

الاتصال التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي

(دراسة ميدانية على موظفي مديرية المراقبة المالية لولاية مستغانم)

Organizational communication and its relationship to job satisfaction
(A field study among the employees of the Directorate of Financial Control of the wilaya of Mostaganem)

د. قنيش سعيد^{1*}، أ.د. مرنيز عفيف²¹ جامعة مستغانم (الجزائر)، said.kenniche@univ-mosta.dz² جامعة مستغانم (الجزائر)، afif.merniz@univ-mosta.dz

تاريخ الاستلام: 2023-01-25 تاريخ القبول: 2023-08-08 تاريخ النشر: 2023-12-30

ملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على وجود علاقة بين الاتصال التنظيمي والرضا الوظيفي لدى عينة من 40 موظفا بمديرية المراقبة المالية لولاية مستغانم. باستخدام المنهج الوصفي واستبيان الاتصال التنظيمي واستبيان الرضا الوظيفي. وأسفرت النتائج على ما يلي:

- عدم وجود علاقة دالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين عملية الاتصال التنظيمي والرضا الوظيفي لدى موظفي مديرية المراقبة المالية.
- عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 لدى موظفي مديرية المراقبة المالية في الاتصال التنظيمي تعزى للجنس.
- وجود فروق دالة إحصائية عند 0.05 لدى موظفي مديرية المراقبة المالية في الاتصال التنظيمي تعزى لسنوات العمل. وفي الرضا الوظيفي تعزى للمستوى التعليمي للموظف.

كلمات مفتاحية: الاتصال التنظيمي؛ الرضا الوظيفي؛ موظف المراقبة المالية.

Abstract:

The study aimed to identify the existence of a relationship between organizational communication and job satisfaction among a sample of 40 employees of the financial monitoring Directorate of Mostaganem. using the descriptive approach and the organizational communication questionnaire and the job satisfaction questionnaire. The results resulted in the following:

- There is no statistically significant relationship at the level of 0.05 between the organizational communication process and job satisfaction among the employees of the Financial Control Directorate.
- There are no statistically significant differences at the level of 0.05 among the employees of the Financial Control Directorate in organizational communication due to the sex.
- There are statistically significant differences at the level of 0.05 among the employees of the Financial Control Directorate in organizational communication due to the years of work. And in job satisfaction due to the employee's educational level.

Keywords: Organizational Communication; Job Satisfaction; employee of the Financial Control.

* المؤلف المرسل.

مقدمة:

يعتبر الإنسان كائن اتصالي لأن حياته لا تستقيم من دونه، فالاتصال بين الأفراد والمجموعات الاجتماعية المختلفة ضروري لتحقيق متطلبات المجتمع، ويعد الوسيلة الاجتماعية التي يحقق من خلالها رجال المنظمة سبل التفاهم والتفاعل وشعور هؤلاء بالرضا المهني الذي يعبر عن مشاعر السعادة والالتزام المهني. ومع تطور المجتمعات والرقى الحضاري والتكنولوجي الذي جعل من العالم قرية كونية صغيرة زادت أهمية الاتصال لا سيما في المنظمات، أين أصبح نجاح أي نظام إداري للتسيير مرتبط بنجاح عملية الاتصالات التنظيمية.

من هذا المنطلق تبادر إلى ذهن المهتمين بتنمية وتسيير الموارد البشرية أسئلة مهمة حول مدى أهمية الاتصال التنظيمي وما يلعبه من دور في وجود سمات وسلوكات تدل على كيان الرضا الوظيفي على الصعيد التنظيمي. ومما لا شك فيه أن الاتصال التنظيمي يعد من أكثر الوسائل المستخدمة في تحقيق الأهداف التنظيمية، لذا يجب أن تتوفر للمسؤول القدرة على استخدام وسائل الاتصال الحديثة لوصول البيانات والمعلومات والتوجيهات بسهولة ووضوح. كما يتوقف هذا الدور على أنواع الاتصالات التنظيمية التي تمكن من تحقيق أهداف الإدارة وما توفر من رضا للموظفين وبالتالي تحقيق أهدافهم، ومن هذا فإن الرضا الوظيفي شعور داخلي يكمن في نفسية الموظف، وهذا الشعور يدفعه ويحفزه لبذل جهد أكبر لإنقاذ العمل وزيادة الإنتاج، في ذات السياق أسفرت نتائج دراسة غرزولي نورهان (2016) أن العامل الراضي عن عمله يساهم وبصورة إيجابية، ويكون أكثر قدرة واستعداد من غيره للاستمرار في مهنته، والالتزام بتحقيق أهداف المنظمة.

1. تساؤلات الدراسة:

- وبناء على ما تم الإشارة إليه سالفاً، نطرح التساؤلات التالية:
- هل توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الاتصال التنظيمي والرضا الوظيفي لدى موظفي مديرية المراقبة المالية لولاية مستغانم؟
 - هل توجد فروق في الاتصال التنظيمي تعزى للجنس لدى موظفي مديرية المراقبة المالية لولاية مستغانم؟
 - هل توجد فروق في الاتصال التنظيمي تعزى لسنوات العمل لدى موظفي مديرية المراقبة المالية لولاية مستغانم؟

- هل توجد فروق في الرضا الوظيفي تعزى للمستوى التعليمي لدى موظفي مديرية المراقبة المالية لولاية مستغانم؟

2. فرضيات الدراسة:

قام الباحثين باقتراح وكحلول مؤقتة للتساؤلات التي تم طرحها مسبقا الإجابات التالية:

- توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الاتصال التنظيمي والرضا الوظيفي لدى موظفي مديرية المراقبة المالية لولاية مستغانم.
- توجد فروق دالة إحصائية في الاتصال التنظيمي تعزى للجنس لدى موظفي مديرية المراقبة المالية لولاية مستغانم.
- توجد فروق دالة إحصائية في الاتصال التنظيمي تعزى لسنوات العمل لدى موظفي مديرية المراقبة المالية لولاية مستغانم.
- توجد فروق دالة إحصائية في الرضا الوظيفي تعزى للمستوى التعليمي لدى موظفي مديرية المراقبة المالية لولاية مستغانم.

3. دواعي اختيار الموضوع:

اختيار هذا الموضوع لم يكن بمحض الصدفة بل جاء نتيجة لمجموعة من الأسباب أهمها:

- محاولة معرفة وتشخيص واقع الاتصال التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي في المنظمة.
- المكانة التي يلعبها الاتصال التنظيمي كونه يعد من أهم الركائز الأساسية للمنظمة لضمان نجاحها واستمرارها واستقرارها.
- تجاهل وقمع الدور الذي يلعبه كل من الاتصال التنظيمي والرضا الوظيفي في المنظمات وعدم الاهتمام بهما.
- قيمة هذا الموضوع العلمية والعملية.

4. أهداف الدراسة:

من خلال دراستنا هذه سنسعى إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على المسارات التي يسلكها الاتصال في المنظمة.
- التعرف على نقاط القوة والضعف لاستراتيجية الاتصال التنظيمي والرضا الوظيفي في المنظمة.
- معرفة العلاقة التي تربط الاتصال التنظيمي والرضا الوظيفي.

5. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية دراسة هذا الموضوع في السعي إلى إعطاء صورة عامة عن دور العملية الاتصالية في تحقيق الرضا الوظيفي بالمنظمات، وما تعترضهما من عقبات وعراقيل، تقلل من أداء رجالها ولا تسمح لهم بالالتزام التنظيمي ولا بنماء شخصيتهم.

6.. التعاريف الإجرائية لمفاهيم الدراسة:

1.6. الاتصال التنظيمي:

يشير في هذه الدراسة إلى تبادل المعلومات الرسمية، المكتوبة والشفوية في إطار العمل داخل المنظمة بين الموظفين، وبمختلف الوسائل وفي جميع الاتجاهات، ويستدل عليه في الدراسة الحالية من خلال الدرجة التي يتحصل عليها الموظف على استبيان الاتصال التنظيمي الذي يحتوي على ثلاثة أبعاد هي:

أ- الاتصال الصاعد: وفيه تتجه المعلومات في شكل تقارير أو اقتراحات أو شكاوي والتي تمر عبر محطات من أسفل إلى أعلى السلم الهرمي للمنظمة.

ب- الاتصال الهابط: ويكون في شكل قرارات وتعليمات وأوامر للتنفيذ، والتي تمر عبر محطات، من أعلى إلى أسفل السلم الهرمي للمنظمة.

ج- الاتصال الأفقي: هو ذلك الاتصال الذي يحدث بين رجال المنظمة من نفس مستوى السلم الهرمي، ويتم من خلاله تبادل المعلومات والقرارات والخبرة المتعلقة بسيرورة العمل.

2.6. الرضا الوظيفي:

هو رضا العنصر البشري عن وظيفتهم بصفة خاصة وعن المنظمة التي يعمل بها بصفة عامة، ويظهر ذلك من خلال السلوك التنظيمي لهؤلاء الأشخاص ويستدل عليه من خلال الدرجة التي يتحصل عليها الموظف على استبيان الرضا الوظيفي الذي يحتوي على أربعة أبعاد هي:

أ- البعد القانوني: هو الإسناد القانوني الذي ينظم علاقات العمل ومجموع شروط العمل، عبر وضع الحلول القانونية لمختلف الإشكالات التي قد تطرأ على عالم الشغل.

ب- النقابات والتنظيمات العمالية: مجموع الأعضاء الذين يعملون بمختلف الوظائف الخاضعة لقانون العمل، تسعى إلى المحافظة على حقوق المنتسبين إليها، وتحقيق غرض معين يعود لصالح المنظمة ومستخدميها.

ج- العوامل الذاتية: معاش الأشخاص داخل المنظمة، الذي يؤثر على إدراكاتهم وشخصيتهم وقدراتهم واستعداداتهم وطموحاتهم، وعلى ولائهم وانتمائهم للمنظمة، وما تلعبه هذه الخصائص من دور في إنجاز الأفراد للعمل ولها تأثير على مستقبلهم وفي الاستمرار بمنصب الشغل.

د- العوامل التنظيمية: مؤشرات تشمل الأنظمة والإجراءات والحوافز المادية والمعنوية ونوع القيادة وأساليب أخذ القرار، ونمط الإشراف ودرجة الرقابة والعلاقات بين زملاء العمل، وعلاقة كل ذلك ببيئة وظروف العمل.

7. التراث النظري للدراسة:

1.7. الاتصال:

يمثل الاتصال قلب العلاقات الاجتماعية، وعملية رئيسية وضرورة حيوية في بناء علاقات إنسانية إيجابية بناءة داخل المنظمة، وتشكل هذه الأخيرة حقلا جيدا لدراسة الاتصال الذي سنعرضه من خلال العناوين التالية:

1.1.7. مفهوم الاتصال:

ورد في قاموس أكسفورد تعريف الاتصال بأنه نقل وتوصيل وتبادل الأفكار والمعلومات بالكلام أو بالكتابة وبالإشارات، بحيث يتم تبادل المعلومات والأفكار بين المرسل والمستقبل، بالإضافة إلى أنه يعني المشاركة في الرأي واتخاذ القرار والاشتراك في تبادل المعلومات والمشاعر والاتجاهات. وهذا يعني

أن الاتصال يمثل عملية تفاعل تهدف إلى تقوية الصلات الاجتماعية عن طريق تبادل الأفكار والمشاعر والمعلومات والتخاطب أو التباغض (أبو شنب، 2006، ص.19).

في تعريف آخر تبني المفاهيم الكلاسيكية له على أفكار تصور العملية الاتصالية على شكل هندسي أو خطي، ويمكن القول أن نظرية الدلو لـ "بارلو" تستطيع تلخيص النظرة الكلاسيكية، مفادها هذه النظرية أن الاتصال عبارة عن معانٍ موجودة في الكلمات والرموز والإشارات، ومن ثم يصير الاتصال عبارة عن بث أفكار من فرد لآخر من خلال استخدام هذه المعاني، وبالنتيجة يمكن اعتباره عملية تفريغ أفكار من مصدر في دلو ثم نقل هذا الدلو إلى المستقبل حيث يتم تفريغ محتواه في رأسه (دليو، وآخرون، 2003، ص.07). أما في قاموس الإدارة العامة فقد أورد "زكي غوشة" تعريفا للاتصال التنظيمي بأنه نقل المعلومات بين الموظفين ورؤسائهم على مختلف الاتجاهات والمستويات الإدارية في المنظمة (ورد في بوحنيقة، 2010، ص.30).

وحسب العلاق (2009، ص.17): الاتصال التنظيمي هو أحد ركائز التوجيه، حيث ينطوي على تدفق المعلومات والتعليمات والتوجيهات والأوامر والقرارات من فرد أو مجموعة إلى أفراد أو مجاميع، بغرض الإبلاغ أو التأثير أو إحداث التغيير باتجاه بلوغ أهداف محددة مسبقا. ويضيف في ذات السياق بيار باجيرون (Pierre. G.B., 1989, p.369) : الاتصال هو سيرورة نقل الرسالة من المرسل إلى المرسل إليه بهدف إفهامه الرسالة والتأثير على سلوكه. في حين يرى دونس زيلكو (Dance Z.) أن الاتصال التنظيمي هو نظام متداخل يشمل الاتصال الداخلي والخارجي ويهتم بالمهارات الاتصالية (ورد في جوهر، 2000، ص.18).

2.1.7. خصائص الاتصال التنظيمي:

الاتصال التنظيمي المتكامل الجيد يجب أن يتميز عن الاتصال العادي، خاصة من ناحية اختيار الوسيلة الاتصالية المناسبة التي تتناسب وطبيعة أو هدف الرسالة مع مراعاة بروفيل الطرف المستقبل للرسالة، إضافة إلى صدق وصحة المعلومة، فالثقة في مصدر الرسالة يجذب انتباه المستقبل. بينما يرى "المغربي" (2004، ص. 242) أن خصائص الاتصال التنظيمي يجب أن تكون كالتالي:

- التخطيط الجيد والمسبق للاتصال التنظيمي من أجل تحقيق الأهداف.
- الإصغاء الجيد وذلك بالاهتمام بالموضوع الذي يطرحه المرسل.

- تحديد الهدف الحقيقي من الاتصال التنظيمي.
- أضاف "بلال خلف السكرانة" (2010، ص.385)، خصائص أخرى يمكن تلخيصها فيما يلي:
- تحديد الهدف من الاتصال.
- القدرة على التأثير والإقناع.
- الدقة في الكلمات التي يجب استعمالها.
- اختيار الكلمات والمفاهيم التي تجعل المستمعين يتفاعلون مع المرسل، بناء على ما يحملون من خلفية ومعرفة.
- الابتعاد عن العموميات الغامضة، ومحاولة طرح الأفكار في الوقت والمكان المناسب.

2.7. الرضا الوظيفي:

يعتبر العنصر البشري الدعامة الرئيسية لنجاح المنظمات وتحقيق أهدافها، واستخدام هؤلاء الرجال استخداما فعالا، لكسب رضاهم وهذا يعود أثره على أدائهم.

1.2.7. مفهوم الرضا الوظيفي:

يعتبر الرضا الوظيفي موقف أو مواقف يمتلكها الشخص نحو وظيفته وهو ناتج عن تفاعل عدد من العوامل المحيطة بهذه الوظيفة مثل: الراتب، وزملاء العمل ونمط الإشراف. ويعرف بأنه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع مهنته وعمله، أو يصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة، ويتفاعل معها من خلال طموحه المهني ورغبته في إنماء شخصيته والتقدم وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها (أنور وسلطان، 2004، ص.196). كما عرفه "الرفاعي" بأنه ذلك الحماس لدى العمال نحو العمل الذي ينبع من قوة داخلية قائمة على شعور داخلي لدى العامل، حيث يمكن إرجاع هذا الشعور إلى جهات ثلاثة: العلاقة بين العامل وعمله وموقعه من عمله، والعلاقة بين العامل والإدارة، والعلاقة بين العامل وزملائه (الشرايدة، 2008، ص.63).

في حين يرى "لوك" (Look): أنه الحالة العاطفية الانفعالية الإيجابية والسارة التي تنشأ عن طبيعة عمل الفرد وخبراته العملية، وعادة ما ينتج الرضا عن مدركات الفرد حول المدى الذي يوفره العمل من المتطلبات الإنسانية للفرد العامل (الفريجات، 2009، ص.117). يسانده "هربت" (Herpet)

في ذلك بقوله بأنه مشاعر العاملين تجاه أعمالهم ويمكن تحديد تلك المشاعر بزاويتين، ما يوفره العمل للعاملين في الواقع وما ينبغي أن يوفره العمل من وجهة نظرهم (ورد في عبد الباقي، 2004، ص.260).

وعليه فالرضا عن العمل مفهوم مركب وله عدة أوجه حيث يرى بعض المختصين أن إشباع حاجات العاملين هو أحد المحددات الخاصة بالرضا، ويعطي آخرون الأهمية لبعض الجوانب الاجتماعية كأواصر الصداقة التي تربط العاملين ببعضهم البعض، ومنهم من يرجع مستوى الرضا إلى موقف المرؤوسين من رؤسائهم ونمط الإشراف الذي يخضعون له، وهناك من يعطي الاعتبارات الخاصة بالشخصية ومدى تكاملها في محيط العمل لتحقيق الرضا (جودة، 2010، ص.247).

2.2.7. أسباب عدم الرضا الوظيفي:

مسببات عدم الرضا الوظيفي كثيرة ومتنوعة تتعلق بممارسات إدارة الموارد البشرية في مختلف النشاطات بدءا من عملية الاستقطاب. من جوانبها الأساسية عبء العمل الزائد، وضغط العمل، والعلاقات غير السليمة مع الرئيس والزملاء، كالتسيير التسلطي وغياب الإصغاء والمساندة والمؤازرة، وتعارض قيم العامل مع قيم واتجاهات جماعة العمل (حريم، 2013، ص.389)، ناهيك عن غموض الأدوار وتضاربها وتداخلها في العمل سواء كانت هذه الأدوار داخل بيئة العمل أو خارجها كالأسرية (المغربي، 2008، ص.243).

وجود مثل هذه الأسباب تعيق العامل وسيرورة العمل وتحد من شعوره بالرضا اتجاه مهنته، وانطلاقا من المعاش المهني للعامل فيمكن تسجيل أسباب أخرى ومنها:

- عدم توافر فرص كافية للتدريب والتطوير والتقدم والترقية.
- عدم توافر خطة مسار وظيفي / مهني.
- تدني مستويات المنافع والخدمات التي تقدمها المنظمة.
- عدم وجود بيئة عمل سليمة وصحيحة.
- شعور الفرد بعدم تحقق العدالة الاجتماعية والمساواة في تطبيق السياسات والممارسات.

8. الطريقة والأدوات:

1.8. منهج الدراسة:

تعتبر الدراسة الحالية من الدراسات الوصفية المقارنة لذا استوجب اعتماد المنهج الوصفي الذي يقوم على جمع البيانات وتحليلها واستخلاص النتائج بغية تعميمها على مجتمع الدراسة.

2.8. حدود الدراسة:

أ. الحدود المكانية: أجريت الدراسة على مستوى مديرية المراقبة المالية الكائنة بحي الإداري بصلامندر لولاية مستغانم.

ب. الحدود الزمنية: طبقت الدراسة في الفترة الممتدة من يوم 13 إلى غاية يوم 24 من شهر أفريل سنة 2022.

ت. الحدود البشرية: طبقت الدراسة على عينة قوامها 40 موظفا بمديرية المراقبة المالية لولاية مستغانم من الجنسين.

3.8. مجتمع الدراسة وعينتها:

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي مديرية المراقبة المالية لولاية مستغانم من الجنسين، سحبت منه بطريقة قصدية عينة قوامها 40 موظفا يتوزعون حسب الجنس إلى 25 ذكور و15 إناث، كما يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات العمل والمستوى التعليمي كما هو موضح في الجداول التالية:

جدول 1

توزيع عينة الدراسة وفق متغير الجنس

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الذكور	25	62.5
الإناث	15	37.5
المجموع	40	100

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج spss.23

من الجدول السابق يتضح أن أعلى نسبة قدرت بـ 62.5% تقابل حجم ذكور، في مقابل ما نسبته 37.5% هي للإناث من المجموع الكلي لعينة الدراسة بفرق قدر بـ 10 افراد، وهذا الاختلاف راجع إلى طبيعة عملية التوظيف التي تنتهجها المديرية وأيضا المؤهلات الشخصية والتي تؤهل فئة الذكور لشغل

مناصب إدارية في مثل هذه المؤسسات العمومية، وميل هذه الفئة لمثل هذا النوع من العمل الرقابي أكثر من الإناث، هذا ما تظهره النتائج بالشكل البياني التالي:

جدول 2

توزيع عينة الدراسة وفق متغير سنوات العمل

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 05 سنوات	08	20
من 05 إلى 10 سنوات	20	50
أكثر من 10 سنوات	12	30
المجموع	40	100

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج spss.23

يتضح من الجدول السابق أن أعلى نسبة وتقدر بـ 50% هم الموظفون ذوي الأقدمية من 05 إلى 10 سنوات، وهم من فئة الشباب، حيث المديرية فتحت مناصب شغل عديدة كون مقرها جديد وواسع يتطلب أكثر حضور للموارد البشرية، وكذا حجم العمل تزايد مقارنة بالسنوات الفارطة، تليها نسبة 30% فئة أكثر من 10 سنوات وهم أكثر قابلية للتوظيف الداخلي وتغيير مناصب شغل إذا تطلب الأمر ذلك، أما أقل من 05 سنوات نسبتهم تقدر بـ 20% وهم حديثي التوظيف.

جدول 3

توزيع عينة الدراسة وفق متغير المستوى التعليمي

الفئة	التكرار	النسبة المئوية
ابتدائي	00	00
متوسط	00	00
ثانوي	08	20
جامعي	32	80
المجموع	40	100

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج spss.23

من خلال نتائج الجدول السابق يتضح لنا أن فئة الجامعيين لديها أكبر نسبة وتقدر بـ 80%، لأن المديرية تعتمد على الإطارات في تسيير أعمالها، أصحاب الكفاءات التقنية والإدارية والعلاقات الاجتماعية وروح المسؤولية خاصة الرقابة المالية بالإيرادات العمومية الأخرى، بينما قدرت نسبة ذوي المستوى الثانوي بـ 20% نسبة معقولة وعلى حسب نوعية المناصب التي يشغلونها وطبيعة المهام

المنوطة لهم وغير مرتبطة بالتحليل والتقييم والمراقبة. أصحاب الفئة الأخرى والتي تقدر بـ 80% فمستواهم التعليمي مرتفع ومن بينهم أصحاب مستوى ما بعد التدرج، يشغلون مناصب عليا يشرفون من خلالها على السير الجيد للتعليمات المسداة من طرف المسؤول الأول وكذا مدى تطبيق التوجيهات والقوانين المعمول بها والتي تمر عليها الحلقات الإدارية، والفصل في المسائل العالقة والتي تفوق الموظفين الذي يولون مهام المراقبة والتحليل، هم أصحاب أخذ القرار.

4.8. أدوات الدراسة:

استعمل في الدراسة الحالية الأداتين التاليتين:

- استبيان الاتصال التنظيمي: يحتوي على 30 فقرة موزعة على ثلاثة أبعاد هي: بعد الاتصال الهابط، وبعد الاتصال الصاعد وبعد الاتصال الأفقي، تقيس مدى تبادل المعلومات الرسمية، المكتوبة والشفوية في إطار العمل بداخل المؤسسة بين الموظفين، وبمختلف الوسائل وفي جميع الاتجاهات، وقد تم التحقق من خصائصه السيكمترية حيث تم التحقق من صدقه بطريقة التناسق الداخلي وجاءت كل معاملات الارتباط بين درجات الفقرات والدرجة الكلية للبعد وكذا الدرجة الكلية للاستبيان تتراوح بين 0.83 و0.86 وهي قيم دالة إحصائيا عند مستوى دلالة 0.01، ومن ثباته بطريقة ألفا لكرونباخ فجاءت قيمة ألفا تساوي القيمة 0.84 وهي دالة مدى استقرار نتائج الاستبيان وأنه يقيس ما وضع لقياسه ويمكن استعماله في الدراسة الأساسية بكل اطمئنان.
- استبيان الرضا المهني: يحتوي على 20 فقرة موزعة على أربعة أبعاد وهي البعد القانوني، وبعد النقابات والتنظيمات العمالية، وبعد العوامل التنظيمية. تقيس مدى رضا الموظف عن وظيفته بصفة خاصة وعن المؤسسة التي يعمل بها بصفة عامة، ويظهر ذلك من خلال السلوك التنظيمي له، وقد تم التحقق من خصائصه السيكمترية حيث تم التحقق من صدقه بطريقة التناسق الداخلي وجاءت كل معاملات الارتباط بين درجات الفقرات والدرجة الكلية للبعد وكذا الدرجة الكلية للاستبيان تتراوح بين 0.69 و0.75 وهي قيم دالة إحصائيا عند مستوى دلالة 0.01، ومن ثباته بطريقة ألفا لكرونباخ فجاءت قيمة ألفا تساوي القيمة 0.73 وهي دالة مدى استقرار نتائج الاستبيان وأنه يقيس ما وضع لقياسه ويمكن استعماله في الدراسة الأساسية بكل اطمئنان.

9. عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

يعتبر هذا العنصر الأهم في الدراسة حيث يتم فيه عرض أهم ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، ثم يتبع هذا العرض بمناقشة للنتائج في ضوء ما توصلت إليه الدراسات السابقة.

1.9. عرض مناقشة النتائج الخاصة بالفرضية الأولى:

نص الفرضية: توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الاتصال التنظيمي والرضا الوظيفي لدى موظفي مديرية المراقبة المالية لولاية مستغانم.

للتأكد من تحقق هذه الفرضية قام الباحثين بحساب معامل الارتباط المستقيم بين درجات أفراد عينة الدراسة على الاستبيانين المستعملين فيها، فكانت النتائج كما يلي:

جدول 4

معامل الارتباط بين درجات أفراد عينة الدراسة على الاتصال التنظيمي والرضا الوظيفي (ن=40)

الدرجة الكلية للمتغير	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط لبيرسون	قيمة sig.	الدلالة
الاتصال التنظيمي	40	86.65	9.60	-0.040	0.806	غير دالة
الرضا الوظيفي		30.67	7.90			

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات برنامج spss.23

يتضح من الجدول السابق أن المتوسط الحسابي لمتغير الاتصال التنظيمي يقدر بـ 86.65 يفوق المتوسط الفرضي، فسلوك الاتصال موجود ومقبول لدى هؤلاء العمال، أما بالنسبة لمتغير الرضا الوظيفي، كذلك سلوك موجود وبمؤشر فوق المتوسط الفرضي حسب التحليل الإحصائي والمقدر بـ 30.67، في حين جاءت قيمة معامل الارتباط لبيرسون تقدر بـ -0.040 وهو سالب، كما قدرت قيمة الاحتمالية المرتبطة بمعامل الارتباط لبيرسون القيمة $\text{sig} = 0.806$ وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة 0.05 فقيمة معامل الارتباط غير دالة، وبالتالي نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل. ما يؤكد على عدم وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين الاتصال التنظيمي والرضا الوظيفي لدى الموظفين أفراد عينة الدراسة الحالية. وهذا مرده حسب الباحثين إلى أن الاتصال سلوك متوفر وبصيغة معتبرة ونفس الشيء بالنسبة لسلوك الرضا الوظيفي وبصيغة مقبولة، غير أنه في الدراسة الحالية يلاحظ غياب تبعية الرضا الوظيفي للاتصال التنظيمي، سلوكات تنظيمية أساسية

لتحقيق الأهداف العامة للمنظمة والاهداف الخاصة الشخصية لرجالها التي تنصهر في أهدافها العامة، وكذا أدائهم واستمرارية المنظمة، وهذا ما ينافي ما توصلت إليه دراسة "غرزولي نورهان" (2016) - لها نفس اتجاه الدراسة الحالية - حيث أكدت من خلالها أن للاتصال دور فعال في تحقيق الرضا الوظيفي. أما فيما يخص موظفي هذه المديرية هم إطارات حاملي لشهادات تعليمية جامعية والبعض منهم لما بعد التدرج، يمارسون مهنة الرقابة المالية، وراتبهم الشهري مقبول وفي ظروف عمل مواتية خاصة الفيزيائية ولديهم فوائد وعائدات اجتماعية، فرضاهم الوظيفي موجود وموجه نحو محددات أخرى وليس نحو الاتصال التنظيمي والعلاقات الاجتماعية، ولو أن الاتصال بالمنظمة مهم جدا لتحقيق السعادة المهنية، والانتماء والالتزام التنظيمي، وتفادي ضياع الكفاءات وتهميشها، وإذا وجد الرضا الوظيفي فهو قد يكون مرهون ومرتبطة بعوامل أخرى.

2.9. عرض ومناقشة النتائج الخاصة بالفرضية الثانية:

نص الفرضية: توجد فروق في الاتصال التنظيمي تعزى للجنس لدى موظفي مديرية المراقبة المالية لولاية مستغانم.

للتأكد من تحقق هذه الفرضية استعمل الباحثين اختبار ت لعينتين مستقلتين لتقدير الفروق بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس فكانت النتائج كما في الجدول:

جدول 5

الفروق بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة في الاتصال التنظيمي حسب متغير الجنس

المتغير	الفئة	عدد الأفراد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	قيمة sig.	الدلالة
الاتصال التنظيمي	ذكور	25	87.32	8.82	0.564	0.576	غير دالة
	إناث	15	85.53	11.02			

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج spss.23

يتضح من خلال الجدول السابق أن قيمة اختبار ت لعينتين مستقلتين جاءت تساوي القيمة 0.654 وجاءت القيمة الاحتمالية المرتبطة باختبار ت القيمة sig. تساوي 0.576 وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 فهي غير دالة إحصائيا بالتالي نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاتصال التنظيمي لدى أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير الجنس.

وبهذا لا تكون هناك فروق بين الجنسين (ذكور وإناث) في الاتصال التنظيمي، كون عامل الجنس ليس له دخل في الاتصال. الاتصال سلوك عام بهذه المديرية وعلى كل الفئات ذكورا كانوا أو إناثا، وإن وجود الاتصال التنظيمي فهو يشمل فعلا الجنسين وفي مختلف المستويات الإدارية، ولا يمكن أن يكون هناك اتصال عند الذكور وغير موجود لدى الإناث، فالعمال من الجنسين واعمين بالمهام المنوطة لهم وبمسؤولية الرقابة المالية. الفروق إن وجدت فروق فقد لا تعزى للجنس، بل يمكن أن تكون مرتبطة بعوامل أخرى، من الدراسات السابقة التي تطرقت إلى مثل موضوع الدراسة الحالية، سواء في دراسة للاتصال التنظيمي أو الرضا الوظيفي، ولم تأخذ جانب الجنس كعامل تابع يؤثر أو يتأثر في تحقيق العلاقة من عدمها، نذكر منها دراسة "مولاي عمار سمية" (2018) حيث توصلت في دراستها إلى وجود علاقة بين اتصال العمال فيما بينهم بالرضا عن العمل، أي أن اختلاف الجنس لا يؤثر في وجود العملية الاتصالية من عدمها، فالاتصال عندما يكون موجود وهادف، يترجم تلك القوة في تحقيق النتائج والنجاح للمنظمة والأرباح، وعندما يكون الاتصال سيئ وسلبي وما يدعى عند الإكلينيكين بمرض الاتصال لأنه متناقض، تنعكس سلبي على ما يرجى تحقيقه عند رسم مخطط العمل، وما يؤدي إلى ظهور أمراض مهنية وضغوطات وهي من مخاطر الاتصال بالعمل، فالاتصال التنظيمي موجود لدى الجنسين متكامل يجمعهم في تناغم وتكافؤ للأدوار والمهام والمسؤوليات والحقوق والواجبات.

3.9. عرض ومناقشة النتائج الخاصة بالفرضية الثالثة:

نص الفرضية: توجد فروق في الاتصال التنظيمي تعزى لسنوات العمل لدى موظفي مديرية المراقبة المالية لولاية مستغانم. للتأكد من تحقق هذه الفرضية استعمل الباحثين اختبار تحليل التباين الأحادي لتقدير الفروق بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات العمل فكانت النتائج كما في الجدول التالي:

جدول 6

الفروق بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة في الاتصال التنظيمي حسب سنوات العمل

المتغير	الفئة سنوات العمل	عدد الأفراد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ف"	قيمة sig.	الدلالة
الاتصال التنظيمي	أقل من 5 سنوات	08	79.75	10.84	3.532	0.039	دالة
	من 5 إلى 10 سنوات	20	87.00	6.88			
	أكثر من 10 سنوات	12	90.66	10.86			

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج spss.23

يتضح من الجدول السابق أن قيمة ف تساوي 3.532 والقيمة الاحتمالية المرتبطة باختبار ف القيمة sig. تساوي 0.039 وهي أقل من مستوى الدلالة المعنوية 0.05 وعليه نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل التي تؤكد على وجود فروق في الاتصال التنظيمي لدى أفراد عينة الدراسة تعزى لسنوات العمل.

بعد التحليل الإحصائي تبين أن الفرض البديل قد تحقق، وبعد ترجمة الدلائل الإحصائية نجد أن الاتصال التنظيمي يميل لأكثر درجة للفئة التي تحوز على سنوات عمل أكثر من 10 سنوات، والتي أصحابها يملكون رصيد مهني كبير وثري، جراء المعاش المهني، سنوات طويلة وأيام عسيرة ويسيرة، وما اكتسبوه من معرفة وخبرة مكنتهم في القدرة على التكيف المهني ومع مختلف التغيرات التي عرفتها المنظمة، وأكسبتهم الكفاءات الاتصالية الاجتماعية، وحسن استعمال الذكاء الانفعالي في علاقتهم مع زملائهم من مستويات سوسيو مهنية مختلفة، وهذا مؤشر جيد للصحة النفسية وأوج العطاء ولا مجال للاحتراق النفسي. لسنوات العمل دور مهم في هذا المجال، ومهما كان نوع المناخ التنظيمي إيجابيا أو سلبيا. أما فئة ما بين 5 سنوات و10 سنوات، يتميزون بنزعة ثقافية ومواقف ووجهات نظر تشعرهم بالراحة التي يستغلها هؤلاء في تحقيق الاتصال التنظيمي بشكل سليم ومفيد وهادف، فئة تعلمت كيف تتكيف مع ثقافة المنظمة بعد المرحلة الانتقالية، بينما فئة أقل من 5 سنوات يتميزون بأقل اتصال مقارنة بالفئتين السابقتين، وهي وضعية انتقالية تكيفية لاكتساب وإدراج الثقافة التنظيمية وعالم الشغل والتعود عليها، فهم رجال جدد بالمنظمة، هذا ما وافق دراسة "نجوم والعمرى" (2015) والتي توصلنا من خلالها إلى أن الاتصال التنظيمي في المؤسسة يساهم وبشكل كبير في توفير مناخ عمل ملائم بين المستويات التنظيمية، مما يؤثر على روح العمل الجماعي لدى العمال وبطريقة جيدة وعلى دافعيتهم، وللاتصال التنظيمي حسمهما إسهامات جد هامة في نجاح المنظمة واستمرارها.

4.9. عرض ومناقشة النتائج الخاصة بالفرضية الرابعة:

نص الفرضية: توجد فروق في الرضا الوظيفي تعزى للمستوى التعليمي لدى موظفي مديرية المراقبة المالية لولاية مستغانم.

للتأكد من تحقق هذه الفرضية استعمل الباحثين اختبار ت لعينتين مستقلتين لتقدير الفروق بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي فكانت النتائج كما يلي:

جدول 7

الفروق بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة في الاتصال التنظيمي حسب متغير المستوى التعليمي

المتغير	المستوى التعليمي	عدد الأفراد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	القيمة sig.	الدلالة
الرضا	ثانوي	08	24.50	3.42	-2.478	0.018	دال
الوظيفي	جامعي	32	31.93	8.21			إحصائيا

المصدر: من إعداد الباحثين اعتمادا على مخرجات برنامج spss.23

يتضح من الجدول السابق أن المتوسط الحسابي لمجموعة المستوى التعليمي الثانوي يقدر بـ 24.50 بانحراف معياري قدر بـ 3.42 اقل من المتوسط الحسابي لمجموعة المستوى التعليمي الجامعي المقدر بـ 31.93 بانحراف معياري قدر بـ 8.21 وان قيمة ت تساوي -2.478، كما أن القيمة الاحتمالية المرتبطة باختبار ت القيمة sig. لعامل المستوى التعليمي يساوي 0.018 وهي أقل من مستوى 0.05 وهي دال إحصائيا عند مستوى الدلالة المعنوية 0.05، وعليه نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل الذي ينص على وجود فروق في الرضا الوظيفي تعزى للمستوى التعليمي. وهذه الفروق هي لصالح أصحاب المستوى التعليمي الجامعي بأكبر متوسط حسابي في الرضا الوظيفي مقارنة بمتوسط درجات أصحاب المستوى التعليمي الثانوي، وهو ما يدل على أن درجة العامل العلمية واستعداداته ومدى اهتماماته بتطوير قدراته وإنماء شخصيته، وكذا النضج والوعي المهني والتكويني، والمؤهلات الفكرية التي يتمتع بها العامل من جهة والمكتسبة من جهة أخرى، وما يتلقاه العامل من راتب شهري تساهم مجتمعة في تحقيق الحاجات المختلفة له وبالتدرج، وذات أهمية بالغة في رفع دافعية العامل بالمنظمة، وما لها من علاقة مباشرة بالرضا الوظيفي ومن عدمه. ومن خلالها يدافع عن هويته المهنية. فحاجات العمال خريجي الجامعة تركز على تحقيق الذات، فهم أصحاب النخبة الوطنية، فالمنظمة توفر لهم ظروف النجاح في مهامهم وبالتالي تساهم في تحقيق أهدافها. إذ من المؤكد أن الموظف ذو مستوى علمي مرتفع، يشغل منصب عمل عالي، ويعود عليه بالفائدة من راتب شهري جيد والمسؤولية والإشراف والفصل في مسائل العمل وأخذ القرارات والاجراءات وغيرها من المهام الموكلة له حسب مكانته في الهيكل التنظيمي، لديه الاعتراف الاجتماعي ويولد لديه الرضا عن العمل والرغبة فيه، وما له أثر إيجابي على أداء العمال، وتحقيق أرباح للمنظمة وفعاليتها، فهو في حالة توازن نفس - انفعالي - بيولوجي واستقرار مهني.

وبما أن الرضا عن العمل هو مفهوم مركب ومتعدد الأبعاد، ويشير إلى الشعور الإيجابي الذي يتكون عند الفرد، والنتائج عن قناعاته بأنه يمارس عملا نافعا، فإن ما نتج عن المعالجة الإحصائية لفئة العمال أصحاب المستوى الجامعي كان نتيجة لما تحقق لديهم من طموح وظيفي، أشبع رغباتهم من باب رتبهم وتصنيفهم الإداري، فمنهم إطارات ومنهم مشرفين، فكأن المستوى الجامعي أحدث فرقا إداريا بين العمال، وأعطى نوع من الأفضلية والتشريف لهذه الفئة، جراء قدراتهم العملية والعلمية وما وظفوه من خبرة وتفاعل في العمل والانسجام مع الزملاء، حيث وفي دراسة سابقة لـ "شيجان حنان" (2015)، تعتمد على الرضا الوظيفي كمتغير أساسي توصلت من خلالها إلى أن الرضا الوظيفي يعتمد على السياسة التي تنتهجها المنظمة في تسيير حياة أفرادها بصفة عامة، وهي وظيفة قسم تسيير الموارد البشرية، بحيث دوره الأساسي هو الاعتناء بالعنصر البشري في ميدان العمل.

خاتمة:

من خلال هذه الدراسة التي هدفت إلى معرفة وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الاتصال التنظيمي والرضا الوظيفي لدى موظفي مديرية المراقبة المالية لولاية مستغانم وبعد تحليل وإثراء متغيرات الدراسة نظريا وإجرائيا، توصل الأستاذ الباحث إلى النتائج التالية:

- عدم تحقق الفرضية التي تأسس عليها موضوع الدراسة، أي لا يوجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين الاتصال التنظيمي والرضا الوظيفي لدى موظفي مديرية المراقبة المالية لولاية مستغانم.

كما تبين من خلال ما ترجمته المعطيات الإحصائية ما يلي:

- عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 في الاتصال التنظيمي لدى موظفي مديرية المراقبة المالية لولاية مستغانم تعزى للجنس.
- وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 في الاتصال التنظيمي لدى موظفي مديرية المراقبة المالية لولاية مستغانم تعزى لسنوات العمل.
- وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 في الرضا الوظيفي لدى موظفي مديرية المراقبة المالية لولاية مستغانم تعزى للمستوى التعليمي.

ومنه فالاتصال التنظيمي والرضا الوظيفي ليست لهما علاقة ارتباطية أو سببية، فكل منهما يؤثر ويتأثر بعوامل أخرى داخلية وخارجية في المؤسسة، كما يمكن وبناء على نتائج الدراسة الحالية تقديم بعض الاقتراحات لمسؤولي ورؤساء هذه المديرية، وهي كما يلي:

- التشجيع على بعث روح التعاون والتنسيق داخل المنظمة.
- أخذ بعين الاعتبار الحاجات النفسية والاجتماعية وكذا التكوين والترقية لدى العمال.
- روح المبادرة والعلاقات الإيجابية البناءة في الوسط المهني تعزز سلوك الانتماء والولاء التنظيمي.
- تنمية الرغبة والاستعداد لدى العمال للقيام بمهامهم بأكثر جدية من خلال ترسيخ مبدأ التوظيف العقلاني.
- منح للعمال الإمكانيات اللازمة لمعرفة آخر التطورات والمستجدات داخل المنظمة وتجنب سياسة الإقصاء.

قائمة المصادر والمراجع:

1. أنور، محمد وسلطان، سعيد. (2004). السلوك الإنساني في المنظمات (ط.1). الاسكندرية: دار الجامعة الجديدة.
2. بوحيفة، قوي. (2010). الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
3. جمال، أبو شنب. (2006). العلاقات الإنسانية في مهارات الاتصال والتعامل. الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
4. جودة، احمد محفوظ. (2010). إدارة الموارد البشرية (ط.1). عمان: دار وائل.
5. جوهر، محمد ناجي. (2000). الاتصال التنظيمي. الإمارات العربية: دار الكتاب الجامعي.
6. حسين، حريم. (2013). إدارة الموارد البشرية (ط.1). عمان: دار حامد.
7. دليو، فضيل وآخرون. (2003). الاتصال في المؤسسة. مخبر علم الاجتماع الاتصال جامعة قسنطينة، الجزائر.
8. السكارنة، بلال خلف. (2009). المهارات الإدارية (ط.1). الأردن: دار الميسر.
9. الشرايدة، سالم تيسير. (2008). الرضا الوظيفي (ط.1). عمان: دار صفاء.
10. شيحة، حنان. (2015). تسيير الحياة المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي [رسالة ماستر غير منشورة]. في علم النفس، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر.
11. عبد الباقي، صلاح الدين محمد. (2004). السلوك الفعال في المنظمات. الاسكندرية: الدار الجامعية.
12. العلاق، بشير. (2009). الاتصال في المنظمة العامة. عمان: دار اليازوري.
13. غرزولي، نورهان. (2016). دور الاتصال التنظيمي في تحقيق الرضا الوظيفي للموظفين - دراسة ميدانية في مديرية الأشغال العمومية [رسالة ماستر غير منشورة]. في علم النفس، جامعة أم البواقي، الجزائر.
14. الفريجات، كاظم خضير. (2009). السلوك التنظيمي (ط.1). الأردن: دار إثراء.

15. المغربي، حامد كامل. (2007). الإدارة (ط.1). عمان: دار الفكر.
16. مولاي عمار، سميرة. (2018). الاتصال وتأثيره على فعالية التنظيم – دراسة ميدانية بمديرية الاتصالات الجزائرية، أدرار [رسالة ماستر غير منشورة]. في علم النفس، جامعة أدرار، الجزائر.
17. نجعوم، رزيقة، والعمري، سميرة. (2015). دور الاتصال التنظيمي في تفعيل الأداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية- دراسة ميدانية بالوحدة العملية لاتصالات الجزائر [رسالة ماستر غير منشورة]. في علم النفس، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر.
18. Pierre. G. Bergeron., (1989). la Gestion Moderne – théorie et cas -. édition Gaëtan Morin, Québec.