

جامعة محمد بوضياف - المسيلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم : علوم الإعلام والاتصال



عنوان المذكرة :

إتجاهات العمال عن واقع الاتصال الداخلي وأثره على آدائهم الوظيفي

"دراسة ميدانية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بمدينة المسيلة"

مذكرة مكملّة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص: اتصال وعلاقات
عامة

إشراف :

بوحيلة رضوان

إعداد الطلبة :

✓ سعدي مصطفى

✓ شبيكة كمال

لجنة المناقشة :

اللقب والاسم	الرتبة	الصفة
غزال عبد الرزاق	أستاذ محاضر أ	رئيسا
بوحيلة رضوان	أستاذ مساعد أ	مشرفا ومقررا
بوقرة رضوان	أستاذ محاضر ب	ممتحنا

السنة الجامعية: 2017- 2018

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

كلمة شكر و عرفان

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات والسلام على

رسوله الكريم ومن تبعه بإحسان إلى يوم الدين أما بعد:

نتقدم بالشكر والتقدير عرفانا بالجميل إلى:

الأستاذ المشرف: بوحيلة رضوان على تقبله الإشراف على هذا

العمل. ولم يبخل علينا بمساعدته ونصائحه القيمة.

كما نتقدم بتشكراتنا الخالصة إلى جميع عمال مديرية توزيع الكهرباء

والغاز بالمسيلة وعلى رأسهم الأخت بعيبة امال

اهداء

اهدي ثمرة جهدي و عملي إلى أعز ما أملك في هذا الوجود ، إلى من
فضلهما الله

عن بقية الناس مرتبة فأمر بعد عبادته لوحده بالإحسان لهما ، إلى أحق
الناس بصحبتني ، والديا الكريمين اللذان رعياني وربياني وأنار لي درب
حياتي أطال الله في عمرهما.

وإلى رفيقة دربي وشريكة حياتي زوجتي الغالية وإلى قرّة عيني وفلذة

كبدي أولادي وإلى كل الأهل و الأقارب

إلى كل الأصدقاء ورفقاء المشوار الدراسي الجامعي واطص

إلى كل من نسا هم قلبي ولم ينسا هم قلبي

لكل هؤلاء أهدي عملي المتواضع .

اهداء

اهدي ثمرة جهدي و عملي إلى أعز ما أملك في هذا الوجود ، إلى من
فضلهما الله

عن بقية الناس مرتبة فأمر بعد عبادته لوحده بالإحسان لهما ، إلى أحق
الناس بصحبتني ، والديا الكريمين اللذان رعياني ورباني وأنار لي درب
حياتي أطال الله في عمرهما.

وكل الاهل و الاقارب

إلى كل الأصدقاء ورفقاء المشوار الدراسي الجامعي و اخص بالذكر الزميل
عمار دالي والعزيزة على قلبي ليندة

إلى كل من نساهم قلبي ولم ينساهم قلبي
لكل هؤلاء أهدي عملي المتواضع .

والى كل من ساهم في انجاز هذا العمل.

الفهرس

فهرس المحتويات	
شكر وعرفان	
إهداء	
فهرس الموضوعات	
فهرس الجداول	
فهرس الأشكال	
1	مقدمة
الفصل الأول : الإطار النظري والبناء المنهجي للدراسة	
4	01/الاشكالية
4	02 /تساؤلات الدراسة
5	03/أسباب اختيار الموضوع
5	04/أهداف الدراسة
6	05/اهمية الدراسة
6	06/المدخل النظري للدراسة
7	07/نوع الدراسة ومنهجها
7	08/ادوات جمع البيانات
8	9/مجتمع وعينة الدراسة
9	10/تحديد المفاهيم
13	11/الأساليب الإحصائية المستخدمة
14	12/الدراسات السابقة
الفصل الثاني: الاتصال الداخلي والأداء الوظيفي	
20	المبحث الأول : الاتصال الداخلي

20	المطلب الاول : أنواع الاتصال الداخلي
20	المطلب الثاني :أهمية الاتصال الداخلي
21	المطلب الثالث : وسائل الاتصال الداخلي
22	المطلب الرابع: شبكات الاتصال الداخلي ومعوقاته
26	المبحث الثاني : الاداء الوظيفي
26	المطلب الاول : محددات الاداء الوظيفي
26	المطلب الثاني : أبعاد الاداء الوظيفي
27	المطلب الثالث : اجراءات تحسين مستوى الاداء
27	المطلب الرابع : اغراض وأهداف تقييم الاداء
الفصل الثالث : الإطار التطبيقي للدراسة	
30	المبحث الاول : تقديم مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية المسيلة
30	المطلب الاول : التعريف بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية المسيلة
31	المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي للمديرية وابرز مهامه
33	المبحث الثاني : تحليل نتائج الدراسة
33	المطلب الاول: التحليل الوصفي للعينة
46	المطلب الثاني : تحليل بيانات جداول الدراسة الميدانية
48	الخاتمة
52	قائمة المراجع
الملاحق	

فهرس الاشكال و الجداول

فهرس الاشكال

الرقم	الشكل	الصفحة
1	الهيكل التنظيمي لمديرية توزيع الكهرباء و الغاز بالمسيلة	31
2	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	33
3	توزيع أفراد العينة حسب السن	34
4	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	35
5	توزيع أفراد العينة حسب الاقدمية المهنية	36
6	ايجا بات أفراد العينة مجال اساليب الاتصال الداخلي	38
7	ايجا بات أفراد العينة لبعء وسائل الاتصال الداخلي المستعملة	39
8	ايجا بات أفراد العينة لمجال معوقات الاتصال الداخلي	41
9	ايجا بات أفراد العينة لمحور الأداء الوظيفي للعمال	43

فهرس الجداول

الصفحة	اسم الجدول	الرقم
08	تصميم الاستبيان	01
33	.توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	02
34	.توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	03
35	.توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	04
36	.توزيع أفراد العينة حسب متغير الاقدمية المهنية	05
37	.المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمجال اساليب الاتصال الداخلي	06
38	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمجال وسائل الإتصال الداخلي	07
40	توزيع المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمجال معوقات الاتصال الداخلي.	08
41	توزيع المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمجال الأداء الوظيفي	09
44	علاقة الارتباط بين مجال اساليب الاتصال الداخلي و الاداء الوظيفي	10
44	علاقة الارتباط بين مجال وسائل الاتصال الداخلي و الاداء الوظيفي	11
45	علاقة الارتباط بين مجال معوقات الاتصال الداخلي و الاداء الوظيفي	12

مقدمة

مقدمة:

يعد الاتصال من بين المواضيع التي لقيت اهتماما واضحا وجليا من طرف المختصين والباحثين في مجال السلوك الانساني عموما والسلوك التنظيمي خصوصا ، ويمكن القول ان الاتصال بوصفه نشاط انساني على جانب كبير من الاهمية قد رافق الحياة الانسانية منذ البداية وهذا انطلاقا من مسلمة ان الانسان كائن اجتماعي بطبعه فهو قدم الانسان ،وان اختلفت السبل والوسائل التي استخدمها الانسان في اتصاله كالطبول والرقص والإشارات ، كل هذا من اجل تلبية حاجياته الاولى.

اذن فالاتصال ضرورة انسانية واجتماعية وحضارية ،يقول المؤرخون ان هناك اهتماما واضحا بالاتصال ودوره في الشؤون الانسانية ظهر قبل القرن الخامس قبل الميلاد في كتابات البابليين والمصريين القدماء وفي الياذة هوميروس وغيرها ،ويعد كل من ارسطو ومعلمه افلاطون من المؤسسين لفن الاتصال.

فالواقع لو نظرنا الى كمية الاتصال التي نقوم بها في اليوم الواحد لوجدناها تستغرق ساعات كثيرة،وقد اصبح الاتصال اليوم اكثر تعقيدا من ذي قبل مع تطور المجتمعات والرقي الحضاري والتكنولوجي الذي يشهده عالمنا ،فتخطى الاتصال من كونه ضرورة اجتماعية للتعامل ليصبح يمس جميع مؤسسات المجتمع وتنظيمها ويتنوع بتنوع هذه المؤسسات ،ولهذا نجد انواعه مختلفة فيما بينها،الاتصال الذاتي والشخصي والخارجي والاتصال الداخلي،هذا الأخير الذي يتم في المؤسسات والشركات و يلعب دورا هاما داخل المنظمات ، فالاتصال الداخلي ليس مجرد تبادل في المعاني ولكن تبادل يؤدي الى أعمال متوقعة تتمثل بطبيعة العلاقات الادارية ،فهو يحدد الترابط ويحدد تماسك العناصر التنظيمية عن طريق ايجاد الفهم المشترك لطبيعة الاهداف الواجب تأديتها من خلال كل هذا يمكن القول ان الاتصال الداخلي يؤثر على العنصر البشري ،الحرك الاساسي لعمل المنظمات باعتباره جزءا لا يمكن تجاهله في العملية التنظيمية و الانتاجية للمنظمة.

فالأفراد هم العنصر التنظيمي القادر على استيعاب المفاهيم والأفكار الجديدة التي تساعد على استغلال الميزات ومواجهة التحديات التي تفرضها الظروف البيئية والثقافية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية.

والأداء الوظيفي هو ذلك النشاط أو المهارة أو الجهد المبذول من طرف الفرد ،سواء أكان هذا الجهد عضليا أو فكريا من اجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة له ،حيث يحدث هذا السلوك تغييرا بكفاءة وفعالية يحقق من خلالها الأهداف المسطرة من قبل المنظمة.

فالأداء العالي الجيد الذي هو نتاج جهد سواء كان عضلي او فكري قام ببذله فرد او مجموعة لانجاز معين للوصول أو تحقيق أهداف مسطرة سلفا مبنى على استغلال الموارد المتاحة او مدخلات المؤسسة بأقل تكلفة وإنتاجية عالية مع الحفاظ على صحة وراحة الموظف، هذا ما يعطي للمؤسسة مكانتها في السوق بطبيعتها الاقتصادية والخدماتية ويضمن لها البقاء والاستمرار ضمن الشركات الناجحة.

الفصل الأول

الإطار النظري والبناء المنهجي للدراسة

01/الاشكالية

02 /تساؤلات الدراسة

03/أسباب اختيار الموضوع

04/أهداف الدراسة

05/اهمية الدراسة

06/المدخل النظري للدراسة

07/نوع الدراسة ومنهجها

08/ادوات جمع البيانات

9/مجتمع وعينة الدراسة

10/تحديد المفاهيم

11/الأساليب الإحصائية المستخدمة

12/الدراسات السابقة

1/ الاشكالية :

إن محاولة معرفة العلاقة القائمة بين الاتصال الداخلي والأداء الوظيفي عند العمال والموظفين هو محور دراستنا التي نقف فيها على واقع الاتصال الداخلي وتحديد مدى علاقته بأداء العمال والموظفين في هذه المؤسسة.

ومن خلال معرفة اسهام الاتصال الداخلي في حل مشكلات الاداء التي تواجه العمال واكتشاف او الوقوف على معوقات الاتصال التي تؤثر بصفة مباشرة او غير مباشرة على ادائهم على اعتبار اهمية هذا الاخير في رسم حاضر ومستقبل المؤسسة من خلال تقدمها ونموها وتحقيق أهدافها والمهام المنوط بها والذي يعطي لها الدفع في الحفاظ على بقائها ورفيها.

من هنا جاءت هاته الدراسة للإجابة عن السؤال التالي

- ما مدى تأثير الاتصال الداخلي على الأداء الوظيفي ؟

2 / تساؤلات الدراسة :

وعليه فان دراستنا تنطلق من التساؤلات التالية :

1- ما هي اتجاهات عمال مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز لمدينة المسيلة عن أساليب الاتصال الداخلي المتبعة في مؤسستهم ؟

2- ما هي اتجاهات عمال مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز لمدينة المسيلة عن وسائل الاتصال الداخلي المستعملة في مؤسستهم؟

3 - ما هي اتجاهات عمال مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز لمدينة المسيلة عن معوقات الاتصال الداخلي في مؤسستهم ؟

3/أسباب اختيار الموضوع:

هناك اسباب عديدة ومختلفة ادت الى اختيار هذا الموضوع بالذات منها ما هو ذاتي ومنها ما هو موضوعي .

أ- الأسباب الذاتية:

*الرغبة الذاتية والميل الشخصي لمعالجة ودراسة موضوع الاتصال الداخلي في المنظمة.

ب -الأسباب الموضوعية:

*الأهمية التي يحضى بها الموضوع.

*الشعور بالاهمية لتفادي المواضيع المتكررة في دراسة الاتصال .

*المكانة التي يحتلها الاتصال بين مختلف الوظائف الإدارية باعتبارها الرابط الأساسي فيها.

*أهمية الاداء الوظيفي في زيادة مردودية ونجاح اي مؤسسة ولما له من صلة وثيقة بالاتصال داخل وخارج المؤسسة.

4/أهداف الدراسة:

-التعرف على واقع الاتصال الداخلي في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية المسيلة

-محاولة دراسة موضوع الاتصال الداخلي كأحد المداخل الهامة لرفع الاداء الوظيفي

-التعرف على طبيعة العلاقة بين الاتصال الداخلي والأداء الوظيفي .

-اثراء المكتبة الجامعية بدراسة ميدانية تتناول جانب مهم من جوانب الشؤون الداخلية في المؤسسة الانتاجية.

5/اهمية الدراسة:

تكمن اهمية موضوعنا فيما يلي:

- أهمية بالاتصال الداخلي باعتبارها الادوات الاساسية التي تساعد على تحقيق الاهداف المسطرة من طرف الادارة العليا للمؤسسة.
- أهمية العلاقة بين الاتصال الداخلي والأداء الوظيفي في رفع إنتاجية اي مؤسسة ..
- أهمية دراسة الاداء الوظيفي في فهم وتحديد مسار العمل واسس الانجاز الفعال لموارد البشرية للمؤسسة.
- أهمية المؤسسة الانتاجية ومؤسسة الكهرباء بصفة خاصة لما لها من ارتباط وثيق ومباشر بحياة المواطن والمؤسسات الاخرى.

6/المدخل النظري للدراسة:

لابد لأي دراسة من الدراسات او الأبحاث ان تنطلق من مدخل نظري ينطبق على موضوع بحثها ،تقوم هذه الاخيرة بتوجه مسار واتجاه سير البحث ،وانطلاقا من هذه الحتمية كان لابد لنا من ان نتبع مدخل معين لدراستنا هاته ووفقا لما يتطلبه بحثن وتماشيا مع محاولة تحقيق اهداف الموضوع فقد اعتمدنا على النظرية البنائية الوظيفية

وهذا لتتوافقها مع موضوع دراستنا. :أما عن مفهوم البنائية الوظيفية فهي مركبة من جزأين :

البناء structure : فهو مصطلح يشير الى الطريقة التي تنظم بها الانشطة المتكررة في المجتمع.

الوظيفية function : ويشير هذا المصطلح الى مساهمة شكل معين من الانشطة المتكررة في الحفاظ على استقرار وتوازن المجتمع .

ويتلخص الفكر البنائي الوظيفي في النقاط الآتية :

__ يتكون البناء الاجتماعي من مجموعة أنظمة مترابطة بعضها ببعض بنائيا ووظيفيا ويتكون النظام من مجموعة أنساق

__ يتكون النسق من مجموعة أنماط ولكل نظام نسق، نمط، حاجات اجتماعية تعكس وظائفه، ومن خلاله تكامله و تكافله الاجتماعي.

__ تأكيده على التوازن الاجتماعي

__ يدرس الكل ليصل إلى الجزء

7/نوع الدراسة ومنهجها:

تمشيا مع اهداف وطبيعة موضوع الدراسة فقد اعتمدنا على المنهج الوصفي المسحي (؟)

الذي يقوم على ابراز اهم المفاهيم المرتبطة بمتغيرات الدراسة، كما اعتمدنا على اسلوب دراسة الاتجاهات باستخدام استمارة الاستبيان في دراسة الاتجاهات من اجل اسقاط الجانب النظري من الدراسة على واقع التطبيق الفعلي.

8/ادوات جمع البيانات:

يركز الباحث على تقنية لجمع المعطيات والبيانات الخاصة بالظاهرة المراد دراستها واختيار التقنية او الوسيلة المعتمد عليها يتوقف اساسا على طبيعة موضوع الدراسة، والهدف المراد الوصول اليه.

لقد فرضت طبيعة الموضوع ضرورة اعتمادنا على استمارة الاستبيان (تعريفها)، اذ تعتبر هذه الاخيرة من انسب الوسائل المستعملة وأكثرها شيوعا في الحصول على البيانات من اجل التحليل و الاجابة على الاسئلة التي طرحت في تساؤلات الدراسة.

تصميم الاستبيان: تم إعداد الاستبيان مغلق بطريقة منهجية ليتلائم مع احتياجات الدراسة، وقد اعتمد في تصميمه على مقياس ليكرت الخماسي، Likret scale، حيث يطلب فيه من

المبحوث ان يحدد درجة موافقته على خيارات محددة، وهو مكون من خمسة خيارات متدرجة على النحو التالي:

الجدول رقم 01 : تصميم الاستبيان

التصنيف	موافق بشدة				غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

صدق وثبات الاستبيان:

للتأكد من صدق قائمة الاستبيان تم عرض محتواها على مجموعة من الأساتذة من قسم الاعلام والاتصال بجامعة المسيلة ،من أجل مراجعتها وتصحيحها وإبداء آرائهم ،فمنهم من قدم اقتراحات بتقليص عدد الأسئلة وتبسيطها حتى يتمكن المبحوث من الإجابة عليها دون ملل ،وبعد ذلك تم توزيعه على عمال مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بالمسيلة.

- د.صاوي عبد المالك :جامعة المسيلة .

- أ.يحيى تقي الدين : جامعة المسيلة.

- أ. ولد جاب الله : جامعة المسيلة.

9/مجتمع الدراسة وعينته:

العينة: العينة ليست مجرد جزء من مجتمع البحث حسبما اتفق عليه ،ولكنها اختيار واعى تراعى فيه قواعد واعتبارات علمية معينة لكي تكون نتائجها قابلة للتعميم على المجتمع الأصلي ، وتعرف العينة على أنها مجتمع الدراسة الذي تؤخذ منه البيانات الميدانية ، إنها جزء من الكل،بمعنى آخر هي مجموعة من أفراد المجتمع تكون ممثلة له ، لتجرى عليها الدراسة والعينة ليست إلا مثالا أو مجموعة من أمثلة يستخلص منها أحكام فيها قدر من الاحتمال ويمكن الاستعانة بها في بعض الإجراءات العملية أو الاستنتاجات النظرية،وحدات العينة قد تكون أشخاصا،كما قد تكون أحياء أو شوارع أو مدن أو غير ذلك.

و يتمثل مجتمع دراستنا في عمال وموظفي مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية المسيلة على اختلاف مراتبهم ،اما فيما يخص عينة البحث فقد تم اختيار 30 مفردة و بطريقة عمدية، وتم توزيع 30 إستمارة عليهم ،تم استرجاع 27 منها، وبالتالي فقد حدد حجم العينة بـ 27 مفردة .

10/تحديد المفاهيم :

الاتصال :

لغة : اتصال الشيء بمعنى تام - ولم ينقطع - واتصل بفلان بمعنى بلغه وانتهى اليه - كما يقال اتصل اليه بخبر بمعنى علمه.¹

ويقال كان على اتصال به أي على علاقة ،ارتباط وصلة ، كما يرد في بمعنى التصاق تقارب واشتراك².

كما يعرفه قاموس روبرت الصغير "ان يكون على علاقة مع"

وحسب قاموس لاروس الصغير فيقول : "الاتصال هو نقل المعارف و اعطائه انقسام، اقامة علاقة ،ارتباط " .

اصطلاحا:

-هناك من تناوله على انه "عملية نقل معلومات من طرف لآخر"³.

1- معجم مجاني للطالب (دار المجاني ،بيروت ، ط 5 ، 2000)،ص 1028

2- المنجد في اللغة العربية المعاصرة (دار المشرق ، بيروت، ط5، 2001)،ص 73.

3- جمال الدين مرسى و ثابت عبد الرحمان ادريس ، السلوك التنظيمي (الدار الجامعية ، 2002)،ص 601

-يعرفه محمد ناصر العدلي بأنه "تبادل المعلومات من شخص او أكثر وذلك عن طريق خلق التفاهم بين المرسل والمرسل إليه¹.

-يعرفه اندروي سيزلاقي ، مارك جي والاس بأنه "العملية التي يتم بموجبها نقل وتبادل المعلومات"².

-عرفته جمعية الادارة الامريكية بأنه "عملية خلق التفاهم وإشاعته ،اي تبادل الافكار ونقلها ونشرها بين الأفراد³.

-كما نجد علماء الاتصال قد عرفوا الاتصال على انه لفظ مشتق من الكلمة اللاتينية communication ويقصد به "مقاسمة المعنى وجعله عاما بين شخصيا او أكثر .

التعريف الإجرائي

الاتصال عملية تبادل المعلومات وإرسال المعاني والأفكار بين شخصين او أكثر وذلك بهدف ايصال المعلومات الجديدة للآخرين او التأثير في سلوكهم سواء كانوا افرادا او جماعات.

الاتصال الداخلي:

-يعرفه ابراهيم عرقوب بأنه "عبارة عن اتصال المنطوق والمكتوب ،يتم داخل المؤسسة

على المستوى الجماعي ،ويساهم في تطوير اساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين⁴.

-يعرفه فؤاد شريف على انه "مجموعة من الاجراءات والطرق والوسائل والترتيبات التي

1- ناصر محمد العدلي، السلوك الانساني والتنظيم في الإدارة معهد الادارة العامة (السعودية ، 1995)، ص 164

2- سيزلاقي و الاس، السلوك التنظيمي والأداء (ترجمة جعفر ابو القاسم أحمد معهد الادارة العامة السعودية)، 1991، ص 632 .

3- محمد المساد الادارة الفعالة، ط 1 (مكتبة ناشرون ،، 2003)، ص 17 .

4- ابراهيم ابو عرقوب، الاتصال الانساني ودوره في التفاعل الاجتماعي، عمان: دار مجدلاوي، 1993، ص 163

تكفل انتاج وتوصيل واستخدام البيانات اللازمة وتوفيرها لاتخاذ قرارات سليمة " ¹.

- كما يعرف الاتصال الداخلي انه "تبادل المعلومات داخل المنظمة لتنظيم الاعمال الادارية و اقامة علاقة وطيدة بين مختلف العاملين فيها ،وتأخذ الاتصالات الداخلية اشكالا متعددة" ².

التعريف الاجرائي

الاتصال الداخلي هو محمل النشاطات والأعمال المتخذة لإقامة علاقة بين الفاعلين ويهدف الى انجاز مشروع موحد وبلوغ اهداف مشتركة ، كما يسمح لكل فرد داخل المنظمة ان يكون معروف بشخصية ومهمته فيها ويعمل على ازدهارها وبالتالي ضمان حياته وفعالته في المنظمة.

الاداء:

لغة : من معاجم اللغة يتضح ان الاداء مصدر الفعل ادى ويقال ادى الشيء اوصله

والاسم الأداء : أدى الأمانة ،وأدى الشيء قام به ³.

اصطلاحا : تعددت التعاريف لمفهوم الأداء نذكر منها:

-الأداء هو تنفيذ أمر أو واجب أو عمل ما اسند إلى شخص أو مجموعة للقيام به ⁴.

-يرى علي السلمي أن الأداء هو "الرغبة والقدرة يتفاعلا معا في تحديد مستوى الأداء

حيث أن هناك علاقة متلازمة متبادلة بين الرغبة والمقدرة في العمل والمستوى في الأداء ⁵.

1- فؤاد شريف ، نظام الاتصال وعملية الادارة(المعهد القومي للإدارة العليا ، القاهرة ، ط2 ، 1967)، ص 7.

2- فاطمة مروة، الاتصالات المهنية (النهضة العربية ، لبنان ، 2004)، ص 175 .

3- ابن منظور ،لسان العرب (دار صادر ، بيروت ، المجلد 14)، ص 26.

4- احمد زاكي بدوي و محمد كمال مصطفى معجم مصطلحات القوى العاملة (مؤسسة شباب الجامعة ، الاسكندرية، 1984)، ص 166.

5- المرجع نفسه ، ص 280 .

-تعريف توماس "الأداء هو التفاعل بين السلوك والإنجاز انه مجموعة السلوك والنتائج، حيث تكون هذه النتائج قابلة للقياس"¹.

-الأداء هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام وبالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد².

التعريف الإجرائي:

الأداء هو قدرة الفرد على انجاز عمل او أمر او وظيفة ما، وإتمامها على افضل شكل ممكن، حيث يكون هذا العمل المنجز قابل للتقييم والقياس.

الأداء الوظيفي:

-درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة للوظيفة، وهو يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة وغالبا ما يحدث لبس أو تداخل بين الأداء والجهد فالجهد يشير الى الطاقة المبذولة ، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج³.

-وكذلك يعرف الأداء الوظيفي بأنه تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه به المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها، ويعني النتائج التي يحققها الموظف في المنظمة⁴.

1- عبد الباري ابراهيم درة، تكنولوجيا الاداء في المنظمات العربية للتنمية الادارية، (القاهرة، 2003)، ص 25.

2- محمد سعيد انور سلطان(أ)، السلوك التنظيمي (الدار الجامعية الجديدة ، الإسكندرية 2003)، ص 219.

3- رواية حسن (أ)، ادارة الموارد البشرية "رؤية مستقبلية" (الدار الجامعية ، 2003)، ص 209.

4- موقع الكتروني ، المنتدى العربي لادارة الموارد البشرية ، تاريخ الزيارة ، 28/02/2018 ، 10:30 صباحا.

التعريف الإجرائي:

هو ذلك النشاط أو المهارة أو الجهد المبذول من طرف الفرد ،سواء أكان هذا الجهد عضليا أو فكريا من اجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة له ،حيث يحدث هذا السلوك تغييرا بكفاءة وفعالية يحقق من خلالها الأهداف المسطرة من قبل المنظمة.

11/ الأساليب الإحصائية المستخدمة:

بعد تصميم الاستبيان وتعميمه على العينة المستهدفة من الدراسة يتم تحليله ، وهناك عدة برامج للتحليل الإحصائي للوصول الى دلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم الموضوع ثم استخدام برنامج SPSS وهو اختصار لعبارة Statistical package for the Social sciences الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، ويسهل لنا البرنامج صنع القرار حيال الدراسة من خلال ادارة البيانات وتحليلها الإحصائي السريع للنتائج وذلك باستخدام الادوات الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية للمتغيرات الديمغرافية (الصفات الشخصية)

- المتوسط الحسابي يصلح للبيانات الكمية فقط وهو يتأثر بالقيم ،واستخدمناه لمعرفة مدى ارتفاع وانخفاض اجابات افراد العينة

- الانحراف المعياري، استخدم للتعرف على مدى اجابات افراد العينة عن متوسط لكل عبارة ، ويلاحظ انه كلما كانت سيئة الانحراف المعياري على المتوسط الحسابي اقل من 0.3 فهذا يعني ان الاجابات متجانسة ، و اذا كان اكبر من 0.3 يعني ان طبيعة الاجابات متباعدة

- استخدمنا معاملات الارتباط لتحديد مدى ارتباط قيم العبارات بالبعد الذي تنتمي اليه من جهة وتحديد مدى ارتباط ابعاد الاتصال الداخلي بأبعاد الأداء الوظيفي من جهة أخرى.

- معامل الارتباط بيرسون .

12/الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى : مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير جامعة منتوري محمد -قسنطينة- كلية العلوم الانسانية،قسم علم النفس.

الموضوع : الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي "دراسة ميدانية على العمال التنفيذيين بمؤسسة سونلغاز بعنابة"¹

من اعداد الطالب : بوعطيط جلال الدين

اشكالية الدراسة : هل هناك علاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي لدي العمال التنفيذيين؟

وكانت تساؤلات الدراسة على النحو التالي:

-ما هو الاتصال السائد في مؤسسة البحث؟

-هل توجد علاقة بين نمط الاتصال التنظيمي في مؤسسة البحث والأداء الوظيفي للعمال التنفيذيين؟

-هل للمتغيرات التالية: السن،الاقدمية،المستوي التعليمي ، تأثير على الاداء الوظيفي لدي العمال التنفيذيين في مؤسسة سونلغاز؟

نتائج الدراسة: *نمط الاتصال السائد في مؤسسة البحث هو مزيج بين الاتصال النازل ونمط الاتصال الصاعد

*استنتاج وجود علاقة ارتباطية موجبة متوسطة،حيث قدرة قيمة الارتباط 0.52 بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي

1-بوعطيط جلال الدين ، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي :دراسة ميدانية على العمال التنفيذيين بمؤسسة سونلغاز عنابة ،رسالة ماجستير ، غير منشورة ، قسم علم النفس ،جامعة منتوري محمد ، قسنطينة .

*اما فيما يخص الفرضية الصفرية المتعلقة بالسن والمستوي التعليمي و الأقدمية ،تأكد عدم وجود فروق بين العمال

*وقد استفدنا من هذه المذكرة في محاولة الربط بين الاستمارة في الدراسة الأولى و استمارة هذه الدراسة.

الدراسة الثانية: مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في العلوم الادارية جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية -قسم العلوم الادارية-

الموضوع : الاتصالات الادارية ودورها في الأداء الوظيفي "دراسة ميدانية لمنسوبي الأمن الجنائي بمنطقة الرياض.¹

من اعداد : علي حسن الشهري 2002

اشكالية الدراسة : ما دور الاتصالات الادارية في الأداء الوظيفي بالأمن الجنائي بمنطقة الرياض
تساؤلات الدراسة:

- هل تسهم الاتصالات الادارية في حل المشاكل التي تواجه منسوبي الأمن الجنائي في الرياض
- هل تسهم تقنيات الاتصال المستخدمة في الأمن الجنائي بالرياض في رفع مستوى الأداء الوظيفي
- ما معوقات الاتصالات الادارية التي تخفض مستوى الأداء الوظيفي لمنسوبي الأمن الجنائي في منطقة الرياض

نتائج الدراسة :

*تلعب الاتصالات دورا مهما في حل المشكلات التي تواجه منسوبي الأمن الجنائي في الرياض.

1 - علي حسن الشهري ،الاتصالات الداخلية ودورها في الاداء الوظيفي ،دراسة ميدانية لمنسوبي الأمن الجنائي بمنطقة الرياض، رسالة ماجستير ، غير منشورة ،قسم العلوم الادارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ، الرياض ،2002.

*تؤدي تقنيات الاتصال التي يراها منسوبي الأمن الجنائي أكثر أهمية في رفع مستوى الأداء الوظيفي. *هناك معوقات اتصالات ادارية مهمة تخفض في مستوى الأداء لمنسوبي الأمن الجنائي بالرياض تتمثل في :-عدم تدريب العاملين بالأمن الجنائي-قلة وسائل الاتصال المستخدمة-زيادة ضغوطات العمل-استغراق الاتصالات فترات طويلة نسبيا-عدم الالتزام.

الدراسة الثالثة : مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير،جامعة أكلي محند أولحاج - البويرة-

الموضوع : أثر الاتصال الداخلي على الرضا الوظيفي "دراسة حالة مؤسسة توزيع التجهيزات المنزلية و المكاتب " بالبويرة2015 .

من اعداد : حفيظة شريقي-عديدي عقال

اشكالية الدراسة : كيف يمكن للاتصال الداخلي ان يحقق الرضا الوظيفي في مؤسسة EDIED بالبويرة ؟

وكانت التساؤلات على النحو التالي:

-ما هي اهم ابعاد الاتصال الداخلي ؟

-ما المقصود بالرضا الوظيفي؟

-ما مدى مساهمة الاتصال الداخلي في تحقيق الرضا الوظيفي؟

نتائج الدراسة : تمثلت نتائج هذه الدراسة فيما يلي:

*الاتصال عملية نقل المعلومات وتبادل الافكار والآراء

*عملية حل المشاكل والخلافات وتحقيق التفاهم بين الافراد

*تعتمد مؤسسة توزيع التجهيزات المنزلية والمكاتب على عملية الاتصال من اجل نقل وتبادل الافكار ونقل المعارف عبر وسائل مختلفة

*استعمال مؤسسة EDIED لوسائل الاتصال

*وكانت نتائج الرضا في مؤسسة EDIED لدى العمال كالتالي:

1-افراد المؤسسة غير راضون عن الاجر والمكافأة

2-افراد المؤسسة راضون عن فرق العمل

3-افراد المؤسسة راضون عن العلاقة بين المشرف والعمال

*وكان مدى استفادتنا من هذه الدراسة من خلال الضبط الدقيق لاستمارة الاستبيان كما اخذنا مجموعة من عناوين الكتب للاستعانة بها

الدراسة الرابعة : مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر حول موضوع " دور الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسة الخدمية".

"دراسة حالة،البنك الوطني الجزائري BNA" بورقلة.¹

من اعداد الطالبة : خنفير وفاء

اشكالية الدراسة : كيف يساهم الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسة الخدمية

تساؤلات الدراسة:

-ما المقصود بالاتصال الداخلي في البنك؟

1 - خنفير وفاء :دور الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسة الخدمية ،دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA بورقلة ، مذكرة ماستر ، قسم العلوم التجارية ،جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة،2014.

-ما مدى مساهمة الاتصال الداخلي في تحسين اداء البنك؟

-ما هي معوقات الاتصال الداخلي في البنك الوطني الجزائري؟

نتائج الدراسة : *الاتصال الداخلي في البنك قائم على الاتصال الرسمي بحكم طبيعة نشاطه وذلك بمختلف اتجاهات

*تأثر وسائل الاتصال في البنك على سرعة وصول المعلومات

*يعتبر العامل البشري احد العوامل المؤثرة في سرعة وصول المعلومات وذلك للغياب المعرفي لوسائل الاتصال

*كثرة الاعتماد على الوسائل المكتوبة،المحاضر ،التقارير،والتعليمات.

التعليق على الدراسات السابقة :

مجمال الدراسات درست متغيرات الدراسة سواء الاتصال الداخلي أو الاداء الوظيفي أوهما معا سواء داخل الجزائر او خارجها لكن لو نجد دراسات حديثة تختص بدراسة المتغيرين معا في جامعة المسيلة.

وقد تم الاستفادة من الدراسات السابقة المشار اليها سابقا في ضبط الاطار المنهجي للدراسة وطريقة معالجة الاشكالية والتساؤلات الفرعية .

الفصل الثاني

الاتصال الداخلي والأداء الوظيفي

المبحث الاول : الاتصال الداخلي

المطلب الاول : أنواع الاتصال الداخلي

المطلب الثاني : أهمية الاتصال الداخلي

المطلب الثالث : وسائل الاتصال الداخلي

المطلب الرابع : شبكات الاتصال الداخلي ومعوقاته

المبحث الثاني : الاداء الوظيفي

المطلب الاول : محددات الاداء الوظيفي

المطلب الثاني : أبعاد الاداء الوظيفي

المطلب الثالث : اجراءات تحسين مستوى الاداء

المطلب الرابع : اغراض وأهداف تقييم الاداء

المبحث الاول : الاتصال الداخلي

المطلب الاول : أنواع الاتصال الداخلي

يشمل الاتصال الداخلي نوعان :

1- الاتصال الرسمي : يعتمد على المذكرات والتقارير او الاجتماعات الرسمية او الخطابات ،والجدير بالذكر ان

الاتصال الرسمي قد يكون صاعدا او نازلا او افقيا بين العاملين، ويتصف الاتصال الرسمي بما يلي¹ :

- كونه قانوني -مكتوب -يتعلق بالعمل مباشرة ويتم داخل التنظيم.

كما يعتمد الاتصال الرسمي على وسائل عديدة منها: الخطابات، المنشورات بكافة أنواعها، التقارير، المذكرات، الاوامر، القرارات الادارية.

2- الاتصال الغير الرسمي: هذا الاتصال لا يخضع لقواعد وإجراءات قانونية ادارية كما هو الحال في الاتصال

الرسمي، لا يتم الاتصال الغير الرسمي في داخل المنظمة فقط ، بل قد يتعداها الى خارج التنظيم خلال الاتصالات الشخصية واللقاءات والحفلات والرحلات²

المطلب الثاني :أهمية الاتصال الداخلي :

يعتبر الاتصال الداخلي من اهم المواضيع التي اصبح يهتم بها الباحثون عند دراسة السلوك البشري في

المؤسسات ، وللاتصال اهمية بالغة وتظهر اهميته فيما يلي :

-تحديد الاهداف الواجب تنفيذها.

-تعريف المشاكل وسبل علاجها.

-تقييم الاداء والإنتاجية.

-التنسيق بين المهام والوحدات المختلفة.

1- ربحي مصطفى عليان ،وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم ،ط1، عمان :دار صفاء ،1999،ص77.

2- محمد منير حجاب ،المعجم الإعلامي.،ط1، القاهرة :دار الفجر للنشر ،2004،ص22.

-لقاء الاوامر والتعليمات.

-توجيه العاملين ونصحهم وإرشادهم.

-التأثير في الآخرين وقيادتهم.¹

المطلب الثالث : وسائل الاتصال الداخلي

لقد صنفنا وسائل الاتصال الداخلي الى نوعين : الوسائل الكلاسيكية والوسائل الحديثة

اولا : الوسائل الكلاسيكية للاتصال الداخلي : تتم الوسائل الكلاسيكية للاتصال الداخلي في الوسائل التي تستعملها جميع المنظمات والمتداولة فيما بينها فنجد:

أ/الوسائل الشفهية: ويتم هذا الاتصال بطريقة مباشرة او غير مباشرة عند طريق الكلمة المنطوقة او المكتوبة حيث يتم فيها استخدام وسائل بسيطة،فهو اسلوب سهل وأكثر اقناعا ويتحقق هذا النوع من خلال بعض الصور(التعليمات و الأوامر -الاستشارة- الاجتماعات والمؤتمرات)².

ب/الوسائل المكتوبة : تتمثل في : (المجلات -التعليمات و الاوامر المكتوبة -التقارير - الاقتراحات - الشكاوي المكتوبة)³.

ج/وسائل الاتصال السمعية البصرية : (الهاتف -الجريدة الضوئية -فيلم المنظمة)⁴.

ثانيا : الوسائل الحديثة للاتصال الداخلي : تتيح تكنولوجيا الاتصال تشكيلة متنوعة من الوسائل يمكن ان تساهم في تفعيل الاتصال الداخلي للمنظمة مثل:

-شبكات التبادل (الانترنت ،والاكسترنيت)

-الاتصال الداخلي 0.2 :هو تطوير لنشر المعلومات لخدمة الويب 0.1 عام 2004

1- محمود معن عياصرة و مدوان ابن احمد ، القيادة والرقابة والاتصال الاداري ، عمان : دار حامد للنشر ، 2008 ، ص 163 ..

2- محمد علي القوزي، نشأة وسائل الاتصال وتطورها(دار النهضة العربية للنشر، مصر 2007)، ص ص 49-50.

3- حسين حريم ، مبادئ الادارة الحديثة (دار حامد للنشر ، عمان ، 2006)، ص 283.

4- فضيل دليو: الاتصال والمؤسسة (دار الفجر للنشر، مصر، 2003)، ص 118 .

-برمجيات ادارة العلاقات مع التعاون : هي في متناول العاملين ،ويتم تبادل المعلومات

من خلال متصفح الويب وتمر بعد ذلك في قواعد البيانات لقسم الموارد البشرية

المطلب الرابع: شبكات الاتصال الداخلي ومعوقاته

اولا : شبكات الاتصال الداخلي:

أ/شبكة اتصال العجلة : حيث ان في الغالب الشخص الذي يقع في مركز العجلة يكون هو المدير يتحكم بعملية الاتصال بأكملها حيث لا يستطيع اي من الاعضاء الاتصال بغيره إلا من خلال الاتصال بالمدير¹.

ب/شبكة اتصال السلسلة : يصلح هذا الاتصال في المنظمات الصغيرة ،ويتيح للرئيس الاتصال بالمرؤوسين وكل مساعد يستطيع ان يتصل بشخص واحد².

ج/شبكة الاتصال الدائري : عادة يطلق عليه بالاتصال شبه التام ،اذ يستطيع الرئيس او المدير ان يتصل بمساعدين اثنين وكل مساعد يتصل بمساعد واحد فقط ،وهؤلاء قادرون على الاتصال مع بعضهم البعض³.

د/شبكة الاتصال على شكل نجمة : يمثل هذا الاتصال اكثر الاشكال مثالية ويفترض هذا النوع ان جميع العاملين يتمتعون بقوة متساوية في الاتصال مع باقي الاعضاء والمعلومات المتوفرة لأي منهم تكون متوفرة عند الجميع ،ويتسم هذا النوع بالديمقراطية المطلقة⁴.

هـ/شبكة الاتصال على شكل عنقود : تتجسد من خلال وجود الرئيس في اعلى الشبكة

الذي يتصل مع مساعده (أ) ثم مساعده (ب)والذين يتصلون بدورهم مع المرؤوسين⁵.

ثانيا : معوقات الاتصال : يمكن حصر معوقات الاتصال الداخلي في ما يلي:

*العوائق التنظيمية : وهي من اهم العوائق التي تعيق عملية الاتصال في المؤسسة وهي:

- 1- خضير كاظم : السلوك التنظيمي (دار الصفاء للنشر ، عمان ، 2002)، ص 128 .
- 2- ناصر قاسمي : الاتصال في المؤسسة (ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2001)، ص 24 .
- 3- صالح خليل ابو اصبح : العلاقات العامة والاتصال الانساني (دار الشروق للنشر ، عمان ، 2000)، ص 59.
- 4- سعيد ياسين العامري ،الاتصالات الادارية والمدخل السلوكي (دار الفكر للنشر ، 2000)، ص 210 .
- 5- محمد سليمان العميان ، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، عمان: دار وائل للنشر، ط 4 ، 200 ، ص 249.

-عدم مطابقة التنظيم المخطط مع التنظيم المطبق

-عدم اعتراف العاملين بالخرائط التنظيمية

-عدم معرفة غالبية العاملين حقيقة عملهم

-عدم وضوح برامج المؤسسة ، مما يؤدي الى عدم تحديثها

-عدم وجود قنوات للاتصال واضحة تسير فيها المعلومات في جميع الاتجاهات

*العوائق النفسية : ومن أبرزها:

-اتصال بعض القادة للمرؤوسين بصفات شخصية مما يؤثر في عملية الاتصال.

-جمود اللغة التي تكتب بها التقارير والقرارات الادارية واحتوائها على عبارات غامضة.

-غياب حرية العمال في ابداء الرأي حول مسائل العمل مما يؤدي الى انعدام روح المبادرة.

اهم المعوقات المؤثرة في عملية الاتصال تتمثل فيما يلي

أولاً: التحويل غير الملائم للرسائل

عادة إنّ عملية الاتصال تبدأ بالمرسل الذي يمتلك الفكرة والتي تكون مخزونة في الدماغ والتي سيقوم بتحويلها أو ترجمتها إلى شكل أو حالة يمكن إرسالها وفهمها من قبل المستلم ، المتصل هنا قد لا يكون بالضرورة تمكنه من وضع الفكرة بشكل جيد وواضح حول الموضوع وأهداف الرسالة.

ثانياً: الاستخدام الغير مناسب لقنوات الاتصال:

الاتصالات غالبا ما تتعطل بسبب اختيار قناة الاتصال الغير ملائمة سواء للأهداف أو للموضوع وكذلك للحضور.

ثالثاً: ضعف الإصغاء:

الدراسات أكدت بأن معدل الإصغاء الفعال لدى الإنسان بحوالي 25%

رابعاً : الحكم على القيمة:

المستلم يكون ميال لجعل حكمه على قيمة الرسالة قبل استلام أو قراءة كاملة للرسالة

خامساً : ضغط الوقت:

وذلك بعدم توفر الوقت الكافي للقيام بالاتصال

سادساً : الكثرة في المعلومات

إنّ المدراء المشرفون على العمل غالباً ما تصلهم أو يستمدون معلومات كثيرة مما يصعب فهمها ومتابعتها

سابعاً : الاختلاف في الموقف (الحالة)

غالباً نجد المساعدون غير راغبين في أن يكونوا منفتحين وصريحين في اتصالاتهم مع مشرفيهم الذين يتمتعون بنصيب عال وقوة أكبر ، ونتيجة لذلك فإنّ المدراء سوف لا يستلمون معلومات دقيق

ثامناً : المعوقات التكنولوجية

هنا تجدر الإشارة إلى المشاكل الناتجة عن استخدام الأدوات التكنولوجية في الاتصالات مثل : الهاتف ، الحاسوب ، بالإضافة إلى أكثر المعلومات مقارنة بطاقة المتلقى

تاسعاً : المعوقات البيئية

هنا يجب الإشارة إلى الظروف البيئية المعيقة مثل : الأصوات ، البرد ، الحر...الخ

عاشراً : المعوقات الاقتصادية والجغرافية

المشاكل المتعلقة بالتكاليف ، الأماكن المختلفة أي التباعد وتأثير الوقت على مستلم الرسالة.

حادي عشر : المعوقات التنظيمية :

هناك الكثير من المشاكل المرتبطة بهذا الجانب مثل

- غموض الأدوار وعدم تحديد الصلاحيات يؤدي إلى تشويش الاتصالات

- مركزية التنظيم تحتم ضرورة رجوع الأفراد لشخص واحد يمتلك قدرا كبيرا من المعلومات رغم بعده عن مراكز التنفيذ الأمر الذي يقلل من سرعة الاتصالات ، كما أنّ تعدد المستويات الإدارية يعني طول المسافة بين القاعدة وقمة الهرم في الهيكل التنظيمي ومرور المعلومات بسلسلة من المستويات الإدارية مما يعرض المعلومات لعمليات تحريف ، وحذف ذهابا وإيابا من القاعدة للقمة

1-صباح حميد علي و غازي أبو زيتون : الاتصالات الإدارية ومفاهيم ودراسات الأعمال،عمان : دار الحامة للطباعة والنشر،ص17 . 2007.

المبحث الثاني : مفهوم الاداء الوظيفي

المطلب الاول : محددات الاداء الوظيفي

1- **الجهد** : يشير الى الطاقة الجسمية والعقلية التي يبذلها الفرد للوصول الى اعلى

معدلات عطائه في مجال عمله.

2- **القدرات** : تشير الى الخصائص الشخصية للفرد التي يستخدمها لأداء وظيفته

3- **ادراك الدور** : ويقصد به الاتجاه الذي يعتقد الفرد انه من الضروري توجيه جهوده في

العمل من خلاله والشعور بأهميته في ادائه¹.

المطلب الثاني : أبعاد الاداء الوظيفي

نميز ثلاثة أبعاد للأداء وهي:

- كمية الجهد المبذول : تعبر عن مقدار الطاقة الجسمية او العقلية التي

يبذلها الفرد.

- نوعية الجهد المبذول : لا يهتم بسرعة الاداء او كميته بقدر ما يهتم بنوعيته وجودة

الجهد المبذول ويندرج تحت المعيار النوعي للجهد.

- نمط الأداء : يقصد به الاسلوب او الطريقة التي نبذل بها الجهد في العمل².

المطلب الثالث : اجراءات تحسين مستوى الاداء

ان واحدا من اهم الأهداف لعملية تقييم الاداء هو تحسين الأداء من خلال الخطوات التالية :

-تحديد الاسباب الرئيسية لمشاكل الاداء

1- رواية حسن (أ): السلوك والتنظيم المعاصر (الدار الجامعية، مصر، 2004)

2- محمد سعيد انور سلطان (أ): السلوك التنظيمي (دار الجامعة الجديدة، مصر، 2003)

-تطوير خطة عمل للوصول الى الحلول

-الاتصال المباشر

ولتحسين أداء الأفراد هناك عدة مداخل نوجزها فيما يلي :

أ/تحسين الموظف : وهو أكثر العوامل أهمية وذلك عن طريق

● التركيز على مواطن القوة وما يجب عمله واتخاذ اتجاه إيجابي عن الموظف بما في

ذلك مشاكل الاداء التي يعاني منها

● التركيز على ما يرغب به الفرد وبين ما يؤديه ،فوجود العلاقة السببية بين الرغبة والأداء تؤدي الى زيادة الأداء الممتاز

● الربط بين الاهداف الشخصية ، حيث يجب ان يكون جوهر تحسين الاداء

مرتبط ومنسجم مع اهتمامات وأهداف الموظف

ب/تحسين الوظيفة : ان التغيير في مهام الوظيفة يوظف فرصا كبيرة لتحسين

الاداء¹.

المطلب الرابع :أغراض و أهداف تقييم الاداء :

- اختيار الأفراد الصالحين للعمل وكذا الأفراد الصالحين للترقية.

- تفادي المحسوبية عن طريق توحيد الأسس التي يتم عليها الترقية، زيادة الأجور...الخ.

- تنمية المناقشة بين الأفراد وتشجيعهم على بذل مجهود أكبر.

- إمكانية قياس إنتاجية الأفراد والأقسام المختلفة المشكلة للتنظيم.

- تسهيل تخطيط القوى العاملة عن طريق معرفة الأفراد الذين يمكن أن يصلوا إلى مناصب أعلى.

1 -سهيلة محمد عباس:ادارة الموارد البشرية-مدخل استراتيجي(دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان،ط1، 2013)ص ص 157/158.

- معرفة الأفراد الذين يحتاجون إلى التدريب لتحسين كفاءتهم .
- المحافظة على المستوى العالي للكفاءة والإنتاجية.
- مساعدة المشرفين المباشرين على تفهم العاملين تحت إشرافهم وتحسين الاتصال بهم.
- تزويد الإدارة بمعلومات مفصلة تلقي الضوء على السياسات المستقبلية للاختيار والتدريب والنقل والترقية وغيرها.
- تشخيص المشاكل التي تنتج عن العمل وممارسة الأفراد له.
- مكافأة الأفراد ذوي المهارات الفعلية والإنتاج المتميز والالتزام الدقيق.
- تشخيص الحاجة إلى التدريب وإعداد البرامج اللازمة لذلك.

الفصل الثالث : الإطار التطبيقي للدراسة

(دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية المسيلة)

المبحث الاول: تقديم مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية المسيلة

المطلب الاول: التعريف بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية المسيلة

المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي للمديرية وابرز ومهامها

المبحث الثاني: عرض وتفسير نتائج الدراسة الميدانية

المطلب الاول: التحليل الوصفي للعينة

المطلب الثاني : تحليل بيانات جداول الدراسة الميدانية

المطلب الثالث : اختبار الفرضيات

المبحث الاول : تقديم مديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية المسيلة

المطلب الاول : التعريف بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بولاية المسيلة

هي مديرية تابعة لشركة توزيع الكهرباء والغاز للشرق والموجود مقرها بقسنطينة، وهذه الأخيرة بدورها تابعة للشركة الجزائرية للكهرباء والغاز بالجزائر العاصمة. حيث أنشئت مديرية التوزيع بالمسيلة سنة 1978 م، وكان عمالها لا يتعدى 30 عاملا، وبعدما تم تطويرها وتغيير اسمها الى مديرية توزيع الكهرباء والغاز وتم انشاء عدة وكالات لها، أصبحت تضم ما يقارب 720 عاملا على مستوى مقر المديرية ووكلاتها.

تقع مديرية توزيع الكهرباء والغاز في وسط المدينة في شارع ابن ديس وهو عبارة عن بناية بطابقين أول وثاني إضافة إلى طابق ارضي يطل على الشارع بواجهتين جنوبيه في المدخل الرئيسي للمديرية أين يتم تسديد الفواتير واستقبال الزبائن، وواجهة غربية تتمثل في المدخل الرئيسي لإدارة المديرية كما يوجد مدخل ثالث من الناحية الشرقية يطل على مجمعات سكنية خاص بالسيارات والشاحنات الخاصة بالمديرية.

تضم مديرية توزيع الكهرباء والغاز بالمسيلة (05) وكالات تجارية لهم مهام مشتركة مقسمة حسب الدوائر كالآتي:

وتتضمن دائرة المسيلة، دائرة حمام الضلعة، دائرة الشلال الوكالة التجارية لمسيلة الوكالة التجارية ببوسعادة :وتتضمن دائرة بن سرور، دائرة بوسعادة ، دائرة بير هني، دائرة سيدي عامر ودائرة اولاد سيدي ابراهيم

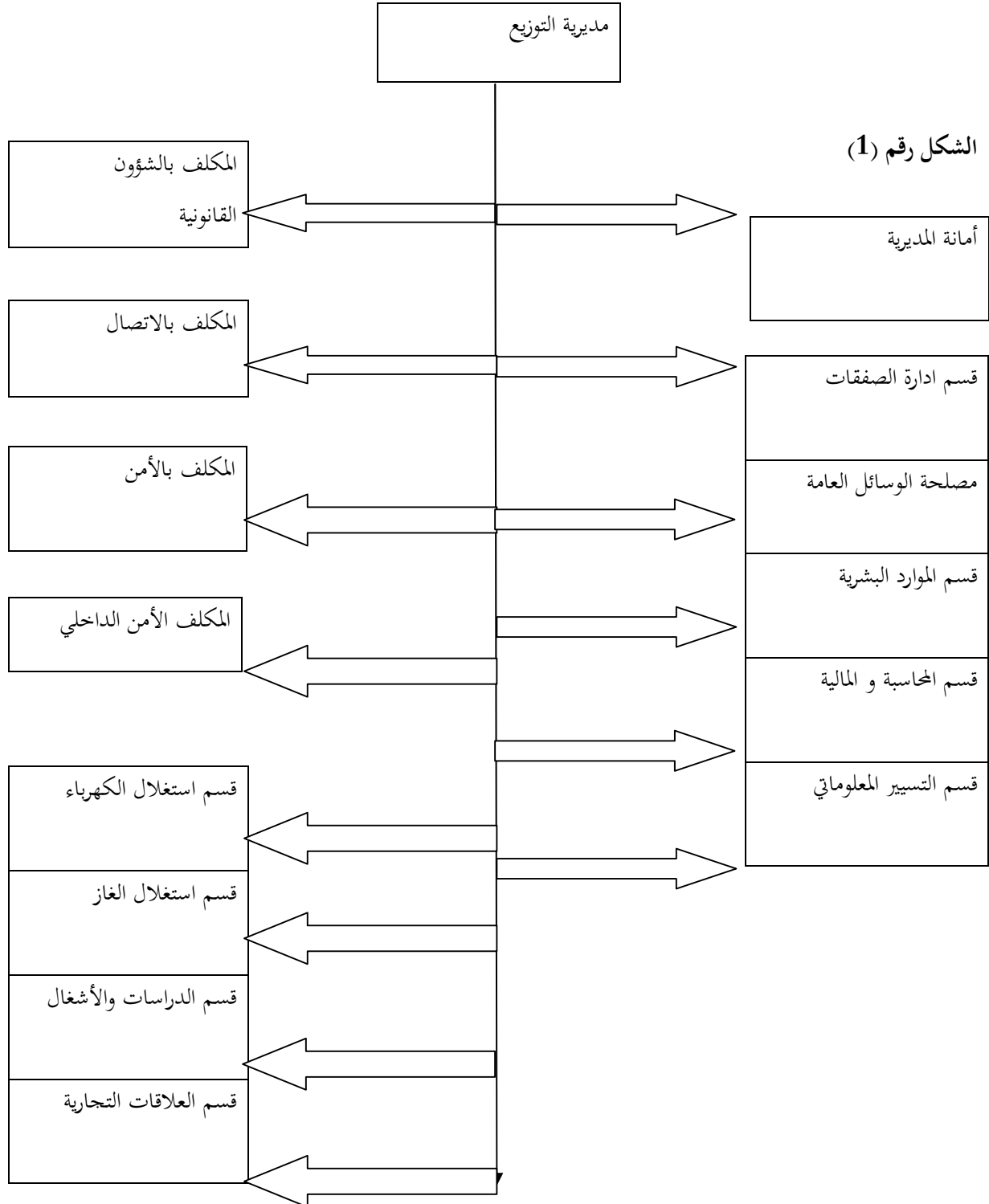
الوكالة التجارية بسيدي عيسى : دائرة سيدي عيسى، دائرة عين الحجل

الوكالة التجارية بعين الملح : وتتضمن دائرة عين الملح، دائرة جبل مساعد

الوكالة التجارية ببرهوم: برهوم ، دائرة مقرة ، دائرة أولاد دراج

المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي للمديرية وابرز مهامه

اولا: الهيكل التنظيمي لمديرية توزيع الكهرباء و الغاز بالمسيلة



المصدر : قسم الموارد البشرية لمديرية توزيع الكهرباء و الغاز بالمسيلة

ثانيا: ابرز المهام لمديرية توزيع الكهرباء و الغاز بالمسيلة

ومن مهامها نذكر:

- تقديم الخدمات (تركيب العدادات ، صيانة الشبكات ذات التوتر المنخفض) .

-التحصيل.

-استقبال وتوجيه الزبائن.

-اعداد الفواتير

المبحث الثاني : تحليل نتائج الدراسة

سنقوم في هذا المبحث بتحليل البيانات التي تم جمعها وتبويبها في جداول بيانية .

المطلب الاول: التحليل الوصفي للعينة

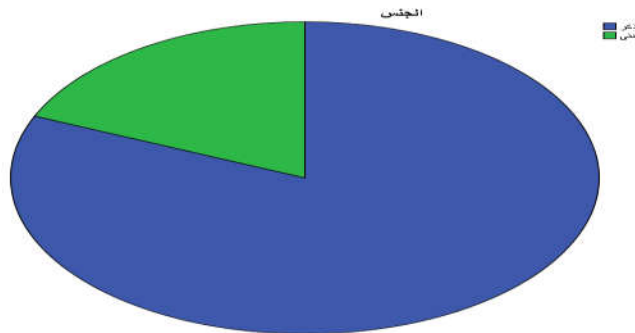
في هذا المطلب سنقوم بالتحليل الوصفي للخصائص الأساسية من خلال متغيرات السن، الجنس، المستوى التعليمي والأقدمية المهنية.

الجدول رقم 02 : توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	22	%81.5
أنثى	5	%18.5
المجموع	27	%100.0

من خلال الجدول رقم 02 الذي يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس نلاحظ أن نسبة الذكور أخذت أكبر نسبة بـ %81.5 فيما لم تأخذ إناث إلا نسبة قليلة بـ %18.5 ويمكن تمثيلها من خلال الشكل رقم 02 التالي ومدى اعتماد مؤسسة سونلغاز على فئة الذكور أكبر من الإناث يمكن أن يرجع هذا الى طبيعة المؤسسة الاقتصادية التي يعتمد على الحشونة والعمل المجهد والعضلي الأمر الذي لا يتلاءم مع طبيعة الأنثى ومع العرف الاجتماعي والديني السائد.

الشكل رقم (02): توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

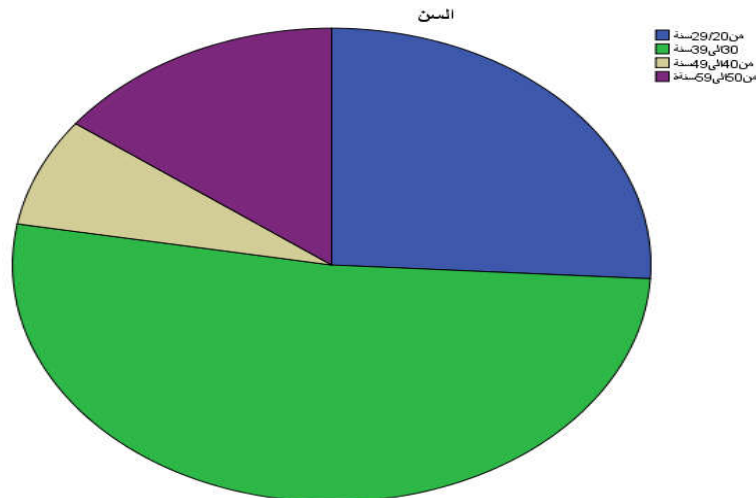


الجدول رقم 03 : توزيع أفراد العينة حسب السن.

السن	التكرار	النسبة المئوية
من 20 الى 29 سنة	7	25.9%
30الى39سنة	14	51.9%
من40الى49سنة	2	7.4%
من50الى59سنة	4	14.8%
المجموع	27	100.0%

من خلال الجدول رقم 03 الذي يبين توزيع أفراد العينة حسب السن نلاحظ ان فئة الاعمار من 40الى49سنة والتي نسبتها 7.4 % هي الاقل فئة مقارنة بباقي الفئات العمرية، وان مجتمع العينة يغلب عليه الفئة العمرية من 30الى39سنة والتي نسبتهم 51.9% وهي فئة الشباب، كما نلاحظ ان فئة الاعمار من 20 الى 29 سنة والتي بلغت 25.9% ، و الفئة العمرية من 50الى59سنة ذات النسبة 14.8%، حيث يدل هذا على التنوع العمري لأفراد مجتمع الدراسة، ولكن بغالبية شبابية (78 من خلال الجدول السابق والرسم البياني نلاحظ ان فئة الاعمار من 40الى49سنة والتي نسبتها 7.4 % هي الاقل فئة مقارنة بباقي الفئات العمرية، وان مجتمع العينة يغلب عليه الفئة العمرية من 30الى39سنة والتي نسبتهم 51.9% وهي فئة الشباب، كما نلاحظ ان فئة الاعمار من 20 الى 29 سنة والتي نسبتها 25.9% ، و الفئة العمرية من 50الى59سنة ذات النسبة 14.8%، حيث يدل هذا على التنوع العمري لأفراد مجتمع الدراسة، (78% من أفراد العينة أقل من 40 سنة) وهذا يتلاءم مع النشاط الاقتصادي الذي يتطلب حيوية وقوة في الأداء.

الشكل رقم (03) : توزيع أفراد العينة حسب السن.

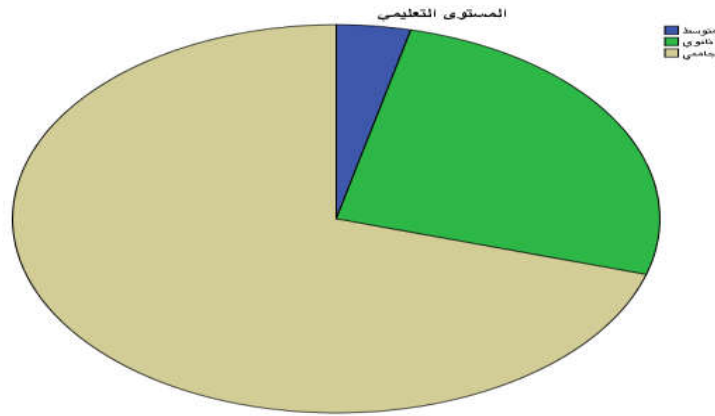


الجدول رقم 04: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
3.7%	1	متوسط
25.9%	7	ثانوي
70.4%	19	جامعي
100.0%	27	المجموع

من خلال الجدول رقم 04 الذي يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي نلاحظ أن ذوي المستوى الجامعي يمثلون النسبة الأكبر في ترتيب العينة حيث بلغت 70.4% ويأتي هذه الفئة أصحاب المستوى الثانوي بنسبة تقدر بـ 25.9% ثم نجد أصحاب المستوى المتوسط بنسبة 3.7%، في حين أن فئة المستوى الابتدائي معدومة، هذا يدل على أن المؤسسة تهتم بتوظيف أصحاب الشهادات الجامعية أكثر الأمر الذي يشجع ويساهم أفضل لرفع الكفاءة المهنية والأداء الوظيفي وأخذ الخبرة مع مرور الوقت .

الشكل رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.



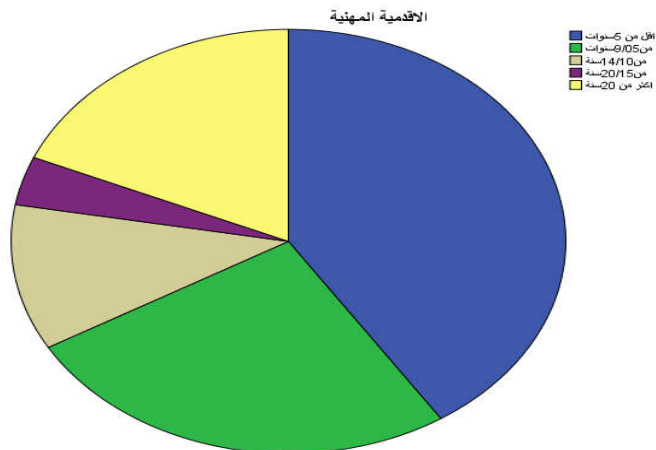
الجدول رقم 05 : توزيع أفراد العينة حسب الاقدمية المهنية.

الأقدمية المهنية	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 5 سنوات	11	40.7%
من 5/9 سنوات	7	25.9%
من 10/14 سنة	3	11.1%
من 15/20 سنة	1	3.7%
اكثر من 20 سنة	5	18.5%
المجموع	27	100.0%

من خلال الجدول رقم 05 الذي يبين أن نسبة 40.7% من أفراد الدراسة مدة خبرتهم اقل من 5 سنوات ، وتليها نسبة 25.9% أقدميتهم من 5 الى 9 سنوات ، في حين تأتي نسبة 11.1% مدة خبرتهم تتراوح ما بين 10/14 سنة ، و نسبة 3.7% أقدميتهم من 15/20 سنة، في حين نجد اصحاب الأقدمية الطويلة أي بمعنى اكثر من 20 سنة بنسبة بلغت 18.5% فقط .

من خلال الجدول نستنتج ان عدد الموظفين الاقل خبرة في العمل هم الاعلى نسبة مقارنة بذوي الخبرة فهذه المديرية تفتقر للعمال ذوو الخبرة الطويلة، بمعنى أن 65% من أفراد العينة أقدميتهم أقل من 10 سنوات وهذا يتماشى مع كون أفراد العينة (78%) أقل من 40 سنة و بالتالي فمعظم أفراد العينة ليسوا من ذوي الخبرات الطويلة ويحتاجون الى الاحتكاك بالقدماء والاستفادة منهم ول هذا سيؤثر في طبيعة الإجابات من جهة الدقة الا أن التشابه وراء جل تقارب الفئة العمرية.

الشكل رقم (05) : توزيع أفراد العينة حسب الاقدمية المهنية.



المطلب الثاني : تحليل بيانات جداول الدراسة الميدانية

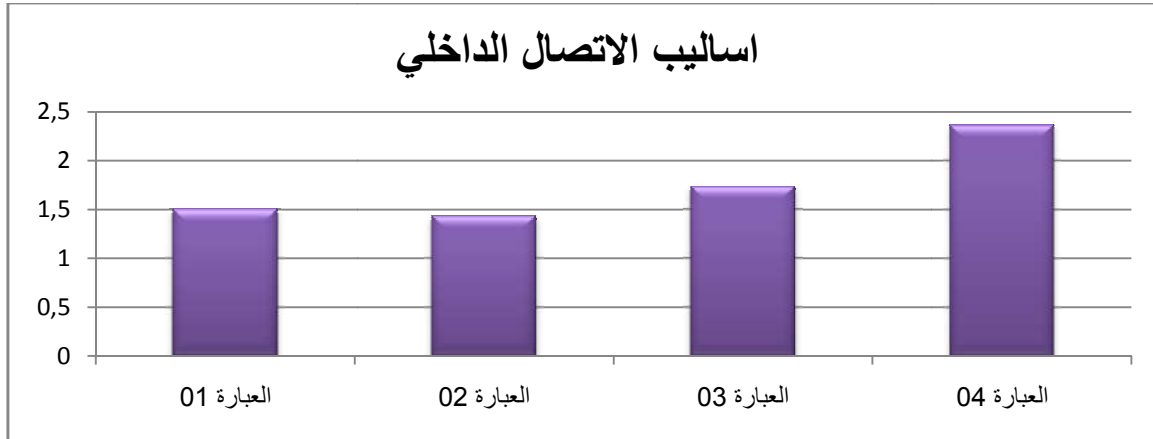
من خلال عرض للبيانات التي تم جمعها من عينة الدراسة وتحليلها وتفسيرها وذلك بالاستعانة بحساب التكرارات المتوسط الحسابي ، الانحراف المعياري.

الجدول رقم 06 : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمجال اساليب الاتصال الداخلي.

رقم العبارة	العبارة	الاتجاه					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
1	في حالة مواجهتك لمشكل أو استشارة أو أمر ما تتصل فورا ومباشرة برئيسك	5	19	0	3	0	1,5185	0,97548
2	ينتقل رئيسك شخصيا بين مختلف المكاتب والمصالح التابعة له.	7	18	1	1	0	1.4444	0,75107
3	علاقاتك جيدة مع المسؤول خارج نطاق المؤسسة	7	16	0	3	1	1.7407	1,16330
4	الاتصال الداخلي في المؤسسة يسير وفق التسلسل الإداري	4	11	5	5	2	2.3704	1,39085
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمجال اساليب الاتصال الداخلي.								
							1,7685	0,66479

من خلال الجدول رقم (06) الذي يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمجال أساليب الاتصال الداخلي نلاحظ أن معظم إجابات الأفراد تبين استعمالهم للاتصال الرسمي والغير الرسمي بمتوسط حسابي قدره 1.76 وانحراف معياري قدره 0.66 ، وما يفسر هذه النتائج أن مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بالمسيلة يسودها كل من الاتصال الرسمي والغير الرسمي فيتمثل الثاني في علاقة الصداقة بين العمال وكذا مع الرؤساء خارج أوقات العمل ما يضمن استمرار تدفق المعلومات بمختلف اتجاهاتها أما الأول فيحمل أهمية بالغة في مؤسسة لكونه وظيفة أساسية تساهم في رفع مستوى الأداء الوظيفي.

الشكل رقم 06 : المتوسط الحسابي لمجال اساليب الاتصال الداخلي.

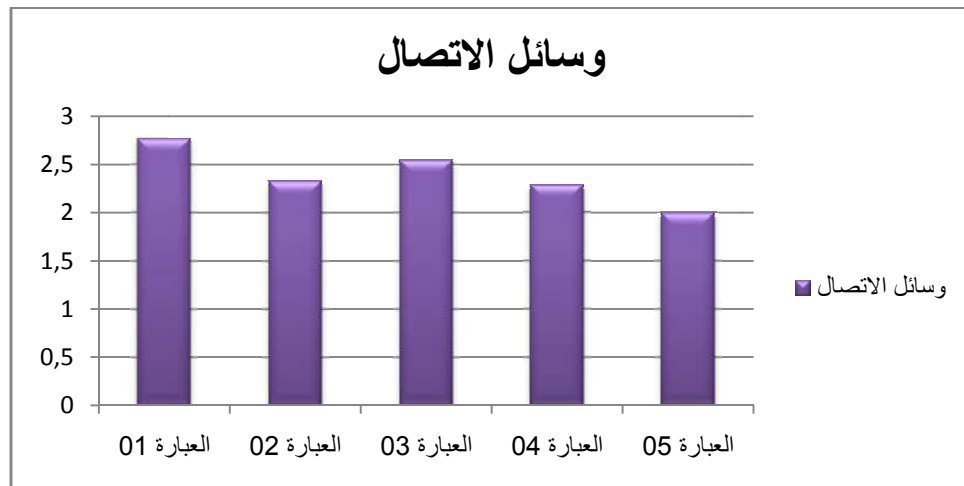


الجدول رقم 07 : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمجال وسائل الاتصال الداخلي المستعملة.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاتجاه					العبارة	رقم العبارة
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
1.21950	2.7778	3	6	2	2	14	تقام اجتماعات دورية بين العمال والإدارة تناقش من خلالها قضايا ومشاكل المؤسسة	1
1.07417	2.3333	1	4	3	5	14	تنتقل المعلومات بواسطة الوسائل الشفوية مثل الهاتف والمقابلات، والتي تنصف بالدقة والفعالية.	2
1.08604	2.5556	1	6	3	3	14	تستخدم دائما التقارير المكتوبة في نقل القرارات إلى المسؤولين	3
1.10296	2.2963	2	2	3	5	15	تستخدم وسائل سمعية بصرية للتعريف عن مختلف الجوانب المتعلقة بتاريخ ومكانة المؤسسة وأهدافها ووظائفها	4
1.00000	2.0000	1	1	4	9	12	تستخدم وسائل الاتصال الحديثة (الإلكترونية والتفاعلية) للمشاركة في تسيير المؤسسة.	5
0,722140	2,3926	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمجال وسائل الاتصال الداخلي						

من خلال الجدول رقم (07) الذي يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمجال وسائل الاتصال الداخلي نلاحظ أن معظم إجابات أفراد العينة موافقون وبشدة على وجود تنوع في وسائل الاتصال المستعملة وذلك بمتوسط حسابي قدره 2.39 وانحراف معياري قدره 0.72 بمعنى أن العينة متجانسة في هذا البعد، كما نلاحظ أيضا أن إجابات على فقرات مجال وسائل الاتصال الداخلي متجانسة في متوسط حسابها إذ هو محصور بين 2.00 و 2.77 بمعامل انحراف ضعيف بمعنى أن إجابات أفراد العينة متجانسة، وما يفسر هذه النتيجة أن مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بالمسيلة تعتمد على الوسائل الكلاسيكية والحديثة في توصيل المعلومات والقرارات... فالمكتوبة تقدم شرح وتوضيح للتعليمات و الأوامر أما الحديثة تتميز بالسرعة والمصادقية.

الشكل رقم 07: المتوسط الحسابي ووسائل الاتصال الداخلي.

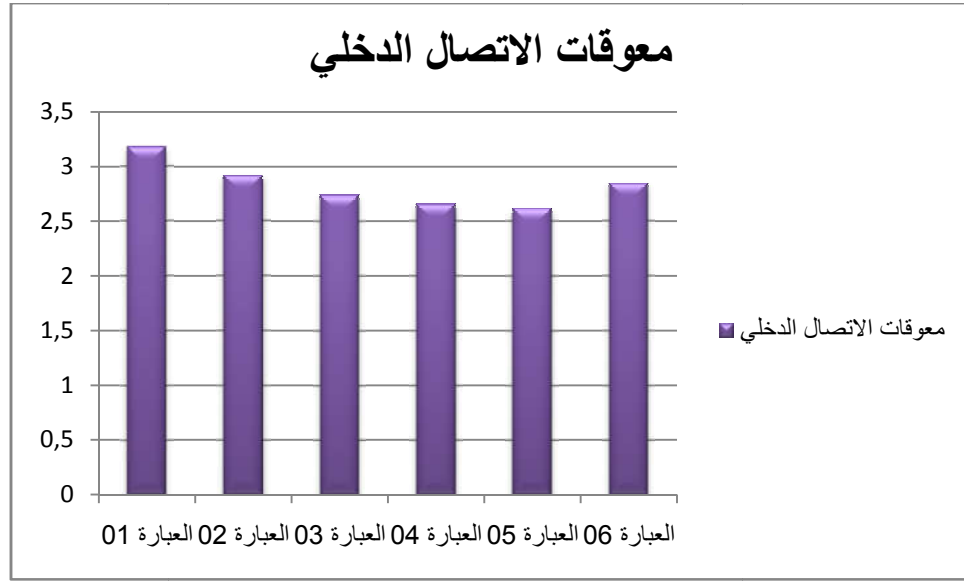


الجدول رقم 08 : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمجال معوقات الاتصال الداخلي

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاتجاه					العبارة	رقم العبارة
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
1,27210	3.1852	2	13	5	5	2	توجد عوائق بيروقراطية عند الاتصال بالمسؤولين المباشرين	1
1.07152	2.9259	1	9	6	2	9	مستوى فهم الرسائل المتبادلة سيئ بين الرؤساء والمرؤوسين	2
1.09519	2.7407	0	8	9	5	5	لا يتلقى العمال مباشرة وبصفة انية القرارات و المعطيات الجديدة المرتبطة بالعمل	3
0.96077	2.6667	1	4	9	2	11	عملية انتقال المعلومات بين مختلف المصالح داخل المؤسسة ليست في المستوى المطلوب	4
1.11452	2.6296	1	6	6	4	10	كمية المعلومات المقدمة من طرف المسؤولين غير كافية للأداء المهني الفعال	5
1.32153	2.8519	4	4	8	5	6	قنوات الاتصال غير مفتوحة في جميع الاتجاهات (الصاعدة والنازلة والأفقية)	6
,804630	2,8333	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمجال معوقات الاتصال الداخلي						

من خلال الجدول(08) الذي يبين متوسط الحسابي والانحراف المعياري نلاحظ أن اغلب عمال المديرية غير موافقين على وجود عوائق بيروقراطية اثناء اتصالحم بالمسؤول المباشر هذا يعني ان عملية الاتصال بمسؤوليهم تتم بطريقة سلسة وبدون عوائق، اما مستوي فهم الرسالة فهو متباين بين الاجابة موافق بشدة وغير موافق ، وهذا قد يرجع للفارق في المستوي التعليمي او لعامل الخبرة الذي يلعب دور كبير، وان عملية انتقال المعلومات داخل المؤسسة بين مختلف المصالح ليست في المستوى المطلوب ، اما بالنسبة لقنوات الاتصال في جميع الاتجاهات فهناك اختلاف في وجهات النظر ولكن عموما فهي مغلقة حسب اجابات افراد العينة.

الشكل رقم 08 : المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمجال معوقات الاتصال الداخلي



المحور الثاني : الجدول 09 : ايجابات أفراد العينة لمحور الأداء الوظيفي للعمال

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاتجاه					العبارة	رقم العبارة
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		
1.05948	1.7407	0	4	0	15	8	تبذل مجهود كبير في أداء عملك	1
1,34715	2.2593	3	2	4	10	8	لديك الرغبة في التحدي أثناء عملك	2
0,96668	1.6296	0	3	0	16	8	تخطط مسبقا للوصول إلى الأداء الجيد	3
1,31505	2.0370	1	5	2	14	5	لديك الاستعداد لتحمل مسؤوليات أعلى	4
0,69389	1.4074	0	1	0	18	8	تفكر في الحلول لمختلف المشاكل التي تواجهك خلال أداء عملك	5
1,13353	2.1481	0	5	4	10	8	تلتزم بتنفيذ التعليمات بحذافيرها	6

7	لديك ميول للتكيف مع ظروف العمل الصعبة	5	18	3	1	0	1.5185	0,84900
8	تستفيد من رصيد ما تعلمته من خبرات لتحقيق نوع من الإبداع في أداء عملك	9	15	1	2	0	1.6296	0,88353
9	يعتمد عليك المشرف في بعض الأعمال الصعبة	9	12	4	2	0	1.8519	0,94883
10	في حالة تلقيك عبارات الشكر و التقدير من المشرف المباشر بعد انجاز مهامك ،يرفع ذلك كثيرا من معنوياتك	14	7	2	2	2	2.1852	0,94883
11	أدائك في العمل يوصف من قبل المشرف المباشر بالكفاءة	10	13	2	2	0	1.7407	0,90267
12	تتم بحضور الدورات التكوينية	4	17	4	1	1	1.7037	1,10296
13	يستشيرك زملائك في الأمور التي يجهلونها أو تشكل عليهم عائق	5	17	5	0	0	1.5556	0,80064
14	تتنافس مع زملائك بهدف تحسين الأداء ورفع المردودية	8	4	8	5	2	2.7407	1,16330
15	تعتبر تقييم الإدارة لأدائك عملية مهمة جدا	11	7	4	2	3	2.3704	1,27545
16	تشعر بولاء كبير اتجاه المؤسسة التي تعمل بها.	9	10	3	1	4	2.2593	1,40309
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمجال الأداء الوظيفي للعمال								
							1,9236	,572120

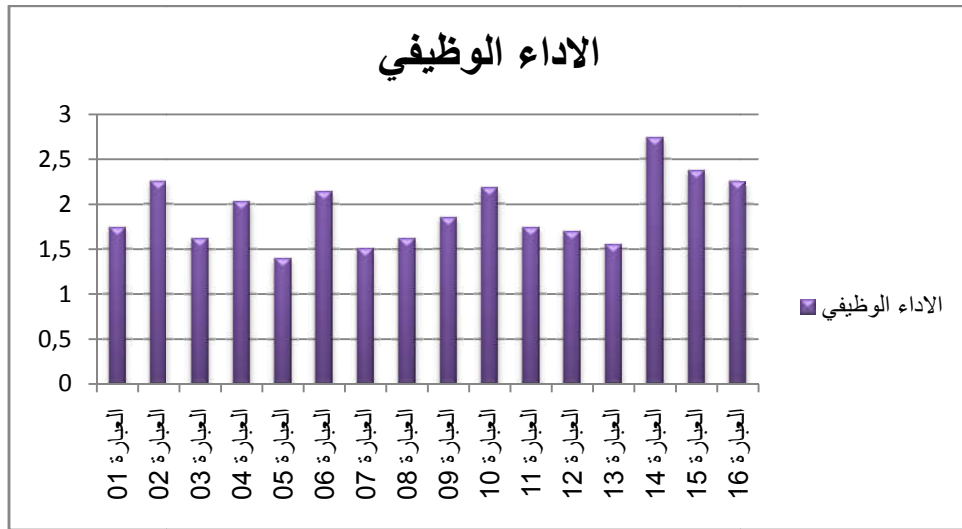
من خلال الجدول 09 الذي يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمجال الأداء الوظيفي للعمال

نلاحظ ان اغلب عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز بالمسيلة يبذلون جهدهم في اداء عملهم ولديهم الرغبة في

التحدي اثناء العمل ، كما يخططون مسبقا للأداء الجيد وهذا ما ولد لديهم الاستعداد لتحمل مسؤوليات

اعلى، كما يلتزمون بتنفيذ التعليمات بحذافيرها ويوفرون كل خبراتهم لتحقيق الابداع في اداء عملهم هذا ما يحفزهم لحضور الدورات التكوينية ، كما يعتبرون ان تقييم الادارة لعملهم عملية مهمة، وهذا من خلال اجابتهم على العبارات بموافق وموافق بشدة، ومما نستنتجه أن في المديرية انهم اسرة واحدة من خلال استشارتهم لبعضهم البعض في الامور التي يجهلونها، ان طبيعة العمل والخدمات التي تقدمها مديرية توزيع الكهرباء والغاز بالمسيلة قد حفز وشجع العمال على بذل جهود أكبر وحرص على الإتقان في أداء المهام .

الشكل رقم 09 : المتوسط الحسابي لمجال الأداء الوظيفي للعمال



المطلب الثالث : اختبار الفرضيات.

للتعرف على طبيعة العلاقة بين الاتصال الداخلي و الاداء الوظيفي تم استخدام معامل الارتباط لاختبار الفرضيات والمتمثلة فيما يلي:

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ارتباطيه بين الاتصال الداخلي و الاداء الوظيفي وتتفرع هذه الفرضية إلى الفرضيات الفرعية التالية:

—توجد علاقة ارتباطيه بين مجال اساليب الاتصال الداخلي ومجال الاداء الوظيفي.

—توجد علاقة ارتباطيه بين مجال وسائل الاتصال الداخلي و مجال الاداء الوظيفي.

—توجد علاقة ارتباطيه بين مجال معوقات الاتصال الداخلي و مجال الاداء الوظيفي.

- للمتغيرات التالية :الجنس، السن،المستوى التعليمي ، الاقدمية المهنية ،علاقة ارتباطية

بينها وبين الأداء الوظيفي ويمكن توضيح نتائج اختبار الارتباط من خلال الجدول التالي :

الجدول رقم 10 : علاقة الارتباط بين مجال اساليب الاتصال الداخلي و الاداء الوظيفي

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط
15,3704	2,43608	0.473
62,8148	9,41373	

* مستوى الدلالة المعنوية 0,05.

من خلال الجدول رقم (10) الذي يبين الارتباط بين أساليب الاتصال و مجال الأداء الوظيفي أن المتوسط الحسابي لأسلوب الاتصال قدر بـ (15.37) ، والانحراف المعياري قدر بـ (2.43)، أما المتوسط الحسابي للأداء الوظيفي فقد قدر بـ (62.81) والانحراف المعياري قدر بـ (9.41)، أما فيما يخص قيمة معامل الارتباط فيساوي (0.473) عند مستوى الدلالة (0.05)، هذا معناه أنه توجد علاقة ارتباطية طردية متوسطة بين أساليب الاتصال والأداء الوظيفي.

الجدول رقم 11 : علاقة الارتباط بين مجال وسائل الاتصال الداخلي و الاداء الوظيفي

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط
17,9259	3,74090	0,377
62,8148	9,41373	

نلاحظ من خلال الجدول رقم (11) الذي يبين العلاقة بين وسائل الاتصال والأداء الوظيفي أن المتوسط الحسابي لوسائل الاتصال قدر بـ (17.92) ، والانحراف المعياري قدر بـ (3.74)، أما المتوسط الحسابي للأداء الوظيفي فقد قدر بـ (62.81) والانحراف المعياري قدر بـ (9.41)، أما فيما يخص قيمة معامل الارتباط فيساوي (0.377) عند مستوى الدلالة (0.05)، هذا معناه أنه توجد علاقة ارتباطية طردية متوسطة بين وسائل الاتصال والأداء الوظيفي.

الجدول رقم 12 : علاقة الارتباط بين مجال معوقات الاتصال الداخلي و الاداء الوظيفي

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط
18,6296	4,88442	0.044
62,8148	9,41373	
مجال معوقات الاتصال		
مجال الأداء الوظيفي		

نلاحظ من خلال الجدول رقم (12) الذي يبين العلاقة بين معوقات الاتصال والأداء الوظيفي أن المتوسط الحسابي لمعوقات الاتصال قدر بـ (18.62) والانحراف المعياري قدر بـ (4.88)، أما المتوسط الحسابي للأداء الوظيفي فقد قدر بـ (62.81) والانحراف المعياري قدر بـ (9.41)، أما فيما يخص قيمة معامل الارتباط فيساوي (0.044) عند مستوى الدلالة (0.05)، هذا معناه أنه توجد علاقة ارتباطية طردية ضعيفة جدا بين معوقات الاتصال والأداء الوظيفي.

الاستنتاج العام:

بعد حسابات العلاقات الارتباطية بين أبعاد الاتصال الداخلي والأداء الوظيفي و إحصاء التكرارات المشاهدة لكل بند من بنود الأداء الوظيفي عند مستويات الموافقة ، وبتطبيق الأساليب الإحصائية المناسبة لكل فرضية ، وباستقراء الجداول و تحليلها وترجمتها ،ومن خلال ماتم التوصل اليه من تحقق الفرضيتين الجزئيتين من خلال وجود علاقة ارتباطية موجبة ليست قوية ولكنها متوسطة بين الاتصال الداخلي والأداء الوظيفي لدى العمال تعكس الى حد ما وجود هذه العلاقة الموجبة.

يمكن أن نقول أن الفرضية العامة قد تحققت في وجود علاقة بين الاتصال الداخلي والأداء الوظيفي لدى العمال ، ومن خلال هذه النتيجة يمكن لنا أن نستنتج قيمة وأهمية الاتصال الداخلي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعمال من خلال اعتباره من بعض الباحثين العمود الفقري لكل منظمة أو الرادار الذي تتحسس به كل ما يحيط بها إن جاز التعبير وبالتالي يمكن أن نقول أن الاتصال الداخلي الجيد الذي تدعم فيه الأقوال الأفعال وتوفر الثقة والمصداقية بين الإدارة والعاملين كفيلا بان يساعد المنظمة للوصول الى تحقيق أهدافها من خلال الأداء الوظيفي لعمالها.

الختامة

الخاتمة:

يعتبر الاتصال عملية حيوية في مجال العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين ومن خلاله يتم إنجاز الأعمال وخلق التنسيق بين أقسام المنظمة وكذلك التنسيق بين مهام العمال وما يترتب عليه، إذ تصبح الأعمال مكتملة لبعضها البعض وليس متناقضة وهذا بدوره يؤثر على كفاءة العاملين وعلى مخرجات المنظمة كنظام.

والاتصال الداخلي الفعال يعتبر عامل أساسي في تحسين الأداء ورفع الإنتاج ، فعدم وجود علاقة جيدة بين المسؤولية والمستخدمين فهذا سيؤثر حتما على نجاح المنظمة و مردوديتها فيجب على أي منظمة الاهتمام لهذا العنصر لأنه يعتبر العنصر الأساسي لها فهو بذلك يضمن سهولة سير ونقل المعلومات والإجراءات الخاصة بالإدارة وفق شبكة من الاتصالات الداخلية ، كما أنه يعمل على التنسيق والانسجام داخل المنظمة وعلى استمرارية العمل من جهة وخلق نوع من العواطف التي تنشأ بين العمال مع مرور الزمن نتيجة للاتصال الذي بينهم ، كما يعمل على خلق روح التعاون والصدقة التي تؤدي بدورها للتقليل من الملل والروتين اليومي للعمل .

من خلال ما تم التطرق إليه في الدراسة التي كانت تحت عنوان واقع الاتصال الداخلي وأثره على الاداء الوظيفي يمكن في الأخير إعطاء جملة من الاقتراحات التي هي عبارة عن مواضيع مستقبلية قابلة للبحث والدراسة والتي تتمثل فيما يلي:

—دور نظم المعلومات في تفعيل الاتصال الداخلي

—تأثير الأداء الوظيفي في خلق ميزة تنافسية للمؤسسة الاقتصادية.

—مساهمة الاتصال في تفعيل أداء العاملين.

—الممارسات الداخلية وعلاقتها بالاتصال

من خلال ما تطرق اليه من الدراسة فإن أهمية ما تطرقنا اليه في موضوع دراستنا هذه يفتح المجال واسعا للبحث والتعمق في كثير من المواضيع التي تهتم بدور نظم المعلومات في تفعيل الاتصال الداخلي وكذلك دراسة مدى تأثير الأداء الوظيفي في خلق ميزة تنافسية للمؤسسة الاقتصادية.

الاقتراحات والتوصيات:

بناءً على ما توصلنا إليه من خلال النتائج المتحصل عليها في دراستنا هاته، والذي تناولنا فيها موضوعاً هاماً من مواضيع الإدارة وتسيير الموارد البشرية وهو الاتصال الداخلي وأثره الأداء الوظيفي لدى العمال المنفذين تبين ضرورة

تقديم مجموعة من الاقتراحات التالية:

- زيادة و تطوير قدرات العمال من خلال تكثيف وترقية العمليات التكوينية والتدريبية في مجال الاتصالات وفهم المعلومات المتلقاة ،الذي له تأثير مباشر أو غير مباشر على أدائهم المهني أو الوظيفي
- العمل على توضيح العملية الاتصالية من أجل تسهيل انتشار المعلومات بين المستويات الإدارية المختلفة.
- توعية العاملين بأهمية الاتصال في المؤسسة بمختلف وسائله وأساليبه ومستوياته ودوره في رفع الأداء والفاعلية في العمل .
- اعطاء حرية اكبر للعاملين بالمؤسسة ليس فقط في اتصالحم بالإدارة وإيصال انشغالاتهم ولكن بضرورة إشراكهم في عملية اتخاذ القرارات داخل المؤسسة في إطار قوانين تنظم هذه الحريات
- تحسين ظروف العمل
- الاهتمام بدراسة مشاكل العاملين
- العمل على تشجيع وتفعيل العمليات الاتصالية في المؤسسة بمختلف اتجاهاتها وأهدافها.

أفاق الدراسة:

- ومدى مساهمة الاتصال في تفعيل العملية الإدارية ومختلف الأنشطة الداخلية في المؤسسة.
- أما فيما يخص الاتصال الداخلي والأداء الوظيفي فقد أظهرت الدراسة النتائج التالية:
- توجد علاقة ارتباطية طردية متوسطة بين اساليب الاتصال ومجال الأداء الوظيفي.

الخاتمة

- توجد علاقة ارتباطيه طردية متوسطة بين مجال وسائل الاتصال والرضا الوظيفي.
- توجد علاقة ارتباطيه ضعيفة بين مجال معوقات الاتصال والأداء الوظيفي.
- توجد علاقة ارتباطيه طردية قوية لمتغيرات السن والمستوي التعليمي والاقدمية المهنية، و الاداء الوظيفي .

قائمة المراجع

قائمة المراجع :

المراجع باللغة العربية:

القواميس:

1. المنجد في اللغة العربية المعاصرة: دار المشرق، بيروت، ط 5، 2001 .

معجم:

1. مجاني للطالب، دار المجاني، بيروت، ط 5 ، 200 .

الكتب:

1. ابن منظور : لسان العرب ، دار صادر ، بيروت ، المجلد 14 .
2. احمد زاكي بدوي ، محمد كمال مصطفى ، معجم مصطلحات القوى العاملة، مؤسسة شباب الجامعة ، الاسكندرية، 1984
3. جمال الدين مرسي ، ثابت عبد الرحمان ادريس : السلوك التنظيمي ، الدار الجامعية 2002
4. حسين حريم : مبادئ الادارة الحديثة ، دار حامد للنشر ، عمان ، 2006
5. خضير كاظم : السلوك التنظيمي ، دار الصفاء للنشر ، عمان ، 2002 .
6. ربحي مصطفى عليان : وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم ، ط 1 ، دار الصفاء ، عمان ، 1999 .
7. رواية حسن ادارة الموارد البشرية "رؤية مستقبلية"، الدار الجامعية، 2003، ص209.
8. رواية حسن: السلوك والتنظيم المعاصر، الدار الجامعية، مصر، 2004
9. سعيد ياسين العامري : الاتصالات الادارية والمدخل السلوكي ، دار الفكر للنشر 2000
10. سهيلة محمد عباس: ادارة الموارد البشرية-مدخل استراتيجي، دار وائل للن والتوزيع، عمان، ط1.

11. سيزلاقي والاس: السلوك التنظيمي والاداء -ترجمة جعفر ابو القاسم احمد، معهد الادارة العامة السعودية ،1991 .
12. صالح خليل ابو اصبع : العلاقات العامة والاتصال الانساني ، دار الشروق للنشر عمان ، 200
13. عبد الباري ابراهيم درة: تكنولوجيا الاداء في المنظمات العربية للتنمية الادارية، القاهرة، 2003.
14. فاطمة مروة: الاتصالات المهنية، النهضة العربية ، لبنان ، 2004 .
15. فضيل دليو: اتصال ومؤسسة ،دار الفجر للنشر ،مصر ،2003
16. فؤاد شريف: نظام الاتصال وعملية الادارة، المعهد القومي للإدارة العليا ، القاهرة ، ط2 ، 1967 .
17. محمد المساد : الادارة الفعالة ، مكتبة ناشرون ، ط 1، 2003 ، ص،178.¹ابراهيم ابو عرقوب : الاتصال الانساني ودوره في التفاعل الاجتماعي دار محمد لاوي، الاردن 1993.
18. محمد سعيد انور سلطان (أ): السلوك التنظيمي،دار الجامعة الجديدة،مصر،2003
19. محمد سعيد انور سلطان(أ)، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الجديدة، الاسكندرية، 2003
20. محمد سليمان العميان : السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال دار وائل للنشر،ط 4 ، عمان ، 2008
21. محمد علي القوزي : نشأة وسائل الاتصال وتطورها، دار النهضة العربية للنشر، مصرن 2007.
22. محمد منير حجاب : المعجم الإعلامي دار الفجر للنشر، ط1، القاهرة، 2004.
23. محمود معن عياصرة ،مدوان ابن احمد : القيادة والرقابة والاتصال الاداري ، دار حامد للنشر ، عمان ، 2008 .

24. موقع إلكتروني المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية ، تاريخ الزيارة، 2018/02/28، 10:30 صباحا.

25. ناصر قاسمي : الاتصال في المؤسسة ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر 2001.

ناصر محمد العديلي: السلوك الانساني والتنظيم في الادارة، معهد الادارة العامة ، السعودية 1995

الملحق رقم 02

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة محمد بوضياف -المسيلة-
كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال
تخصص : اتصال وعلاقات عامة

استمارة البحث

في إطار التحضير لمذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة بجامعة محمد بوضياف المسيلة.

والتي نحاول من خلالها معالجة موضوع : **إتجاهات العمال عن واقع الاتصال الداخلي وأثره على آدائهم الوظيفي "دراسة ميدانية بمدينة توزيع الكهرباء والغاز بمدينة المسيلة"**

ونحيطكم علما إن الأسئلة الواردة في الاستمارة سوف تستخدم لأغراض علمية بحثية، وإن الإجابات المقدمة من طرفكم تعبر عن أرائكم الشخصية، كما أنها تحظى بكامل السرية، وأهدافها لا تتعدي خدمة وإثراء البحث، لذا نرجو منكم إن تكون إجاباتكم صادقة وصريحة

شاكرين ومقدرين جهودكم وتعاونكم.

إشراف أ بوحيلة رضوان

إعداد الطالبين:سعدى مصطفى و شبيكة كمال

يرجى منكم ملئ هذه الاستمارة بعناية ودقة. وذلك بوضع العلامة (x) أمام الإجابة المختارة.

البيانات الشخصية

- 01-الجنس : ☐ ذكر ☐ أنثى
- 02-السن : ☐ من 20 إلى 29 سنة ☐ 30 إلى 39 سنة ☐ من 40 إلى 49 سنة ☐ من 50 إلى 59 سنة ☐ من 60 سنة فأكثر
- 03-المستوى التعليمي : ☐ ابتدائي ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي
- 04-الأقدمية المهنية : ☐ أقل من 05 سنوات ☐ من 05 إلى 09 سنوات ☐ من 10 إلى 14 سنة ☐ من 15 إلى 20 سنة ☐ أكثر من 20 سنة

المحور الأول : واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة

اولا: اساليب الاتصال الداخلي

رقم العبارة	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	توجد عوائق بيروقراطية عند الاتصال بالمسؤولين المباشرين					
2	مستوى فهم الرسائل المتبادلة سيئ بين الرؤساء والمرؤوسين					
3	لا يتلقى العمال مباشرة وبصفة انية القرارات و المعطيات الجديدة المرتبطة بالعمل					
4	عملية انتقال المعلومات بين مختلف المصالح داخل المؤسسة ليست في المستوى المطلوب					
5	كمية المعلومات المقدمة من طرف المسؤولين غير كافية للأداء المهني الفعال					
6	قنوات الاتصال غير مفتوحة في جميع الاتجاهات (الصاعدة والنازلة والأفقية)					

الملاحق

رقم العبرة	العبارات	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	في حالة مواجهتك لمشكل أواستشارة أوأمر ما تتصل فورا ومباشرة برئيسك					
2	ينتقل رئيسك شخصيا بين مختلف المكاتب والمصالح التابعة له.					
3	علاقاتكم جيدة مع المسؤول خارج نطاق المؤسسة					
4	الإتصال الداخلي في المؤسسة يسير وفق التسلسل الإداري					

ثانيا :وسائل الاتصال الداخلي:

رقم العبرة	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تقام اجتماعات دورية بين العمال والإدارة تناقش من خلالها قضايا ومشاكل المؤسسة					
2	تنتقل المعلومات بواسطة الوسائل الشفوية مثل الهاتف والمقابلات، والتي تتصف بالدقة و الفعالية.					
3	تستخدم دائما التقارير المكتوبة في نقل القرارات إلى المرؤوسين					
4	تستخدم وسائل سمعية بصرية للتعريف عن مختلف الجوانب المتعلقة بتاريخ ومكانة المؤسسة وأهدافها ووظائفها					
5	تستخدم وسائل الاتصال الحديثة(الإلكترونية والتفاعلية) للمشاركة في تسيير المؤسسة.					

المحور الثاني: الأداء الوظيفي للعمال.

الملاحق

رقم العبارة	العبارات	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تبذل مجهود كبير في أداء عملك					
2	لديك الرغبة في التحدي أثناء عملك					
3	تخطط مسبقا للوصول إلى الأداء الجيد					
4	لديك الاستعداد لتحمل مسؤوليات أعلى					
5	تفكر في الحلول لمختلف المشاكل التي تواجهك خلال أداء عملك					
6	تلتزم بتنفيذ التعليمات بحذافيرها					
7	لديك ميول للتكيف مع ظروف العمل الصعبة					
8	تستفيد من رصيد ماتعلمته من خبرات لتحقيق نوع من الإبداع في أداء عملك					
9	يعتمد عليك المشرف في أداء بعض الأعمال الصعبة					
10	في حالة تلقيك عبارات الشكر والتقدير من المشرف المباشر بعد انجاز مهامك ،يرفع ذلك كثيرا من معنوياتك					
11	أدائك في العمل يوصف من قبل المشرف المباشر بالكفاءة					
12	تهتم بحضور الدورات التكوينية					
13	يستشيرك زملائك في الأمور التي يجهلونها أو تشكل عليهم					
14	تنافس مع زملائك بهدف تحسين الأداء ورفع المردودية					
15	تعتبر تقييم الإدارة لأدائك عملية مهمة جدا					
16	تشعر بولاء كبير اتجاه المؤسسة التي تعمل بها.					

الملاحق

الملحق : نتائج ثبات الاستبيان

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	13	86,7
Exclus ^a	2	13,3
Total	15	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	. ^a
		Nombre d'éléments	1 ^b
	Partie 2	Valeur	. ^a
		Nombre d'éléments	1 ^c
	Nombre total d'éléments		2
Corrélation entre les sous-échelles			,411
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale		,582
	Longueur inégale		,582
Coefficient de Guttman split-half			,576

a. La valeur est négative en raison d'une covariance moyenne négative parmi les éléments. Par conséquent, les hypothèses du modèle de fiabilité ne sont pas respectées. Vous pouvez vérifier les codages des éléments.

b. L'élément est

c. L'élément est

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	13	86,7
Exclus ^a	2	13,3
Total	15	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	. ^a
		Nombre d'éléments	1 ^b
	Partie 2	Valeur	. ^a
		Nombre d'éléments	1 ^c
	Nombre total d'éléments		
Corrélation entre les sous-échelles			,309
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale		,472
	Longueur inégale		,472
Coefficient de Guttman split-half			,465

a. La valeur est négative en raison d'une covariance moyenne négative parmi les éléments. Par conséquent, les hypothèses du modèle de fiabilité ne sont pas respectées. Vous pouvez vérifier les codages des éléments.

b. L'élément est : الأداء الجزء الأول

c. L'élément est : الأداء الجزء الثاني

الملحق 03 : نتائج ايجابات افراد العينة على الاستبيان

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart type	N
اساليب الاتصال	15,3704	2,43608	27
الأداء الوظيفي	62,8148	9,41373	27

Corrélations

		اساليب الاتصال	الأداء الوظيفي
اساليب الاتصال	Corrélation de Pearson	1	,473*
	Sig. (bilatérale)		,013
	N	27	27
الأداء الوظيفي	Corrélation de Pearson	,473*	1
	Sig. (bilatérale)	,013	
	N	27	27

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart type	N
وسائل الاتصال	17,9259	3,74090	27
الأداء الوظيفي	62,8148	9,41373	27

Corrélations

		وسائل الاتصال	الأداء الوظيفي
وسائل الاتصال	Corrélation de Pearson	1	,377
	Sig. (bilatérale)		,052
	N	27	27
الأداء الوظيفي	Corrélation de Pearson	,377	1
	Sig. (bilatérale)	,052	
	N	27	27

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart type	N
موقوفات الاتصال	18,6296	4,88442	27
الأداء الوظيفي	62,8148	9,41373	27

Corrélations

		موقوفات الاتصال	الأداء الوظيفي
موقوفات الاتصال	Corrélation de Pearson	1	,044
	Sig. (bilatérale)		,826
	N	27	27
الأداء الوظيفي	Corrélation de Pearson	,044	1
	Sig. (bilatérale)	,826	
	N	27	27

الملحق 04: نتائج فرضية تأثير المتغيرات (الجنس السن المستوي التعليمي، الاقدمية المهنية

Statistiques descriptives

العينة	الانحراف المعياري	متوسط	
22	9,98657	63,2727	ذكر
5	6,79706	60,8000	انثى

Corrélations

	ذكر	انثى
ذكر	1	-,242
Corrélation de Pearson		
Sig. (bilatérale)		,695
N	22	5
انثى	-,242	1
Corrélation de Pearson		
Sig. (bilatérale)	,695	
N	5	5

Statistiques descriptives

العينة	الانحراف المعياري	متوسطة الحسابي	
7	5,58058	64,1429	من 20 الى 29 سنة
14	10,30843	61,5714	من 30 الى 39 سنة
2	16,97056	56,0000	من 40 الى 49
4	8,22091	68,2500	من 50 الى 59 سنة

Corrélations

	من 20 الى 29 سنة	من 30 الى 39 سنة	من 40 الى 49	من 50 الى 59 سنة
من 20 الى 29 سنة	1	,460	. ^a	,088
Corrélation de Pearson				
Sig. (bilatérale)		,299	.	,912
N	7	7	2	4
من 30 الى 39 سنة	,460	1	-1,000**	-,549
Corrélation de Pearson				
Sig. (bilatérale)	,299		.	,451
N	7	14	2	4
من 40 الى 49	. ^a	-1,000**	1	1,000**
Corrélation de Pearson				
Sig. (bilatérale)	.	.	.	.
N	2	2	2	2
VAR00004	,088	-,549	1,000**	1
Corrélation de Pearson				
Sig. (bilatérale)	,912	,451	.	
N	4	4	2	4

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

العينية	الانحراف المعياري	متوسط الحسابي	
12	8,41490	63,4167	قل من 5 سنوات
7	13,15114	61,5714	من 5 إلى 9 سنوات
2	12,02082	58,5000	من 10 سنوات إلى 14
1	.	60,0000	من 15 إلى 20 سنة
5	7,89303	65,4000	كثير من 20 سنة

Statistiques descriptives

العينية	الانحراف المعياري	متوسط حسابي	
1	.	79,0000	متوسط
7	9,26334	58,1429	ثانوي
19	8,69261	63,6842	جامعي

Corrélations

جامعي	ثانوي	متوسط	
^a	^a	^a	Corrélation de Pearson
.	.	.	Sig. (bilatérale)
1	1	1	N
,346	1	^a	Corrélation de Pearson
,447	.	.	Sig. (bilatérale)
7	7	1	N
1	,346	^a	Corrélation de Pearson
,447	.	.	Sig. (bilatérale)
19	7	1	N

	من قل من 5 سنوات	من 5 إلى 9 سنوات	من 10 سنوات إلى 14	من 15 إلى 20 سنة	أكثر من 20 سنة
Corrélation de Pearson	1	,309	^a	^a	-,813
Sig. (bilatérale)		,499	.	.	,094
N	12	7	2	1	5
Corrélation de Pearson	,309	1	-1,000**	^a	,236
Sig. (bilatérale)	,499		.	.	,702
N	7	7	2	1	5
Corrélation de Pearson	^a	-1,000**	1	^a	-1,000**
Sig. (bilatérale)	.	.		.	.
N	2	2	2	1	2
Corrélation de Pearson	^a	^a	^a	^a	^a
Sig. (bilatérale)	.	.	.	.	.
N	1	1	1	1	1
Corrélation de Pearson	-,813	,236	-1,000**	^a	1
Sig. (bilatérale)	,094	,702	.	.	
N	5	5	2	1	5

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

ملخص الدراسة :

انطلاقاً من النتائج المتوصل إليها من خلال دراسة تأثير الاتصال الداخلي والأداء الوظيفي لدى عمال مديرية توزيع الكهرباء الغاز (ولاية المسيلة)، ومع العلم أن موضوع الاتصال الداخلي موضوع مهم ضمن العملية التنظيمية لأي منظمة إنتاجية أو خدماتية كانت، وباعتبار أن للعمال دور كبير من خلال أدائهم الوظيفي في تحقيق أهداف المؤسسة .

ومن أهم أهداف هذه الدراسة:

- محاولة دراسة موضوع الاتصال الداخلي كأحد المداخل الهامة لرفع الاداء الوظيفي

- التعرف على طبيعة العلاقة بين الاتصال الداخلي والأداء الوظيفي.

كما اعتمدنا على المنهج الوصفي المسحي الذي يقوم على ابراز اهم المفاهيم المرتبطة بمتغيرات الدراسة، كما اعتمدنا على اسلوب دراسة الاتجاهات في الجانب التطبيقي من اجل اسقاط الجانب النظري من الدراسة على واقع التطبيق الفعلي، ولتحقيق أهداف الدراسة قمنا بوضع فرضيات الدراسة واختبارها بتصميم استمارة اعتمدت كأداة بحث بعد عرضها على مجموعة من الأساتذة المحكمين واختبار ثباتها، وتم استخدام التحليل الاحصائي والخروج بنتائج دقيقة وصحيحة. spss برنامج

ولقد جاءت نتائج الدراسة كما يلي :

تم الكشف عن:

* توجد علاقة ارتباطيه طردية متوسطة بين اساليب الاتصال الداخلي والأداء الوظيفي.

* توجد علاقة ارتباطيه طردية متوسطة بين وسائل الاتصال و الاداء الوظيفي.

*توجد علاقة ارتباطيه ضعيفة بين معوقات الاتصال والأداء الوظيفي

*توجد علاقة ارتباطيه بين المتغيرات (السن ، المستوى التعليمي،الاقدمية المهنية) والأداء الوظيفي،اما متغير السن فلا علاقة له بالأداء الوظيفي.

Study Summary:

Based on the results achieved through studying the impact of internal communication and performance

The issue of internal communication is an important issue within the organizational process of any productive or service organization. The workers have a big role in their performance in achieving the objectives of the institution.

The main objectives of this study are:

- Try to study the topic of internal communication as one of the important approaches to raise the performance of the job
- Know the nature of the relationship between internal communication and functionality.

We also relied on the analytical descriptive approach, which is based on highlighting the most important concepts related to the variables of the study. We also relied on the method of studying trends in the applied side in order to bring down the theoretical side of the study on the reality of actual application. After presenting them to a group of arbitrators and testing their stability, they were used for statistical analysis and to produce accurate and correct results. spss program

The results of the study are as follows:

: Was detected

* There is a moderate correlation between the methods of internal communication and functional performance.

* There is a moderate correlation between medium means of communication and functional performance.

*There is a weak correlation between communication and functional barriers.

*There is a correlation between the variables (age, educational level, professional seniority) and job performance, whereas the age variable has no relation to job performance.