

الاتصال التنظيمي غير الرسمي وأثره على الرضا الوظيفي للعاملين بمؤسسة "عمر بن عمر" للمصبرات الغذائية ببوعاتي محمود . قالمة

Informal organizational communication and its impact on the job satisfaction of employees at the "amorbenamor" food canning establishment

حبيبو حسين ¹	حافظ بن عمر
جامعة صفاقس (تونس)	المعهد العالي للغات بقابس (تونس)
البريد الإلكتروني: habibehocine78@gmail.com	البريد الإلكتروني: hfdhbnmr@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2024/11/12 تاريخ القبول: 2025/01/21 تاريخ النشر: 2025/05/18

ملخص

لقد أجريت هذه الدراسة تحت عنوان "الاتصال التنظيمي غير الرسمي وأثره على الرضا الوظيفي للعاملين بمؤسسة "عمر بن عمر" للمصبرات الغذائية ببوعاتي محمود - قالمة"، عند مستوى الدلالة (ألفا أصغر من أو يساوي 0.05)، وذلك في محاولة لمعرفة الواقع الفعلي للاتصال التنظيمي غير الرسمي والرضا الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة، بالإضافة إلى معرفة ما إذا كانت هناك علاقة بينهما أم لا، ومعرفة طبيعة هذه العلاقة إن وجدت، وكذلك تبين إن كان يوجد هناك تأثير للمتغير الأول على الثاني، وقد تمت الاستعانة ببرنامج (spss 26) في عملية التحليل، وقد تحققت الفرضية الأولى حيث تبين أنه يوجد هناك تأثير عكسي ضعيف للاتصال التنظيمي غير الرسمي خارج المؤسسة على الرضا الوظيفي للعمال بالمؤسسة محل الدراسة، كما تحققت الفرضية الثانية حيث تبين أن هناك تأثير طردي ضعيف للاتصال التنظيمي غير الرسمي داخل المؤسسة على الرضا الوظيفي للعمال بالمؤسسة محل الدراسة، أما الفرضية الثالثة، فقد تبين أنه لا توجد هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاتصال التنظيمي غير الرسمي بين المسؤولين والعمال والرضا الوظيفي للعمال.

كلمات مفتاحية: الاتصال التنظيمي غير الرسمي، الرضا الوظيفي، المؤسسة، التنظيم.

Abstract

This study was conducted under the title «informal organizational communication and its impact on workers' job satisfaction at the "Amor ben amor" foundation for canned food at the significance level of "alpha is less than or equal to 0.05", the "spss 26" program was used in the analysis process, the first hypothesis was fulfilled, as it was found that there is a weak inverse effect of informal organizational communication outside the organization on workers' job satisfaction of workers at the establishment, The second hypothesis was also fulfilled, as it was found that there is a weak positive effect of informal organizational communication within the institution on the job satisfaction of workers at the establishment, As for the third hypothesis was not fulfilled.

Keywords:

informal organizational communication, job satisfaction, foundation, organization.

مقدمة

لقد وجد الاتصال مع وجود الإنسان، وهو يلعب دورا كبيرا في استمرار حياة هذا الأخير، وقد أدرك الإنسان أهميته منذ العصور الأولى حيث لجأ إلى استعمال العديد من الوسائل التقليدية التي ساعدته في إنجاح عملية الاتصال مثل استعمال الطبول واستعمال أصوات معينة وكذلك إشعال النار بهدف إيصال رسالة ذات معنى للغير، وقد زادت أهمية الاتصال عندما تجمع البشر في تواجد المياه، والابتعاد عن الترحال الذي كانوا يعيشونه، وأصبح الاتصال فيما بعد ضروري في حياة الإنسان بعدما أصبح هذا الأخير لا يستطيع العيش بمعزل عن الجماعة وأصبح ضروري لتفاعل الإنسان مع غيره من البشر وكذلك مع الطبيعة. وقد ازدادت أهمية الاتصال نتيجة للتطور الذي عرفته الحياة الاجتماعية اليوم في مختلف المجالات، وبالأخص والعالم اليوم يعيش عصر التنظيمات التي تنتشر في كل مكان وتحيط بحياة الإنسان من كل جوانبه، فالإنسان اليوم أصبح يولد داخل منظمة، وتشرف على رعايته وتربيته وتكوينه منظمة، ويعمل في منظمة، وتحميه منظمة ... ألخ، كل هذا زاد من أهمية هذه المنظمات بالنسبة للمجتمعات مما الأمر جعل العديد من الباحثين والمختصين في هذا الشأن يبحثون عن العوامل التي تساعد في نجاح تلك المنظمات باعتبارها بيئة خصبة لتقوية العلاقات الاجتماعية وكذلك التنظيمية وهنا برزت الأهمية الكبرى للاتصال كعامل مهم يربط بين الفرد ومنظمته حيث ينظم العلاقات بين الأفراد داخلها، ويقوي روح الجماعة.

ويعتبر الأفراد العاملين بمثابة الركيزة الأساسية داخل أي منظمة، وهم عامل رئيسي في نجاح عملية الإنتاج أو فشلها، وذلك عن طريق المجهودات والنشاطات التي يقوم بها هؤلاء الأفراد بمختلف مستوياتهم ووظائفهم في المؤسسة، ومحاولة منا لإيجاد العلاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي لدى الأفراد حاولنا أن نسلط الضوء على جانب مهم من الاتصال التنظيمي وهو الاتصال التنظيمي غير الرسمي الذي يلعب دورا مهما بناء العلاقات الاجتماعية بين الأفراد بمختلف مستوياتهم داخل التنظيم وخارجه، كما يعتبر من العوامل المهمة التي تؤثر على نجاح المنظمة سواء بالسلب أو بالإيجاب، فهو شبكة من الاتصالات تحدث بين الأفراد العاملين داخل المنظمة وخارجها وتشتمل على مختلف المعلومات سواء كانت شخصية أو تتعلق بالعمل أو ذات طابع اجتماعي، وتتم هذه الاتصالات وفق قنوات اتصال غير محددة.

وسنتناول الاتصال غير الرسمي وأثره على الرضا الوظيفي على اعتبار أن الوظيفة التي يؤديها الاتصال غير الرسمي في نقل المعلومات بالمنظمة لا يمكن تأديتها بأي طريقة أخرى أو بديلة، كما لها دور كبير في نجاح المنظمة أو فشلها، وتميز بالتلقائية والعفوية والانتشار في كل الاتجاهات وهذا ما أكسبه أهميه كبيرة في التنظيم.

2. إشكالية الدراسة

يعتبر المورد البشري من أهم عناصر نجاح المؤسسات في تحقيق أهدافها، فمن خلاله يمكن للمؤسسة أن تضبط الأداء وتتحكم فيه، وهذا يتطلب من إدارة المؤسسة الاهتمام بإدارة الموارد البشرية وتنظيم مهامها من أجل تحقيق كفاءة أكثر وفعالية أفضل، وهذا عن طريق خلق الرضا الوظيفي لدى الأفراد العاملين حتى يتسنى لهم تقديم أداء جيد، كما يجب تحسين جو العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة الأمر الذي يتطلب توفر المؤسسة على نظام اتصالات ذو فعالية لتحقيق هذه الغاية.

وينقسم الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة إلى نوعين اتصال تنظيمي رسمي واتصال تنظيمي غير رسمي، فأما الاتصال التنظيمي الرسمي فهو الاتصال الذي يتم بين الأفراد أو بين المستويات داخل المؤسسة وفق الهيكل التنظيمي للمؤسسة حيث يأخذ اتجاهات مختلفة، فقد يكون اتصالا نازلا أو صاعدا أو أفقيا أو مائلا وذلك حسب متطلبات العملية الاتصالية وما يناسبها من نمط اتصال، لكن هذا النوع من الاتصال التنظيمي تواجهه العديد من الصعوبات التي تعيق عمله مثل عدم وضوح الأوامر واستخدام السلطة، وعدم تمرير المعلومات إلى المستوى الأدنى في بعض الحالات بالنسبة للاتصال الهابط، كما توجد العديد من الصعوبات التي تتعلق بالاتصال الصاعد مثل صعوبة الاتصال وعدم الصدق، بالإضافة إلى نقص الثقة بين المستويات وغيرها.

ونتيجة لهذه القيود التي يتميز بها الاتصال التنظيمي الرسمي، رأى الخبراء والمختصين ضرورة وجود نظام اتصال آخر يدعم الاتصال التنظيمي الرسمي ويكون مساندا له، وهذا النمط هو الاتصال التنظيمي غير الرسمي حيث يتميز هذا النمط بدناميكية مستمرة، ويوافق التطورات والتغيرات، كما أنه يتميز بتعدد الاتجاهات واختلافها، ولا يمكن لإدارة المؤسسة أن تتحكم فيه أو تسيطر عليه بشكل مطلق، كما يتميز بالتلقائية ويرتبط ارتباطا مباشرا بالسلوك البشري وبيئة أطراف العملية الاتصالية.

من خلال ما سبق نطرح السؤال التالي:

- هل يوجد تأثير للاتصال التنظيمي غير الرسمي على الرضا الوظيفي للعمال؟.
- وتتدرج تحت هذا السؤال الرئيسي ثلاث أسئلة فرعية وهي:
- هل يوجد تأثير للاتصال التنظيمي غير الرسمي خارج المؤسسة على الرضا الوظيفي للعمال؟.
- هل يوجد تأثير للاتصال التنظيمي غير الرسمي داخل المؤسسة على الرضا الوظيفي للعمال؟.
- هل يوجد تأثير للاتصال التنظيمي غير الرسمي بين المسؤولين والعمال على الرضا الوظيفي للعمال؟.

3. مفاهيم الدراسة

1.3. تعريف الاتصال

يعرف "مايكل ويسترون M.Weestroun" الاتصال بأنه عملية نقل مختلف المعاني وتبادلها بواسطة أي أسلوب يفهمه أطراف عملية الاتصال، ويتصرفون وفقه بشكل سليم¹. وهناك من يعرفه بأنه عملية رئيسية تتفاعل من خلالها الأفراد والجماعات وكذلك الحضارات مع بعضها وهناك من يرى أن الاتصال هو ظاهرة اجتماعية وحركية، تؤثر وتتأثر بمكونات السلوك الفردي وهناك من يرى أن الاتصال حاجة اجتماعية أساسية للإنسان تتمثل في التفاعل مع الآخرين² من خلال التعاريف السابقة فإن الاتصال هو عملية ديناميكية، تفاعلية، تنقل من خلالها المعاني باتجاه أو باتجاهين لتحقيق أهداف معينة.

2.3. تعريف الاتصال التنظيمي

هو الاتصال الذي يتم داخل المؤسسات حيث يكتسب خصائص المؤسسات التي يتم فيها أو بينها، وهو معني بنشر المعلومات بين جماعة في إطار حدود معينة في المنطقة بغية تحقيق أهدافها³. وقد استنتج بشار حزي أن الاتصال التنظيمي هو نشاط إداري واجتماعي ونفسي داخل المنظمة، يساهم في نقل مختلف الأفكار بواسطة القنوات الرسمية، لغرض خلق التماسك في وحدات التنظيم وتحقيق أهداف المنظمة⁴.

3.3. تعريف الاتصال التنظيمي غير الرسمي

هي الاتصالات التي تتكون عن طريق العلاقات الشخصية بين الأفراد العاملين داخل المنظمة، وتلعب الجماعات غير الرسمية دورا كبيرا فيها، ومن المفروض أن إيصال المعلومات يكون من أعلى إلى أسفل، أو من أسفل إلى أعلى بشكل يضمن وصولها بصورة صحيحة وتطبيقها بشكل فعال، غير أن وجود الجماعات

¹ بشير العلق، الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة، ط1، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص: 17.

² مدحت محمد أبو النصر، مهارات الاتصال الفعال مع الآخرين، المجموعة العربية للتدريب والنشر، ط2، القاهرة، مصر، 2009، ص: 15.

³ أحمد العبد أبو السعيد، زهير عبد اللطيف عابد، مهارات الاتصال وفن التعامل مع الآخرين، ط1، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014، ص: 81.

⁴ بشار حزي، الاتصال التنظيمي، الإجازة في الإعلام والاتصال BMC، من منشورات الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية، 2020، متاحة على الموقع الإلكتروني <http://pedia.svuonline.org>

غير الرسمية قد يكون ضروريا حتى لا تفقد بعض المعلومات عن طريق الاتصال التنظيمي الرسمي¹، ويتم هذا النوع من الاتصال بين الأفراد والجماعات، ويكون عادة بدون قواعد محددة وواضحة، يتميز بسرعه إذا ما تمت مقارنته بالاتصال التنظيمي الرسمي².

فشبكة الاتصال غير الرسمية تعتبر وسيلة هامة في المنظمة لما لها من دور كبير في نقل المعلومات بين مختلف المستويات، وتعتبر مفضلة لدى مديري الإدارات المتوسطة الذين يرون أن الحصول على المعلومات يكون عن طريق الاتصالات غير الرسمية أحسن من الاتصالات الرسمية، وحسب هؤلاء فإذا كانت الاتصالات الرسمية تمثل الهيكل العظمي للمنظمة، فإن الاتصالات غير الرسمية تمثل النظام العصبي المركزي للاتصالات³.

4. الرضا الوظيفي

1.4. تعريف الرضا الوظيفي

يرى "هربرت" أن الرضا الوظيفي يطلق على شعور وإحساس الأفراد العاملين اتجاه مهامهم أو أعمالهم، ويمكن تحديد هذا الإحساس أو الشعور اتجاه العمل من زاويتين هما ما يوفره العمل للأفراد العاملين في الواقع، وما يتوجب أن يوفره لهم حسب وجهة نظرهم.

وهناك من يرى أن الرضا الوظيفي يتمثل في الشعور النفسي بالقناعة والارتياح أو السعادة من أجل إشباع الحاجات المختلفة وكذلك الرغبات ومختلف التوقعات مع العمل نفسه ومحتوى بيئته، مع عامل الثقة وعامل الولاء بالإضافة إلى الانتماء⁴.

ويرى "كوستا 2003" أن رضا الفريق يتحقق عندما تسود الثقة بين أعضاء الفريق⁵.

¹ طلعت إبراهيم لطفي، علم اجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2007، ص: 84.

² خليل محمد حسن الشماخ، خضير كاظم حمود، نظرية المنظمة، ط5، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2014، ص: 201.

³ جيرالد جرينبرج، روبرت بارون، ترجمة: رفاعي محمد رفاعي، إسماعيل علي بسيوني، إدارة السلوك في المنظمات، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2004، ص: 367.

⁴ مصطفى يوسف، إدارة الأداء، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016، ص: 129.

⁵ إحسان دهش جلاب وآخرين، فرق العمل - مدخل مفاهيمي متكامل، ط1، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص: 63.

من خلال التعاريف السابقة يمكن استنتاج عدة عوامل تحدد الرضا الوظيفي منها:

- شعور الأفراد العاملين بالرضا عن مهامهم وعن أعمالهم وعن بيئة عملهم.
- شعور الأفراد العاملين بالرضا عن علاقات العمل (الثقة المتبادلة بين الأفراد).
- شعور الأفراد العاملين بالانتماء للمنظمة وكذا الولاء لها.

2.4. قياس الرضا الوظيفي

تتم عملية قياس الرضا الوظيفي للأفراد العاملين باستخدام قوائم استقصاء تشتمل على أسئلة معينة، توزع على الأفراد العاملين بالمنظمة محل الدراسة قصد جمع البيانات المتعلقة بالرضا الوظيفي لدى الأفراد العاملين، ثم قياس درجة الرضا عن العمل أو عن الإدارة، أو عن جودة الحياة الوظيفية¹.

5. الدراسات السابقة

- 1.5. تجارب هوثورن (1927م - 1932م): أجريت تجارب "هوثورن" "Howthorne" بمصنع لشركة "ويسترن إلكترونيك" "Western Electric" في دائرة "هاوثورن" بمدينة شيكاغو بالولايات المتحدة الأمريكية، وكان ذلك في الفترة الممتدة ما بين (1927 - 1932)، وقد أشرف عليها مجموعة من العاملين بالشركة، وفريق من الباحثين بجامعة "هارفارد" تحت قيادة "إلتون مايو" "Elton Mayo"، وتتمثل هذه الدراسات في:
 - تجارب الإضاءة، حجرة اختبار خط التجميع المناوب (أي القائم بالعمل أثناء البحث)، تقسيم المجموعات إلى فرق وبرنامج المقابلات، وقد توصلت تجارب "هوثورن" إلى النتائج التالية:
 - إن المنظمة هي نظام اجتماعي، كما هي نظام فني، وأن هذا النظام الاجتماعي يقوم بتحديد أدوار ومعايير لسلوك الفرد قد تكون مختلفة عن الأدوار الرسمية للمنظمة.
 - للحوافز المعنوية دورا كبيرا في إثارة دوافع العمل لدى الأفراد، فالحوافز المادية وحدها لا تكفي.
 - للجماعة غير الرسمية في المنظمة دورا كبيرا في تحديد اتجاه الفرد العامل وأدائه.
 - اتباع الأسلوب الديمقراطي والمشاركة ضروري كنمط في القيادة.
 - حركة العلاقات الإنسانية عملت على الربط بين رضا الأفراد العاملين وإنتاجيتهم.
 - يلعب الاتصال في المؤسسة دورا مهما في تبادل المعلومات، وعلى هذا الأساس فإن مشاركة الأفراد العاملين من أهم مبادئ حركة العلاقات الإنسانية.
 - يحتاج مديرو المنظمات إلى مهارات اجتماعية بقدر حاجتهم إلى مهارات فنية.
 - تحقيق الحاجات النفسية والاجتماعية للعمال ضروري لتحفيزهم².

¹ أحمد محمد الدمرداش، جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، ط1، الحكمة للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2018، ص ص: 23، 24.

² اعتماد محمد علام، دراسات في علم الاجتماع التنظيمي، ط1، مكتبة الأنجلو المصرية، عمان، الأردن، 1994، ص ص: 86 - 93.

2.5. مسح معهد غالوب 1998: تناول دراسة دور المهمة والثقافة التنظيمية في نجاح العمل

لقد توصل المسح الذي أجراه هذا المعهد بالولايات المتحدة الأمريكية على ما يزيد عن مائة ألف مستخدم في مئات الوحدات المختلفة عبر أربعة وعشرين شركة كبرى ممن تزيد أعمارهم عن 25 سنة. وقد توصل الباحثون من خلال هذا المسح إلى أن الوحدات التي كان العاملون فيها يشعرون بالرضا كانت هي الوحدات الأكثر نجاحاً، وقد رأوا أنه من أجل تحقيق النجاح المنشود يتعين تحقيق الرضا لدى العمال وجعلهم يشعرون به في مكان عملهم، وذلك لا يتم إلا عن طريق الاهتمام بالجوانب العلائقية لهم، وتشجيع العمال على استغلال الطاقات العاطفية التي يمتلكونها أثناء عملهم والعمل على تحسين العلاقات بينهم وبين رؤسائهم، وإقامة قنوات اتصال بينهم لجعلهم يشعرون بالراحة النفسية وزيادة دافعيتهم للعمل¹.

3.5. دراسة ميلود طبيش سنة 2011 بعنوان الاتصال التنظيمي وعلاقته بالتفاعل الاجتماعي للعاملين

وهي دراسة ميدانية قام بها الباحث طبيش ميلود بإذاعة سطيف الجهوية، وقد حاول الباحث من خلال هذه الدراسة الإجابة عن التساؤل الرئيسي وهو: هل هناك علاقة بين الاتصال التنظيمي والتفاعل الاجتماعي للعاملين بهذه المؤسسة، وقد جاءت تساؤلات هذه الدراسة كما يلي:

- ما علاقة الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة بتنمية شبكة العلاقات الاجتماعية للعاملين؟
- هل الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة يعمل على تنمية المهارات الاجتماعية للعاملين بالمؤسسة؟
- ما علاقة الاتصال التنظيمي بديناميكية جماعة العمل داخل المؤسسة؟
- لقد تبين أن الاتصال التنظيمي يعمل على تنمية العلاقات الاجتماعية بين العاملين داخل المؤسسة، ومنه فقد تحققت الفرضية الأولى بنسبة قاربت 89.37 %.

- من خلال النتائج المتحصل عليها عبر مؤشرات الفرضية الفرعية الثانية لقد تبين أن الاتصال التنظيمي ينمي المهارات الاجتماعية للعاملين داخل المؤسسة ومنه فقد تحقق الفرض الثاني بنسبة قاربت 85.87 %.
- للاتصال التنظيمي علاقة بجماعة العمل بالمؤسسة وقد تحقق الفرض الثالث بنسبة قاربت 90.38 %.

والنتيجة العامة هي وجود علاقة بين الاتصال التنظيمي والتفاعل الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة².

¹ بوعطيط جلال الدين، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على العمال بمؤسسة سونلغاز عنابة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في السلوك التنظيمي وتسيير الموارد البشرية (غير منشور)، جامعة منتوري محمود، قسنطينة، الجزائر، ص: 21.

² ميلود طبيش، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالتفاعل الاجتماعي للعاملين (دراسة ميدانية بإذاعة سطيف الجهوية)، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير (غير منشور)، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2011، ص ص: 4، 5.

6. المعالجة المنهجية

كل دراسة ميدانية تتطلب جملة من الإجراءات المنهجية ينبغي اتباعها حيث تعد خطوة جوهرية لا يمكن التخلي عنها للتوصل إلى نتائج علمية دقيقة تثبت صدق فرضيات الدراسة أو نفيها، لذلك سنتطرق من خلال هذا الفصل إلى مجالات الدراسة الميدانية وهي على التوالي المجال المكاني، المجال الزمني ثم المجال البشري، ولقد أدرجنا ضمن هذا الأخير مجتمع البحث، العينة وظروفها، وفي الأخير نعرض أدوات جمع البيانات وطرق استخدامها في هذه الدراسة بالإضافة إلى المنهج المستخدم وأساليب التحليل المعتمدة.

1.6. مجالات الدراسة

- 1.1.6. **المجال المكاني:** أجريت هذه الدراسة بمؤسسة مصبرات "عمر بن عمر" (وحدة بوعاتي محمود + الإدارة العامة) التي تقع ببوعاتي محمود بولاية قالمة حيث تقوم بإنتاج عدة أصناف من المصبرات الغذائية المتمثلة في مصبرات معجون الطماطم، مصبرات الهريسة، مصبرات المربي في علب من عدة أحجام مختلفة.
- 2.1.6. **المجال الزمني:** أجريت هذه الدراسة في الفترة الممتدة بين 02 جوان 2024 إلى 30 جوان 2024.

3.1.6. المجال البشري

- **مجتمع الدراسة:** شملت هذه الدراسة فئة العمال بمؤسسة مصبرات "عمر بن عمر" (وحدة بوعاتي محمود + الإدارة العامة)، واللذان تتكونان من 335 فرد من فئة العمال.
- **عينة الدراسة:** العينة هي جزء من الظاهرة الواسعة والتي تعبر عنها كلها، تستخدم كأساس لتقدير الكل الذي يصعب أو يستحيل دراسته بشكل كلي¹، ولقد تم اختيار عينة تقارب 25% من مجتمع الدراسة حيث تم توزيع 90 استمارة وتم جمع 78 استمارة منها.

2.6. أدوات جمع البيانات: لقد تم استخدام استمارة قياس الاتجاه، وهي تتكون من ثلاثة محاور:

- **المحور الأول:** يشتمل على البيانات الشخصية المتعلقة بالعمال
- **المحور الأول:** يشتمل على مجموعة العبارات المتعلقة بالاتصال التنظيمي غير الرسمي
- **المحور الأول:** يشتمل على مجموعة العبارات المتعلقة بالرضا الوظيفي للعمال.
- 3.6. **المنهج المستخدم في الدراسة:** منهج البحث هو الطريقة التي يتبعها الباحث للإجابة على الأسئلة المطروحة في المشكلة موضوع البحث².

¹ مورييس أنجريس، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية تدريبات علمية، ط2، دار القصب للنشر، الجزائر، 2004، ص ص: 423، 425.

² إبراهيم أبراش، المنهج العلمي وتطبيقاته في العلوم الاجتماعية، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص: 65.

وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب تحليل المعطيات المستقاة من المؤسسة محل الدراسة وهما:

1.3.6. أسلوب التحليل الكمي: هو وضع البيانات في جداول إحصائية، وحساب النسب المئوية في جداول

المركبة لمعرفة مدى وجود علاقات ارتباطية بين أبعاد الفرضيات، وبالإستعانة ببرنامج (26) spss.

2.3.6. أسلوب التحليل الكيفي: من خلال تحليل البيانات الإحصائية الواردة في الجداول الإحصائية،

وتفسيرها تفسيراً كيفياً بالإستعانة ببعض الملاحظات البسيطة أثناء تواجدها بالمؤسسة محل الدراسة¹.

7. عرض وتحليل البيانات

1.7. تحليل الفقرات

1.1.7. تحليل فقرات محور الاتصال التنظيمي غير الرسمي

رقم الفقرة	الاستجابات						متوسط حسابي	انحراف معياري	%النسبة	اختبار t	اتجاه العينة
	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة	موافق بشدة					
03	fi	36	13	19	07	03	3.923	1.192	78.46	6.83	موافق
	%	46.2	16.7	24.4	9	3.8					
05	fi	32	23	05	71	01	3.871	1.209	77.43	6.36	موافق
	%	41	29.5	6.4	21.8	1.3					
04	fi	27	22	08	09	12	3.551	1.456	71.02	3.34	موافق
	%	34.6	28.2	10.3	11.5	15.4					
02	fi	34	13	00	21	10	3.512	1.568	70.25	3.09	موافق
	%	43.6	16.7	0	26.9	12.8					
06	fi	19	28	11	13	07	3.500	1.276	70	3.46	موافق
	%	24.4	35.9	14.1	16.7	9					
01	fi	12	04	07	39	16	2.448	1.305	48.97	-3.5	معارض
	%	15.4	5.1	9	50	20.5					

المصدر: الباحث بالاعتماد على الاستبيان الموجه للعينة

¹ صلاح الدين شروخ، منهجية البحث العلمي للجامعيين، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، الجزائر، 2003، ص: 24.

التحليل

من خلال الجدول أعلاه نجد أن:

1- الفقرة رقم (03) تتمثل في "تلتقي بزملائك في العمل خارج المؤسسة" نجد أن أفراد عينة الدراسة موافقين بنسبة 78.46 % على هذه الفقرة، وذلك بمتوسط حسابي يساوي 3.923، وهي قيمة أكبر من قيمة المتوسط الحسابي الفرضي الذي يساوي 3، وذلك يدل على أن أغلبية أفراد العينة متفقين على الفقرة، أما الانحراف المعياري فيساوي 1.192، وهي قيمة متوسطة مما يعني أن هناك تشتت متوسط بين آراء الأفراد حول هذه الفقرة، وبالتالي يوجد اتفاق وتجانس لكن ليس قوي بين أفراد العينة حول هذه الفقرة، أما قيمة اختبار T المحسوبة والتي تساوي (6.83)، وهي أكبر من قيمة اختبار T الجدولية التي تساوي (2.00) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، مما يؤكد وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الباحثين.

نستنتج مما سبق أن عمال المؤسسة محل الدراسة يلتقون خارج المؤسسة بشكل غير رسمي، ويتم ذلك بين الأشخاص الذين يقطنون في نفس المنطقة بعد نهاية العمل أو أثناء وقت الراحة، أو يكون عن طريق مشاركة أحد الزملاء في مناسبة خاصة، وهذا ما يزرع الألفة والتعاون بين العمال، كما يتم من خلال ذلك تبادل الأفكار والمعلومات وكذلك إبراز وجهات نظرهم حول الموضوعات المهمة لديهم والتي لها علاقة بأعمالهم¹، كما قد يتم التطرق إلى مختلف الأوضاع سواء كانت حسنة أو سيئة كما يتم من خلال ذلك إفراغ الشحنة المتواجدة بداخل العمال والتنفيس عن ضغوط العمل طيلة اليوم مما يمنحهم قدرا من الرضا الداخلي خاصة وأن أفراد عينة الدراسة من فئة العمال والمرووسين، مما يعني وجود تشابه في انشغالاتهم، وكذلك تقارب في الأهداف التي يسعون إلى تحقيقها²، بالإضافة إلى ذلك فإن حاجة الفرد إلى تكوين علاقات اجتماعية مع غيره من الأفراد لإشباعه لحاجاته الاجتماعية عن طريق عضويته في هذه الجماعة³.

2- الفقرة رقم (05) التي تتمثل في "تتواصل مع زملائك في مكان العمل" نجد أن أفراد عينة الدراسة موافقين بنسبة 77.43 % على هذه الفقرة بمتوسط حسابي يساوي 3.871، وهي قيمة أكبر من قيمة الوسط الحسابي الفرضي الذي يساوي 3، وهذا يدل على أن أغلبية أفراد العينة متفقين على هذه الفقرة، أما الانحراف المعياري فهو يساوي 1.209، وهي قيمة صغيرة مما يعني أن هناك تشتت ضعيف بين آراء الأفراد حول هذه الفقرة، وبالتالي فإنه يوجد اتفاق وتجانس قوي بين أفراد العينة حول هذه الفقرة، أما قيمة اختبار T المحسوبة والتي تساوي (6.36)، وهي أكبر من قيمة اختبار T الجدولية التي تساوي (2.00) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، مما يؤكد وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الباحثين.

¹ أحمد العبد أبو السعيد، زهير عبد اللطيف عابد، مهارات الاتصال وفن التعامل مع الآخرين، مرجع سابق، ص: 103.

² ناصر قاسمي، التحليل السوسيولوجي - نماذج تطبيقية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2017، ص: 172.

³ حسان الجبلاني، الجماعات . دراسة نفسية اجتماعية للجماعات غير الرسمية، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2008، ص: 72.

نستنتج مما سبق أن العمال بالمؤسسة يتواصلون مع بعضهم البعض في مكان العمل وهذا راجع لطبيعة العمل لدى فئة العمال في المؤسسة حيث يعتمد في معظمه على المجهود العضلي، بالإضافة إلى العمل كفريق الأمر الذي خلق فرصة لدى العمال للالتقاء في مكان العمل والتعاون فيما بينهم خاصة في بعض المهام التي تعتمد على المجهود الجماعي مما شكل علاقات جيدة بين العمال، وقد ساعد على ذلك عدة عوامل مثل تقارب المكانة الاجتماعية والانتماء المذهبي والديني، بالإضافة إلى العامل الإيكولوجي (المكاني)، ومن جهة أخرى فإن شعور العامل بالعزلة في مكان العمل يجعله يرغب في الشعور بالانتماء إلى جماعة، كما أنه يحتاج في بعض الحالات إلى مساعدة الآخرين لكي ينجز مهامه، بالإضافة إلى ذلك فإن الاتصال التنظيمي غير الرسمي يساعد في نشر بعض البيانات والمعلومات والحقائق التي يستحسن معرفتها من طرف العمال حيث تساعدهم على التكيف مع المواقف الجديدة أثناء حدوثها¹.

كما يمكن أن تكون الاتصالات غير الرسمية بين العمال داخل المؤسسة في أوقات الراحة مثلاً عن طريق تناول أطراف الأحاديث القصيرة، أو يكون هذا النمط من الاتصال على هامش الاجتماعات التي تقوم الإدارة بعقدتها بشكل رسمي داخل المؤسسة.

3- الفقرة رقم (04) التي تتمثل في "يساعدك زملاؤك في حل بعض مشكلاتك" نجد إن أفراد عينة الدراسة موافقين بنسبة 71.02 % على هذه الفقرة، وذلك بمتوسط حسابي يساوي 3.551، وهي قيمة أكبر من قيمة الوسط الحسابي الفرضي الذي يساوي 3، مما يعني أن أغلبية أفراد العينة متفقين على هذه الفقرة، أما الانحراف المعياري فيساوي 1.456، وهي قيمة متوسطة عني وجود تشتت متوسط بين آراء الأفراد حول هذه الفقرة، وبالتالي فإنه يوجد اتفاق وتجانس لكن ليس قوي بين أفراد العينة حول هذه الفقرة، أما قيمة اختبار T المحسوبة والتي تساوي (3.34)، وهي أكبر من قيمة اختبار T الجدولية التي تساوي (2.00) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، مما يؤكد وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين.

¹ حسان الجيلاني، الجماعات . دراسة نفسية اجتماعية للجماعات غير الرسمية، المرجع السابق، ص: 72. ² خليل محمد حسن الشماع، خضير كاظم حمود، نظرية المنظمة، ط5، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2014، ص ص: 148، 152.

نستنتج مما سبق أن العمال يساعدون بعضهم في حلول بعض المشكلات الخاصة التي تصادفهم، وذلك يتم في شكل اتصال تنظيمي غير رسمي، فالعمال بالمؤسسة محل الدراسة يعملون في نفس المكان، وعموما معظمهم في وقت واحد، وهناك من يكونون في العملية الإنتاجية نفسها ... الخ، وغالبا ما يكون عملهم متكاملا، وقد تكون المعاملة بينهم مباشرة أو وجها لوجه، وبالتالي فالقرب من حيث مكان العمل والظروف البيئية والخاصة للعمال جعلتهم يقدمون المساعدة لبعضهم البعض²، وقد ساعد على ذلك العديد من الخصائص التي يشترك فيها العمال بالمؤسسة محل الدراسة مثل الخلفية الاجتماعية، الهوية، المنصب، الدور،

القيم، المبادئ، العادات، الطباع وغيرها حيث أثبتت الدراسات أنها تدخل وتتحكم في عمليات التفاعل¹. إن اتصال الأفراد فيما بينهم بشكل غير رسمي ومساعدة بعضهم البعض يصب في صالح المؤسسة، فقد اثبتت الدراسات أن الاتصال المفتوح والتكامل الاجتماعي وإشباع حاجات فريق العمل، والعلاقات الطيبة بينهم وانتشار الثقة بين العمال يجعلهم يشعرون بالاستقرار ويمكنهم من بلوغ الأهداف الجوهرية للمؤسسة².

4- الفقرة رقم (02) التي تتمثل في "تجد سهولة في الاتصال برؤسائك ومحاورتهم في أي وقت" نجد أن أفراد عينة الدراسة موافقين بنسبة 70.25 % على هذه الفقرة"، وذلك بمتوسط حسابي يساوي 3.512، وهي قيمة أكبر من قيمة الوسط الحسابي الفرضي الذي يساوي 3، وهذا يدل على أن أغلبية أفراد العينة متفقين على هذه الفقرة، أما الانحراف المعياري فهو يساوي 1.568، وهي قيمة متوسطة مما يعني أن هناك تشتت متوسط بين آراء الأفراد حول هذه الفقرة، وبالتالي فإنه يوجد اتفاق وتجانس لكن ليس قوي بين أفراد العينة حول الرأي العام المتعلق بهذه الفقرة، أما قيمة اختبار T المحسوبة فهي تساوي (3.09)، وهي أكبر من قيمة اختبار T الجدولية التي تساوي (2.00) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، مما يؤكد وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين.

إن العمال بالمؤسسة محل الدراسة يجدون سهولة في الاتصال برؤسائهم ومحاورتهم في أي وقت، وهذا راجع إلى أن المؤسسة تفتح المجال للاتصال التنظيمي غير الرسمي الصاعد من أجل الحصول على مزيد من المعلومات عن أوضاع العمل بالمؤسسة، وأن المسؤول يتبع نمط العلاقات الإنسانية لتحقيق ذلك، وفي هذا الصدد فقد أكدت الدراسات أنه إذا قلت المعلومات لدى الرئيس أو المسؤول وتوفرت لدى المرؤوسين، فعلى المسؤول أن يتبع نمط القيادة بالمشاركة أو نمط العلاقات الإنسانية لكي يستميل المرؤوسين ويحصل على المعلومات اللازمة لأداء العمل³، أما المدير أو المسؤول المنطوي المتمركز حول ذاته، فإن هذا السلوك قد يضعف تفاعله، ويجعله قليل القوة وضعيف النفوذ في تعامله مع فرق العمل بجوانبها الرسمية وغير الرسمية⁴.

¹ ناصر قاسمي، التحليل السوسولوجي - نماذج تطبيقية، مرجع سابق، ص: 172.

² إحسان دهش جلاب وآخرين، فرق العمل - مدخل مفاهيمي متكامل، مرجع سابق، ص: 63، 64.

³ حسين عبد الحميد أحمد رشوان، القيادة: دراسة في علم الاجتماع النفسي والإداري والتنظيمي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2010، ص: 217.

⁴ نزار عوني اللبدي، تنمية الأداء الوظيفي والإداري، ط1، دار دجلة ناشرون وموزعون، عمان، الأردن، 2015، ص: 197.

وفي نفس السياق فقد توصلت دراسة "Der Foo et al.2006" إلى أن القائد المتميز للفريق والاتصال التنظيمي المفتوح، والتكامل الاجتماعي بين الأعضاء جميعها ذات علاقة وطيدة مع قابلية فريق العمل للنجاح¹.

5- الفقرة رقم (06) التي تتمثل في "تواصل مع زملائك في مكان العمل" نجد أن أفراد عينة الدراسة موافقين بنسبة 70 % على هذه الفقرة، وذلك بمتوسط حسابي يساوي 3.500، وهي قيمة أكبر من قيمة الوسط الحسابي الفرضي الذي يساوي 3، وهذا يدل على أن أغلبية أفراد العينة متفقين على الفقرة، أما الانحراف المعياري فهو يساوي 1.276، وهي قيمة متوسطة مما يعني أن هناك تشتت متوسط بين آراء الأفراد حول هذه الفقرة، وبالتالي فإنه يوجد اتفاق وتجانس لكن ليس قوي بين أفراد العينة حول هذه الفقرة، أما قيمة اختبار T المحسوبة والتي تساوي (3.46)، وهي أكبر من قيمة اختبار T الجدولية التي تساوي (2.00) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، مما يؤكد وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين.

نستنتج مما سبق أن العمال يساعدون بعضهم في في إتمام بعض أعمالهم بالمؤسسة محل الدراسة، وذلك يعود لعدة أسباب مختلفة منها اعتماد معظم الأعمال بالمؤسسة محل الدراسة على المجهود العضلي كما تعتمد على المجهود الجماعي مما يجعل الأفراد يقدمون يد المساعدة للأفراد بمحض إرادتهم أو قد يكون العمل متكامل أو مرتبط بحوافز جماعية مما يجعل تقديم المساعدة من طرف الزملاء ضروري، هذا من جهة، ومن جهة ثانية فإن اعتماد المؤسسة على نمط قيادة الفريق وكذا القائد الإنساني الذي يشجع العلاقات بين العمال ويهتم بأمورهم الخاصة ويرفع من معنوياتهم جعل هؤلاء العمال يشعرون بالمسؤولية ويضطرون إلى إتمام الأعمال بالمؤسسة من خلال مساعدة زملائهم على إنجاز مهامهم وهم راضون على ذلك خاصة وأن المؤسسة محل الدراسة لها ارتباطات والتزامات مع أطراف خارجية مثل العملاء الذين تتعامل معهم، لذلك فمن الطبيعي أن تتكاتف جهود أفرادها للحفاظ على مكانتها.

وفي نفس السياق فقد أثبتت الدراسات أنه يوجد اختلاف بين ما يشعر به العامل وما يريد تحقيقه وبين ما يشعر به الإداري وما يريد تحقيقه، فقد أعطى الإداريون أهمية للراتب والضمان الوظيفي والترقية، بينما منح العمال أهمية كبيرة للتقدير المعنوي، والشعور بإنجاز أعمال مهمة، وتفهم الإدارة لمشكلاتهم الخاصة².

¹ إحسان دهش جلاب وآخرين، فرق العمل - مدخل مفاهيمي متكامل، مرجع سابق، ص: 63.

² حسان الجيلاني، الجماعات . دراسة نفسية اجتماعية للجماعات غير الرسمية، مرجع سابق، ص: 99.

6- الفقرة رقم (01) التي تتمثل في "يتصل بك مسؤولك خارج وقت العمل" نجد أن أفراد عينة الدراسة معارضين بنسبة 48.97 % على هذه الفقرة، وذلك بمتوسط حسابي يساوي 2.448، وهي قيمة أقل من قيمة الوسط الحسابي الفرضي الذي يساوي 3، فهذا يدل على أن غالبية أفراد العينة غير متفقين على الفقرة، أما الانحراف المعياري فهو يساوي 1.305، وهي قيمة متوسطة مما يعني أن هناك تشتت متوسط بين آراء الأفراد حول هذه الفقرة، وبالتالي فإنه يوجد اتفاق وتجانس متوسط بين أفراد العينة حول هذه الفقرة، أما قيمة اختبار T المحسوبة والتي تساوي (- 3.51)، فالقيمة المطلقة لهذا العدد أكبر من قيمة اختبار T الجدولية التي تساوي (2.00) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، مما يؤكد وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين.

نستنتج مما سبق أن المسؤول بالمؤسسة محل الدراسة لا يتصل بمروؤسيه خارج وقت العمل، وهذا يرجع لمجموعة من الأسباب بعضها يتعلق بالعمال، والبعض الآخر يتعلق بالأمر التنظيمية للمؤسسة، فما يتعلق بالعمال فإن المسؤولين يتركون العمال ينالون قسطا من الراحة بعد يوم من العمل الجاد والتعب، وذلك لكي يتمكنوا على الأقل من تجديد طاقتهم لكي يكونوا على استعداد للبدء في العمل بنشاط في اليوم الموالي، كما أن هناك العديد من العمال يقطنون في أماكن بعيدة عن مكان العمل، وقد يستغرقون وقتا للوصول إلى مساكنهم ثم العودة في اليوم الموالي.

وما يتعلق بالجانب التنظيمي فهو أن المؤسسة تعتمد على القنوات الرسمية لإيصال المعلومات إلى المروؤسين، وذلك لأن انتقال المعلومات عبر القنوات الرسمية تكون واضحة بشكل جيد، كما تتميز هذه الطريقة بالشرح الكافي والدقيق حتى يتسنى لمستقبلها فهمها ويتم تطبيق التعليمات بشكل صحيح، كما تتميز بوحدة المصدر حيث تكون الجهة المرسله محددة وواضحة وبالتالي تكون عملية تحديد المسؤوليات سهلة، كما تساعد القنوات الرسمية على تجنب الإشاعة والمعلومات الخاطئة التي قد تنتشر بسبب تعرض المعلومات للتحريف أو الفهم الخطأ من طرف مستقبلها إذا انتقلت هذه المعلومات بطريقة غير رسمية عن طريق الزملاء حيث يمكن أن تتعرض للتشويه سواء عن قصد أو نتيجة للفهم السيء¹.

¹ جيرالد جرينبرج، روبرت بارون، ترجمة: رفاعي محمد رفاعي، إسماعيل علي بسيوني، إدارة السلوك في المنظمات، مرجع سابق، ص 371-369.

2.1.7. تحليل فقرات محور الرضا الوظيفي

رقم الفقرة	الاستجابات						متوسط حسابي	انحراف معياري	النسبة %	اختبار t	اتجاه العينة
	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض بشدة	معارض	معارض بشدة					
11	fi	40	09	12	07	10	3.794	1.471	75.89	4.77	موافق
	%	51.3	11.5	15.4	9	12.8					
08	fi	28	17	15	18	00	3.705	1.185	74.10	5.25	موافق
	%	35.9	21.8	19.2	23.1	0					
10	fi	23	29	06	14	06	3.628	1.290	72.56	4.68	موافق
	%	29.5	37.2	7.7	17.9	7.7					
07	fi	12	33	20	08	05	3.500	1.078	70	4.09	موافق
	%	15.4	42.3	25.6	10.3	6.4					
12	fi	15	36	13	05	09	3.551	1.213	71.02	4.03	موافق
	%	19.2	46.2	16.7	6.4	11.5					
09	fi	02	37	10	01	28	2.794	1.417	55.89	-1.2	معارض
	%	2.6	47.4	12.1	1.3	35.9					

المصدر: الباحث بالاعتماد على الاستبيان الموجه للعينة

من خلال الجدول أعلاه نجد مايلي:

1- الفقرة رقم (11) التي نصها "الجو السائد في مؤسستك يحفز على العمل" نجد أن أفراد عينة الدراسة موافقين بنسبة 75.89 % على هذه الفقرة، وذلك بمتوسط حسابي يساوي 3.794، وهي قيمة أكبر من قيمة الوسط الحسابي الفرضي الذي يساوي 3، فهذا يدل على أن غالبية أفراد العينة متفقين على الفقرة، أما الانحراف المعياري فهو يساوي 1.471، وهي قيمة متوسطة تدل على وجود تشتت متوسط بين آراء الأفراد حول هذه الفقرة، وبالتالي فإنه يوجد اتفاق وتجانس لكن ليس قوي بين أفراد العينة حول هذه الفقرة، أما قيمة

اختبار T المحسوبة والتي تساوي (5.25)، وهي أكبر من قيمة اختبار T الجدولية التي تساوي (2.000) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، مما يؤكد وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين.

2- الفقرة رقم (08) التي تتمثل في "أنت راض عن طريقة تعامل زملائك معك في العمل" نجد أن أفراد عينة الدراسة موافقين بنسبة 74.10 % على هذه الفقرة، وذلك بمتوسط حسابي يساوي 3.705، وهي قيمة أكبر من قيمة الوسط الحسابي الفرضي الذي يساوي 3، فهذا يدل على أن غالبية أفراد العينة متفقين على الفقرة، أما الانحراف المعياري فهو يساوي 1.185، وتعني أن هناك تشتت ضعيف بين آراء الأفراد حول هذه الفقرة، أما قيمة اختبار T المحسوبة تساوي (5.25)، وهي أكبر من قيمة اختبار T الجدولية التي تساوي (2.000) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، مما يؤكد بأنه وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين.

3- الفقرة رقم (10) التي تتمثل في "تشعر بالاستقرار الوظيفي في مؤسستك" فإن أفراد عينة الدراسة موافقين بنسبة 72.56 % على هذه الفقرة، وذلك بمتوسط حسابي يساوي 3.628، وهي قيمة أكبر من قيمة الوسط الحسابي الفرضي الذي يساوي 3، وبانحراف معياري يساوي 1.290، وتعني وجود تشتت متوسط بين آراء الأفراد حول هذه الفقرة، وبالتالي فإنه يوجد اتفاق وتجانس لكن ليس قوي بين أفراد العينة حول هذه الفقرة، أما قيمة اختبار T المحسوبة فتساوي (4.68)، وهي أكبر من قيمة اختبار T الجدولية التي تساوي (2.000) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، مما يؤكد وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين.

4- الفقرة رقم (07) التي تتمثل في "لديك علاقة ودية مع مسؤوليك" نجد أن أفراد عينة الدراسة موافقين بنسبة 70 % على هذه الفقرة بمتوسط حسابي يساوي 3.500، وهو أكبر من الوسط الحسابي الفرضي الذي يساوي 3، وبانحراف معياري يساوي 1.078، وهي قيمة صغيرة تعني وجود تشتت ضعيف بين آراء الأفراد حول هذه الفقرة، وبالتالي فإنه يوجد اتفاق وتجانس قوي بين أفراد العينة حول هذه الفقرة، أما قيمة اختبار T المحسوبة والتي تساوي (4.09)، وهي أكبر من قيمة اختبار T الجدولية التي تساوي (2.000) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، مما يؤكد وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين.

5- الفقرة رقم (12) التي تتمثل في "تشعر بالانتماء لمؤسستك التي تعمل بها" نجد أن أفراد عينة الدراسة موافقين بنسبة 71.02 % على هذه الفقرة وذلك بمتوسط حسابي يساوي 3.551، وهي قيمة أكبر من قيمة الوسط الحسابي الفرضي الذي يساوي 3، وبانحراف معياري يساوي 1.213، وهي قيمة تدل على وجود تشتت متوسط بين آراء الأفراد، وبالتالي فإنه يوجد اتفاق وتجانس ليس قوي بين أفراد العينة حول هذه الفقرة، أما قيمة

اختبار T المحسوبة والتي تساوي (4.03)، وهي أكبر من قيمة اختبار T الجدولية التي تساوي (2.000) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، مما يؤكد وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين.

6- الفقرة رقم (09) التي تتمثل في "تشعر بالارتياح عند الالتقاء بمسؤوليك أو زملائك خارج أوقات العمل" نجد أن أفراد عينة الدراسة موافقين بنسبة 74.10 % على فقرة "تشعر بالارتياح عند الالتقاء بمسؤوليك أو زملائك خارج أوقات العمل"، وذلك بمتوسط حسابي يساوي 2.794، وهي قيمة أكبر من قيمة الوسط الحسابي الفرضي الذي يساوي 3، وهذا يدل على أن غالبية أفراد العينة متفقين على الفقرة، أما الانحراف المعياري فهو يساوي 1.417، وهي قيمة صغيرة مما يعني أن هناك تشتت متوسط بين آراء الأفراد حول هذه الفقرة، وبالتالي فإنه يوجد اتفاق وتجانس لكن ليس قوي بين أفراد العينة حول هذه الفقرة، أما قيمة اختبار T المحسوبة والتي تساوي (-1.27)، فالقيمة المطلقة له هي أصغر من قيمة اختبار T الجدولية التي تساوي (2.000) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، مما يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين.

2.7. اختبار فرضيات الدراسة

1.2.7. اختبار الفرضية الأولى

H1- يوجد تأثير للاتصال التنظيمي غير الرسمي على الرضا الوظيفي للعمال خارج المؤسسة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

H0- لا يوجد تأثير للاتصال التنظيمي غير الرسمي على الرضا الوظيفي للعمال خارج المؤسسة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

والجدول الآتي يتضمن نتائج عملية اختبار للفرضية الأولى.

معامل الانحدار (A)	قيمة (F)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	قيمة (T)	مستوى الدلالة (sig)	القرار
-0.201	5.317	-0.208	0.043	-2.306	0.023	قبول
مستوى المعنوية المعتمد $\alpha=0.05$						

المصدر : من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

من خلال الجدول أعلاه تتبين نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر الاتصال التنظيمي غير الرسمي على الرضا الوظيفي للعمال خارج المؤسسة محل الدراسة، وقد أكدت نتائج التحليل على صلاحية هذا النموذج بقدرته على التنبؤ، وذلك بناء على (F)، فقد التي بلغت قيمته (5.317) عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.023$) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) المعتمد في الدراسة، كما بلغ معامل الارتباط (R) (-0.208) مما يدل على وجود علاقة ارتباط عكسي ضعيف بين التنظيمي غير الرسمي خارج المؤسسة والرضا الوظيفي عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.023$) بالمؤسسة محل الدراسة، وقد بلغ معامل التحديد (0.043) ويعني (4.3 %) من التغير الحاصل في عنصر الرضا الوظيفي يعود إلى الاتصال التنظيمي غير الرسمي خارج المؤسسة بين العمال، والباقي (95.7 %) من التغير يعود لعوامل أخرى لم تتدرج ضمن دراستنا. كما بلغت قيمة ميل معادلة الانحدار (درجة التأثير) لبعء الاتصال التنظيمي غير الرسمي خارج المؤسسة (A) ما قيمته، (-0.201) وهذا يعني أن إذا زاد الاتصال التنظيمي غير الرسمي بين العمال خارج المؤسسة ب (1 %)، فإنه يؤدي إلى نقص الرضا الوظيفي لدى هؤلاء العمال بنسبة (20.1 %) ويؤكد هذا التأثير قيمة (T) المحسوبة والتي بلغت قيمتها (-2.306) عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.023$) التي هي أقل من مستوى المعنوية المعتمد في دراستنا، ($\alpha=0.05$).

* إيجاد معادلة خط الانحدار

- يستخدم معامل الانحدار البسيط عندما يكون هناك متغير مستقل واحد يؤثر في المتغير التابع. لدينا: معادلة خط الانحدار البسيط هي: $y = b_0 + b_1x$ حيث: (y) يمثل المتغير التابع، b_0 معامل ثابت، b_1 معامل ثابت للمتغير المستقل و x تمثل قيم المتغير المستقل.

ولدينا: - المتغير المستقل حسب هذه الفرضية هو بعد الاتصال التنظيمي غير الرسمي خارج المؤسسة.

- المتغير التابع حسب هذه الفرضية الجزئية هو الرضا الوظيفي.

وبالتالي فالمعادلة تصبح: $\text{الاتصال التنظيمي غير الرسمي خارج المؤسسة} * b_1 + b_0 = \text{الرضا الوظيفي}$

ومنه وبالاعتماد على مخرجات برنامج spss في حساب معامل الانحدار المتعلق بتأثير الاتصال التنظيمي غير الرسمي على الرضا الوظيفي خارج المؤسسة نجد أن: $b_0 = 4.253$ عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.023$)، وهي قيمة دالة معنويا لأنها تقع في مجال مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) المعتمد في دراستنا.

ونجد أيضا أن $b_1 = -0.201$ ، ومنه فمعادلة خط الانحدار الخطي البسيط هي: $y = 4.253 - 0.201x$

وعليه وتبعا لقاعدة القرار فإننا نقبل الفرضية القائلة "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة

($\alpha \leq 0.05$) لبعد الاتصال التنظيمي غير الرسمي خارج المؤسسة على الرضا الوظيفي للعمال بمؤسسة عمر بن عمر للمصبرات الغذائية بالجزائر، ونرفض الفرضية الصفرية التي نصها "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الاتصال التنظيمي غير الرسمي خارج المؤسسة على الرضا الوظيفي للعمال بمؤسسة عمر بن عمر للمصبرات الغذائية بالجزائر".

2.2.7. اختبار الفرضية الثانية

H1- يوجد تأثير للاتصال التنظيمي غير الرسمي داخل المؤسسة على الرضا الوظيفي للعمال عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

H0- لا يوجد تأثير للاتصال التنظيمي غير الرسمي داخل المؤسسة على الرضا الوظيفي للعمال عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

والجدول الآتي يتضمن نتائج عملية اختبار للفرضية الأولى.

معامل الانحدار	قيمة	معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمة	مستوى الدلالة	القرار
(A)	(F)	(R)	(R ²)	(T)	(sig)	
0.049	9.256	0.499	0.249	5.026	0.047	قبول
مستوى المعنوية المعتمد $\alpha=0.05$						

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

من خلال الجدول أعلاه نتبين نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر الاتصال التنظيمي غير الرسمي على الرضا الوظيفي للعمال داخل المؤسسة محل الدراسة، وقد أكدت نتائج التحليل على صلاحية هذا النموذج بقدرته على التنبؤ، وذلك بناء على (F)، فقد التي بلغت قيمته (9.256) عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.047$) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) المعتمد، أما معامل الارتباط (R) بين المتغيرين فقد بلغ (0.499) وذلك بالاعتماد على وهذا يدل على وجود علاقة ارتباط طردي ضعيف بين الاتصال التنظيمي غير الرسمي والرضا الوظيفي للعمال داخل المؤسسة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.047$) بالمؤسسة محل الدراسة، وقد بلغ معامل التحديد (0.054) مما يعني أن (5.4 %) من التغير الحاصل في عنصر الرضا الوظيفي يعود إلى الاتصال التنظيمي غير الرسمي بين العمال داخل المؤسسة، والباقي (94.6 %) من التغير

يعود لعوامل أخرى لم تدرج ضمن دراستنا، كما بلغت قيمة ميل معادلة الانحدار (درجة التأثير) لبعد الاتصال التنظيمي غير الرسمي داخل المؤسسة (A) ما قيمته، (0.049) وهذا يعني أن إذا زاد الاتصال التنظيمي غير الرسمي بين العمال داخل المؤسسة بـ (1 %)، فإنه يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي لدى هؤلاء العمال بنسبة (4.9 %) ويؤكد هذا التأثير قيمة (T) المحسوبة والتي بلغت قيمتها (5.026) عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.047$) التي هي أقل من مستوى المعنوية المعتمد في دراستنا ($\alpha = 0.05$).

- يستخدم معامل الانحدار البسيط عندما يكون هناك متغير مستقل واحد يؤثر في المتغير التابع. لدينا: معادلة خط الانحدار البسيط هي: $y = b_0 + b_1x$ حيث: (y) يمثل المتغير التابع، b_0 معامل ثابت، b_1 معامل ثابت للمتغير المستقل و x تمثل قيم المتغير المستقل.

ولدينا - المتغير المستقل حسب هذه الفرضية هو بعد الاتصال التنظيمي غير الرسمي داخل المؤسسة. - المتغير التابع حسب هذه الفرضية الجزئية هو الرضا الوظيفي.

وبالتالي فالمعادلة تصبح: $\text{الاتصال التنظيمي غير الرسمي داخل المؤسسة} * b_1 + b_0 = \text{الرضا الوظيفي}$

ومنه وبالاعتماد على مخرجات برنامج spss في حساب معامل الانحدار المتعلق بتأثير الاتصال التنظيمي غير الرسمي داخل المؤسسة على الرضا الوظيفي نجد أن: $b_0 = 2.820$ عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.047$)، وهي قيمة دالة معنويا لأنها أصغر من مستوى الدلالة 0.05 المعتمد في دراستنا.

ونجد أيضا أن: $b_1 = 0.158$ ، ومنه فمعادلة خط الانحدار الخطي البسيط هي: $y = 2.820 + 0.158x$ وعليه وتبعا لقاعدة القرار فإننا نقبل الفرضية القائلة "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الاتصال التنظيمي غير الرسمي داخل المؤسسة على الرضا الوظيفي للعمال بمؤسسة عمر بن عمر للمصبرات الغذائية، ونرفض الفرضية الصفرية التي نصها "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الاتصال التنظيمي غير الرسمي داخل المؤسسة على الرضا الوظيفي للعمال بمؤسسة عمر بن عمر للمصبرات الغذائية".

3.2.7. اختبار الفرضية الثالثة

H1- يوجد تأثير للاتصال التنظيمي غير الرسمي بين المسؤولين والعمال على الرضا الوظيفي للعمال عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بمؤسسة عمر بن عمر للمصبرات الغذائية.

H0 - لا يوجد تأثير للاتصال التنظيمي غير الرسمي بين المسؤولين والعمال على الرضا الوظيفي للعمال عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بمؤسسة عمر بن عمر للمصبرات الغذائية.

معامل الانحدار (A)	قيمة (F)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R ²)	قيمة (T)	مستوى الدلالة (sig)	القرار
0.027	0.093	0.028	0.001	0.304	0.094	رفض
مستوى المعنوية المعتمد $\alpha=0.05$						

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

والجدول الآتي يتضمن نتائج عملية اختبار للفرضية الأولى. بناءا على نتائج برنامج spss نجد أن الإحصائيات الموجودة في الجدول أعلاه هي عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.094$)، وهو رقم أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في دراستنا الذي هو ($\alpha \leq 0.05$)، وعليه فإنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاتصال التنظيمي غير الرسمي بين المسؤولين والعمال والرضا الوظيفي للعمال بالمؤسسة محل الدراسة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وعلى هذا الأساس فإنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الاتصال التنظيمي غير الرسمي بين المسؤولين والعمال على الرضا الوظيفي للعمال بمؤسسة عمر بن عمر للمصبرات الغذائية بالجزائر".

4.2.7. اختبار الفرضية الرئيسية

H1- يوجد تأثير للاتصال التنظيمي غير الرسمي على الرضا الوظيفي للعمال عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بمؤسسة عمر بن عمر للمصبرات الغذائية.

H0- لا يوجد تأثير للاتصال التنظيمي غير الرسمي على الرضا الوظيفي للعمال عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بمؤسسة عمر بن عمر للمصبرات الغذائية.

والجدول الآتي يتضمن نتائج عملية اختبار للفرضية الرئيسية.

معامل الانحدار (A)	قيمة (F)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R ²)	قيمة (T)	مستوى الدلالة (sig)	القرار
- 0.038	0.169	0.047	0.002	0.411	0.068	رفض
مستوى المعنوية المعتمد $\alpha=0.05$						

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.

بناءً على نتائج برنامج spss نجد أن الإحصائيات الموجودة في الجدول أعلاه هي عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.068$)، وهو رقم أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في دراستنا، وعليه فإنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاتصال التنظيمي غير الرسمي والرضا الوظيفي للعمال بالمؤسسة محل الدراسة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبالتالي فلا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الاتصال التنظيمي غير الرسمي على الرضا الوظيفي للعمال بمؤسسة عمر بن عمر للمصبرات الغذائية".

3.7. تحليل فرضيات الدراسة

1.3.7. تحليل الفرضية الأولى

من خلال النتائج التي تم التوصل إليها من خلال دراستنا هذه، لقد تبين أن هناك تأثير عكسي ضعيف للاتصال التنظيمي غير الرسمي خارج المؤسسة على الرضا الوظيفي بمؤسسة "عمر بن عمر" للمصبرات الغذائية ببوعاتي محمود - قالمة، وهذا ما عبرت عنه نتائج الدراسة بالاستعانة ببرنامج spss، فكلما زاد الاتصال التنظيمي غير الرسمي خارج المؤسسة محل الدراسة، كلما قل الرضا الوظيفي والعكس، وهذا يعود إلى طبيعة العمل الذي يعتمد في معظمه عند فئة العمال على المجهود العضلي، لذلك يفضل معظم العمال الخلود إلى الراحة والابتعاد عن روتين العمل طيلة مدة التواجد في مكان العمل، والبعض الآخر من العمال يغتنم الفرصة للقيام ببعض التزاماته الخاصة أو الأسرية خاصة وأنه يوجد العديد من العمال يقطنون بعيداً عن مكان العمل ويعتبرون أي اتصال أو دخول في حديث عن عمل خارج وقته هو بمثابة إزعاج لا يمكن تقبله.

2.3.7. تحليل الفرضية الثانية

من خلال نتائج هذه الفرضية فإنه يوجد هناك تأثير طردي ضعيف للاتصال التنظيمي غير الرسمي داخل المؤسسة على الرضا الوظيفي بمؤسسة "عمر بن عمر" للمصبرات الغذائية ببوعاتي محمود - قالمة، وهذا ما عبرت عنه نتائج الدراسة باستعمال برنامج spss، فكلما زاد الاتصال التنظيمي غير الرسمي بين العمال داخل المؤسسة محل الدراسة، كلما زاد الرضا الوظيفي والعكس، وهذا يعود إلى طبيعة العمل الذي يعتمد في معظمه عند فئة العمال على المجهود العضلي، لذلك فإن معظم العمال يفضلون العمل مع زملائهم للتعاون فيما بينهم في إنجاز المهام، كما أن الحوافز والمكافآت الجماعية تلعب دوراً في روح الجماعة وهذا ما أكد عليه "برنارد" في كتابه الذي يحمل عنوان "وظائف المدير" حيث ذكر أن الأفراد يتعاونون مع بعضهم البعض بقدر ما يحقق حاجاتهم، وإذا كان التنظيم غير قادر على إيجاد المكافآت لخلق هذا التعاون بين الأفراد، فإن هذا الأخير سيتلاشى¹، كما أن ضيق الوقت لدى بعض العمال نتيجة لبعدهم عن مكان العمل،

وقضاء معظم وقتهم في الذهاب إلى العمل والعودة إلى المنزل، فالإنسان كائن اجتماعي وأن جزء كبير من وقته يقضيه في العمل، ولذلك من غير المعقول أن يقضي معظم وقته منعزلاً عن زملائه في العمل، لذلك فهو بحاجة إلى تكوين صداقات مع زملائه أو مساعدته في عمله أو تلبية بعض حاجاته الشخصية، وهذا من أجل تحفيزه وخلق الدافع له لممارسة عمله على أكمل وجه ويعتبر مكان العمل هو المكان المناسب لذلك.

وفي نفس السياق يرى الباحثين والمختصين أن الفرد العامل في حاجة إلى تكوين علاقات اجتماعية مع غيره من الأفراد حيث تعتبر من أقوى الدوافع الإنسانية، وأنه بدون اندماج الفرد مع الآخرين يشعر بالعزلة مما يدفعه إلى العمل بمعدل أقل، فيؤثر بذلك سلباً على إنتاجه، ففي دراسة قام بها "لورنز Lorens" على العمال في أحد المصانع أين قام بمقارنة بين العمال في هذا المصنع عندما يعملون منفردين وعندما يعملون في جماعة، كما قام بإجراء مقارنة بين آراء الجماعة التي يتم توزيع العمل فيها على الأفراد، وبين المجهودات الفردية، وقد وجد أن إنتاج الجماعة المتعاونة يزيد بنسبة 40 % عن إنتاج الأفراد¹.

3.3.7. تحليل الفرضية الثالثة

بناءً على نتائج اختبار الفرضية الثالثة، فقد تبين أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاتصال التنظيمي غير الرسمي بين المسؤولين والعمال والرضا الوظيفي للعمال عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بالمؤسسة محل الدراسة، وهذا يعود إلى أن طبيعة العمل لدى معظم العمال بالمؤسسة محل الدراسة يعتمد على الجهد العضلي والارتباط المباشر بالمواد مما يستدعي وجود مسؤول مباشر لتوجيههم ومراقبتهم، فهم يعتقدون أن وجود المسؤول معهم أمر اعتيادي وروتيني وهو عضو في العمل، كما أن الرؤساء والمسؤولين يتجنبون إيصال الأوامر والتعليمات إلى العمال المرؤوسين بشكل غير رسمي لكي يحافظوا على وحدة السلطة الآمرة، ووحدة مصدر القرار، ومن جهة أخرى لكي تصل الأوامر صحيحة ومفصلة بعيداً عن التحريف أو التشويه.

بالإضافة إلى ما سبق، فقد رأى "ألاكس ميتشولي Alex Mucchelli" أن من بين أسباب عدم اتصال العمال بالمسؤولين هو أن المرؤوسين لا يرغبون في تدخل الإطارات العليا في أمورهم خوفاً من اكتشاف بعض الأمور التي لا يرغبون هؤلاء العمال في كشفها، كما أن العمال يتخوفون من إجبارهم من طرف المسؤولين على تنظيم عمل الفرق، وقد أكدت بعض الدراسات لـ "جراين دانسيرو" و"هيرسي ويلانشارد" أن القادة لا يتصرفون بنفس الطريقة مع جميع العمال، وإنما يتصرفون وفق حاجات العمال ومستوى نضجهم ومتطلبات الموقف، فالقائد لا يتبنى موقفاً واحداً وإنما يتبنى نمطاً يكون ملائماً للموقف، ويعتقد أنه نافعاً².

¹ حسان الجيلاني، الجماعات . دراسة نفسية اجتماعية للجماعات غير الرسمية، مرجع سابق، ص: 75.

² بوزباني زبيدة، القيادة والاتصال في المؤسسة الصناعية الجزائرية : مؤسسة SOITEX بتلمسان أنموذجاً / دراسة أنثروبولوجية، (دكتوراه غير منشورة)، جامعة أبو بكر بلقايد - تلمسان، الجزائر، 2008، ص ص: 08، 09.

4.7. التحليل على ضوء الدراسات السابقة

- لقد اتفقت دراستنا مع دراسات "هاوثورن" من ناحية أن للاتصال التنظيمي غير الرسمي داخل المؤسسة علاقة بالرضا الوظيفي للمعال ورفع معنوياتهم.
- لقد اتفقت دراستنا مع مسح معهد غالوب حيث أن الاهتمام بالجوانب العلائقية لهم، تشجيع العمال على استغلال الطاقات العاطفية التي يمتلكونها أثناء عملهم والعمل على تحسين العلاقات بينهم، وإقامة قنوات اتصال بينهم لجعلهم يشعرون بالراحة النفسية وزيادة دافعيتهم للعمل.
- لقد اتفقت دراستنا مع دراسة ميلود طبيش بعنوان الاتصال التنظيمي وعلاقته بالتفاعل الاجتماعي للعاملين من خلال النتائج المتحصل عليها حيث تبين أن الاتصال التنظيمي ينمي المهارات الاجتماعية للعاملين داخل المؤسسة، كما تبين أن للاتصال التنظيمي علاقة وطيدة بجماعة العمل داخل المؤسسة.

خاتمة

لقد قمنا بدراستنا هذه بإحدى المؤسسات الصناعية المهمة في الجزائر من حيث حجم الإنتاج وجودته، وهي ميدان جد مناسب لإجراء هذا النوع من الدراسات، فموضوع الرضا الوظيفي يعتبر من المواضيع المهمة التي أثارت جدلا كبيرا بين الباحثين والدارسين في هذا المجال، وبالرغم من الدراسات الإمبريقية المتعددة التي قام هؤلاء الدارسين حول موضوع الرضا الوظيفي، واختلاف التفسيرات بينهم حول رضا العمال، فإننا نجد منهم من يرى أنه رضا حقيقي للعمال عن أعمالهم وعن المناخ الذي يسود في مكان العمل، ومنهم من يرى أنه نوع من التكيف السطحي يخفي خلفه نوع من الاختلال في توازن الأفراد العاملين، وعلى الرغم من أن العمال يصرحون بأنهم راضون عن أعمالهم فإن الكثير من هؤلاء يريدون تغيير أعمالهم بأخرى توفر لهم قدرا كبيرا من الأعمال الفكرية وتحمل المسؤوليات، ومنهم من يخفي عدم رضاه عن العمل لاعتقاده أن هذا الشعور يعتبر دليلا على فشله، ومن جهة أخرى هناك من يرى أن الأعمال أصبحت أقل إرهاقا خاصة بعد سيطرة الآلة والسيطرة التامة للإنسان عليها وتوظيفها لخدمته، غير أن الجميع متفقا على أن الرضا عن العمل مفهوم ذاتي يعبر عن شعور الأفراد العاملين الإيجابي اتجاه وظيفته، كما أنه يعتبر عامل مهم للرفع من مستوى أداء الأفراد العاملين من الناحية الكمية والنوعية، ويساعد على رفع كفاءة العمال من حيث الإنتاجية، وزيادة ولائهم التنظيمي ورفع معنوياتهم، والتقليل من الغياب عن العمل والالتزام بمواعيده مما يساعد المؤسسة على التقدم والازدهار.

قائمة المراجع

أولاً: العربية

1. الكتب

- أحمد العبد أبو السعيد، زهير عبد اللطيف عابد، مهارات الاتصال وفن التعامل مع الآخرين، ط1، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014.
- إحسان دهش جلاب وآخرين، جماعات العمل - مدخل مفاهيمي متكامل، ط1، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013.
- اعتماد محمد علام، دراسات في علم الاجتماع التنظيمي، ط1، مكتبة الأنجلو المصرية، عمان، الأردن، 1994.
- بشير العلاق، الاتصال في المنظمات العامة بين النظرية والممارسة، ط1، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
- جيرالد جرينبرج، روبرت بارون، ترجمة: رفاعي محمد رفاعي، إسماعيل علي بسيوني، إدارة السلوك في المنظمات، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2004.
- حسان الجيلاني، الجماعات - دراسة نفسية اجتماعية للجماعات غير الرسمية، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2008.
- خليل محمد حسن الشماع، خضير كاظم حمود، نظرية المنظمة، ط5، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2014.
- صلاح الدين شروخ، منهجية البحث العلمي للجامعيين، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، الجزائر، 2003.
- طلعت إبراهيم لطفي، علم اجتماع التنظيم، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2007.
- محمد هاني محمد، إدارة وتنظيم وتطوير الأعمال قياس الأداء المتوازن، ط1، دار المعتز للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014.
- موريس أنجرس، ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية تدريبات علمية، ط2، دار القصب للنشر، الجزائر، 2004.
- ناصر قاسيمي، التحليل السوسولوجي - نماذج تطبيقية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2017.

2. الدراسات والبحوث العلمية

- بوزياني زبيدة، القيادة والاتصال في المؤسسة الصناعية الجزائرية : مؤسسة SOITEX بتلمسان أنموذجا / دراسة أنثروبولوجية، (دكتوراه غير منشورة)، جامعة أبو بكر بلقايد - تلمسان، الجزائر، 2008.
- بوعطيط جلال الدين، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على العمال التنفيذيين بمؤسسة سونلغاز عنابة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير تخصص السلوك التنظيمي وتسيير الموارد البشرية (غير منشورة)، جامعة منتوري محمود، قسنطينة، الجزائر.
- طيبش ميلود، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالتفاعل الاجتماعي للعاملين (دراسة ميدانية بإذاعة سطيف الجهوية)، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير (غير منشورة)، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2011.

3. المواقع الإلكترونية

- بشار حزي، الاتصال التنظيمي، الإجازة في الإعلام والاتصال BMC، من منشورات الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية، 2020، من الموقع الإلكتروني <http://pedia.svuonline.org/>