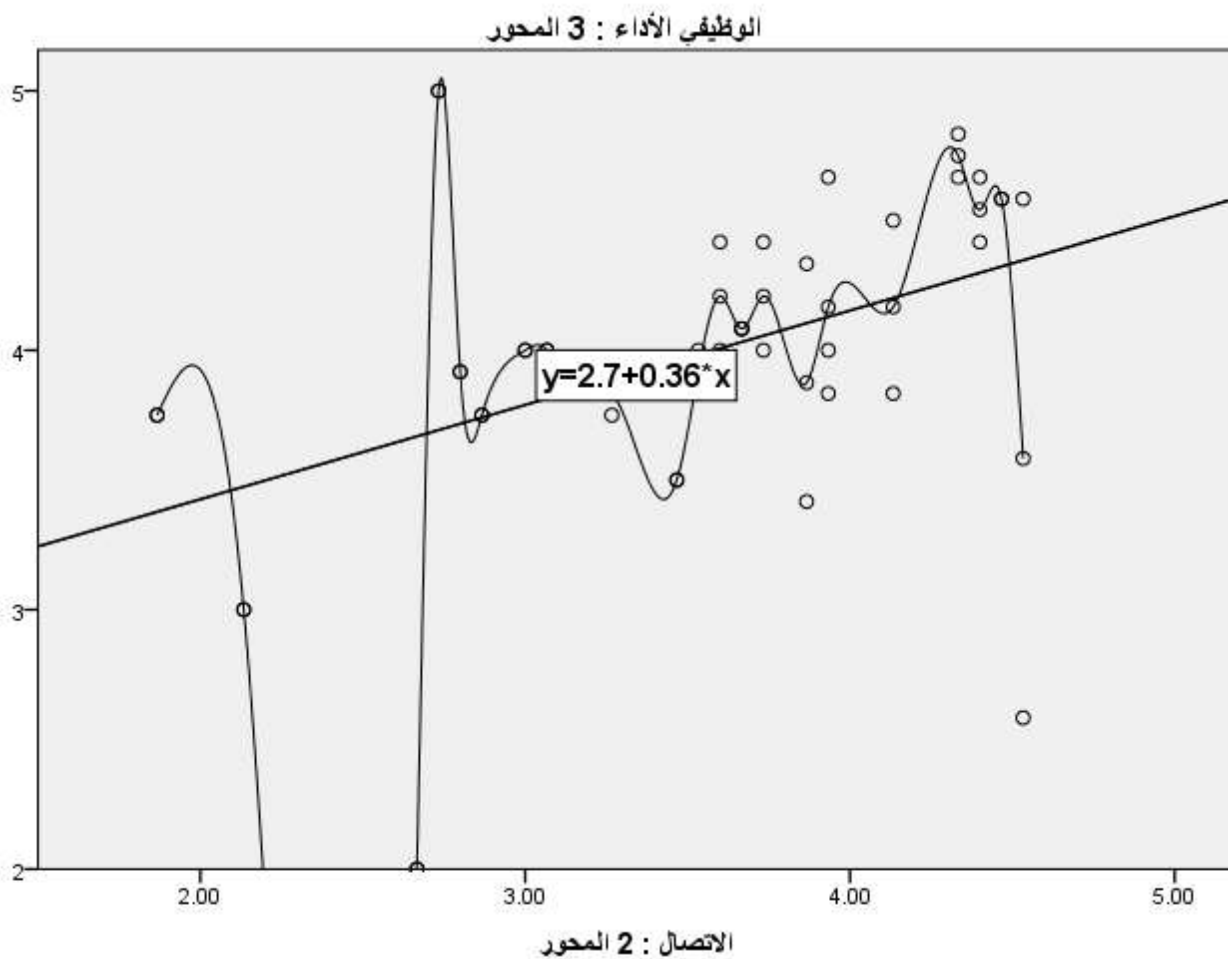
▪ **H0** لا يوجد اثر ايجابي ذو دلالة احصائية لوجود علاقة توافقية بين الاتصال وتحسن الاداء الوظيفي في الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - التوزيع، الوكالة التجارية للتوزيع الكهرباء والغاز - برهوم -

الجدول رقم 23: معامل الارتباط بيرسون لمحاور الاستبيان

Correlations			
		الاتصال :2 المحور	الأداء :3 المحور الوظيفي
المحور 2 : الاتصال	معامل بيرسون	1	.398*
	مستوى الدلالة المعنوية		.020
	عدد العينة	34	34
المحور 3 : الأداء الوظيفي	معامل بيرسون	.398*	1
	مستوى الدلالة المعنوية	.020	
	معامل بيرسون	34	34

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

الشكل رقم 08: منحنى بياني لمعادلة الانحدار لارتباط الاتصال بالأداء الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبين وبالاتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول رقم 23 والشكل رقم 08، نلاحظ أن قيم معامل الارتباط مرتفعة بمعدل عام متوسط يقدر ب (0.867) فقيمة معامل الارتباط عند مستوى دلالة (0.05) توضح أن هناك علاقة ترابطية في الأداء الوظيفي (المتغير التابع) يعزى إلى المستوى الذي وصل إليه تطبيق الاتصال (المتغير المستقل) ومنه، وهذا يعني انه توجد علاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل بمعنى آخر هناك علاقة ايجابية للاتصال في تحسين الأداء الوظيفي في الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - التوزيع، الوكالة التجارية للتوزيع الكهرباء والغاز - برهوم -

ومن خلال معادلة الانحدار $Y=2.7+0.36*X$ الممثلة في الشكل رقم، 08 والجدول السابق رقم 22 حيث يعتبر نموذج تحليل الانحدار من أكثر أدوات التحليل الإحصائي استخداماً، ويهتم نموذج الانحدار بتقدير العلاقة بين متغير كمي وهو المتغير التابع وعدة متغيرات كمية أخرى، وهي المتغيرات المستقلة وبافتراض وجود متغير تابع ومتغير مستقل، حيث Y هو المتغير التابع و X هو المتغير المستقل، أي أن للاتصال دوراً فاعلاً في تحسين الأداء لوظيفي في الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - التوزيع، الوكالة التجارية للتوزيع الكهرباء والغاز - برهوم -

خلاصة الفصل:

تناول الفصل الثاني دراسة ميدانية في الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - التوزيع، الوكالة التجارية للتوزيع الكهرباء والغاز - برهوم - من أجل الوقوف على دور الاتصال في تحسين الاداء الوظيفي، حيث تم تقديم المؤسسة محل الدراسة من خلال التعريف بها والتطرق لمهامها وهيكلها التنظيمي، وبعده تم اختبار الفرضيات عن طريق توزيع الاستبيان وجمعه وتحليله بالبرنامج الإحصائي spss، ليتم بعد ذلك حساب درجة ثبات الاستبيان ومختلف النسب ومقاييس النزعة المركزية والتشتت للتمكن من تحليلها وتفسير نتائجها بهدف الوقوف على مدى صحة الفرضيات الموضوعة من عدمه، حيث تم في الأخير التوصل إلى أهمية الدور الذي يلعبه الاتصال بأبعاده الثلاثة في تحسين الاداء الوظيفي وهو محور الدراسة وبالتالي أهمية هذا الأخير في تحسين و تطوير المؤسسات بشكل عام.



الخاتمة

الخاتمة:

بعد الدراسة النظرية التي تضمنت التطرق للاتصال والاداء الوظيفي كمتغيرات الدراسة في الفصل الأول عن طريق تعريفها والتعرف على خصائصها وأهميتها وأهدافها....إلخ ، أما الفصل الثاني فتمحور حول الدراسة التطبيقية التي تمت بمؤسسة الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - التوزيع، الوكالة التجارية للتوزيع الكهرباء والغاز - برهوم - تم التطرق الى تحليل استبانات المبحوثين عبر برنامج التحليل الاحصائي SPSS. وجاءت نتائج الدراسة كما يلي:

❖ نتائج اختبار الفرضيات

- من اختبارنا للفرضية الأولى والتي مفادها يوجد أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية لوجود إتصال في الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - التوزيع، الوكالة التجارية للتوزيع الكهرباء والغاز - برهوم بحيث توصلنا إلى صحة هذه الفرضية نظرا لوجود دلائل ايجابية تؤكد على وجود للاتصال بأبعاده الثلاثة بالمؤسسة.

- من اختبارنا للفرضية الثانية والتي مفادها لا يوجد أثر ايجابي ذو دلالة احصائية فيما يخص تحسن الاداء الوظيفي من خلال الاتصال ، حيث توصلنا إلى عدم صحة هذه الفرضية نظرا لوجود دلائل ايجابية تثبت عكس ذلك من خلال ما لمسناه من اجابات المبحوثين، بالاضافة لوجود تأثير للاتصال على تحسين الأداء الوظيفي بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - التوزيع، الوكالة التجارية للتوزيع الكهرباء والغاز - برهوم -

- من اختبارنا للفرضية الثالثة والتي مفادها لا يوجد أثر ايجابي ذو دلالة احصائية فيما يخص وجود علاقة توافقية بين الاتصال وتحسن الاداء الوظيفي، حيث توصلنا إلى عدم صحة هذه الفرضية نظرا لوجود علاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل ألا وهي علاقة تأثير ايجابي بين الاتصال وتحسن الاداء الوظيفي في الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز - التوزيع، الوكالة التجارية للتوزيع الكهرباء والغاز - برهوم -

الاقتراحات:

- ضرورة تكثيف وتنويع الوسائل الاتصالية لضمان وصول المعلومات لكل المستويات بالشركة.
- يجب أن يكون تقييم الأداء الوظيفي مبني على معايير مهارات الاتصال ليكون أكثر فعالية في تحقيق الأهداف.
- ضرورة فسح المجال أمام العمال للمشاركة في اتخاذ القرارات من أجل تحسين عملية الاتصال
- على الشركات والمؤسسات تحديد استراتيجيات اتصال تتماشى مع التطور الحاصل في مجال الاتصالات والمعلومات والرقمنة.



المصادر المراجع

قائمة المصادر والمراجع

1. عوده، محمد، (1988)، اساليب الاتصال والتغير الاجتماعي، بيروت، لبنان، 2011.
2. خضرة عمر المفلح، الاتصال المهارات والنظريات واسس عامة، دار مكتبة الحامد للنشر والتوزيع، ط1، 2015 عمان .
3. صلاح الدين جوهر، علم الاتصال: مفاهيمه، نظرياته، مجالاته، القاهرة، مكتبة عين الشمس، 1980.
4. حمدي حسن. 1978، مقدمة في دراسة وسائل واساليب الاتصال، القاهرة، دار الفكر العربي.
5. صالح أبو اصبع، الاتصال والاعلام على الطفل، الاردن، عمان، مطابع جمعية عمال المطابع التعاونية، 1995.
6. حسن عماد مكاي، ليلي حسين السيد، الاتصال والنظريات المعاصرة، سريبة للطباعة والنشر، ط1، اكتوبر 1998، القاهرة.
7. محمد عبد الحميد، نظريات الاعلام واتجاهات التأثير، ط1، القاهرة، عالم الكتاب 1998.
8. حسن عماد مكاي، ليلي حسين السيد، الاتصال والنظريات المعاصرة، سريبة للطباعة والنشر، ط1، اكتوبر 1998، القاهرة،
9. خضرة عمر المفلح، الاتصال الامهارات والنظريات واسس عامة، دار امكتبة الحامد للنشر والتوزيع، ط1، 2015 عمان.
10. ¹ وائل محمد صبحي إدريس، طاهر محسن منصور الغالبي أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن دار وائل للنشر، ط1، الأردن، 2009.
11. عاشور أحمد صقر: السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005.
12. عبد الباري إبراهيم، درة نعيم الصباغ، إدارة الموارد البشرية في القرن الحادي والعشرون منحنى "نظمي، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2008،

13. محمد المحاسنة: إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، دار جرير للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2013.
14. هشام أبو بكر وآخرون: قضايا سوسيو تنظيمية، البدر الساطع للطباعة والنشر، ط1، الجزائر، 2013.
15. نواف كنعان القيادة الإدارية دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2002، ص 216.
16. سهيلة محمد عباس: إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر والتوزيع، ط2، عمان 2006.

❖ مقالات:

1. الراوي، بشرى، دراسة حول: دور مواقع التواصل الاجتماعي في التغيير مدخل نظري، بيروت لبنان. 2014
2. عبد الحميد البلداوي، أساليب البحث العلمي والتحليل الإحصائي التخطيط البحث وجمع وتحليل البيانات يدوياً وباستخدام برنامج SPSS دار الشروق 2007.

❖ رسائل واطروحة دكتوراه:

1. جلال الدين بوعطيط: الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008-2009،
2. بعارسية صباح، بن فرج سارة، دور رأس المال الفكري في بناء المنظمة المتعلمة، دراسة حالة بجامعة المسيلة، مذكرة لنيل شهادة الماستر الأكاديمي في علوم التسيير، تخصص إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2020/2019.
3. محمد الرقب: "متطلبات إدارة المعرفة في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة"، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر، غزة (فلسطين)، 2011. ص108.





تصريح شرقي

بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي أسفله:

الطالب (ة): عمرناح المولود(ة) بتاريخ: 1979/01/10 ب: بوم
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أورس.) رقم: 121413 الصادرة بتاريخ: 2019/10/28 من: بوم
المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبة: علوم كسج تخصص: إدارة الأعمال والبرمجة من خلال السنة الجامعية: 2023/2024
والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: دور الإقصاد في تحسين الأداء
.....
.....
.....

أصرح بشرفي أنني إلتمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: 2024/01/22 بوم

التوقيع والبصمة

.....
.....

نظروا في هذا التصريح على إضفاء
المسجلة
عن رئيس المصالح للتعليم العالي
والتعليم العالي
22 ماي 2024
.....

Copyright © 2012 John Wiley & Sons, Ltd.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير



المسيلة في: 12/02/2024

رقم:

إلى السيد: **المهنة الجزائرية للكويت**
والغالب للموزع المسيرة

الموضوع: طلب مساعدة الطلبة على إجراء الترخيص الميداني.

سيدي المحترم، تحية طيبة و بعد...
في إطار افتتاح الجامعة على محيطها الاقتصادي والإداري، ومن أجل مساعدة الطلبة في إعداد مذكرات التخرج، التي تدخل ضمن متطلبات
نيل شهادة الماستر في شعبة: **علوم التسيير** تخصص: **تسيير الموارد البشرية - مهني**
فإنه يشرفنا أن نطلب من سيادتكم مساعدة الطلبة المذكورين في الجدول أدناه، على إجراء ترخيصهم الميداني بمؤسساتكم.
تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام.

الطلبة:

الرقم	الاسم واللقب	رقم بطاقة الطالب	رقم ب.ت.و.ا درس	الإمضاء
01	ناجح عامر		205121413	
02	جمال غرابي		204312778	
عنوان المذكرة: حضور الإختصاص في امتحان الأداء الوطني				
المشرف (الاسم واللقب و الإمضاء)		هيئة الترخيص (الإمضاء والختم)		رئيس القسم (الإمضاء والختم)
عطالة ياسين		عبد الحفيظ عبد القاني		قراوي
14/01/2024		12 دجن 2024		



استبيان حول "دور الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي"

الأخ الكريم / الأخت الكريمة – العامل بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز – التوزيع
الوكالة التجارية للتوزيع الكهرباء والغاز – برهوم
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

الموضوع: تعبئة إستبيان لانجاز مذكرة ماستر

في إطار إنجازنا لمذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص: إدارة الموارد البشرية في المؤسسات – مهني، تحت عنوان: **دور الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي**، نحن بصدد تطبيق إستمارة إستبيان للحصول على المعلومات اللازمة لانجاز البحث، لذا يرجى من سيادتكم المحترمة التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبيان آملين منكم تونحي الدقة والموضوعية والشفافية لما له من أثر إيجابي في إنجاح هذا البحث، وذلك بوضع علامة (X) في الخانة التي تمثل وجهة نظركم نحو كل عبارة من العبارات الواردة في الاستبيان علما بأن المعلومات الواردة في هذا الاستبيان ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

تقبلوا منا فائق الاحترام...

إشراف:

د. عطالله ياسين

إعداد الطلبة:

- عامر ناجح
- غرابي جمال

السنة الجامعية: 2024/2023

المحور الأول: معلومات عامة

الجنس:

☐ ذكر ☐ أنثى

العمر:

☐ 30-20 ☐ 40-31 ☐ 50-41 ☐ 51 فما فوق

الخبرة:

أقل من 05 سنوات ☐ 10-05 سنوات ☐ 15-11 سنوات ☐ 16 سنة فما فوق ☐

المستوى التعليمي:

ثانوي ☐ جامعي ☐ دراسات عليا ☐ أخرى ☐

المنصب الوظيفي:

عون إداري ☐ تقني سامي ☐ رئيس مصلحة ☐ مدير وكالة ☐ أخرى ☐ حدد.....

التقييم

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
---------------	-------	-------	--------------	-----------------------

المحور الثاني: الاتصال

البعد 01: طبيعة الاتصال

01	توفر المؤسسة قنوات اتصال واضحة بين جميع المستويات				
02	تعتمد المؤسسة على قنوات اتصال غير رسمية داخليا وخارجيا.				
03	تقوم المؤسسة بتنوع طرق الاتصال حسب نوع الاتصال المراد العمل به				
04	تكون عملية الاتصال في المؤسسة بشكل دائم ومستمر				
05	يتم الأخذ بعين الاعتبار بعض اقتراحاتك ووجهة نظرك من طرف إدارة المؤسسة عند اتخاذ القرار				

البعد 02: وسائل الاتصال

06	تعتمد المؤسسة وسائل اتصال كتابية كالمراسلات والبرقيات والتقارير.				
07	تعتمد المؤسسة وسائل اتصال شفوية كالاتماعات، الاتصال الهاتفي				
08	تتغير وسائل الاتصال المعتمدة في المؤسسة حسب التغير في الظروف ومتطلبات				

					العمل	
					المسؤول المباشر بمثابة همزة وصل بين الموظف وإدارة المؤسسة	09
					يتم الاعتماد على الوسائل الإلكترونية لتبادل المعلومات في عمليات الاتصال داخل المؤسسة	10
البعد 03: أنواع وطرق الاتصال						
					تقوم المؤسسة بوضع خطط وإستراتيجيات خاصة بالاتصال	11
					يكون الاتصال تنازلياً من الأعلى إلى الأسفل	12
					يكون الاتصال تصاعدياً من الأسفل إلى الأعلى	13
					تعطي المؤسسة حرية إختيار أساليب الاتصال في أداء العمل	14
					هناك إيصال للمعلومات حول كل الوظائف الإدارية وعلى جميع المستويات والقيادة في المؤسسة	15
المحور الثالث: الأداء الوظيفي						
					هناك رضا من طرف الموظفين حول طبيعة الاتصال ووسائله وأساليبه	16
					يزيد الإتصال العمل مع المجموعة والتفاعل فيما بينهم بالإضافة إلى زيادة الرغبة في ممارسة المهام مع تحسين الأداء	17
					يساهم الاتصال بإنجاز المهام الموكلة للموظفين على أحسن وجه وفي الوقت المحدد دون تأخير	18
					يساهم الاتصال داخل المؤسسة في العمل بجرية مع حل المشاكل بين الموظفين	19
					تساعد وسائل الاتصال المستخدمة في وصول المعلومات بدقة للموظفين	20
					تحقق أساليب الاتصال المعتمدة من قبل المؤسسة أفضل النتائج	21
					تؤدي عملية الاتصال الجيدة إلى احترام العلاقات مما ينتج عنها احترام أوقات العمل وتنفيذ العمل بدقة.	22
					يعمل الاتصال على إزالة الحواجز بين العاملين.	23
					يعمل الاتصال على توفير المعلومات المناسبة للعاملين وتوضيحها لهم.	24
					يساهم الاتصال في تقليل الأعباء الوظيفية على الموظفين	25
					يؤدي الاتصال الفعال إلى سرعة تنفيذ الأعمال	26
					يعتبر الاتصال أحد عوامل تحسين فعالية المؤسسة عموماً وأداء الفرد بشكل خاص	27

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور الاتصال بأبعاده في المؤسسة ودوره في تحسين الأداء الوظيفي بها، وذلك نظرا للأهمية الكبيرة للاتصال بكل أشكاله في تحقيق أهداف المؤسسة. حيث تمت الدراسة بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز-التوزيع - الوكالة التجارية للتوزيع الكهرباء والغاز - برهوم ، فقد تم توزيع استمارة استبيان على 34 عامل، وتم تحليل إجابات المبحوثين عن طريق برنامج SPSS.

وقد خلصت الدراسة إلى وجود أثر للاتصال في تحسين الأداء الوظيفي، ذلك أن الاتصال يؤدي إلى زيادة فاعلية العمال ويرفع إنتاجيتهم.

الكلمات المفتاحية: الاتصال - الأداء الوظيفي - المؤسسة .

Abstract

This study aimed to highlight the role of communication and its dimensions in the organization and its role in improving job performance in it, given the great importance of communication in all its forms in achieving the organization's goals. The study was conducted at the Algerian Electricity and Gas Distribution Company - the commercial agency for electricity and gas distribution - Berhoum. A questionnaire was distributed to 34 workers, and the respondents' answers were analyzed using the SPSS program.

The study concluded that there is an effect of communication in improving job performance, as communication leads to increased workers' effectiveness and increases their productivity.

Keywords: communication - job performance - organization.