

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الاعلام والاتصال

الرقم التسلسلي: 2024/.....



جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

دور الاتصال غير الرسمي في تحقيق الرضا الوظيفي
- دراسة حالة على مستوى المصلحة البيومترية -

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في

تخصص: الصحافة المطبوعة والالكترونية

إعداد الطالبتين:

- حبيبة قندولي

- وسيلة فاطمي

أمام لجنة المناقشة المكونة من السادة الأساتذة:

رئيسا

جامعة المسيلة

- أ. لعزيزي سعاد

مشرفا ومقررا

جامعة المسيلة.....

- د. هدى عكوشي

ممتحنا

جامعة المسيلة

- أ. حيمر سعيد

السنة الجامعية: 2024/2023

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الاعلام والاتصال

الرقم التسلسلي: 2024/.....



جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

دور الاتصال غير الرسمي في تحقيق الرضا الوظيفي
- دراسة حالة على مستوى المصلحة البيو مترية -

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في

تخصص: الصحافة المطبوعة والالكترونية

إعداد الطالبتين:

- حبيبة قندولي

- وسيلة فاطمي

أمام لجنة المناقشة المكونة من السادة الأساتذة:

رئيسا

جامعة المسيلة

- أ. لعزيزي سعاد

مشرفا ومقررا

جامعة المسيلة.....

- د. هدى عكوشي

ممتحنا

جامعة المسيلة

- أ. حيمر سعيد

السنة الجامعية: 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
مَنْ كَفَرَ بِاللَّهِ مِنْ بَعْدِ إِيمَانِهِ
سَاءَ مَا يَحْكُمُهُ يَوْمَ الْقِيَامَةِ
وَالَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ
سَيَجْزِي اللَّهُ كَثْرَتَ إِيمَانِهِمْ
وَأَعْمَالَهمْ أَجْرًا كَثِيرًا
سَيُدْخِلُهُمْ اللَّهُ فِي أَجْرِهِمُ
أَنْبِيَاءَ مَوْلَانَا وَعَبَدًا
مُتَّقِينَ لِيُؤْتِيَهُمُ اللَّهُ
أَجْرًا كَثِيرًا بِحَسَبِ
أَعْمَالِهِمْ
وَالَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا
الصَّالِحَاتِ سَيَجْزِي اللَّهُ
أَعْمَالَهُمْ أَجْرًا كَثِيرًا
وَيُدْخِلُهُمْ الْجَنَّاتِ
الَّتِي فِيهَا جَارِيَةٌ
مُتَوَالِيَةٌ فِي الْأَعْنَاقِ
وَيُزَوِّجُهُمْ فِيهَا
مَنْ يَشَاءُ اللَّهُ
وَاللَّهُ وَاسِعٌ
عَلِيمٌ
سَيَجْزِي اللَّهُ كَثْرَتَ إِيمَانِهِمْ
وَأَعْمَالَهمْ أَجْرًا كَثِيرًا
سَيُدْخِلُهُمْ اللَّهُ فِي أَجْرِهِمُ
أَنْبِيَاءَ مَوْلَانَا وَعَبَدًا
مُتَّقِينَ لِيُؤْتِيَهُمُ اللَّهُ
أَجْرًا كَثِيرًا بِحَسَبِ
أَعْمَالِهِمْ
وَالَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا
الصَّالِحَاتِ سَيَجْزِي اللَّهُ
أَعْمَالَهُمْ أَجْرًا كَثِيرًا
وَيُدْخِلُهُمْ الْجَنَّاتِ
الَّتِي فِيهَا جَارِيَةٌ
مُتَوَالِيَةٌ فِي الْأَعْنَاقِ
وَيُزَوِّجُهُمْ فِيهَا
مَنْ يَشَاءُ اللَّهُ
وَاللَّهُ وَاسِعٌ
عَلِيمٌ

١٤٣٨ هـ

شكر وعرفان

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات والشكر لله الذي تفضل علينا بعظيم الهبات، والصلاة والسلام على خير الأنام عليه أفضل الصلاة وأتم التسليمات وبعد.

فالحمد والشكر أولاً وآخراً وظاهراً وباطناً لرب العالمين على ما أنعم به علينا من نعم كثيرة وعلى القدرة التي ألهمني إياها لإتمام هذا البحث واعترافاً بالجميل وتقديراً لحسن الصنيع، نتقدم بالشكر الجزيل للأستاذة المشرفة " عكوشي هدى " التي لم تبخل علينا بتوجيهاتها وبنصائحها القيمة والتي كانت عوناً لنا في إتمام هذا البحث.

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى جميع أساتذة قسم علوم الاعلام والاتصال.

إهداء

أهدي هذا البحث إلى والدي الكرمين، أبي أطال الله في عمرك وأمدك بدوام الصحة
والعافية، وإلى روح أُمي الطاهرة رحمها الله وأسكنها فسيح جناته

إلى عائلتي الصغيرة خاصة أولادي وزوجي، إلى أفراد عائلتي الكريمة كل باسمه، إلى

عائلة زوجي حفظهم الله ورعاهم

إلى كل من مد لي يد العون والمساعدة في إخراج هذا البحث

إلى زميلتي وصديقتي فاطمي وسيلة

إلى كل الزملاء والزميلات، إلى كل من أفادني ووجهني ولو بالكلمة الطيبة، حفظكم الله
ورعاكم بعينه التي لا تنام.

قندولي حبيبة

إهداء

أهدي ثمرة جهدي المتواضع إلى من وهبني الحياة والامل والنشأة على شغف الاطلاع
والمعرفة

ومن علموني أن أرتقي سلم الحياة بحكمة وصبر، برًا وإحسانا، ووفاء لهما
والدي العزيز، ووالدتي العزيزة، وإلى من وهبني الله نعمة وجودهم في حياتي

إلى العقد المتين من كانوا عونًا لي في رحلة بحثي إخواني وأخواتي

إلى الغالية على قلبي زوجة أخي " سهام " حفظها الله

إلى زميلتي وصديقتي قندولي حبيبة

وأخيرا إلى كل من ساعدني وكان له دور من قريب أو بعيد في إتمام هذه الدراسة، سائلة

المولى عز وجل أن يجزي الجميع خير الجزاء في الدنيا والآخرة

ثم إلى كل طالب علم بعلمه، ليفيد الإسلام والمسلمين بكل ما أعطاه الله من علم ومعرفة

فاطمي وسيلة



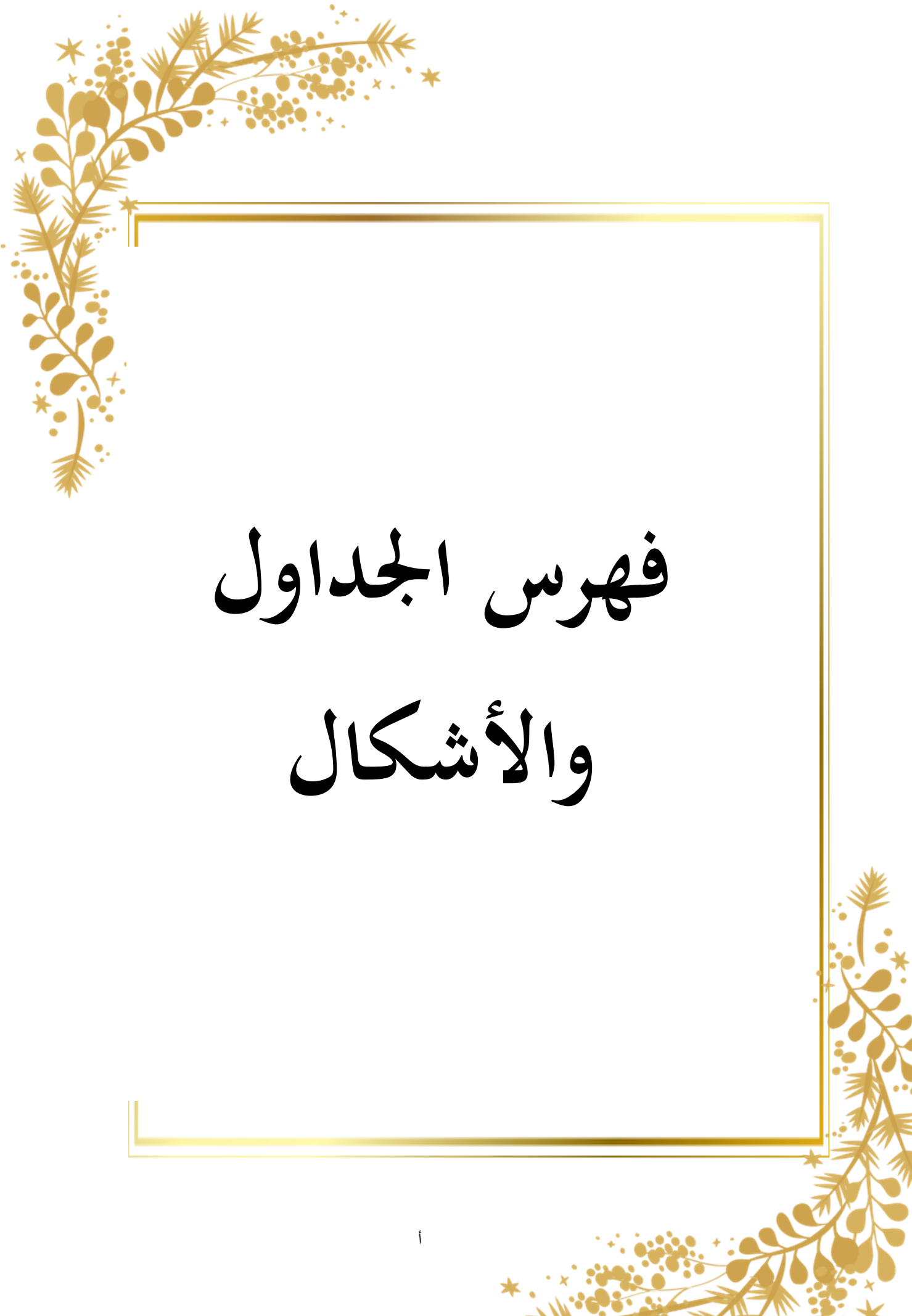
فهرس المحتويات



.....	شكر وعرافان
.....	إهداء
.....	فهرس المحتويات
.....	فهرس الجداول والأشكال
أ.....	مقدمة
1.....	الإطار المنهجي للدراسة
2.....	1- إشكالية الدراسة
3.....	2- أسباب إختيار الموضوع
3.....	3- أهمية الدراسة
3.....	4- أهداف الدراسة
4.....	5- تحديد المفاهيم
5.....	6 - الدراسات السابقة والمشابهة
9.....	7- نقد الدراسات السابقة
10.....	الفصل الاول: الاتصال غير الرسمي
11.....	تمهيد
11.....	المبحث الاول: مفهوم الاتصال
12.....	المبحث الثاني: أهمية الاتصال
13.....	المبحث الثالث: أنواع الاتصال
13.....	المبحث الرابع: ماهية الاتصال غير الرسمي

17	الفصل الثاني: الرضا الوظيفي
18	تمهيد
18	المبحث الأول: تعريف الرضا الوظيفي
22	المبحث الثاني: تحقيق الرضا الوظيفي واليات تطبيقه
25	الفصل الثالث: المصلحة البيومترية في البلدية
26	تمهيد
26	المبحث الأول: ماهية البلدية
31	المبحث الثاني: المصلحة البيومترية
37	الفصل الرابع
37	الإطار التطبيقي للدراسة
38	تمهيد
38	الدراسة الاستطلاعية
38	1-مجتمع الدراسة
39	2-الأدوات المستخدمة في الدراسة
39	3-المنهج المستخدم في الدراسة
40	مجالات الدراسة
40	الأساليب المعالجة الإحصائية المستخدمة
47	تفسير ومناقشة التساؤلات
60	مناقشة نتائج التساؤلات
65	خاتمة

67	قائمة المصادر والمراجع
70	الملاحق
80	ملخص الدراسة



فهرس الجداول والأشكال

فهرس الجداول

- الجدول 1 : يمثل محاور الاستبيان وعباراته وعددها 40
- الجدول 2: يمثل نتائج اختبار ألفارومباخ 41
- الجدول 3 : يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس 42
- الجدول 4 : يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن 43
- الجدول 5: يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي 44
- الجدول 6 : يمثل توزع العينة المدروسة حسب المستوى التعليمي 45
- الجدول 7 : يتواصل مع زملائك داخل المصلحة البيومترية 47
- الجدول 8 : المواضيع التي تناقشها مع زملائك هي 48
- الجدول 9 :تتواصل مع زملائك خارج المؤسسة 49
- الجدول 10 :تلتقي بزملائك خارج المؤسسة 50
- الجدول 11: يكون اللقاء على شكل 50
- الجدول 12 :أتواصل مع المسؤولين داخل المؤسسة على شكل 51
- الجدول 13 : أتلقى صعوبات في العمل 52
- الجدول 14 :أفضل العمل الجماعي 53
- الجدول 15: أتعامل مع الصعوبات التي تواجهك في العمل 53
- الجدول 16 :تكون علاقة زمالة أو صداقة داخل العمل 54
- الجدول 17 :العلاقة الجيدة مع الزملاء والمسؤولين تسهل تسيير العمل داخل المؤسسة 55
- الجدول 18 :أشعر بالرضا الوظيفي 56
- الجدول 19 : إحساسي نحو العمل الذي أقوم به 56
- الجدول 20 :ظروف العمل في المؤسسة 57
- الجدول 21 : أتأخر في الحضور إلى العمل 58

الجدول 22 :أُتغيب عن العمل.....59.....

الجدول 23 :أجد فرصة عمل بنفس الاجر في مؤسسة أخرى أتقبل.....59.....

فهرس الأشكال:

الشكل 1 : الهيكل التنظيمي لمصالح البلدية.....29.....

الشكل 2 : يمثل توزع العينة المدروسة حسب الجنس.....43.....

الشكل 3 : المستوى التعليمي.....45.....

الشكل 4 : يمثل توزع العينة المدروسة حسب المستوى التعليمي.....46.....

مقدمة

مقدمة:

لا يمكن للإنسان أن يستغني عن الاتصال في تواصله مع محيطه الخارجي وسعيه لتلبية حاجياته و مصالحه، فهو يعمل على خلق الحركية داخل المجتمع بصفة عامة والمؤسسة بصفة خاصة، حيث لا يمكن لأي مؤسسة أن تحقق أهدافها دون وجود شبكة اتصالات إدارية خاصة بها، بل أنه من الصعب جدا أن يتصور الانسان وجود تنظيم دون وجود أشكال من الاتصالات تنتقل من خلالها المعلومات بين الموظفين سواء كانوا رؤساء أو عمال داخل المؤسسة وخارجها، ففاعلية الاتصال تعزز من دوره في تحسين العمليات الإدارية، ويزيد القدرة على التنسيق بين مختلف المستويات التنظيمية لتحقيق التكامل الوظيفي الذي ينجم عنه تجسيد الاستراتيجيات، ويضمن لها البقاء والاستمرار على تقديم الأداء الأفضل، ولا تقوم هذه المؤسسات إلا من خلال اهتمامها بالاتصال غير الرسمي الذي يغفل عليه الكثير من المسؤولين وهو تلك الشبكة الاتصالية التي توجد بين العاملين تتضمن معلومات وفيرة عن الافراد وأعضاء العمل، ونظرا لتطابق الأهداف التنظيمية مع المصالح الشخصية أصبح من الضروري على أي مؤسسة الاخذ في الحسبان الجانب السلوكي للفرد الذي يتأثر بمجموعة من العوامل الداخلية والخارجية، وعليه فإن إدارة المؤسسة ملزمة بأن تدرس هذه العوامل لتكييفها مما يجعل سلوك الفرد إيجابيا فينتج من خلاله مهارات وتحقيق أهداف المؤسسة وتحقيق الرضا الوظيفي، فهذا الأخير يعد من أهم المقومات الأساسية التي تكفل تفعيل طاقات الموظفين، لذا حظى ولا يزال يحظى باهتمام متزايد في مختلف المنظمات.

ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة للبحث حول موضوع دور الاتصال غير الرسمي في تحقيق الرضا الوظيفي لموظفي المصلحة البيو مترية لبلديات دائرة أولاد دراج ولاية المسيلة - بلدية أولاد عدي لقبالة، بلدية أولاد دراج - بلدية المطارفة، وتطرقنا إلى الإطار المنهجي النظري والتطبيقي، في الإطار المنهجي تم طرح إشكالية الدراسة بالإضافة إلى التساؤلات وأسباب اختيار الموضوع، أهمية الدراسة، تحديد مفاهيم الدراسة، والدراسات السابقة ونقد الدراسات السابقة.

وقسمنا دراستنا إلى أربعة فصول كالتالي:

الفصل الأول: فهو الإطار النظري الذي تطرقنا فيه للاتصال والاتصال غير الرسمي وقد شمل بدوره على أربعة مباحث، الأول يحتوي على مفهوم الاتصال، الثاني أهمية الاتصال، المبحث الثالث أنواع الاتصال المبحث الرابع ماهية الاتصال غير الرسمي، تعريفه، طبيعته، أدواته.

أما الفصل الثاني: الرضا الوظيفي، قد تم تقسيمه إلى مبحثين شمل مفهوم الرضا الوظيفي، علاقته بالأداء في المؤسسة، العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي.

أما المبحث الثاني احتوى على السياسات المتبعة لتحقيق الرضا الوظيفي، وأدوات قياس الرضا الوظيفي.

الفصل الثالث: المصلحة البيو مترية في البلدية، قد تم تقسيمه إلى مبحثين، الأول احتوى على تعريف البلدية، مهام الهيكل التنظيمي للبلدية، المبحث الثاني: المصلحة البيو مترية تعريفها، مهامها، العلاقة بين المستخدمين في المصلحة البيو مترية وغيرها من المصالح.

الفصل الرابع يوضح الإطار التطبيقي للدراسة، مجالات الدراسة، عينة الدراسة، أدوات جمع البيانات تحليل البيانات.

وتحديد أهم النتائج النظرية والتطبيقية التي تشكل في النهاية الخلاصات الأساسية التي توصلنا إليها في بحثنا هذا، والتي تؤكد أن الاتصال غير الرسمي أحد أهم أنواع الوسائل التي تعزز الرضا الوظيفي داخل المؤسسة الرسمية ألا وهي البلدية، وتعمل على نقل المعلومات وتداولها بين العاملين داخل المؤسسة.

الإطار المنهجي للدراسة

- 1- إشكالية الدراسة
- 2- أسباب اختيار الموضوع
- 3- أهمية الدراسة
- 4- أهداف الدراسة
- 5- تحديد المفاهيم
- 6- الدراسات السابقة والمشابهة
- 7- نقد الدراسات السابقة

1- إشكالية الدراسة:

إن الإنسان ككائن حي اجتماعي فهو مهما أملت عليه الظروف لا يمكن العيش في عزلة تامة عن البيئة الاجتماعية التي ينشط فيها ولتحقيق ذلك لا بد من الاتصال مع بقية أقرانه في الجماعة حتى يضمن بقاءه واستمراره في الحياة، والمجتمع البشري بخصائصه وتركيبه في تطور مستمر مما ساعد على تطوير ظاهرة الاتصال عبر التاريخ وتنوع وسائلها وأنواعها، وأصبحت ظاهرة مستفحلة وبحكم هذا التطور الذي مرت به البشرية ومازالت تسير فيه فقد ظهرت مختلف التنظيمات التي أصبحت بحاجة ماسة إلى الاتصال لتضمن الانسجام بين مختلف مكوناتها.

وقد حاول علماء الاجتماع والادارة تطوير أساليب معينة للاتصال داخل التنظيمات فعملوا على تطوير الاتصال الرسمي الذي يعتمد الصرامة في تبليغ وتوصيل الرسائل، لكن وموازة مع ذلك فقد قام أفراد التنظيم بتطوير نمط جديد من الاتصال يتميز بالتلقائية والعفوية والقدرة على الإشباع في المعلومات وهو الاتصال غير الرسمي هذا الأخير يفيد في ربط الأفراد ببعضهم البعض بنفس الطريقة التي تحدث في شبكات الاتصال الرسمية.

ولكي تصل التنظيمات إلى تحقيق أهدافها لا بد من تجنيد جميع الطاقات المادية والبشرية ل يتم تحقيق الأهداف بفعالية وأن سيرورة نشاط التنظيم واستمراره مرتبط بالرضا الوظيفي كقاعدة أساسية لأنه لا يمكن توقع نجاح الأهداف الخاصة بالمنظمة وأفرادها غير راضيين عن عملهم.

ومن هنا نستطيع القول إن المحرك الأساسي لدافعية الأفراد لأداء عملهم هو درجة رضاهم عن العمل ولذلك سنحاول من خلال هذه الدراسة التركيز على الاتصال غير الرسمي والدور الذي يلعبه في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العامل محاولين بذلك الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو دور الاتصال غير الرسمي في تحقيق الرضا الوظيفي على مستوى المصلحة البيومترية لبلديات دائرة أولاد دراج - أولاد عدي - أولاد دراج - المطارفة؟

انطلاقا من التساؤل الرئيسي لمشكلة البحث تتبلور منه عدة تساؤلات فرعية؟

سؤال 01: هل الاتصال غير الرسمي له دور في تحقيق الرضا الوظيفي؟

سؤال 02: هل هناك علاقة بين الاتصال غير الرسمي والرضا الوظيفي في المصلحة البيومترية؟

سؤال 03: ما علاقة الاتصال غير الرسمي في تطوير المصالح البيومترية؟ وكيف؟

سؤال 04: ماهي مخرجات الاتصال غير الرسمي في تحقيق الرضا الوظيفي؟

2- أسباب إختيار الموضوع:

لقد اخترنا هذا الموضوع نظرا لأهمية الاتصال الغير رسمي باعتباره أحد العوامل الأساسية في تحقيق الرضا الوظيفي وبناء العلاقات الانسانية.

هناك أسباب ذاتية تتمثل في علاقة الموضوع بميدان التخصص.

رغبة في معرفة واقع الرضا الوظيفي في المؤسسة وأثره في تحسين الأداء.

مكانة الاتصال غير الرسمي بين مختلف الوظائف الادارية.

قابلية الموضوع للدراسة الميدانية الضرورية في تنظيمات العمل.

قلة الدراسات حول موضوع الاتصال غير الرسمي وأثره في تحقيق الرضا الوظيفي.

3- أهمية الدراسة:

تتمن أهمية الدراسة في الفوائد التي يقدمها الاتصال غير الرسمي للمؤسسة نذكر منها:

- ميل المؤسسات إلى الاهتمام بالاتصال غير الرسمي لتحقيق الاستقرار وضمان سير العمل، وكسب ثقة الموظفين وذلك من خلال تحقيق الرضا الوظيفي.

- مساهمة الاتصال غير الرسمي في سرعة إنتقال المعلومات والأخبار بين العمال، لديهم جو من الانسجام والتفاهم وبالتالي تحقيق الرضا عن العمل وزيادة الدافعية للإنتاج الأمر الذي يحقق أهداف المؤسسة.

- يعمل الاتصال غير الرسمي أحيانا على تعويض نقائص الاتصال الرسمي الذي يطغى عليه الطابع البيروقراطي.

- يوظف الاتصال غير الرسمي في تدعيم الاتصال الاداري والكتابي.

4-أهداف الدراسة:

نسعى من خلال هذه الدارسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف نذكر منها:

- إبراز أهمية الرضا الوظيفي ومدى مساهمته في تحسين أداء الموارد البشرية في المؤسسة.

- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي داخل المؤسسة والحلول التي يلجأ العامل للتعبير عن رضاه أو عدمه.

- التعرف على الدور الذي يلعبه الاتصال غير الرسمي في توطيد العلاقات الانسانية بين الادارة وموظفيها في المؤسسة.

- معرفة العراقيين التي تواجه الاتصال غير الرسمي والتي تحد من تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة.

- معرفة دوافع لجوء جماعات العمل إلى الاتصال غير الرسمي في المؤسسة.

5- تحديد المفاهيم:

5-1- مفهوم الاتصال غير الرسمي:

الاتصال غير الرسمي هو اتصال غير مباشر يتواجد مع الاتصال الرسمي داخل المؤسسة ويتم خاصة بين العاملين والأصدقاء حيث توصف العلاقات وتهتم بالاستقلاليين على الوظيفة والسلطة الرسمية وتمتاز بالسرعة وسهولة الانتشار.

الاتصالات غير الرسمية تتبع خطوط الاتصالات بالمؤسسة بل تخرج عليها ذلك إن المواطنين حسب الاتصالات غير الرسمية لا يتصلان بعضهم البعض بحكم وظائفهم بقدر ما يتصلون بعلاقتهم وصلاتهم الشخصية وتتبادل أوجه الثقة بحكم القرابة أو النسب والانتساب إلى المدرسة الفكرية والاجتماعية أو حتما المالية. (محمد منير حربي، سحر محمد وهبي ، 1992 ص 194).

إذا كان الاتصال الرسمي محدود ومفيد فإن الاتصال غير الرسمي ينشأ من تلقاء نفسه نتيجة للعلاقات الاجتماعية والصدقة الشخصية حيث يتصل الأفراد على هذا الأساس ويجمع علماء الإدارة على أن عدم وجود مثل هذا النوع من الاتصال هو افتراض مستحيل لأن الإدارة دونه تكون عبثاً ولا روح لها. ونظام الاتصالات غير الرسمية قائم جنباً إلى جنب مع نظام الاتصالات الرسمية ويطلق على الاتصال غير الرسمي " الهمس أو الشائعات " ونشأة هذه الاتصالات من التفاعل وهي تعبر عن الدافعية الطبيعية للاتصال.

والاتصالات غير الرسمية هي تبادل المعلومات وأخبار شفوياً أو كتابياً وعادة تكون هذه المعلومات المتبادلة عن العمل أو عن الزملاء، في العمل سواء كانوا رؤساء أو غير ذلك أو عن المؤثرات كالدوافع، العلاقات، المكافآت، الرضا،.... إلخ.

5-2- مفهوم الرضا الوظيفي:

تعددت واختلفت التعريفات التي حاولت تحديد مفهوم الرضا الوظيفي ويرجع هذا التعدد إلى وجهات النظر المختلفة التي حاولت تحديد هذا المفهوم.

حيث يرى سوبر (super 1953) أنه يعني رضا الفرد عن العمل الذي يقوم به ويتوقف ذلك على مدى ما يحده الفرد في العمل من إشباع لقدراته وميوله وما يتفق مع سمات شخصيته وقيمه، كما يتوقف

أيضا على الموقع العملي الذي يتميز به، وطريقة الحياة التي من خلالها يلعب الدور الذي يتماشى مع خبراته وقدراته. (ناصر بن ضيف الله الحربي، 1427، ص9).

كما يعرفه " محمد حافظ حجازي " يرتبط الرضا عن العمل بعوامل عديدة مثل الراتب وساعات العمل وفرص الترقية والعلاقة مع الزملاء والرؤساء والرضا عن العمل يمثل ردود فعل عاطفية ايجابية ناحية العمل لا تتصف بالثبات أو الديمومة وإنما تتغير نتيجة لمتغيرات العمل التي لا تستقر على حال. (شيخة حنان 2014-2015 ، ص60).

الرضا الوظيفي هو شعور الفرد بالراحة النفسية بعد القيام بإشباع حاجاته وتحقيق أهدافه.

5-3- مفهوم المصلحة البيو مترية:

هي مصلحة حديثة النشأة ولم يتم ترسيمها في الهيكل التنظيمي إلى حد الان وتعتبر مصلحة قائمة بحد ذاتها وتتبع التنظيم العام رفقة الحالة المدنية وتنقسم إلى ثلاث مكاتب:

مكتب بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر ومهامه:

- استقبال الملفات والقيام بحجز المعلومات الأولية.
- القيام بأخذ الصور والبصمات.
- استخراج بطاقة التعريف الوطنية وجواز السفر البيو مترية.

مكتب حركة السيارات ومهامه:

- يقدم خدمات فيما يخص توجيه المواطنين وتسهيل استخراج الوثائق عن طريق شبك.
- تلقي الشكاوى والتصاريح الأمنية والاجابة عنها.

مكتب رخص السياقة ومهامه:

- التكفل باستخدام رخص السياقة سواء كانت الرخص المختلفة والمنتهية الصلاحية أو بالنسبة للرخص الاختيارية للممتحنين الجدد.
- استقبال المواطنين وتسهيل عملية استخراج الوثائق المطلوبة.
- توفير وصل إيداع للرخص الواردة من خارج البلدية في انتظار وصول شهادة الكفاءة لاستخراج الرخص.

6 - الدراسات السابقة والمثابفة:

تعتبر الدراسات السابقة مفيدة للبحث العلمي حيث تسمح للباحثين بالاطلاع على الدراسات العلمية، التي أجريت حول مختلف الظواهر والمشكلات التي تكون لها علاقة بموضوع الدراسة الذي هم بصدد فيه إذ

قد تمثل هذه الدراسات انطلاقة لموضوع البحث سواء من خلال الاطلاع على التساؤلات أو الفرضيات أو المنهج المستخدم أو النتائج التي يتم التوصل إليها وفيما يلي سنتعرف على مجموعة من الدراسات تمثل في أغلبها دراسات متشابهة مع موضوع الدراسة.

1- دراسة الطاهر جعيم: بعنوان " أساليب الاتصال وعلاقتها باتجاهات العمل في المؤسسة الصناعية الجزائرية " .

والتي أجراها في شكل رسالة ماجستير بجامعة قسنطينة عام 1992، انطلق الباحث من إشكالية علاقة أساليب الاتصال باتجاهات العامل نحو عمله فسعى إلى التعرف على أهم الأساليب التي تولد اتجاهات موجبة أو سالبة لدى العامل نحو عمله، وذلك انطلاقاً من فرضية واحدة للاختبار الميداني وهي: " أن العامل الذي يعمل في ظل أساليب اتصال فعالة، كافية، واضحة، سهلة الاستعمال وفيرة المعلومات في المؤسسة الصناعية، يكون اتجاهه نحو عمله ايجابياً" وقد اختار الباحث كمجال مكاني للدراسة مركب صناعة الحديد والصلب بالحجار ولاية عنابة، حيث بدأت الدراسة النظرية في عام 1981 بينما انطلقت الدراسة الميدانية ابتداء من فيفري 1991 وانتهت في أواخر شهر ماي من نفس العام واعتمد الباحث في دراسته الميدانية على المنهج الوصفي التحليلي حيث استعمل المسح عن طريق العينة العشوائية لتمثل مصالح وفئات التنظيم وقد تراوح حجم العينة من 20 % الى 40 % وكانت أهم أدوات جمع البيانات التي استعان بها الباحث كما يلي:

الملاحظة البسيطة: استعملها الباحث لمشاهدة السلوك الواقعي والطبيعي للمبحوثين.

الاستمارة: وتضمنت 53 سؤالاً تماشياً مع موضوع البحث ومتغيراته حيث قسمت إلى ثلاثة أقسام:

أ. أسئلة حول الخلفية الاجتماعية والاقتصادية للعينة.

ب. أسئلة تعالج أساليب الاتصالات ووسائلها.

ج. أسئلة في شكل عبارات تستهدف قياس الاتجاهات

د. أسئلة تتعلق باقتراحات العاملين.

دراسة الوثائق والسجلات:

تتمثل أهم الوثائق في قائمة العمال وتوزيعهم على الدوائر والأقسام، بالإضافة إلى نصوص القرارات والأوامر والمناشير المتعلقة بتنظيم وتطبيق أساليب الاتصال.

وبعد إجراءات البحث الميداني على مرحلتين، توصل الباحث إلى جملة من النتائج أهمها:

- أن الاتصال الكتابي هو أهم أسلوب تتم عبره الاتصالات بين العمال.

- التأكيد على أهمية الاتصالات التي تجرى بين العاملين في رفع الروح المعنوية والاستقرار والتحفز للعمل.
 - وجود علاقة تكامل بين الاتصال غير الرسمي والاتصال الرسمي.
 - وجود علاقة قوية جدا بين العمال، حيث أكد 90،83% من العمال على ذلك.
 - أكدت نسبة 42،50% من أفراد العينة أن سهولة الاتصال بالمسؤولين على اختلاف أصنافهم تجعلهم أكثر حبا للعمل وأكثر شعورا بالرضا.
 - أكدت نسبة 56،66% من أفراد العينة أن تدفق المعلومات بسهولة وكفاية من وإلى العمال يجعلهم أكثر وعيا بواجباتهم وأكثر التزاما بها، مما يزيد في حبهم ورضاهم عن العمل الذي يقومون به.
- 2- دراسة طلعت ابراهيم لطفي بعنوان: " الرضا الوظيفي لدى العمال وعلاقته باستخدام أسلوب العلاقات الانسانية في المصنع".

قام الباحث بإجراء دراسة في نهاية سنة 1991 ودامت إلى غاية 1992 وكان عنوان موضوع الدراسة: " الرضا الوظيفي لدى العمال وعلاقته باستخدام أسلوب العلاقات الانسانية في المصنع " حيث كانت اشكالية الدراسة تدور حول مدى مساهمة أسلوب العلاقات الانسانية بالمصنع في الرضا الوظيفي لدى العمال مفترض أنه توجد علاقة بين استخدام أسلوب العلاقات الانسانية وشعور العمال بالرضا عن عملهم، واختار الباحث طلعت ابراهيم لطفي مصنع النسيج بمدينة سوين بجمهورية مصر العربية كمجال مكاني للدراسة، حيث مست هذه الدراسة العمال الصناعي. ن الذكور في الورشات الانتاجية المختلفة داخل مصنع النسيج، وكان المنهج المستخدم في دراسته هو المنهج الوصفي للكشف عن علاقة شعور العمال بالرضا الوظيفي واستخدام أسلوب العلاقات الانسانية في المصنع مستخدما كذلك أسلوب المسح بالعينة العشوائية التطبيقية الملائمة لطبيعة مجتمع الدراسة وكان حجم هذه العينة هو 20% من جملة العمال الصناعيين في المستويات غير الإشرافية داخل المصنع، حيث قدر عدد أفراد العينة بـ 191 عامل، أما فيما يخص أدوات جمع البيانات فقد اعتمد على الاستمارة التي احتوت على بعض المقاييس الموضوعية من أجل التعرف على عوامل الرضا وعدم الرضا عن العمل داخل المصنع، وكذلك الأهمية النسبية للعوامل الاجتماعية المؤدية إلى الرضا عن العمل.

نتائج الدراسة:

لقد أسفرت الدراسة على النتائج التالية:

إن العوامل الاجتماعية المؤدية إلى الرضا الوظيفي مثل الصداقة والانتهاز إلى الجماعات غير الرسمية والشعور بالأمن والاستقرار تفوق في أهميتها بالنسبة للعامل مقارنة ببعض العوامل المادية كالأجور والمكافئات المادية والظروف الطبيعية الفيزيائية للعمل.

مما يؤدي إلى صحة أحد الفروض: " العوامل الاجتماعية وغير الاجتماعية هي التي تحقق الارتياح والرضا عن العمل ".

كما كشفت الدراسة عن وجود علاقة بين استخدام أسلوب العلاقات الانسانية في المجتمع وفي المصنع وبين شعور العمال بالرضا عن العمل، وقد بينت الدراسة أيضا أن الرضا عن العمل يرتبط ببعض العوامل الاجتماعية التي تمثل دستور العلاقات الانسانية في المصنع وهذه العوامل هي شعور العامل بالأمن والاستقرار في العمل، العلاقات الاجتماعية الطيبة وانتماء العمال إلى الجماعات غير الرسمية والشخصية للعمال دون الاهتمام فقط بجل مشكلات العمل والانتاج.

3- دراسة إبراهيم سليمان: " بعنوان " النمط القيادي السائد في المؤسسة الجزائرية وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى العامل " .

أجرى الباحث هذه الدراسة لنيل شهادة الماجستير بجامعة قسنطينة، قسم علم الاجتماع سنة 2001، وكان عنوان الدراسة، " النمط القيادي السائد في المؤسسة الجزائرية وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى العامل؟

وكانت فرضيته العامة كالاتي:

لا يتوقع الباحث وجود فروق ذات دلالة احصائية متعلقة بالرضا الوظيفي بالنسبة لمتغيري السن والأقدمية.

وقد اختار الباحث مؤسسة الهندسة المدنية وأشغال البناء كمجال مكاني لدراسته الميدانية.

واعتمد الباحث عن المنهج الوصفي وتحليل الجوانب المتعلقة بإشكالية الدراسة، سواء ما تعلق بالمتغير الأول أو الثاني، حيث استخدم أسلوب المسح بالعينة الطبقية التي تتوافق مع طبيعة مجتمع الدراسة الذي يتميز بعدم التجانس، لذلك قسم الباحث العمال إلى طبقات متجانسة حسب المستويات الارادية، وإلى جانب ذلك استعان بمجموعة من الأدوات لجمع البيانات وهي:

أ. **الملاحظة:** حيث استعملها في كافة مراحل البحث وانطلاقا من الخرجات الاستطلاعية حيث حدد

من خلالها مدى ملائمة المؤسسة لموضوع الدراسة وبيئتها ونوع العينة الملائمة لها.

ب. المقابلة: والتي كانت مكملة لاستمارة البحث.

ج. الاستمارة: ركز فيها على طبيعة الاستجابات النفسية والروح المعنوية حيث شملت أسئلة حول البيانات الشخصية للعمال ومحورين أساسيين متعلقين بالفرضيات الجزئية.

نتائج الدراسة:

توصل الباحث إلى النتائج التالية:

النمط القيادي السائد في المؤسسة هو النمط الاستحقاقي بنسبة 58,70% ثم يأتي النمط التطوري بنسبة 47,74% حسب ما تقدره عينة البحث.

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات العمال نحو الأنماط القيادية المختلفة بالنسبة لمتغيري السن والأقدمية.


لا توجد علاقة ايجابية بين الرضا الوظيفي والنمط القيادي السائد في المؤسسة.

7- نقد الدراسات السابقة:

من خلال ما سبق ذكره من دراسات مشابهة لدراستنا، وجدنا أن أقرب دراسة مشابهة لموضوع بحثنا هي دراسة الطاهر جعيم والتي اهتمت بكلا المتغيرين اللذان نحن بصدد البحث عن العلاقة الموجودة بينهما فلقد أكدت هذه الدراسة على وجود علاقة قوية بين نمط الاتصال غير الرسمي وتحقيق الرضا الوظيفي لدى العامل.

أما في دراسة كل من طلعت ابراهيم و ابراهيم سليمان فهي تشترك مع دراستنا من حيث المتغير التابع والمتمثل في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العامل، ومن الملاحظ على هذه الدراسات أنها تشترك كلها في المنهج الوصفي نظرا لطبيعة المواضيع المدروسة، كما أنها اعتمدت على الملاحظة والمقابلة والاستمارة لجمع المعلومات والبيانات الميدانية بالإضافة إلى اعتماد كل دراسة على المسح بالعينة خاصة العينة الطبقية العشوائية.

وما يؤخذ على هذه الدراسات أنها ركزت على الموظفين دون التطرق أو الاهتمام بفئة المسؤولين وتبيان طبيعة العلاقة الموجودة بين مختلف هذه الطبقات، كما أهملت هذه الدراسات التمييز بين الجماعات الرسمية وغير الرسمية في التنظيم وكيفية تحقيق الرضا الوظيفي حسب ما توصلت إليه الدراسات السابقة، وذلك دون التطرق إلى العوامل المادية كالحوافز والمكافآت والترقيات وما تكتسبه من أهمية في جعل العمال أكثر رضا عن عملهم داخل التنظيم.



الفصل الاول

الاتصال غير الرسمي

تمهيد:

يتم انتقال المعلومات داخل أي تنظيم اجتماعي عبر العديد من القنوات والطرق التي يعتبر الاتصال غير الرسمي أحد أهمها.

وللاتصال تأثيرا كبيرا على أداء العامل داخل المؤسسة، سواء كان بالسلب وبالإيجاب مما أثار اهتمام كل منظري الادارة والسلوك التنظيمي والاتصال غير الرسمي يحدث بصورة تلقائية أثناء تفاعل الأفراد داخل المنظمة وهو غير منصوص عليه في قوانين المؤسسة، وله قواعده وتقاليد الخاصة ومن خلال التنظيمات غير الرسمية تنشأ مجموعة العلاقات والروابط والاتصالات غير الرسمية التي تنطوي ضمن هذا التنظيم غير الرسمي وتعد هذه الاخيرة غير مقيدة بالمسارات الرسمية المحددة لقنوات الاتصال الرسمي وقد يعزز هذا النمط الاتصالات الرسمية إذا ما توافق في الأهداف.

المبحث الاول: مفهوم الاتصال

وضعت عدة مفاهيم للاتصال تختلف من تخصص علمي إلى تخصص اخر تبعا للأهداف التي يسعى هذا العلم إلى تحقيقها إلا أن كل المفاهيم تؤكد على أن الاتصال عملية حيوية للإنسان والمجتمع.

1- تعريف الاتصال لغة:

تعني كلمة الاتصال communication التعبير والتفاعل من خلال بعض الرموز لتحقيق هدف معين، وهذه الكلمة مشتقة من الأصل اللاتيني commuions بمعنى المشاركة وتكوين العلاقة أو بمعنى شائع أو مألوف، كما ارجع كلمة إلى الاصل Common بمعنى عام أو مشترك وأي المفاهيم يوضح لنا أن الاتصال عملية تتضمن " المشاركة، التفاهم" حول موضوع، فكرة لتحقيق هدف أو برنامج". ويرجع أصل الكلمة في اللغة العربية إلى الفعل اتصل والاسم يعني المعلومات المبلغة أو الرسالة الشفوية أو تبادل الأفكار والآراء أو المعلومات عن طريق الكلام أو الاشارات كما تعني، الكلمة أيضا شبكة الطرق أو الاتصالات وكلها تؤكد على أهمية التفاعل والعلاقات الانسانية بين البشر. (منال طلعت محمود، 2002، ص10).

ويحدد قاموس المصطلحات الاعلامية مفهوم الاتصال بأنه: عملية انتقال المعلومات أو الأفكار أو الاتجاهات أو العواطف من شخص أو جماعة إلى شخص اخر أو جماعة أخرى من خلال الرموز ويوصف الاتصال بأنه فعال حيث يكون المعني الذي يرسله المرسل هو الذي يصل بالفعل. وعرفه كارل فلاند: بأنه العملية التي ينتقل بها الفرد القائم بالاتصال تنبيهات أو رموز لكي يعدل سلوك الافراد الاخرين أو مستقبلي الرسالة.

2- تعريف الاتصال اصطلاحا:

الاتصال هو المجال الواسع لتبادل الحقائق والايخبار والآراء والرسائل بين الأفراد والجماعات المختلفة. يتضمن الاتصال كل أشكال التعبير التي تخدم الغرض الذي يؤدي إلى الفهم المشترك بين المرسل والمتلقي لمعنى الرسالة ومن ثم التفاعل بواسطة الرموز والعلامات.

فالالاتصال هو عملية اشتراك ومشاركة في المعنى من خلال التفاعل الرمزي تتميز بالانتشار في الزمان والمكان، فضلا عن استمراريتها وقابليتها للتنبؤ ويتضمن قاموس مصطلحات الاتصالية المعنى التالي: أ- نقل الافكار والمعلومات والآراء.

ب- خطوط المواصلات أو القنوات التي تربط بين مكان واخر.

ج - التلفزيونات والتلغراف والراديو في المجال الهندسي. (نعيمة وأكد، 2011، ص14).

المبحث الثاني: أهمية الاتصال

تكمن أهمية الاتصال في:

- يمكن من خلاله زيادة معدلات المشاركة من جانب أفراد المجتمع في مشروعات التنمية وكذلك زيادة انتمائهم لمجتمعهم وذلك لأن المعلومات التي سوف يحصلون عليها من خلال عملية الاتصال تتسم بالصدق والصراحة والوضوح والشمول.
- يكتسب أفراد المجتمع من خلال هذه المهارة معلومات جديدة كما تزيد من فرض التفاعل الاجتماعي فيما بينهم من خلال ما يتم نشره بالصحف والمجلات والاذاعة والتلفزيون.
- أداة مهمة لربط كافة المكونات الداخلية للمؤسسة مع بعضها وفي تدعيم علاقة المؤسسة بالبيئة المحيطة بها.
- وسيلة أساسية في تحسين الاداء والتبادل الفكري بين الرؤساء والمرؤوسين وبين الادارات المختلفة بالمؤسسة والمؤسسات الأخرى ذات العلاقة بها. (منال طلعت محمود، مرجع سابق، ص 18).
- يقرب الفرد إلى النظام ويبعده عن الفوضى، فالتواصل يحقق التنظيم والتفاهم فهو نشاط اجتماعي.
- يتيح الفرصة للتعرف على آراء الآخرين وأفكارهم (جدل، حوار، بين طرفين أو مجموعة).
- يساعد على نقل الحضارات والتقاليد واللغات والعادات من مجتمع لآخر.

(<http://elearn.univ.tlemven.dz>)

المبحث الثالث: أنواع الاتصال

توجد تقسيمات عديدة لأنواع الاتصال أهمها التقسيم حسب الوسائل المستخدمة، والتقسيم حسب الدرجة الرسمية، والتقسيم حسب الاتجاه، والتقسيم حسب درجة التأثير وهي على النحو التالي:

1- أنواع الاتصال من حيث الوسائل المستخدمة: ويقسمها الباحثون إلى:

أ- **الاتصال اللفظي**: يستخدم فيه اللفظ كوسيلة تمكن المرسل من نقل رسالته إلى المستقبل سواء كانت مكتوبة أو غير مكتوبة كالمذكرات والمحادثات التلفونية.

ب - **الاتصال غير اللفظي**: هو عبارة عن تعبيرات منظمة تشير إلى مجموعة معاني يستخدمها الانسان أو يقصد بها احتكاكه بالآخرين ومن أنواعه لغة الصمت والتعبيرات الحسية. (عاطف عدلي العبد نهى عاطف العبد، 2010، ص16).

2- أنواع الاتصال من حيث درجة الرسمية: ويقسم إلى نوعين هما:

أ- **الاتصال الرسمي**: يعرفه معجم مصطلحات الاعلام على أنه الاتصال الذي يتم بين المستويات الادارية المختلفة في هيئة ومؤسسته بالطرق الرسمية المنفق عليه في نظمها وتقاليدها، ويعتمد على الخطابات أو المذكرات أو التقارير، حيث يوجد في كل منظمة إنسانية ما يعرف بشبكة الاتصالات الرسمية بأنواعها المختلفة.

ب- **الاتصال غير الرسمي**: هو الاتصال الذي يتم التفاعل فيه بطريقة غير رسمية بين العاملين بتبادل المعلومات والأفكار أو وجهات النظر في الموضوعات التي تهمهم وتتصل بعملهم، أو تبادل المعلومات من خارج منافذ الاتصال الرسمية مثل اللقاءات غير الرسمية في أي مناسبة من المناسبات التي تسمح بنقل المعلومات بين الاشخاص. (مي عبد الله PDF، 2010، ص65).

المبحث الرابع: ماهية الاتصال غير الرسمي

1- تعريف الاتصال غير الرسمي:

الاتصال غير الرسمي هو الاتصال الذي يتم التفاعل فيه بطريقة غير رسمية بين العاملين بتبادل المعلومات والأفكار أو وجهات النظر في الموضوعات التي تهمهم وتتصل بعملهم، أو تبادل المعلومات من خارج منافذ الاتصال الرسمية: مثل: اللقاءات غير الرسمية في أي مناسبة من المناسبات التي تسمح بنقل المعلومات بين الاشخاص. (مي عبد الله PDF، 2010، ص65).

يعرفه الاستاذ خيرى خليل الجميل: بأنه " نوع من أنواع الاتصال الاداري يتميز بعدم الاعتماد على الطرق التقليدية في تبادل الأفكار والمعلومات ويتجلى في الأحاديث التي تدور بين الزملاء في العمل عن مشاكلهم أو ظروف حياتهم بعيدا عن جو العمل وقيده.

كما قد تثار الأحاديث عن العمل ذاته، والاتصال غير الرسمي غير مضبوط وغير متقن ويعتمد على الطرق الشفوية. (خيرى خليل الجميل، 1985، ص 21).

ويرى الدكتور عزى عبد الرحمان " إن الاتصال غير الرسمي مصدر للشائعات والأخبار المبتورة والمعلومات المشوهة مما يترك اثار سلبية وعلى الآداب في المؤسسة. (عزى عبد الرحمان واخرون، 1992، ص 25).

ويشير برنات روبن إلى أن الشبكات الاتصالية غير الرسمية تقيد في ربط الأفراد ببعضهم البعض بنفس الطريقة التي تحدث في حالة شبكات الاتصال الرسمية وعلى أي حال فإنه على عكس نظائرها الرسمية، تعتبر الروابط غير الرسمية أولية بسبب الاحتياجات الشخصية والاجتماعية للأعضاء. (برنت روبن، 1991، ص 395-396).

وحسب العالم برنارد تشستر فإن العلاقة بين الاتصال الرسمي وغير الرسمي تكمن في أن الأول يسبق بالضرورة الثاني، وعلى هذا الاساس فإن الاتصال غير الرسمي يحدث بعد فترة من إنشاء التنظيم الرسمي. (كمال أبو الخير، 1974، ص 268).

وأیضا يعرف الاتصال غير الرسمي على أنه تلك الشبكة التي توجد بين العاملين والتي تتضمن معلومات كثيرة عن أفراد والزملاء وأعضاء جماعة العمل ومشكلاتهم ودوافعهم وإنجازاتهم. (محمد منير حربي، سحر محمد وهبي، 1992، ص 194).

1- التعريف الاجرائي:

الاتصال غير الرسمي هو الاتصال النسبي الذي يتم التفاعل فيه بطريقة غير رسمية بين العاملين بتبادل المعلومات والأفكار أو وجهات النظر في الموضوعات التي تهمهم وتتصل بعملهم، أو تبادل المعلومات من خارج منافذ الاتصال الرسمية مثل: اللقاءات غير الرسمية في أي مناسبة من المناسبات التي تسمح بنقل المعلومات بين الاشخاص.

- الاتصال غير الرسمي هو تبادل المعلومات وأخبار شفويا أو كتابيا وعادة ما تكون هذه المعلومات المتبادلة عن العمل أو عن الزملاء في العمل سواء كانوا رؤساء أو غير ذلك أو عن المؤثرات كالدوافع العلاقات، المكافئات، الرضا،.....الخ.

2- طبيعة الاتصال غير الرسمي:

الاتصال غير الرسمي هو الاتصال الذي يتم بين الافراد والجماعات ويكون هذا الاتصال بدون قواعد تنظيمية محددة وواضحة وتتميز هذه الاتصالات بسرعة إنجازها قياسا بالاتصالات الرسمية التي تحددتها ضوابط وإجراءات رسمية محددة، ويمتاز هذا النوع من الاتصال بسرعه قياسا بالاتصال الرسمي. وقد أشارت بعض البحوث إلى أنه يختصر أكثر من 75% من الوقت في نقل المعلومات، ويتسم باعتماده على وسائل الاتصال الشفهية.

والالاتصال غير الرسمي له مميزات وخصائص وضعها كل من كاتز وكان ويمكن تلخيصها فيما يلي:

- الاتصال غير الرسمي عفوي وتلقائي يعبر عن مشاكل وقضايا تتعلق بالتنظيم (المؤسسة) وما يجري بداخله، وهو يؤدي إلى إشباع نفسي أكثر من الاتصال الرسمي.
 - تعتمد عليه الإدارة في مراقبة المعلومات بطريقة أفضل لأنه يحمل معلومات أكثر تفصيل.
 - يتميز بسرعة الانتشار كما قد يذاع الخبر قبل إعلانه عبر القنوات الرسمية.
 - يتميز بالمرونة في نقل المعلومات وتبادلها بين عدد كبير من الموظفين.
 - تعتمد الاتصالات غير الرسمية على الوسائل الشفهية في الاتصال.
 - يتم بطريقة غير مرتبطة بالتنظيم الرسمي فهو يمدد وينشر داخل المؤسسة بصرف النظر عن الهيكل التنظيمي أي أنه غير معني بقوانين ولوائح رسمية وليس موجود في شبكة الهيكل التنظيمي.
 - الأفراد في الاتصال غير الرسمي يميلون إلى النشاط عندما يتوفر لديهم أخبار جديده فهم يستخدمون الاتصال غير الرسمي للحصول على معظم المعلومات المتعلقة به.
 - يعمل على استكمال كثير من المعلومات والبيانات التي تتحدر أحيانا على الاتصال الرسمي انقائها.
 - الاتصال غير الرسمي يخلق التوازن مع التغيرات المحيطة نحو العمل بطريقة أيسر وأسرع.
- (محمد حسن حمدان، 2008، ص111).


3- أدوات الاتصال غير الرسمي:

تتم الاتصالات غير الرسمية عبر العديد من القنوات وبالعديد من الطرق فيشير الدكتور خيرى خليل الجميل أن "الاتصال غير الرسمي يعتمد على الطرق الشفهية".

(خيرى خليل الجميل، 1985، ص 21).

لأنها تتجلى في الأحاديث التي تدور بين الزملاء أثناء وخارج نطاق العمل وقد تتعدى ذلك إلى قنوات مكتوبة أو تصريفية كإشارات اليد، ويتفاوت مدى استخدام هذه الأنواع حسب عدد الأفراد المجموعة، وقوة تأثيرها والعلاقة المكانية لمزاولة الاتصالات غير الرسمية هذا إلى جانب المؤسسة نفسها. (ياسين عامر، 2000، ص115).

وبالتالي فقد تكون اللغة الشفهية أحسن بين المجموعات القليلة العدد كذلك تساهم العلاقات المكانية لمزاولة الاتصالات في تحرير قناة الاتصال فقد تتجح لغة الاشارات في إيصال المعلومات بين المكاتب البعيدة نوعا ما عن بعضها، كذلك كلما كان حجم المنظمة أكبر صعب الاتصال بين الأعضاء ويلعب الطابع الشخصي والقنوات الشخصية دورا رئيسيا في الاتصالات غير الرسمية وذلك نظرا لتحرر جماعة العمل غير الرسمية من الأسباب والدوافع التي تجعلها تزاول الاتصالات بصورة مكتوبة. (ياسين عامر، 2000، ص115).



الفصل الثاني

الرضا الوظيفي

تمهيد:

يعمل الفرد داخل منظمته بين جماعة العمل، فهو يعمل من خلال مجموعة من المشاعر الداخلية لديها عدة مسميات " الروح المعنوية، الرضا...." ولقد تناولت الكثير من الدراسات كل المفاهيم باعتبارها من الأمور المهمة ومن الظواهر السلوكية في المنظمات خاصة الرضا الوظيفي باعتباره أحد ظواهر السلوك التنظيمي الذي يتناول مشاعر الفرد.

ولقد لقي موضوع الرضا الوظيفي اهتمام كبير نظرا لأهميته بالنسبة للأفراد والجماعات.

المبحث الأول: الرضا الوظيفي

1- تعريف الرضا الوظيفي:

لا يوجد تعريف محدد للرضا الوظيفي للاختلاف الواضح بين الباحثين والمفكرين، ولكن سنوجز بعض التعاريف.

لقد عرفه " كاتزا" بقوله: " أن درجة الرضا الوظيفي تمثل الفرق بين ما يحققه الفرد وبين ما يطمح إليه تحقيقه. (ناصر محمد العديلي، 1974، ص 189).

وهو ينطلق في هذا التعريف من منهج كمي يعتمد على دراسة الفرق بين ما يرغب في تحقيقه وما ينتظر تحقيقه وبين ما يحققه فعلا.

وفيه من الموضوعية ما لا يقع إلى تبيينه.

أما " لوليز" فيرى أن كافة نظريات الدوافع والحوافز وبعض نظريات الحاجة تعتبر أن حصول المرء على ما يزيد مما كان يريد، يجعله أكثر قناعة ورضا.

(ناصر محمد العديلي، مرجع سابق، ص 189).

وينطبق هذا التعريف من خلال تحديده لعوامل الرضا الوظيفي انطلاقا من أساسها النظري الصرف. حتى أنه لم يشر إلى الرضا الوظيفي بل عبر عن رضا الفرد بصفة عامة.

ولعل الذي جاء به المفكر العربي " عبد المنعم عبد الحي" والذي عرفه بقوله: " الرضا الوظيفي

يشير إلى مجموعة المشاعر الوجدانية الايجابية التي يشعر بها الفرد اتجاه عمله، هذه المشاعر تعبر

عن مدى الاشباع الذي يحقق العمل بالنسبة للفرد فإن شعر الفرد بأن عمله يحقق له إشباعا كافيا

لحاجاته تصبح مشاعره ايجابية نحو هذا العمل أو يصبح الفرد راضيا عن العمل الذي يؤديه.

(طلعت ابراهيم لطفي، 1992 ص 134).

ويعبر هذا التعريف على الجانب النفسي ودوره الايجابي في إيجاد الدافعية اللازمة بجعل الفرد قادرا على اداء دوره في وظيفته، رغم أنه لم يحدد العوامل المسببة لهذا الشعور بالرضا.

وما يمكن استخلاصه من كل هذه الفرضيات هو أن الرضا الوظيفي يمكن تحقيقه نتيجة تضافر عدة عناصر إيجابية أهمها ملائمة الظروف المحيطة بالوظيفة الداخلية منها والخارجية زيادة على ذلك الانسجام النفسي الذي توحدته طبيعة العمل ذاته.

(طلعت ابراهيم لطفي، مرجع سابق، ص134-136).

يقول " ف.دانيل" أحد باحثي العمل الصناعي " إن من المفيد التمييز بين الرضا في الوظيفة والرضا عن الوظيفة.

فقد يكون العمال راضيين عن العمل ولكن ليس بالعمل نفسه أي أن مصدر الرضا يكون عن طريق الجو الاجتماعي للعمل وليس بخصائص العمل ذاته".

لذلك وجد أن الرضا عن الوظيفة ينقسم إلى:

- الرضا العام: ويتضمن رضا الموظفين عن عملهم بشكل عام.
- الرضا الخاص أو النوعي: ويتضمن الرضا عن الظروف المادية والاجتماعية حيث يمكن أن ينحصر أيضا في جو العمل (طلعت ابراهيم لطفي، مرجع سبق ذكره، ص136). وما يتوفر عليه.

2- علاقة الرضا الوظيفي بالأداء في المؤسسة:

كشفت العديد من الدراسات عن وجود علاقة نسبية بين الأفراد والرضا الوظيفي بمعنى أن الرضا الوظيفي المرتفع ينتج عنه أداء مرتفع والعكس صحيح. ويرجع ذلك إلى أن حماس الموظف اتجاه عمله يزيد بالقدر الذي يزداد فيه رضاه عن عمله وظروفه، أي يضاعف مجهوداته ويحاول زيادة درجة الاشباع.

خاصة إذا كان العمل الذي يقوم به يتناسب مع مؤهلاته العلمية والنفسية والاجتماعية يرفع لديه الاحساس بالانتماء. (صلاح الدين عبد الباقي، 2003، ص235).

وبالتالي الاستعداد لتقديم كم هائل من التنازلات والتضحيات لأن موقفه من وظيفته لا يصبح موقف من يعمل تبعا لقواعد ولوائح بل إن دوافع الاقبال على الوظيفة يتسع ليشترك في ذلك مختلف العوامل النفسية وأهمها حوافز الشعور بالاحترام وتقدير الذات، بعد أن كانت تقتصر على الحصول على زيادة في الأجر وفي مقابل ذلك لا يتوقع من الموظف الساخط على عمله وظروفه سوى مزيد من اللامبالاة التي ينتج عنها بشكل أساسي خلق الاعذار الكاذبة لتبرير سوء الاداء والعمل على الاكتفاء وبذل الحد الأدنى من الجهد والسعي وراء خلق الفوضى والاحتجاج على قرارات المنظمة، إضافة إلى تدهور الاحساس بالانتماء والرغبة، الجامعة

في مغادرة الوظيفة في أقرب وقت تتوفر فيه الحصول على وظيفة أفضل.

(محي الدين الازهري ، ص 279).

ولأجهزة الادارة العليا دور هام في هذا المجال، بل لها دور أساسي ولكن للمدير في موقعه والمقدر لصلاحياته من ناحية ونمطه الاداري والقيادي الفعال من ناحية أخرى، لدور الحاسم في هذا الموقف.

3- العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:

تعددت وجهات النظر حول العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي وذلك من قبل الكتاب والباحثين

نذكر منها:

أ- العوامل الشخصية:

يتعلق بقدرات العاملين ومهاراتهم والتي يمكن قياسها بتحليل خصائصهم وسماتهم من السن، التعليم المستوى المهني.....إلخ.

وقد أثبتت الدراسات وجود علاقة ارتباط إيجابية بين العمر ودرجة الرضا الوظيفي فكلما زاد سن الفرد زادت درجة رضاه عن العمل.

ويعود السبب في ذلك إلى كون أن طموحات الموظف في بداية عمره مرتفعة، ولكن مع تقدم عمره

يصبح أكثر واقعية وتتخفف درجة طموحاته وبالتالي يرضى بالواقع الفعلي ويترتب على ذلك زيادة الرضا الوظيفي (صلاح الدين محمد عبد الباقي، مرجع سابق ص 232).

هناك أيضا عوامل تتعلق بمستوى الدافعية لدى الفرد ومدى تأثير دوافع العمل لديه وعموما يلاحظ أنه من الصعب التحكم في العوامل الشخصية واستخدامها لتحسين الرضا الوظيفي للفرد.

ب- العوامل المرتبطة بظروف العمل:

هذه العوامل تتعلق بظروف وبيئة العمل داخل المنطقة التي يعمل بها الفرد مثل: الضوء .

التهوية، الرطوبة، نظام فترات العمل والراحة.

وهذه العوامل يمكن للإدارة التحكم فيها خلافا للعوامل الشخصية السابق ذكرها.

(صلاح الدين محمد عبد الباقي، نفس المرجع السابق، ص 232).

ج- العوامل المتعلقة بتنظيم العمل داخل المؤسسة:

وتشمل اللوائح والنظم التي تطبقها المؤسسة، والاجراءات المتبعة في العمل والتسهيلات

والامكانيات التي توفرها المؤسسة (صلاح الدين عبد الباقي، مرجع سبق ذكره ص 234).

وقد بينت الأبحاث أن توسيع نظام اللامركزية في المؤسسة له دور في تحقيق كم هائل من الرضا، حيث يفرض هذا النظام للأفراد مهام كثيرة ويزيد من اتساع شعورهم بالمسؤولية وهذا ما يفسر الفرق الواضح بين رضا الأفراد وما بين المكاتب الفرعية والمكاتب الرئيسية. (ناصر محمد العديلي، 1974، ص234).

د - العوامل المتعلقة بالأمان الوظيفي والأجر وفرص الترقية:

وهذه العوامل تشمل العناصر المتعلقة بتأمين مستقبل الموظف ومدى تلبية الحاجات الشخصية وتناسبه مع حجم العمل الذي يؤديه العامل، وكذلك من ضمن هذه العوامل الفرص المتاحة للترقية في الوظيفة، وتوفر الفرص للتطور المهني. (صلاح الدين محمد عبد الباقي، مرجع سابق، ص134).

4- نظريات الرضا الوظيفي:

هناك مجموعة من النظريات التي حاولت تفسير الرضا الوظيفي نذكر منها:

4-1 - نظريات إشباع الحاجات: وفقا لهذه النظرية التي تمثلها أعمال فروم 1964 وكاهن Kahn

ولوك lock (1967). فإن الرضا عن الوظيفة أو العمل يتحدد بالقدرة أو المدى الذي نشبع به حاجات الفرد من خلال العمل الذي يؤديه، ولهذا الرأي نموذجان:

أ- النموذج الاول:

وتمثله أعمال (فرو) ويركز على الفرق بين ما يحتاجه العامل وبين ما يحصل عليه من عمله، وإن الرضا يتحقق (يتشبع) كنتيجة لذلك، وهذا يعني أن (فروم) يرى أن الفرق بين احتياجاتنا وبين ما يحصل عليه في الواقع من الوظيفة هو ما يؤدي إلى الاشباع وبالتالي الرضا الوظيفي.

ب- النموذج الثاني:

ويمثله (كاهن) ويحدد مستويات الرضا عن العمل بناء على الأهمية النسبية للحاجيات الفردية والدرجة والمدى الذي يتشبع به.

4-2 - نظرية إشباع القيمة:

يرى (دوين لوك) dwin lock، إن الأسباب الرئيسية للرضا الوظيفي هي قدرة ذلك العامل على توفير العوائد ذات المنفعة أو القيمة كلما زاد رضاه عنه، ويرى لوك أن الفرد يقوم أولاً بتحديد الفرق بين ما يحتاجه وبين ما يدرك أنه سيحصل عليه فعلا.

ثم يحدد القيمة أو الأهمية للحاجات التي يريدها.

4-3 - نظرية الإدراك:

وتشير هذه النظرية إلى أن تفهم الرضا عن الوظيفة في ضوء إدراك الفرد الذي يؤديه، ذلك لأن أنصار هذه النظرية يعتقدون بأن السلوك الفردي، إنما يحدث طبقاً لإدراك الفرد لطبيعة الموقف وليس للموقف ذاته كما هو، وعلى هذا الأساس يحدث الرضا عندهم نتيجة لإدراك الفرد للعمل وليس على أساس الحقائق الموضوعية المتعلقة بالعمل.

المبحث الثاني: تحقيق الرضا الوظيفي واليات تطبيقه

1- السياسات المتبعة لتحقيق الرضا الوظيفي.

لقد سيطرت الدافعية والرضا الوظيفي، والعوامل المادية على اهتمام الباحثين المختصين في إدارة سلوكيات الأفراد داخل المنظمة خاصة عند المدرسة " التaylorية"، إلى أن جاء " النون-مايو" E. mayo بتجارته في مصنع " هاونورن" بمدينة شيكاغو الأمريكية حيث أكد أن هناك عناصر أخرى لها دور حاسم ومهم وجزء كبير في تحقيق الرضا الوظيفي وهي العناصر المعنوية كالرغبة في تكوين علاقات غير رسمية والاحساس بالانتماء والتقدير والاعتراف بالإنجاز .
(ناصر محمد العديلي، مرجع سابق، ص91).

وسوف نركز على اثنين منهما:

أ - النحو النفسي ونضج الفرد في الوظيفة:

اعتمد الكثير من المديرين على هذا المنهج الذي أمدهم به هيرز برغ Herzberg والتي أثبتت نتائجها نسبة كبيرة من النجاح ويتم تجسيد هذا المنهج في الواقع عن طريق توسيع المهام الوظيفية وقام هيرزبرغ بدراستين هما: (محمد علي شهاب، 1976، ص154) الأولى: خضعت لها مساهمة حيث قسم العمل إلى مجموعتين طبقت على إحداها مبادئ النضج والنمو النفسي للفرد في الوظيفة. بينما بقية المجموعة الثانية تمارس نفس المهام وبنفس الكيفية وقد ركزت الدراسة على انتزاع الرقابة ورفع درب المسؤولية وذلك خلال شهرين بحيث لوحظت بعض النتائج منها:

- بداية ظهور تحسن على المجموعة الخاضعة للتجربة وبداية تدهور المجموعة الثانية.

الثانية: تقوم على وضع خمس مجموعات داخل المنظمة وهم رجال بين مهندسين، عمال فنيين، مشرفيين على عمال الإنتاج، وعملت التجربة على تثبيت العوامل الوقائية كالأجر

كي لا يؤثر على سلوكهم وقسمت المجموعات إلى تجريبية وعادية دون أن يكون الأفراد على علم بحقائق هذه التجربة وقد لوحظ ما يلي:

- انخفضت مبيعات المجموعة العادية بنسبة 5% وازدادت نسبة المجموعة التجريبية بنسبة 9% .(محمد علي شهيب، مرجع سابق ص 241).

وهنا تبرز أهمية العوامل النفسية بتوسيع مجال الدافعية والرضا الوظيفي لأنها ترتبط دائما بما يريد الفرد أن يحققه لذاته.

ب - الأموال كوسيلة لتحقيق الرضا الوظيفي.

يمكن اعتبار الأموال حافز للأفراد لتحقيق أكبر اتساع للحاجات إذ يمثل حافز قبل حدوث تجاربهم ثم تتقلب لتصبح مكافأة بعد هذه التجارب كالزيادة في الأجر الذي يعتبر دافعا لتحسين الاداء.

لكن عندما تحدث هذه الزيادة تعتبر من طرف الفرد مكافأة على تحسين أدائه أو تجنب على الأقل شعور الفرد بعدم الرضا وهذا ما راه " هيرزبرغ" في نظريته، وعلى العموم فإن اتخاذ جانب الأموال كأنهم عنصر من عناصر السياسة هو المنطلق لتحقيق الرضا الوظيفي شيء منطقي لأنه لا يمكن السعي للتأثير على الجوانب الاخرى، وخاصة المعنوية في غياب إحساس الفرد بأمنه الاجتماعي والاقتصادي وعلى الرغم من عدم الاختلاف على دور الاموال في تحقيق قدر كبير من الرضا الوظيفي إلا أن الاتفاق لم يتم حول تحديد كيفية تأثيرها على دافعية الافراد (محمد علي شهيب، مرجع سابق، ص 225).

ومما يلاحظ أن الأموال هي أحد العوامل وليست كلها وهنا تبدو صعوبة تحديد دقيق لتأثيرها نظريا لتداخلها مع بقية العناصر، وتستخدم الأموال كنظام للحوافز في عدة أشكال أهمها الزيادات المستحقة للعاملين، الزيادات بناء على المفاوضات الزيادات العامة الزيادات الخاصة لمدة الخدمة والاشتراك في الأرباح، المكافآت والعمولات وخطوط الحوافز الفردية والجماعية (محمد علي شهيب، مرجع سابق، ص 225).

2- أدوات قياس الرضا الوظيفي:

هناك نوعين من أساليب قياس الرضا الوظيفي، توفر معلومات في التعرف على أثر جوانب العمل وبرامجه المختلفة على مشاعر العاملين بها:

أ- قياس الرضا من خلال الاثار السلوكية مثل الغياب وترك الخدمة ويغلب عليها طابع الموضوعية حيث تستخدم وحدات قياس موضوعية لرصد السلوك فيه.

ب- المقاييس التي تقوم على تصميم قائمة تتضمن أسئلة توجه الأفراد العاملين بالمنظمة للحصول على تقدير من جانب الأفراد عن درجة رضاهم الوظيفي عن العمل.

2-1- المقاييس الموضوعية:

أ- الغياب: تعد درجة انتظام الفرد في عمله أو بعبارة أخرى بنسبة أو معدل غيابه يمكن استخدامه للتعرف على درجة الرضا العام عن عمله.

للفرد الراضي عن عمله يكون أكثر ارتباطاً بهذا العمل وأكثر حرصاً على الحضور إلى عمله من موظف آخر، ليشعر بالأشياء اتجاه عمله ذلك ما عدا حالات الغياب بسبب ظروف طارئة.

وهناك طرق عديدة لقياس معدل الغياب من أهمها الطريقة الآتية:

- $100x$ عدد حالات ترك الخدمة خلال الفترة/ متوسط عدد الافراد العاملين عدد أيام العمل = معدل الغياب خلال فترة معينة.

ويحسب مجموع أيام الغياب للأفراد بجمع أيام الغياب لجميع الأفراد العاملين. أما متوسط عدد الأفراد العاملين فيمكن الحصول عليه بأخذ متوسط عدد العاملين في أول الفترة وعدد العاملين في آخر الفترة ويمثل عدد أيام العمل الفعلية.

ب- ترك الخدمة: يمكن استخدام حالات ترك الخدمة التي تتم بمبادرة الفرد (استقالته) كمؤشر لدرجة رضا العامل عن عمله، فلا شك أن بقاء الفرد في وظيفته يعتبر مؤشراً لارتباطه بها وولائه لها أي رضاه عن العمل، ويحسب معدل ترك الخدمة على أساس عدد حالات ترك الخدمة الاختياري مقسوماً على إجمالي عدد العاملين في منتصف الفترة التي يحسب بها المعدل كالاتي:

ج - الفترة/ إجمالي عدد العاملين في منتصف الفترة * 100*

2-2- المقاييس الذاتية:

أ- تقسيم الحاجات: في هذه الطريقة تصمم الأسئلة التي تحتويها قائمة الاستقصاء بحيث تتبع تقسيمها عاماً للحاجات الانسانية كالذي أقترحه (ماسلوا)، ويمكن الحصول على المعلومات من الفرد عن مدى ما ينتجه العمل من إشباع لمجموع الحاجات المختلفة لديه.

ب - تقسيم الحوافز: وفي هذه الطريقة تصمم الأسئلة التي تحتويها القائمة بحيث تتبع تقسيمها للحوافز التي ينتجها العمل والتي تعد من العوامل المؤثرة على الرضا مثل الأجر، ظروف العمل الاشراف، فرص الترقية، ساعات العمل، جماعة العمل. (ناصر علي كريم، 2000، ص137-138).



الفصل الثالث

المصلحة البيومترية في البلدية



تمهيد:

جاءت فكرة الإدارة الالكترونية نتيجة انفجار المعلومات وثورة الاتصالات، التي ساعد عليها تطور استخدام الحاسب الآلي وتقنياته في مجال الإدارة، وذلك لتطوير طرق العمل التقليدية وجعلها أكثر مرونة وفعالية من جهة، ومن جهة أخرى الاستفادة من منجزات الثورة التقنية وتوفير الجهد والوقت واستخدام شبكة الانترنت في دعم التواصل بين الإدارة الحكومية وفروعها وبينها وبين الموظفين.

وهذا ما ساعد على تطوير النظام البيو متری وتطبيقه في الإدارات الحكومية.

المبحث الاول: ماهية البلدية**1- تعريف البلدية ونشأتها.**

تعتبر البلدية خلية أساسية في التنظيم الإداري للدولة، كونها تشكل قاعدة المجتمع، وقد حظيت باهتمام السلطات المركزية من خلال النصوص القانونية والداستير التي سنت الإطار القانوني والوظيفي للبلدية.

- تعريف البلدية:

هي الشخص المعنوي الاقليمي القاعدي في الادارة، تمارس صلاحيتها داخل حدودها الإقليمية حيث يتم إنشاء البلدية بقانون من السلطة التشريعية.

(بوحمو محمد، رئيس المصلحة الادارية، بلدية زاوية..)

وتعتبر النواة الرئيسية للتنمية المحلية باعتبارها قريبة من المواطن، وقد وضعت أساسا بهدف تسيير شؤون الأشخاص القاطنين بها، وتحسين وضعيتهم الاجتماعية والاقتصادية والصحية، وكذا ترقية المحيط الذي يعيشون فيه وتعرف البلدية بموجب المادة الأولى من قانون البلدية الجديد 11-10 المؤرخ في 22 أفريل 2011 على أنها: " البلدية هي الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة، وتتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة وتحديث بموجب القانون" (قانون رقم 10-11، 2011، ص07).

- إنشاء البلدية:

يتم إنشاء البلدية بموجب قانون، وتعين وتحدد حدودها الادارية بموجب مرسوم صادر من طرف رئيس الجمهورية بناء على تقرير من وزير الداخلية (عمار عوابدي، 2007، ص279) كما أن تغيير اسم البلدية أو تعيين مقرها أو تحويلها يتم بموجب مرسوم يتخذ بناء على قرار من وزير الداخلية، ويتم بموجب مرسوم يتخذ بناء على قرار من وزير الداخلية، وبعد استطلاع رأي الوالي وباقتراع من المجلس

الشعبي البلدي، أما فيما يخص ضم أو فصل بلدية أو عدة بلديات عن بلدية واحدة يتم أيضا بناء على قرار من وزير الداخلية بإجماع مع والي الولاية والمجالس الشعبية البلدية، بالإضافة إلى هذا فإن حقوق والتزامات البلديات المنظمة تحول كلها إلى البلدية التي ضمت إليها، والشئ نفسه عند فصل جزء بلدية أو عدة بلديات فإن كل بلدية تأخذ حقوقها وتحمل الالتزامات التي عليها.
(بسمه عولمي، 2006، ص262).

- مهام البلدية:

- تقوم البلدية بجميع الأعمال المتعلقة بتنظيم منطقتها وإصلاحها وتحميلها والمحافظة على الصحة والراحة والسلامة العامة لها في سبيل ذلك اتخاذ التدابير اللازمة خاصة في النواحي التالية:
- 1- تنظيم وتنسيق البلدية وفق مخطط تنظيمي مصدق أصولا من الجهات المختصة.
 - 2- الترخيص بإقامة الانشاءات والأبنية وجميع التهديدات العامة والخاصة بمراقبتها.
 - 3- المحافظة على مظهر ونظافة البلدة. وإنشاء الحدائق والساحات والمنتزهات وأماكن السباحة العامة وتنظيمها بطريق أو غير مباشر ومراقبتها.
 - 4- وقاية الصحة العامة وردم البرك والمستنقعات ودرء خطر السيول وإنشاء أسوار من الأشجار حول البلدة لحمايتها من الرمال.
 - 5- مراقبة المواد الغذائية والاستهلاكية والاشراف على تموين المواطنين بها، ومراقبة أسعارها وأسعار الخدمات العامة ومراقبة الموازين، والمكاييل والمقاييس بالاشتراك مع الجهات المختصة ووضع الاشارة عليها سنويا.
 - 6- إنشاء الأسواق وتحديد مراكز البيع.
 - 7- الترخيص بمزاولة الحرف والمهن وفتح المحلات العامة ومراقبتها صحيا وواقعيا.
 - 8- المحافظة على السلامة والراحة وبصورة خاصة اتخاذ الاجراءات اللازمة بالاشتراك مع الجهات المعنية لدرء وقوع الحرائق وإطفائها وهدم الأبنية الآيلة للسقوط أو الاجزاء المتداعية منها وإنشاء الملاجئ العامة.
 - 9- تحديد مواقع الباعة المتجولين والسيارات والعربات بالاتفاق مع الجهات المختصة.
 - 10- تنظيم النقل الداخلي وتحديد أجوره بالاتفاق مع الجهات المختصة.
 - 11- نزع ملكية العقارات للمنفعة العامة.

- 12- الاشراف على انتخابات وترشيح رؤساء الحرف والمهن ومراقبة أعمالهم وحل الخلافات التي تحدث بينهم.
- 13- حماية الأبنية الأثرية بالتعاون مع الجهات المختصة.
- 14- تشجيع النشاط الثقافي والرياضي، والاجتماعي والمساهمة فيه بالتعاون مع الجهات المعنية.
- 15- التعاون مع الجهات المختصة لمنع التسول والتشرد وإنشاء الملاجئ للعجزة والأيتام والمعتوهين وذوي العاهات وأمثالهم.
- 16- إنشاء المقابر والمغاسل، وتسويرها وتنظيفها ودفن الموتى.
- 17- تلاشي أضرار الحيوانات السائبة والكاسرة والرفق بالحيوان.
- 18- منع وإزالة التعدي على أملاكها الخاصة والأملاك العامة الخاضعة لسلطتها.

(anm.wikipedia.org/wiki...)

ومن بين المهام أيضا ما يلي:

في مجال الصحة:

تتكفل البلدية بحفظ الصحة والمحافظة على النظافة العمومية لا سيما:

- صرف ومعالجة المياه.
- نظافة الأماكن والمحيط.
- مكافحة التلوث وحماية البيئة.
- السهر على تنظيف الطرق والأسواق.

في مجال التعليم:

تبادر البلدية باتخاذ كل اجراء من شأنه أن يشجع التعليم ويعمل على ترقيته كما أنها تسعى لبناء مؤسسات ومدارس للتعليم.

في مجال السكن:

تختص البلديات في مجال السكن بالبنائات وخلق شروط الترقية العقارية العمومية والخاصة وتنشيطها.

في المجال الاجتماعي:

اصدار الوثائق الادارية والمصادقة على نسخ الوثائق الاصلية

الهيكل التنظيمي للبلدية:

هو عبارة عن مخطط يبين الوظائف الأساسية للمؤسسة وتوزيع المهام بين المسؤولين ودرجات المسؤولية.

تنظيم المؤسسة متواصل ويكيف حسب القطاع وذلك تبعا لحجم المؤسسة في المؤسسة الصغر بالتنظيم مركز على المسؤول الأول حيث يتميز بالبساطة والسهولة وسرعة التنظيم. (بوحمو محمد، مرجع سابق).

الشكل 1 : الهيكل التنظيمي لمصالح البلدية



مهام المصالح:

1- رئيس المجلس الشعبي البلدي:

يعتبر المسؤول الأول والمنفذ لجميع القرارات الصادرة من الوزارة وتطبيقها على جميع مصالح البلدية كما يقوم باسم البلدية وتحت مراقبة المجلس بجميع الأعمال الخاصة بالمحافظة على الأموال والحقوق التي تتكون منها ثروة البلدية.

2- الأمانة العامة:

هي التي تشرف على جميع المصالح كما تعتبر همزة وصل بين الرئيس والمصالح حيث تقوم بعمليات الاستلام والتسليم وكذا استقبال البريد الوارد والصادر مع تسجيل المداولات والمحاضر.

3- مصلحة المالية والنشاط الاقتصادي:

تتكفل هذه المصلحة بالعلاقات المالية والصفقات التجارية والعقارات وتضم أربع مكاتب:

- مكتب المحاسبة (الشؤون المالية) يشرف على:

إعداد الميزانية للبلدية، متابعة تنفيذ الميزانية، الأجور والأعباء المترتبة عنها، معالجة الفواتير.

- مكتب النشاط الاقتصادي ويشرف على:

إعداد الصفقات والعقود، متابعة قسم التجهيزات، إعداد وتقديم الوضعيات الدورية، مسك وحفظ سجلات قسم التجهيزات.

- مكتب تحصيل.

- مكتب العمران.

مصلحة تنظيم الشؤون العامة:

تهتم هذه المصلحة بالشؤون العامة للمواطنين (الحالة الاجتماعية) وتضم عدة مكاتب هي:

- مكتب لحالة المدنية.

- مكتب تنظيم الشؤون العامة.

- مكتب النشاط الاجتماعي.

- مكتب الشؤون الاجتماعية.

- مكتب المستخدمين.

- مكتب الاتصالات السلكية ولاسلكية.

- مكتب المصلحة البيومترية.

المبحث الثاني: المصلحة البيومترية

1- المصلحة البيومترية:

تنفيذا لمخطط الحكومة الهادف لتحسين أداء الإدارة العمومية وجعلها تتميز بالفاعلية والشفافية قامت وزارة الداخلية والجماعات المحلية، بتجسيد عدة إنجازات من أجل رقمنة المرفق العام، وهذا باستعمال وسائل التكنولوجيا الحديثة، وكانت الانطلاقة سنة 2014 برقمنة جميع سجلات الحالة المدنية، على المستوى الوطني وإحداث السجل الوطني الآلي للحالة المدنية مع ربط جميع البلديات به.

وعملية رقمنة الحالة المدنية مكنت المواطنين من استخراج كل وثائق الحالة المدنية بطريقة انية من أي بلدية عبر تراب الوطن، دون التنقل إلى البلدية الأصلية، وقد كللت العملية بالنجاح بعد تحويل المصلحة البيومترية الخاصة باستخراج بطاقة التعريف الوطني وجواز السفر البيومترية من مصلحة الدائرة الإدارية إلى مصلحة البلدية

التطور الإداري للمصلحة البيومترية:

يعتبر مشروع الجرائر الإلكترونية هو سبب تفعيل المصلحة البيومترية على مستوى البلديات ففي سنة 2013 قررت الدولة الجزائرية تعزيز استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الإدارات، سعيا منها لتطوير التنمية المحلية، من خلال التحول لاستغلال الأساليب التقنية والعلمية في المصلحة العمومية، وتكثيف الخدمة ومستجدات التطور التكنولوجي.

وتتمحور أهداف هذا المشروع في المحاور التالية:

- تسريع استعمال تكنولوجيا الاعلام والاتصال وتعزيز استخدامها في الإرادة العمومية، من خلال التغيير في أساليب تنظيمها، مع تكثيف الخدمة العمومية للمواطنين مع التطور التكنولوجي خاصة الاعلام الآلي الذي يساعد في الوصول إلى مردودية جيدة للمصالح الإدارية. (عبان عبد القادر، 2013، ص91).
- استخدام تكنولوجي من أجل تحسين الاداء ورفع القدرة التنافسية بين المؤسسات.
- تطوير الآليات وشبكات تكنولوجيا الاعلام والاتصال، والزيادة بقدر معتبر من عدد الفضاءات العمومية الجماعية التي تعتمد على شبكات الاتصال الحديثة وأخص بالذكر المصلحة البيومترية والخطائر المعلوماتية ([http : passeport/07/03/2021](http://passeport/07/03/2021)).
- تعزيز وتأهيل البنية الأساسية للاتصالات ذات التدفق السريع والفائق السرعة.
- تطوير القدرات البشرية (تلقين تكنولوجيا الاعلام والاتصال لجميع الفئات الاجتماعية)

- الاعلام والاتصال إعداد وتنفيذ مخطط اتصال حول مجتمع المعلومات في الجزائر .
- دفع الظروف الملائمة لتثمين الكفاءات العلمية والتقنية الوطنية في مجال إنتاج البرمجيات وتوفير الخدمات.
- تدعيم البحث والتطوير والابتكار خدمة للاقتصاد والتنمية المحلية، مما يستلزم معه التفاعل القوي والدائم بين البحث والتطوير وعالم الاقتصاد.
- البحث الدائم عن الابتكار الذي يضمن تطوير المنتجات والخدمات ذات القيمة المضافة في مجال تكنولوجيا الاعلام والاتصال.
- ضبط مستوى الإطار القانوني الوطني وتعيينه بما يتناسب مع تكنولوجيا الاتصال والخدمات المقدمة بواسطتها، لأن المنظومة التشريعية الحالية لا تستطيع أن تغطي كل المسائل القانونية المترتبة عن استخدام وتطوير تكنولوجيا الاعلام والاتصال.

2- مهام المصلحة البيومترية:

يقوم العون المكلف بأخذ البيانات البيومترية بالمهام التالية:

- البحث عن الملف باستعمال الرقم التسلسلي للملف.
- عرض المعلومات الشخصية عبر الشاشة لصاحب الطلب.
- المصادقة على الصورة الملتقطة بالماسح الضوئي من طرف العون المكلف بالملف ومقارنتها مع الشخص مقدم الطلب لأخذ البيانات البيومترية.
- التأكد من العلامات الخصوصية وحالة الأصابع أو التدقيق مع إمكانية التصحيح في حالة اكتشاف خطأ.
- أخذ بصمات مع الحرص على أن تكون ذات جودة عالية ومطابقة للتقنية المعمول بها.
- إزالة اثار البصمات من جهاز مسح البصمات بعد كل عملية التقاط والتي تكون وجوبا مطابقة المعايير التقنية المعمول بها.
- أخذ الامضاء الرقمي لصاحب الطلب أو الولي الشرعي حسب الحالة، ثم يقدم العون وصل استلام له.
- بعد أخذ البيانات البيومترية تتم اليا عملية تشفير المعلومات بإيداع الطلب للمعني.
- تقديم الاقتراحات التقنية والملاحظات العملية.

([http : //apcainsebt.de.07/03/2021](http://apcainsebt.de.07/03/2021))

ومن أهم الخدمات التي تقدمها المصلحة البيومترية ما يلي:

هذه المصلحة ساهمت بشكل ملموس في التنمية المحلية على مستوى البلديات من خلال تطوير الجانب التقني والالي، في مجال تقديم الخدمة العمومية للمواطنين ولقد كان لها دور الفعال في الحد من السلوكيات البيروقراطية المعطلة للتنمية المحلية، وسنورد مثالين عن الخدمة المقدمة على مستوى هذه المصلحة البيومترية التي تعبر عن نموذج فعال في مجال الادارة الالكترونية. والادارة التقليدية الفعالة، حيث تقدمت الجزائر فعليا في مجال الادارة الالكترونية الفعالة.

أ- بطاقة التعريف الوطنية البيومترية:

في إطار التنمية المحلية على مستوى الجماعات المحلية في شقها التقني، ومن أجل تقريب الادارة للمواطن صدر لمرسوم الرئاسي رقم 17-143 المؤرخ في 18 أفريل 2017 المتعلق بكيفية إدراج التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في الأساليب الادارية، المحدد لكيفيات إعداد بطاقة التعريف الوطنية وتسليمها وتجديدها (المرسوم الرئاسي رقم 17-143، 2017، رقم 25)

هذا المرسوم وضع بطاقة التعريف الوطنية باعتبارها وثيقة بيومترية تثبت هوية صاحبها وتسلم لكل مواطن جزائري مع احترام شرط السن، وتحدد مدة صلاحيتها بعشرة (10) سنوات للأشخاص البالغين (تسعة عشرة سنة فما فوق). وتسري مدة صلاحيتها ابتداء من تاريخ إصدارها من الناحية التقنية. (المرسوم الرئاسي رقم 17.143، المرجع السابق).

تعتبر بطاقة التعريف الوطنية البيومترية قفزة نوعية من أجل تنمية محلية أفضل فيما يخص جانبها التقني من خلال استعمال واستغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الاساليب الادارية، وهي أول خدمة مركزية بادرة بها وزارة الداخلية والجماعات المحلية على مستوى بلديات الوطن وهذا بموجب الأمرية الوزارية رقم 2393 المؤرخة في 14/09/2015 المتعلقة بإصدار بطاقة التعريف الوطنية فتم منح التفويض بالإمضاء للأمناء العامون للبلديات في ملفات ذات العلاقة بطاقة التعريف الوطنية العادية والبيومترية وحتى جواز السفر البيومترية وغيرها من الوثائق الاخرى فكان من حق المواطنين طلب استصدار بطاقة التعريف الوطنية البيومترية من مصالح الدائرة الادارية أو من مصلحة البلدية في بادئ الامر، إلى أن صدرت التعليمات الوزارية رقم 875 المؤرخة في 29/09/2016 التي حددت صلاحية البلدية في إصدار بطاقات التعريف البيومترية، بالتنسيق مع المركز الوطني للإعداد وإنتاج المستندات والوثائق المؤمنة.

ثم تطور الأمر ليصبح إعداد بطاقة التعريف البيو مترية الالكترونية بشكل عفوي ومباشر لحاملي جوازات السفر البيو مترية الالكترونية عن طريق طلب بواسطة الانترنت دون التنقل إلى مصلحة البيو متري بمقر البلدية.

أما بالنسبة للمواطنين غير الحائزين على جواز السفر بيومتري فيمكنهم طلب بطاقة تعريف وطنية على مستوى البلديات بشرط أن تقوم هذه المصالح بإجراء التشخيص البيو متري في نفس الوقت مع ضرورة إلزام المواطن بإيداع بطاقة التعريف الوطنية " النموذج القديم " فور سحبه لبطاقة التعريف الوطنية البيو مترية الالكترونية وهذا طبقا للتعليمات الوزارية رقم 826 المؤرخة في 2016/09/11.

ب - جواز السفر البيو متري:

خدمة جواز السفر البيو متري هو أهم خدمة تقدم في مصلحة البيو متري، فهو يعتبر سند فردي ورسمي ودولي للسفر، يمنح بدون شرط السن لكل المواطنين، بشرط أن لا يكون محكوما عليه نهائيا في جناية ولم يرد اعتباره، ومن ميزات هذه الوثيقة أنها مطابقة لمعايير المنظمة الدولية للطيران المدني، وأنه مؤمن من التزوير وهو قابل للقراءة باستعمال التكنولوجيا الذكية ويتكون من عدة صفحات، ويتوفر على شريحة بيانات مدمجة بداخله وتحدد مدة صلاحية جواز السفر البيو متري بعشر سنوات للمواطن البالغ السن القانوني للبلوغ وخمس سنوات للمواطن القاصر، وقد صدر القرار الوزاري في سنة 2011، منظم لبطاقة التعريف الوطني وجواز السفر البيو متري. (قرار رقم 2011/11/11).

وقد أضافت الدولة الجزائرية في السنوات الأخيرة للمصلحة البيو مترية على مستوى البلديات صلاحية استصدار جواز السفر البيو متري، كما يتم إتلافه في حالة عدم سحبه من قبل صاحبه في أجل ستة أشهر من تاريخ إشعاره بالسحب، طبقا للقانون رقم 03/14 المؤرخ في 24 فبراير 2014 يتعلق بسندات ووثائق السفر.

وفي سنة 2017 صدرت التعليمات رقم 001/17 المؤرخة في 12 جانفي 2017 عن وزارة الداخلية والجماعات المحلية التي تضع حيز التنفيذ خدمة التسليم السريع لجوازات السفر البيو مترية فتسمح للمواطنين استصدار جواز السفر الصالح لمدة عشر سنوات في حدود خمسة أيام فقط من تاريخ الطلب، وهذا مع تطوير هذه الخدمة على مستوى المصلحة البيو مترية المتواجدة في البلديات.

(المرسوم الرئاسي 143/17، المادة 6، المرجع السابق)

هذه الخدمة عدلت من مفهوم جواز السفر الاستعجالي الذي كان مخصصا لأشخاص معينين فقط وفق المرسوم التنفيذي رقم 16-8 مؤرخ في 3 فبراير سنة 2016، الذي يحدد شروط إعداد وإصدار جواز السفر الاستعجالي.

تعتبر خدمة تقديم جواز السفر البيومترية سواء في مدته العادية أو الاستعجالية تقنية ونقله نوعية في التنمية المحلية على مستوى البلديات، دون ذكر ما نتج عنها من إيجابيات عديدة مست يوميات المواطنين الخدمة العمومية في بلديات إقامتهم.

3- الصعوبات التي تواجه المصلحة البيومترية:

لا يمكن أن ننكر أن التنمية المحلية في شقها التقني هي في مراحل متطورة نوعا ما من خلال عصرنة قطاع الخدمات العمومية، وهذا بإشراف مباشر من وزارة الداخلية والجماعات المحلية. بالشراكة مع المنتخبين المحليين، فمصلحة البيومترية هي آلية فعالة في تطوير التنمية المحلية باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديث ورقمنة قطاع عانى لسنوات من التهميش المتعمد ومع ذلك توجد العديد من العوائق الاجتماعية التي تقف أمام التطوير الدائم للجماعات المحلية ومنها:

أ- ضعف البنية التحتية لشبكة الاتصال:

بالرغم من الجهود التي تبذلها السلطة الجزائرية من أجل تطبيق الإدارة الالكترونية على أرض الواقع، وما يمكن أن ينتج عن ذلك من سهولة في التسيير الإداري إلا أنه هناك صعوبات تعترض هذه العملية ولعل أهم هذه الصعوبات يتمثل في ضعف شبكة الاتصال وضعف حجم تدفق وسرعة الانترنت الذي أثر بشكل مباشر على مردودية المصلحة البيومترية.

ب- الامية الالكترونية:

ويقصد بها نقص الكفاءة المهنية لدى بعض الموظفين الذين لم يتمكنوا من التأقلم مع الوضع الجديد خاصة فيما يخص استخدام التكنولوجيا الحديثة ويرجع أسباب انتشار الامية الالكترونية إلى مايلي:

- عدم توافر شبكات الاتصال وتكنولوجيا المعلومات بالشكل الكافي وعدم انتشارها وبالتالي عدم إمكانية الوصول الحر للمعلومات وعدم الإلمام والتعرف على مجريات

التكنولوجيا الحديثة، وإحداث التطورات العلمية والوصول إلى مصادر المعلومات في مختلف أشكالها.

- اختلاف المفاهيم والمعاني المتصلة بالتقنية المعلوماتية حيث مازالت هذه المعاني غير مفهومة وغير موجودة بل تختلف من هيئة إلى أخرى ومن دولة إلى أخرى.
- ضعف دور المنظمات العربية المتخصصة في مجال تقنية المعلومات بل عدم وجودها أصلاً فعلى سبيل المثال لا نجد مؤسسة عربية لإعداد حواسيب عربية تستخدم شيفرة عربية ولغات برمجة عربية.

ج- غموض الرؤية المستقبلية لدى القيادات الإدارية:

في ظل انعدام التخطيط الاستراتيجي للتحويل نحو الإدارة الالكترونية وسيادة العمل الارتجالي لدى القيادات الإدارية مهما كان مستواها، سواء منها القيادة العليا، التنفيذية أو الوسطى التنبؤ بمستقبل هذه الإدارة أو التحضير لها مع صعوبة النظر في المشاكل التي قد تعترضها وتبقى الضبابية وعدم التأكد من الوضع في السمة السائدة لدى هذه القيادات، ما ينتج عنه صعوبة التدخل وحل المشاكل التي تعترضها في الوقت المناسب.

ح- ضعف الموارد المالية المتاحة:

رغم النتائج التي حققتها المصلحة البيومترية في المساهمة في التنمية المحلية إلا أنها مازالت تعاني من صعوبات عديدة منها:

- نقص التوظيف المرتبط بالمعلوماتية، فميزانية العديد من البلديات لا تسمح بتوظيف مهندسين مختصين في المعلوماتية وتكنولوجيا الاتصال بعدد كاف للطلب المتزايد على هذه الخدمة.
- عدم كفاية عدد المكاتب، ومدى الاستجابة للشروط التي تفرضها هذه المصالح المستحدثة، من أجل استيعاب التجهيزات المخصصة للعملية وضمان سيرها في ظروف عادية.



الفصل الرابع

الإطار التطبيقي للدراسة



تمهيد:

بعد التطرق إلى الجانب النظري، وعرض المباحث النظرية للدراسة أي المفاهيم الأساسية الخاصة بمتغيرات دور الاتصال غير الرسمي في تحقيق الرضا الوظيفي لموظفين المصلحة البيو مترية لبلديات دائرة أولاد دراج، جاء هذا المبحث لمحاولة اختبار التساؤلات وذلك بوضع الإجراءات المنهجية المعتمدة في دراستنا الحالية والتي تتضمن فيه المنهج المتبع وطريقة اختيار عينة الدراسة ومواصفاتها، صدق وثبات أدوات الدراسة، ومعرفة مدى كفاءتهم المعتمدة في الدراسة عن طريق الدراسة الاستطلاعية وكيفية تطبيقها على العينة المختارة والوسائل الإحصائية في معالجة البيانات.

الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية من بين الخطوات التي من خلالها يتمكن الباحث من التعرف على المكان الذي سيجرى فيه بحثه، ويحاول البحث عن العينة، حيث أجرينا دراستنا الاستطلاعية في بلديات دائرة أولاد دراج لولاية المسيلة وهذا من اجل التعرف على دور الاتصال غير الرسمي في تحقيق الرضا الوظيفي لموظفي المصلحة البيو مترية لبلديات دائرة أولاد دراج بولاية المسيلة ، وهي دراسة بمثابة الأساس الجوهري لبناء البحث كله، وهي خطوة أساسية ومهمة في البحث العلمي، إذ يمكن للباحث من خلالها تجربة وسائل بحثه للتأكد من سلامتها ودقتها ووضوحها (محي الدين مختار، 1995، ص 47).

وتهدف الدراسة الاستطلاعية الحالية:

تعرف الباحث على مدى دور الاتصال غير الرسمي في تحقيق الرضا الوظيفي لدى موظفي مصلحة البيو مترية لبلديات دائرة أولاد دراج، واستطلاع الظروف التي سيجري فيها البحث، ومعرفة إذا ما كان يحقق الاتصال غير الرسمي الرضا الوظيفي للموظفين.

1- مجتمع الدراسة:

إن عملية تحديد عينة البحث من اهم المراحل وأبرزها في البحث العلمي حيث تعرف العينة على أنها عبارة عن مجتمع الدراسة الذي يجمع منه البيانات الميدانية وهي تعتبر جزء من الكل، فالعينة إذا هي جزء أو نسبة معينة من أفراد المجتمع الاصيلي (زرواتي رشيد، 2002م، ص 91).

يقصد بمجتمع الدراسة العناصر التي تشكل المجتمع والتي يسعى الباحث بطبيعة الحال أن يعمم عليها نتائج دراسته، وتعين عناصر هذه الدراسة بمجموعة من الموظفين في مصلحة البيو مترية لبلديات دائرة أولاد دراج (مصلحة البيو مترية لمجموعة من بلديات دائرة أولاد دراج بولاية المسيلة) حوالي 51 موظف.

2- الأدوات المستخدمة في الدراسة:

اعتمدنا في دراستنا على نوع من المعلومات والبيانات التي نحن بصدد جمعها عن طريق الاستبيان ويعرف على أنه أداة من أدوات الحصول على الحقائق والبيانات والمعلومات، فيتم جمعها عن طريق الاستبيان من خلال وضع استمارة الأسئلة ومن بين مزايا هذه الطريقة الاقتصاد في الوقت والجهد، كما أنها توفر الشروط التقنيين من الصدق والثبات (د/بوداود عبد اليمين، عطاء الله احمد ص 75)، كما أنه مناسب للموظفين من أجل التعرف على دور الاتصال غير الرسمي في تحقيق الرضا الوظيفي للموظفين في مصلحة البيو مترية.

عينة الدراسة: يقصد بها ذلك الجزء الذي يقوم الباحث باختياره من مجتمع البحث الاصيل باستعمال اساليب مختلفة وبطريقة تمثل المجتمع الاصيل والتي من خلالها يمكن تحقيق اغراض البحث، ويمكن من خلالها الاستغناء عن دراسة جميع افراد المجتمع الأصلي (عمر نصر الله، 2016، ص337).
إن حجم العينة المناسب يعتمد على الغرض الذي ستجرى الدراسة من اجله، وعلى طبيعة مجتمع البحث بالإضافة الى متغيرات الدراسة، ونمط الدور التي يرغب في الكشف عنها.
وبما أن مجتمع الدراسة غير متجانس وبه مجموعات شبه متساوية الحجم تقريبا، أردنا أخذ درجة عالية من الدقة لذلك لجأنا الى العينة التمثيلية (عمر نصر الله، 2016، ص341).

3- المنهج المستخدم في الدراسة:

ونقوم بتحليل نتائج هذه البيانات بالمنهج الوصفي التحليلي لأنه ملائم له، فهو منهج بحث علمي واسع الانتشار في العلوم الاجتماعية والإنسانية، ويقدم وصفا كميا أو نوعيا .
(عمار بوحوش والموسري، 2014، ص27).

واعتمدنا في دراستنا على أربع محاور:

محور دور الاتصال غير الرسمي في توطيد العلاقة بين العمال، ومحور تواصل موظفي المصلحة البيو مترية مع موظفي البلدية، محور حول الرضا الوظيفي ومحور المعلومات الشخصية (الجنس، السن المستوى التعليمي وسنوات الخبرة).

الجدول 1 : يمثل محاور الاستبيان وعباراته وعددها

المحاور	عدد العبارات	العبارات
المعلومات الشخصية	04	الجنس، السن، المستوى التعليمي وسنوات الخبرة
دور الإتصال غير الرسمي في توطيد العلاقة بين العمال	06	العبارة 05، العبارة 06، العبارة 07، العبارة 08، العبارة 09، العبارة 10.
تواصل موظفي المصلحة البيومترية مع موظفي البلدية	05	العبارة 11، العبارة 12، العبارة 13، العبارة 15، العبارة 16.
الرضا الوظيفي	06	العبارة 17، العبارة 18، العبارة 19، العبارة 20، العبارة 21، العبارة 22.

مجالات الدراسة:

حيث اتبعنا في دراستنا المجال الزمني والمجال المكاني وتم تحديدهما على التالي:

المجال الزمني: بالتوافق مع المشرف ومجموعة من الإداريين تم تحديد الفترة الزمنية من 2024/04/22 إلى 2024/04/29 وهذه الفترة تم إعداد استمارة الاستبيان وإخضاعها للآراء الأساتذة في الكلية ثم قمنا بتوزيع الاستبيان للإجابة على أسئلتنا والتي من خلالها قمنا بدراسته ومناقشته وتحليل نتائجه.

المجال المكاني: تم تحديد المجال المكاني لهذه الدراسة لبعض من موظفي لفرع مصلحة البيومترية لبلديات دائرة أولاد دراج لمختلف الرتب والتي تتواجد ببلدية أولاد عدي لقبالة، بلدية أولاد دراج وبلدية المطارفة بولاية المسيلة.

الأساليب المعالجة الإحصائية المستخدمة

تم إخضاع البيانات المجموعة إلى عملية التحليل الإحصائي بالاستعانة ببرنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) وتم الاعتماد على بعض الأساليب الإحصائية وهي:

- 1- التكرارات والنسب المئوية: وهي لوصف البيانات الشخصية لأفراد العينة المدروسة.
- 2- المتوسط الحسابي: وهو أحد مقاييس الأكثر استخداما في البحوث فهو مجموعة القيم التي يخضع لها المتغير المدروس مقسمة على عددها الكلي، فهو يعبر عن تمركز إجابات العينة ونستطيع من خلاله تحديد مستوى الإجابة تبعا لمقياس ليكرت المستخدم الاستبيان.

3- الانحراف المعياري: وهو مقياس التشتت ويستخدم لقياس ومعرفة تشتت مفردات إجابات العينة المدروسة حولها وسطها الحسابي.

4- معامل الثبات ألفا كرونباخ: وهو معامل يوضح لنا نسبة الموثوقية أي الثبات العام للبيانات المستخدمة في قياس المتغيرات ويحدد لنا نسبة ثبات المجالات المدروسة حسب معامل ألفا كرونباخ حيث إذا كان أقل من 0,7 فهي ضعيفة وغير مقبولة، وإذا كانت تساوي 0,7 فهي مقبولة نوعاً ما، وإذا كانت أكبر من 0,7 فهي حسنة ومقبولة؛ حيث أن هذه النسبة كلما اقتربت من 1 فإن الدراسة كانت ممتازة وثابتة وصحيحة.

5- اختبار T: test: ويستخدم هذا الاختبار لمعرفة معنوية كل معاملات الانحدار التي يتضمنها النموذج، من خلال مقارنة قيمة معنوية الدلالة هل هي أقل أم أكبر من 0,05.

6- معامل الارتباط بيرسون وسييرمان: ويستخدم لاختبار درجة العلاقة بين متغيرين حيث إذا كان التوزيع طبيعي نستخدم معامل بيرسون، وإذا كان التوزيع غير طبيعي فإننا نستخدم سييرمان، حيث تكون قيمته دائماً محصورة بين -1 و +1 وتدل على قوة العلاقة كلما اقتربت من 0,1، وضعف العلاقة كلما اقتربت من 0؛ وإشارة القيمة تدل على نوع العلاقة هل هي عكسية أم طردية.

الخصائص السيكومترية:

وتتمثل في المصدقية الموضوعية والثبات حيث تتم المصدقية الموضوعية عن طريق اختبار الترابط لقياس معامل الترابط بيرسون أو سييرمان، ويتمثل الثبات في نسبة حقيقة المعلومات وثباتها عن طريق حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ، الثبات: وفي هذا البحث استخدمنا معامل ألفا كرونباخ واعتبرناه كأداة لقياس معامل الثبات والتي نحدد من خلالها مستوى القبول الذي يكون أكبر أو يساوي 0,7، حيث كانت النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول 2: يمثل نتائج اختبار ألفا كرونباخ

معامل ألفا كرونباخ			
المقياس	الثبات	عدد العبارات	الصدق الذاتي
الاستبيان	0,798	22	0,89

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss.

من خلال الجداول أعلاه نلاحظ أن معامل الثبات ألفا كرونباخ 0,798 وهو أكبر من 0,70 ومنه

نجد أن عبارات المحاور تتمتع بثبوت للناتج لأن معامل الثبات أكبر من 0,70، ومنه نجد الصدق الذاتي للاستبيان 0,89 وهو أكبر من 0,7 وعليه فإن الاستبيان يتمتع بصدق ذاتي ومنه أن الاستبيان يتمتع بثبات وصدق ذاتي مقبول وعليه يمكن تعميم نتائجه على الكل.

تحليل محور البيانات الشخصية:

نقوم في هذا الجزء من البحث بتحليل توزع العينات حسب المعلومات الشخصية والتي تتمثل في الجنس، السن، المستوى التعليمي، المستوى الدراسي والخبرة المهنية:

توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

قمنا بدراسة أفراد العينة حسب الجنس والمتمثلة في الجدول التالي:

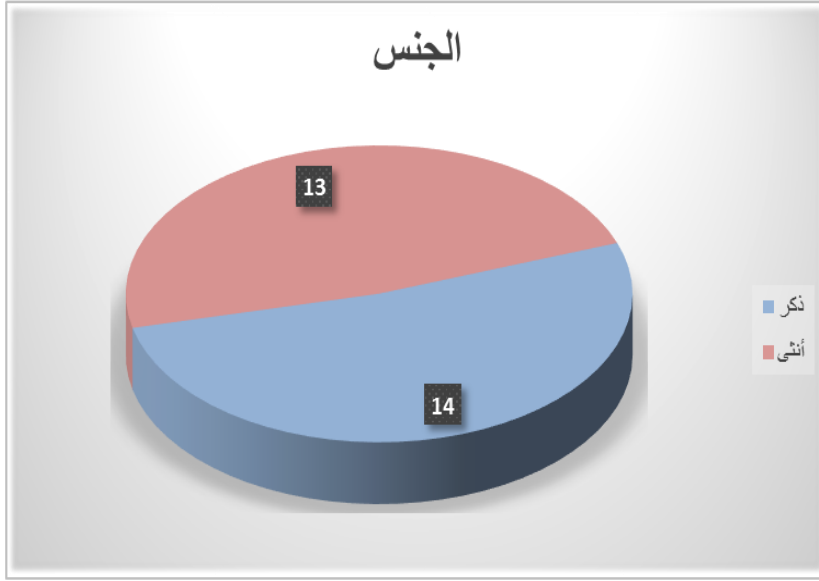
الجدول 3 : يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس		
النسب المئوية	التكرارات	
51,9%	14	ذكر
48,1%	13	أنثى
%100,0	27	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss.

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (27) فرداً . نلاحظ أن حجم الذكور (14) فرداً بنسبة 51,9%، أما بالنسبة للإناث فقد بلغ عددهم (13) موظف بنسبة قدرت بـ 48,1%، ومنه نجد أن أغلب الأفراد هم الموظفين الذكور أكثر من الإناث إلا أنه تقريباً متناصفين وهذا ما يبين أن اقتحام المرأة للعمل في المؤسسة ليس بالحديث بل قديم، ويدل هذا على أن المؤسسة تعطي فرصاً متساوية للعمل بين الذكور والإناث، كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل 2 : يمثل توزع العينة المدروسة حسب الجنس.



توزيع أفراد العينة حسب السن:

قمنا بدراسة أفراد العينة حسب السن والمتمثلة في الجدول التالي:

الجدول 4 : يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن

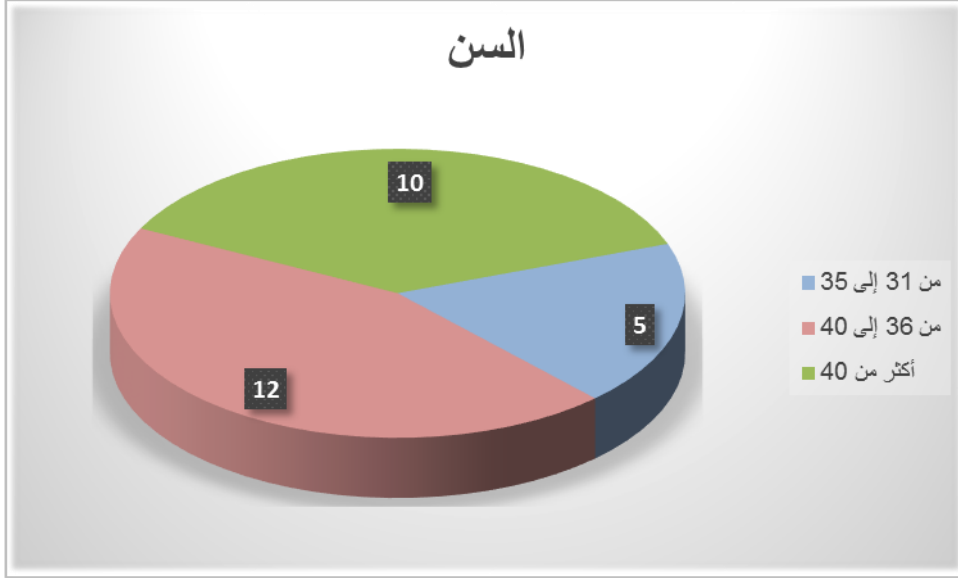
السن		
النسب المئوية	التكرارات	
18,5%	5	من 31 إلى 35 سنة
44,4%	12	من 36 إلى 40 سنة
37,0%	10	أكثر من 40 سنة
100,0%	27	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss.

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (27) موظفاً. نلاحظ أن أصحاب السن من 31 إلى 35 سنة قدر (5) بنسبة 9,2%، أما أصحاب السن من 36 إلى 40 سنة قدر (12) بنسبة 44,4%، نجد أصحاب أكثر من 40 سنة قدر (10) بنسبة 37,0% وهذا ما يدل أن أغلب الموظفين تمثل في أصحاب السن من 36 إلى 40 سنة وهذا راجع إلى أن المؤسسة تقوم بتوظيف

أصحاب الخبرة المهنية من أجل تحسين الخدمة وبالتركيز على مهاراتهم العملية، كما هو موضح من خلال الشكل التالي:

الشكل 02: يمثل توزيع العينة المدروسة حسب الجنس.



توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:

الجدول 5: يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

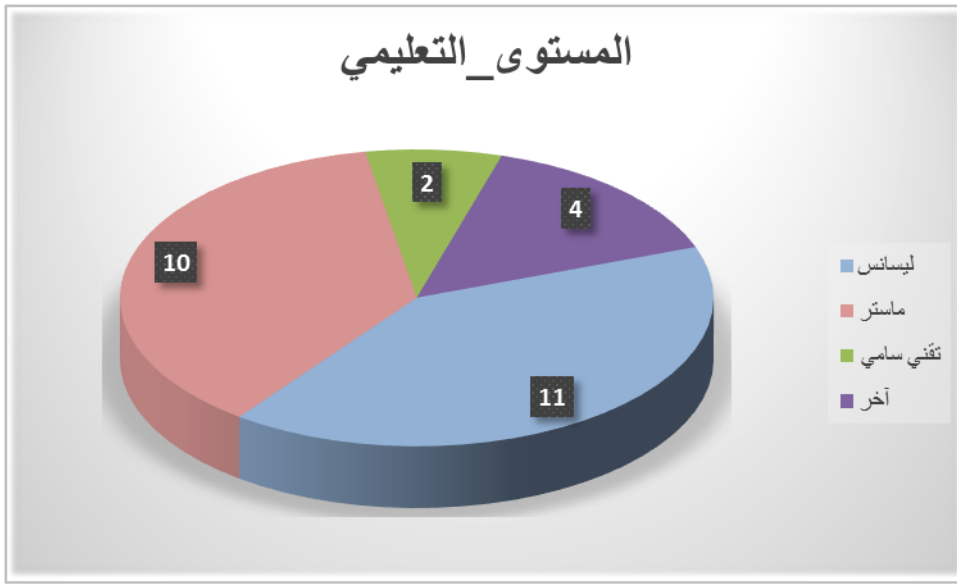
المستوى التعليمي		
النسب المئوية	التكرارات	
40,7%	11	ليسانس
37,0%	10	ماستر
7,4%	2	تقني سامي
14,8%	4	آخر
100,0%	27	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss.

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (27) موظفاً. نلاحظ أن الأفراد أصحاب ليسانس قدر (11) بنسبة 40,7%، نجد الأفراد أصحاب ماجستير (10) موظف بنسبة 37,0%، أما أصحاب تقني سامي قدر (2) وقدرت بنسبة 7,4%، أما أصحاب مستوى آخر قدر (4)

بنسبة 14,8%، وهذا ما يدل أن أغلب الموظفين تمثل في أصحاب ليسانس وهذا راجع إلى أن المؤسسة تعمل مع الموظفين وتوظف مع المستوى التعليمي الجامعي لتوفير التنسيق لهم في الوقت والخدمة للتوظيف كما هو موضح من خلال الشكل التالي:

الشكل 3 : المستوى التعليمي



توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية:

الجدول 6 : يمثل توزع العينة المدروسة حسب المستوى التعليمي

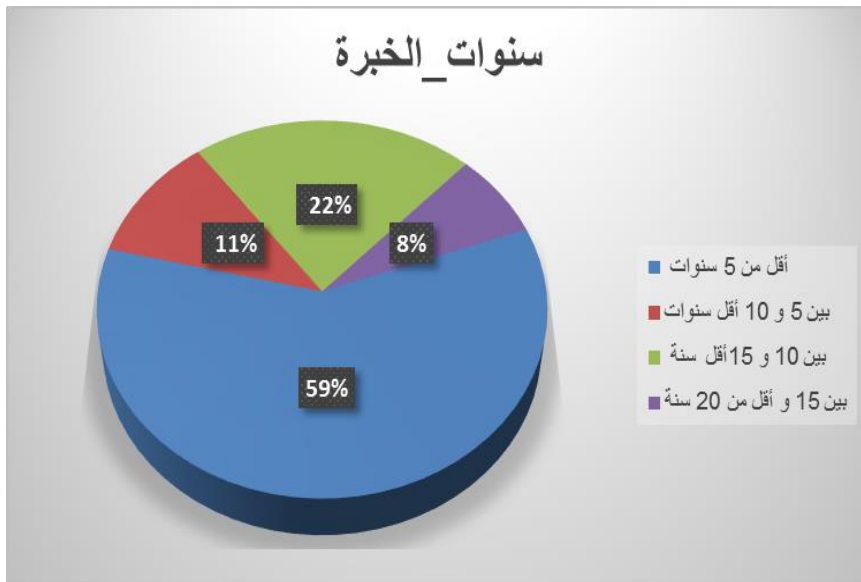
الخبرة المهنية		
النسب المئوية	التكرارات	
59,26%	16	أقل من 5 سنوات
11,11%	3	بين 5 وأقل من 10 سنوات
22,22%	6	بين 10 وأقل من 15 سنة
7,41%	2	بين 15 وأقل من 25 سنة
100,0%	27	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss.

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (27) موظفاً، نلاحظ

أن أصحاب الخبرة المهنية من 05 إلى 10 سنوات قدر عددهم (16) موظفا بنسبة %59,26، أما أصحاب الخبرة المهنية أكثر من 10 إلى أقل من 15 سنة قدر (3) موظفا بنسبة %11,11، نجد أصحاب الخبرة المهنية من 15 إلى أقل من 25 سنة قدر (6) موظفا بنسبة %22,22، أما أصحاب الخبرة المهنية من 20 سنة فما فوق قدر (2) موظفا بنسبة %7,41، وهذا ما يدل أن أغلب الموظفين تمثل في أصحاب الخبرة المهنية من 05 سنوات إلى 15 سنة وهذا راجع إلى أن المؤسسة لا تعتمد على الموظفين ذوي المستوى العالي لتحسين الخدمة بالتركيز على الموظفين ذوي الخبرة المهنية لتوفير مهارات العمل الناجح . كما هو موضح من خلال الشكل التالي:

الشكل 4 : يمثل توزيع العينة المدروسة حسب المستوى التعليمي



تفسير ومناقشة التساؤلات:

سنقوم من خلال هذا المبحث بتحليل نتائج الدراسة الميدانية حيث يحتوي على تحليل ومناقشة عبارات الاستبيان، كما يشمل هذا المطلب على اختبار التساؤلات وبالتالي التعرف على دور الاتصال الغير الرسمي في تحقيق الرضا الوظيفي لعمال مصلحة البيو مترية حيث سنقوم بتحليل بعض الأسئلة لكل محور من المحاور .

التساؤل الجزئي الأول الذي ينص على: الاتصال غير الرسمي له دور في تحقيق الرضا الوظيفي لموظفي المصلحة البيو مترية لبلديات دائرة أولاد دراج.

المحور الأول: دور الاتصال غير الرسمي في توطيد العلاقة بين العمال

الجدول 7 : يتواصل مع زملائك داخل المصلحة البيو مترية

يتواصل مع زملائك داخل المصلحة البيو مترية		
النسبة المئوية	عدد التكرارات	
96,3%	26	نعم
3,7%	1	لا
%100,0	27	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على برنامج spss.

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (27) موظفاً. نلاحظ أن الموظفين الذين يتواصلون مع زملائهم داخل المصلحة البيو مترية وصل عددهم (26) بنسبة 96,3%، أما الموظفين الذين لا فقد بلغ عددهم (1) موظف بنسبة قدرت بـ 3,7%، وعليه فإن أغلب الموظفين يتواصلون مع زملائهم داخل المصلحة البيو مترية وهذا يدل على صرامة الموظفين وتواصلهم من حين لآخر داخل المؤسسة واستخدام التواصل من أجل التعاون وتبادل المعلومات والخبرات في عمله لأن لها دوراً بارزاً في مجال العمل التي تبين للموظفين يدعمون بعضهم البعض مما يزيد من واقع العمل والنظام وكفاءة الموظف في دقة نتائج عمله مما يجعل وجود حلول للمشكلات بشكل سريع وأكثر فعالية مما يخدم المؤسسة من قبل الموظفين؛ وذلك راجع في تقديرنا لطبيعة توجه المجتمع ونظرة للموظفين.

الجدول 8 : المواضيع التي تناقشها مع زملائك هي

المواضيع التي تناقشها مع زملائك هي		
النسبة المئوية	عدد التكرارات	
85,19%	23	تخص العمل
51,85%	14	تخص الإدارة
25,93%	7	الحياة الخاصة
%100,0	27	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss.

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (27) موظفاً. نلاحظ أن الموظفين الذي يتناقشون مع زملائهم حول مواضيع تخص العمل وصل عددهم (23) بنسبة 85,19%، أما الموظفين الذين يتناقشون مع زملائهم حول مواضيع تخص الإدارة فقد بلغ عددهم (14) موظف بنسبة قدرت بـ 51,85%، حيث أن الموظفين الذين يتناقشون مع زملائهم حول مواضيع تخص حياتهم الخاصة فقد بلغ عددهم (7) موظف بنسبة قدرت بـ 25,93% وعليه فإن أغلب الموظفين يتناقشون مع زملائهم حول مواضيع تخص العمل والذي يبين من خلاله أن الموظفين أنهم يتناقشون مع زملائهم حول مواضيع تخص العمل التي من خلالها تبين روح التعاون والعمل الجماعي بينهم مما تساعد الموظفين على تحديد أخطاء عملهم وطرق تحسينه مما يطور مهارتهم وتحسين التنسيق والتعاون داخل فريق العمل التي تعزز بناء الثقة بينهم التي من خلالها تقلل من التوترات المحتملة.

الجدول 9 :تتواصل مع زملائك خارج المؤسسة

أتواصل عن طريق			أتواصل مع زملائي خارج المؤسسة		
النسبة المئوية	عدد التكرارات		النسبة المئوية	عدد التكرارات	
55, 56%	10	اللقاء	%66,7	18	نعم
77,78%	14	الهاتف			
55,56%	10	مواقع التواصل الاجتماعي			
			33,3%	9	لا
			%100,0	27	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss.

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (27) موظفاً. نلاحظ أن الموظفين الذين لا يتواصلون مع زملائهم خارج المؤسسة وصل عددهم (9) بنسبة %33,3، أما الموظفين الذين يتواصلون مع زملائهم خارج المؤسسة فقد بلغ عددهم (14) موظف بنسبة قدرت بـ %66,7. حيث أنهم يتواصلون عن طريق الهاتف فقد بلغ عددهم (18) موظف بنسبة قدرت بـ %77,78، يتواصلون عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي فقد بلغ عددهم (10) موظف بنسبة قدرت بـ %55, 56، يتواصلون عن طريق اللقاء فقد بلغ عددهم (10) موظف بنسبة قدرت بـ %55, 56، وعليه فإن أغلب الموظفين يتواصلون مع زملائهم خارج المؤسسة عن طريق الهاتف، وهذا يدل على صرامة الموظفين في عملهم وتطبيق مرونة التواصل وإنجاز مهامه حتى ولو خارج المكتب من أجل إنشاء والحفاظ على العلاقات المهنية قوية و متماسكة، لأن لها دوراً بارزاً في مجال العمل التي تبين للموظفين واقع العمل وكيفية بناء فريق وتعزيز التعاون بين أعضاء الفريق حيث أن الاتصال الهاتفي يعتبر وسيلة سريعة وفعالة للتواصل بين الموظفين مقارنة بالطرق الأخرى التي تحافظ على التنظيم من قبل الموظفين؛ وذلك راجع في تقديرنا لطبيعة توجه المجتمع ونظرتهم للموظفين.

الجدول 10: تلتقي بزملائك خارج المؤسسة

تلتقي بزملائك خارج المؤسسة		
النسبة المئوية	عدد التكرارات	
63,0%	17	أحيانا
37,0%	10	نادرا
100,0%	27	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss.

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالا (27) موظفا. نلاحظ أن الموظفين الذي يلتقون أحيانا بزملائهم خارج المؤسسة وصل عددهم (17) بنسبة 63,0%، أما الموظفين الذين نادرا ما يلتقون بزملائهم خارج المؤسسة فقد بلغ عددهم (10) موظف بنسبة قدرت بـ 37,0%، وعليه فإن أغلب الموظفين الذي يلتقون أحيانا بزملائهم خارج المؤسسة والذي يبين من خلاله أن هذا اللقاء خارج المؤسسة يوفر فرصة لتبادل الأفكار والمناقشات حيث أن هذه اللقاءات أحيانا التي من خلالها تخفف من توتر الموظفين والضغط الناتج عن العمل لكي تجعلهم سعداء وراضين عن العمل يجعل الموظفين منظمون في عملهم حيث أن هذه اللقاءات قد تكون رسمية عند حاجة الموظف لزميله من أجل تبادل المعارف العملية والخبرات والتواصل مع أشخاص في مجال عملهم التي تأثر بشكل إيجابي على حياتهم المهنية.

الجدول 11: يكون اللقاء على شكل

يكون اللقاء على شكل		
النسبة المئوية	عدد التكرارات	
77,8%	21	خفيف
22,2%	6	لا يتجاوز السلام
100,0%	27	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss.

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (27) موظفاً. نلاحظ أن الموظفين الذي يلتقون بشكل خفيف مع زملائهم وصل عددهم (21) بنسبة 77,8%، أما الموظفين الذين يلتقون بشكل لا يتجاوز السلام مع زملائهم فقد بلغ عددهم (06) موظف بنسبة قدرت بـ 22,2%، وعليه فإن أغلب الموظفين يلتقون بشكل خفيف مع زملائهم الموظفين والذي يبين اللقاء المعتاد وتواصلهم بشكل شبه دائم ومستمر التي تشعرهم بالارتياح مع زملائهم حيث تجعل من السهل التعاون والهمل معاً بشكل فعال والتقليل من سوء الفهم والنزاعات لكي يبني من خلاله بيئة عمل مريحة وداعمة.

الجدول 12: أتواصل مع المسؤولين داخل المؤسسة على شكل

أتواصل مع المسؤولين داخل المؤسسة على شكل		
النسبة المئوية	عدد التكرارات	
74,1%	20	رسمي
25,9%	7	غير رسمي
100,0%	27	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss.

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (27) موظفاً، نلاحظ أن الموظفين الذين يتواصل مع المسؤولين داخل المؤسسة على شكل رسمي وصل عددهم (20) بنسبة 74,1%، أما الموظفين الذين يتواصل مع المسؤولين داخل المؤسسة على شكل غير رسمي فقد بلغ عددهم (07) موظف بنسبة قدرت بـ 25,9%، وعليه فإن أغلب الموظفين يتواصل مع المسؤولين داخل المؤسسة على شكل رسمي وهذا يدل على صرامة وتفاهم بين المسؤولين والموظفين داخل العمل مما ينتج روح التعاون والعمل الجماعي بينهم الذي يعكس مستوى عال من الاحترافية وضمان تبادل المعلومات بشكل دقيق ومنظم وهذا يساعد في الحفاظ على نظم العمل ويقلل من احتمالات سوء الفهم أو تضارب المعلومات لكي يعزز كفاءة العمل وفعاليتها.

التساؤل الجزئي الثاني الذي ينص على: علاقة الاتصال غير الرسمي في تطوير المصالح البيو مترية لبلديات دائرة أولاد دراج:

المحور الثاني: تواصل موظفي المصلحة البيو مترية مع موظفي مؤسسة البلدية

الجدول 13 : أتلقى صعوبات في العمل

مصدر هذه الصعوبات			أتلقى صعوبات في العمل		
النسبة المئوية	عدد التكرارات		النسبة المئوية	عدد التكرارات	
29,42%	5	زملاء	63,0%	17	نعم
58,82%	10	الإدارة			
29,41%	5	المتعاملين			
			37,0%	10	لا
			%100,0	27	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss.

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (27) موظفاً. نلاحظ أن الموظفين الذين لا يتلقون صعوبات في العمل وصل عددهم (10) بنسبة 37,0%، أما الموظفين الذين يتلقون صعوبات في العمل فقد بلغ عددهم (17) موظف بنسبة قدرت بـ 63,0%، حيث أن مصدر صعوبات التي يتلقونها في العمل هي الإدارة فقد بلغ عددهم (10) موظف بنسبة قدرت بـ 58,82% وعليه فإن أغلب الموظفين يتلقون صعوبات في العمل مصدرها هي الإدارة، وهذا يدل على اتخاذ قرارات سريعة غير مدروسة قد تكون غير متوافقة مع الاحتياجات الفعلية التي قد تخلق للموظف صعوبة من طرف الإدارة وعدم توفير الدعم اللازم لحلها حيث تنتج الإدارة للموظف ضغط في العمل تفرض عليه عمل زائد وطويل دون مراعاة لقدراتهم وحدودهم حيث يستخدم فيه الموظف قدراته المتمثلة في التفكير والذكاء أثناء التكليف بالمهمة وتنتج هذه صعوبة التعامل معها إضافة إلى مشكلة انعدام تكوين وتدريب الموظف في دورات تكوينية لإيجاد حل لهذه المشاكل مع زملاء العمل.

الجدول 14: أفضل العمل الجماعي

أفضل العمل الجماعي		
النسبة المئوية	عدد التكرارات	
59,3%	16	نعم
40,7%	11	لا
%100,0	27	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss.

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (27) موظفاً. نلاحظ أن الموظفين الذين يفضلون العمل الجماعي وصل عددهم (16) بنسبة 59,3%، أما الموظفين الذين لا يفضلون العمل الجماعي فقد بلغ عددهم (11) موظف بنسبة قدرت بـ 40,7%، وعليه فإن أغلب الموظفين يفضلون العمل الجماعي، وهذا يدل على صرامة الموظفين في روح التعامل والتعاون لتسهيل آليات التسيير العمل من أجل خلق بيئة عمل جماعي مليئة بالإبداعات لكي يرفع معنويات الفريق وإبراز الثقة والإيمان ببعضهم لتحقيق الأهداف المشتركة واكتشاف أساليب عمل جديدة تحسن من مستوى أدائهم.

الجدول 15: أتعامل مع الصعوبات التي تواجهك في العمل

أتعامل مع الصعوبات التي تواجهك في العمل		
النسبة المئوية	عدد التكرارات	
25,93%	7	لا تهتم
66,67%	18	تواجه هذه الصعوبات
33,33%	9	أطلب مساعدة من شخص
%100,0	27	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss.

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (27) موظفاً. نلاحظ أن الموظفين الذي لا يهتمون مع الصعوبات التي تواجههم في العمل وصل عددهم (07) بنسبة

25,93%، أما الموظفين الذين يواجهون الصعوبات التي تواجههم في العمل فقد بلغ عددهم (18) موظف بنسبة قدرت بـ 66,67%، حيث أن الموظفين الذين طلب مساعدة من شخص لحل الصعوبات التي تواجههم في العمل فقد بلغ عددهم (9) موظف بنسبة قدرت بـ 33,33%، وعليه فإن أغلب الموظفين يواجهون الصعوبات التي تواجههم في العمل والذي يبين من خلاله أن صعوبات العمل التي يتلقونها ترفع من مهاراتهم وخبراتهم في مجال عملهم وليست بصعوبات تسبب الضغط العمل الزائد بل هي صعوبات خفيفة قد تجعلهم يحتاجون إلى تدريب أو دعم لتطوير مهاراتهم قد تجعل الموظفين يتكيفون مع هذه الصعوبات التي تبني من خلالها إستراتيجيات شاملة ومتنوعة تدعم الموظفين وتمكنهم من تحقيق وإنجاز أقصى إمكانياتهم لحل صعوبات عملهم.

الجدول 16 :تكون علاقة زمالة أو صداقة داخل العمل

تكون علاقة زمالة أو صداقة داخل العمل		
النسبة المئوية	عدد التكرارات	
77,8%	21	نعم
22,2%	6	لا
%100,0	27	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss.

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (27) موظفاً. نلاحظ أن الموظفين الذين يكونون علاقة زمالة أو صداقة داخل العمل وصل عددهم (21) بنسبة 77,8%. أما الموظفين الذين لا تكون علاقة زمالة أو صداقة داخل العمل فقد بلغ عددهم (6) موظف بنسبة قدرت بـ 22,2%، وعليه فإن أغلب الموظفين يكونون علاقة زمالة أو صداقة داخل العمل، وهذا يدل على وجود علاقات داخل العمل التي تخلق بيئة داعمة يتبادل الموظفون خبراتهم وتحفيز بعضهم البعض بشكل مستمر لكي تعزز الاتصال داخل الفريق أو المصلحة وإنشاء التعاون وتكوين علاقة عمل وثيقة من أجل زيادة مستوى عملهم وتطوير مهاراتهم المهنية لخلق رضاهم الوظيفي.

الجدول 17: العلاقة الجيدة مع الزملاء والمسؤولين تسهل تسيير العمل داخل المؤسسة

العلاقة الجيدة مع الزملاء والمسؤولين تسهل تسيير العمل داخل المؤسسة		
النسبة المئوية	عدد التكرارات	
100,0%	27	نعم
%0	0	لا
%100,0	27	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss.

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (27) موظفاً نلاحظ أن الموظفين الذين علاقتهم الجيدة مع الزملاء والمسؤولين تسهل تسيير العمل داخل المؤسسة وصل عددهم (27) بنسبة 100%، أما الموظفين الذين علاقتهم الجيدة مع الزملاء والمسؤولين لا تسهل تسيير العمل داخل المؤسسة منعدمون ، وعليه فإن الموظفين علاقتهم الجيدة مع الزملاء والمسؤولين تسهل تسيير العمل داخل المؤسسة، وهذا يدل على أن الموظفين يتواصلون مع المسؤولين بطريقة سلسة وفعالة ليسهم في تبادل المعلومات والأفكار بشكل جيد مما يؤدي إلى تحسين فهم مهامهم وتنفيذها بشكل جيد كما يعزز الثقة والاحترام بينهم من أجل مناقشة مواضيع العمل لتشجيع الإنتاج والإنتاجية وتقييم العمل حتى تكون علاقة عمالية جيدة وممتازة بينهم وبين الموظفين مما يجعل الحياة المهنية والتواصل في مكان العمل يسهل ويسير حيوية المهام داخل المؤسسة.

محور الثالث: الرضا الوظيفي

الجدول 18 :أشعر بالرضا الوظيفي

أشعر بالرضا الوظيفي		
النسبة المئوية	عدد التكرارات	
51,9%	14	نعم
48,1%	13	لا
%100,0	27	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss.

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (27) موظفاً، نلاحظ أن الموظفين الذين يشعرون بالرضا الوظيفي وصل عددهم (14) بنسبة 51,9%، أما الموظفين الذين لا يشعرون بالرضا الوظيفي فقد بلغ عددهم (13) موظف بنسبة قدرت بـ 48,1%، وعليه فإن أغلب الموظفين يشعرون بالرضا الوظيفي، وهذا يدل أن مهام الموظفين الذين يشعرون بالرضا الوظيفي تساهم في تحقيق أهدافهم المهنية وخاصة الشخصية من خلال تطوير مهارتهم وتحقيق التقدم المهني وخلق توازن بين الحياة الشخصية والعمل حيث أن المؤسسة تشجع على التواصل والتعاون الفعال لخلق بيئة عمل إيجابية ما تقدمه من فرص وتحفيزات والحفاظ على قيم ومبادئ للموظف متماشية مع مهامه العملية لخلق توازن بين مهام الموظف العملية والشخصية التي من خلالها يشعر الموظف بالرضا الوظيفي.

الجدول 19 : إحساسي نحو العمل الذي أقوم به

إحساسي نحو العمل الذي أقوم به		
النسبة المئوية	عدد التكرارات	
7,41%	2	ممتع
55,56%	15	عادي
11,11%	3	شاق
33,33%	9	روتيني
%100,0	27	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss.

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (27) موظفاً نلاحظ أن الموظفين الذي لديهم إحساس ممتع نحو العمل الذي يقومون به وصل عددهم (2) بنسبة %7,41، أما الموظفين الذين لديهم إحساس عادي نحو العمل الذي يقومون به فقد بلغ عددهم (15) موظف بنسبة قدرت بـ %55,56، حيث أن الموظفين الذين لديهم إحساس شاق نحو العمل الذي يقومون به فقد بلغ عددهم (3) موظف بنسبة قدرت بـ %11,11، ونجد أن الموظفين الذين لديهم إحساس روتيني نحو العمل الذي يقومون به فقد بلغ عددهم (09) موظف بنسبة قدرت بـ %33,33، وعليه فإن أغلب الموظفين لديهم إحساس عادي نحو العمل الذي يقومون به والذي يبين من خلاله حسب نوعية العمل المكلف به للموظف من طرف الإدارة حيث يمكن لهذا العمل أن يشجع ويحفز الموظف للقيام به مما يشعره بالرضا الوظيفي وقد يشعره بالملل في بعض الأحيان، إذ العمل الذي يشعره بالرضا الوظيفي يستمتع به الموظف ويشعره بتحقيق أهدافه المهنية والشخصية مما يولد ميول إجابي نحوه لإنتاج قدرة كبيرة على تحمل إنجازه وعدم الشعور بالضغط والتحديات مما يخلق توازن بين الحياة الشخصية والعملية لكن في حين آخر يمكن أن يشعر بالملل والروتينية لأداء نفس المهام بشكل متكرر دون تحديات جديدة فقد تؤدي إلى عدم انخراطه في العمل وإنخفاض مستوى الرضا وعليه فيجب من المؤسسة والمسؤولين تنويع المهام لجعل الموظف في متعة لإنجاز هذه المهام وتخلق بيئة تحديات عملية لتطوير ونمو مهني للموظفين لإنشاء رضا وظيفي لهم.

الجدول 20: ظروف العمل في المؤسسة

ظروف العمل في المؤسسة		
النسبة المئوية	عدد التكرارات	
66,7%	18	عادية
33,3%	9	أقل من عادية
%100,0	27	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss.

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (27) موظفاً، نلاحظ أن الموظفين لديهم ظروف عملهم عادية في المؤسسة وصل عددهم (18) بنسبة %66,7، أما الموظفين

الذين ظروف عملهم أقل من عادية في المؤسسة فقد بلغ عددهم (09) موظف بنسبة قدرت بـ 33,3%، وعليه فإن أغلب الموظفين لديهم ظروف عملهم عادية في المؤسسة وهذا يبين من خلاله أن الموظفين يعملون في المؤسسة بدون مشاكل مؤسسية وانعدام التحديات العملية الكبيرة مما تخلق الاستمتاع بهذا العمل في المؤسسة حيث يتبادلون الأنشطة والمهام فيما بينهم التي تنزع الملل العملي والروتين السلبي لخلق توازن فيما بينهم.

الجدول 21 : أتأخر في الحضور إلى العمل

أتأخر في الحضور إلى العمل		
النسبة المئوية	عدد التكرارات	
70,4%	19	أحيانا
29,6%	8	نادرا
%100,0	27	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss.

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالا (27) موظفا، نلاحظ أن الموظفين الذي يتأخر أحيانا في الحضور إلى العمل وصل عددهم (19) بنسبة 70,4%، أما الموظفين الذين يتأخر نادرا في الحضور إلى العمل فقد بلغ عددهم (8) موظف بنسبة قدرت بـ 29,6%، وعليه فإن أغلب الموظفين يتأخر أحيانا في الحضور إلى العمل والذي يبين من خلاله أن الموظفين تواجههم صعوبات في التنقل إلى العمل مثل الازدحام المروري أو تأخر وسائل النقل الحضري العمومي مما يؤدي لتأخرهم إلى العمل وقد تكون أسباب عائلية كالاكتفاء بأفراد الأسرة أو أخذ الأطفال إلى الحضانة أو بسبب ظروف صحية أثرت على قدرته للوصول في الوقت المحدد مما تجعل الموظف يسعى لخلق تناسق جيد ظروف العمل والظروف الشخصية لخلق مرونة تساعده للوصول في الوقت المحدد.

الجدول 22: أتغيب عن العمل

أتغيب عن العمل		
النسبة المئوية	عدد التكرارات	
11,1%	3	نعم
7,4%	2	لا
81,5%	22	أحيانا
100,0%	27	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss.

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالا (27) موظفا، نلاحظ أن الموظفين الذين يتغيبون عن العمل وصل عددهم (3) بنسبة 11,1%، أما الموظفين الذين لا يتغيبون عن العمل فقد بلغ عددهم (2) موظف بنسبة قدرت بـ 7,4%، حيث أن الموظفين الذين يتغيبون أحيانا عن العمل وصل عددهم (22) بنسبة 81,5%، وعليه فإن أغلب الموظفين يتغيبون أحيانا عن العمل، وهذا يدل أن الغيابات قد تكون أسبابها حسب شخصية الموظف أو حسب ظروف العمل، حيث أن ظروف العمل قد تكون في إجتماعات خارج المؤسسة لإنجاز أعمالهم ومناقشة المشاريع الخاصة بهم أما بالنسبة لشخصية الموظف فقد تكون بسبب إحساسه بإرهاق كبير أو التعب أو الضغط العالي والإجهاد العالي حيث أن الموظف يمكن تستدعيه المؤسسة التربوية من أجل اجتماع أولياء التلاميذ مما تجعله يتغيب عن العمل وحضور الاجتماعي الشخصي، وهذه الغيابات تمكن للموظف بخلق توازن بين الأعمال الشخصية العائلية والأعمال الإدارية التي قد تمكنه من تقليل نسبة الغياب وإنتاج مساواة بين العمل الشخصي والإداري.

الجدول 23: أجد فرصة عمل بنفس الاجر في مؤسسة أخرى أتقبل

أجد فرصة عمل بنفس الاجر في مؤسسة أخرى أتقبل		
النسبة المئوية	عدد التكرارات	
63,0%	17	نعم
37,0%	10	لا
100,0%	27	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج spss.

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم إجمالاً (27) موظفاً، نلاحظ أن الموظفين الذين يجدون فرصة عمل بنفس الاجر في مؤسسة أخرى يتقبلون وصل عددهم (17) بنسبة 63,0%، أما الموظفين الذين لا يجدون فرصة عمل بنفس الاجر في مؤسسة أخرى يتقبلون فقد بلغ عددهم (10) موظف بنسبة قدرت بـ 37,0%، وعليه فإن أغلب الموظفين يجدون فرصة عمل بنفس الاجر في مؤسسة أخرى يتقبلون، وهذا يدل على رغبة أغلب العمال في العمل في مؤسسة أخرى قد تعكس رغبة الموظف في تحسين جوانب الحياة المهنية وخلق نوازن بين الحياة الشخصية والعملية حيث تتوافق ثقافة المؤسسة الجديدة مع قيمه ومبادئه المهنية مع توفير فرص أكثر استقراراً واحتراماً من المؤسسة الحالية.

مناقشة نتائج التساؤلات:

1- التساؤل الجزئي الأول الذي ينص على: الاتصال غير الرسمي له دور في تحقيق الرضا الوظيفي

لموظفي المصلحة البيو مترية لبلديات دائرة أولاد دراج:

من خلال تساؤلات المحور الأول المتمثل في دور الاتصال غير الرسمي في توطيد العلاقة بين العمال:

من خلال عرض وتحليل الجداول نستطيع القول إن الاتصال غير الرسمي له دور كبير في تحقيق الرضا الوظيفي لموظفي المصلحة البيو مترية لبلديات دائرة أولاد دراج:

- أتواصل مع زملائي داخل المصلحة البيو مترية وهذا بسبب ما توصلنا اليه من خلال الجدول 07 حيث ان زملائي الذين يتواصلون داخل المؤسسة يمثلون 96,3 بالمئة.
- المواضيع التي يناقشها الموظفون مع زملائهم هي وهذا بسبب ما توصلنا اليه من خلال الجدول 08 حيث ان المواضيع التي يناقشونها تخص العمل بنسبة 85,2 بالمئة أما بالنسبة المواضيع التي تخص الإدارة بنسبة 51,9 بالمئة.
- نجد أن الموظفين الذين يتواصلون مع زملائهم خارج المؤسسة وهذا بسبب ما توصلنا اليه من خلال الجدول 09 نجد نسبتهم 66,7 بالمئة حيث أنهم يتواصلون عن طريق الهاتف بنسبة 77,78 بالمئة
- ألتقي بزملائي خارج المؤسسة هذا وبسبب ما توصلنا اليه من خلال الجدول 10 حيث الذين يلتقون أحيانا نسبتهم 63 بالمئة.
- يكون لقاء الموظفين مع زملائهم وهذا بسبب ما توصلنا اليه من خلال الجدول 11 حيث أن هذا اللقاء يكون خفيف بنسبة 77,8 بالمئة.

• تواصل الموظفين مع المسؤولين داخل المؤسسة وهذا بسبب ما توصلنا اليه من خلال الجدول 12 حيث أن هذا التواصل يكون رسمي بنسبة 74,1 بالمئة.

من حيث هذه النتائج نجد أن الموظفين يقومون بالتواصل مع زملائهم داخل وخارج المؤسسة وذلك من خلال التواصل الداخلي للمواضيع التي يناقشونها الزملاء تخص الإدارة والعمل كما نجد أن أغلب الموظفين أيضا يتواصلون خارج المؤسسة عن طريق الهاتف النقال أما بالنسبة للموظفات فأغلبهن يتواصلون عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي، كما أنهم يلتقون أحيانا مع بعضهم خارج المؤسسة حيث يكون هذا اللقاء على شكل خفيف حيث نجد أغلب المسؤولين أو المشرفين يتواصلون داخل المؤسسة بشكل رسمي وهذا يبين أن أغلب الموظفين يتواصلون بشكل رسمي؛ ومنه نجد أن الاتصال الرسمي له دور كبير في تحقيق الرضا الوظيفي لموظفي المصلحة البيو مترية لبلديات دائرة أولاد دراج وعليه أن الاتصال الغير رسمي ليس له دور في تحقيق الرضا الوظيفي لموظفي مصلحة البيو مترية، وعليه نثبت عدم صحة التساؤل المتمثلة في الاتصال غير الرسمي له دور في تحقيق الرضا الوظيفي لموظفي المصلحة البيو مترية لبلديات دائرة أولاد دراج.

2- التساؤل الجزئي الثاني الذي ينص على: علاقة الاتصال غير الرسمي في تطوير المصالح البيو مترية لبلديات دائرة أولاد دراج:

من خلال تساؤلات المحور الثاني تواصل موظفي المصلحة البيو مترية مع موظفي مؤسسة البلدية: من خلال عرض وتحليل الجداول نستطيع القول علاقة الاتصال غير الرسمي في تطوير المصالح البيو مترية لبلديات دائرة أولاد دراج.

- أتلقى صعوبات في العمل وهذا بسبب ما توصلنا اليه من خلال الجدول 13 حيث ان الموظفين يتلقون صعوبات في العمل بنسبة 63,0 بالمئة حيث أن هذه الصعوبات مصدرها الإدارة بنسبة 58,8 بالمئة.
- أفضل العمل الجماعي وهذا بسبب ما توصلنا اليه من خلال الجدول 14 حيث ان الموظفين يفضلون العمل الجماعي مع زملائهم في العمل بنسبة 59,3 بالمئة.
- طريقة تعامل الموظفين مع الصعوبات التي تواجههم في العمل وهذا بسبب ما توصلنا اليه من خلال الجدول 15 حيث أن الموظفين يواجهون هذه الصعوبات بنسبة قدرت 66,7 بالمئة
- تكون علاقة زمالة أو صداقة داخل العمل هذا وبسبب ما توصلنا اليه من خلال الجدول 16 حيث أن الموظفين يقومون بتكوين علاقة زمالة أو صداقة بنسبة قدرت 77,8 بالمئة.
- العلاقة الجيدة مع الزملاء والمسؤولين تسهل تسيير العمل داخل المؤسسة وهذا بسبب ما توصلنا اليه من

خلال الجدول 17 حيث أنها تساهم في تسهيل تسيير عمل الموظفين بنسبة 100 بالمئة.

من حيث هذه النتائج نجد أن تواصل مع الموظفين دور كبير في تطوير قدرات الموظف وتسهيل تسيير عمل موظفي البلدية وذلك من خلال مواجهة الصعوبات التي تواجه الموظف في العمل حيث أن مصدرها يكون أحيانا من المتعاملين وأغلبها من الإدارة لكن أن أغلب الموظفين يفضلون العمل الجماعي مع زملائهم كما نجد تقريبا كل الموظفين على اتصال دائم لإنشاء علاقة جيدة مع الزملاء والمسؤولين وهذا يساعد في تسيير العمل لمصلحة البيو مترية داخل المؤسسة العلمية؛ ومنه نثبت عدم صحة التساؤل المتمثل علاقة الاتصال غير الرسمي في تطوير المصالح البيو مترية لبلديات دائرة أولاد دراج.

3- التساؤل الجزئي الثالث الذي ينص على: الاتصال غير الرسمي له مخرجات في تحقيق الرضا الوظيفي لموظفي المصلحة البيو مترية لبلديات دائرة أولاد دراج:

من خلال تساؤلات المحور الثالث الرضا الوظيفي:

من خلال عرض وتحليل الجداول نستطيع القول إن الاتصال غير الرسمي له مخرجات في تحقيق الرضا الوظيفي لموظفي المصلحة البيو مترية لبلديات دائرة أولاد دراج:

- يشعر الموظفون بالرضا الوظيفي وهذا بسبب ما توصلنا اليه من خلال الجدول 18 حيث ان الموافقون يمثلون 51,9 بالمئة.
- إحساس الموظفين نحو العمل الذي يقومون به وهذا بسبب ما توصلنا اليه من خلال الجدول 19 حيث ان الموظف يكون إحساسهم عادي بنسبة 55,56 بالمئة.
- نجد أن ظروف العمل للموظفين في المؤسسة وهذا بسبب ما توصلنا اليه من خلال الجدول 20 من أجل ظروف عادية قدرت نسبتهم 66,7 بالمئة.
- يتأخر الموظفون في الحضور إلى العمل وبسبب ما توصلنا اليه من خلال الجدول 21 حيث أنهم يتأخرون أحيانا إلى العمل نسبتهم 70,4 بالمئة.
- يتغيب الموظفون عن العمل وهذا بسبب ما توصلنا اليه من خلال الجدول 22 حيث أنهم أحيانا يتأخرون بنسبة 81,5 بالمئة.
- إذا وجد الموظفون فرصة عمل بنفس الاجر في مؤسسة أخرى وهذا بسبب ما توصلنا اليه من خلال الجدول 23 حيث أن الموظفين الذين يقبلون بنسبة 63 بالمئة.

من حيث هذه النتائج نجد أن أغلب الموظفين يشعرون بالرضا الوظيفي حول الوظيفة التي يعملونها وأن إحساسهم نحو العمل عادي كما يجدون ظروف عملهم في المؤسسة عادية مما يجعلهم يستمتعون بالعمل

فيها، حيث أن الموظفين يتأخرون أحيانا في الحضور إلى العمل كما نجد تعييبهم وتأخرهم أحيانا ويعود سبب التأخر والتغيب لظروف شخصية من أجل قضائهما كما نجد أن أغلب الموظفين يفضلون العمل في مؤسسة أخرى بنفس الأجر وعليه أن الاتصال غير الرسمي ليس له مخرجات في تحقيق الرضا الوظيفي؛ ومنه نثبت عدم صحة التساؤل أن الاتصال غير الرسمي له مخرجات في تحقيق الرضا الوظيفي لموظفي المصلحة البيو مترية لبلديات دائرة أولاد دراج.

4 - التساؤل العامة التي تنص على دور الاتصال غير الرسمي في تحقيق الرضا الوظيفي على مستوى المصلحة البيو مترية لبلديات دائرة أولاد دراج:

مخرجات الاتصال الرسمي تلعب دورًا حيويًا في تحقيق الرضا الوظيفي، لفهم كيفية تأثير هذه المخرجات على الرضا الوظيفي، الاتصالات الرسمية مثل وصف الوظائف والإجراءات والسياسات تساعد في توضيح ما هو متوقع من الموظفين وذلك يوضح الأدوار والمسؤوليات لكل موظف التي من خلالها تقلل من الارتباك والتوتر، مما يزيد من رضا الموظفين ويجعلهم يشعرون بالأمان في وظائفهم، توفير التغذية الراجعة المتمثلة في أدوات الاتصال الراجعة المنتظمة من خلال الاجتماعات الرسمية، وتقييم الأداء، والملاحظات المستمرة حيث أنها فعالة تعزز من تحسين الأداء وتساعد الموظفين على معرفة نقاط القوة والضعف لديهم، مما يؤدي إلى شعورهم بالتقدير والتحفيز، وهذا ما يبين أهداف الاتصالات الرسمية حول استراتيجيات المنظمة، التغييرات المهمة، والأهداف العامة، عندما يتم إشراك الموظفين وإطلاعهم على القرارات التنظيمية الكبيرة عن طريق وسائل الاتصال الرسمية، يشعرون بأنهم جزء من الفريق الأكبر وبأن لهم دورًا في نجاح المنظمة، مما يزيد من التزامهم ورضاهم وتوفير فرص تدريب وتطوير مهنية من خلال برامج رسمية كما تبين من نتائج دراسة الماجستير للظاهر جفيم سنة 1992 أن أسلوب الاتصال الكتابي من أهم الأساليب التي يتواصل بها العمل كما أثبت أن للاتصالات التي تجرى بين الموظفين أهمية كبيرة في رفع الروح المعنوية المهنية والاستقرار والتحفيز.

ونجد أن الاتصالات الرسمية بين الموظفين في الإدارة بين زملائهم وبين مشرفهم يشعروهم بالتقدير والاهتمام عندما تتاح لهم فرص للنمو والتطور المهني، مما يزيد من رضاهم الوظيفي، حيث أن من خلاله يعزز التعاون والتنسيق بين الإدارات المختلفة وخاصة التعاون والعمل الجماعي في الإدارة من خلال الاجتماعات الرسمية وتقارير الأداء المشتركة مما يزيد من الشعور بالانتماء والرضا، عن طريق حفظ السجلات الرسمية وتوثيق المعلومات الهامة والإجراءات، حيث أن وجود وثائق واضحة وسجلات دقيقة يقلل من النزاعات وسوء

الفهم، مما يعزز من بيئة عمل مستقرة ومنظمة، وعليه أن الاتصال الرسمي بمخرجاته المختلفة يلعب دورًا أساسيًا في خلق بيئة عمل واضحة ومنظمة، مما يعزز من رضا الموظفين والشعور بالتحفيز والانتماء إلى المنظمة كما بينته دراسة طلعت لطفي سنة 1992 بعنوان الرضا الوظيفي لدى العمال وعلاقته بأسلوب العلاقات الإنسانية وكانت النتائج شبه متماثلة بأن العوامل الاجتماعية المؤدية إلى الرضا الوظيفي مثل الصداقة والانتهاج إلى الجماعات الغير رسمية والشعور بالأمن والاستقرار تفوق أهميتها بالنسبة للموظف مقارنة ببعض العوامل المادية كالأجور والكفاءات المادية والظروف الطبيعية مما يؤدي إلى تحقيق الارتياح والرضا الوظيفي للموظفين، ومنه نشب عدم صحة التساؤل المتمثل في أن الاتصال الغير الرسمي له دور في تحقيق الرضا الوظيفي على مستوى المصلحة البيومترية لبلديات دائرة أولاد دراج.



خاتمة

الخاتمة:

من خلال دراستنا لموضوع دور الاتصال غير الرسمي في تحقيق الرضا الوظيفي لبلديات دائرة أولاد دراج ولاية المسيلة وبعد تحليل متغيرات الدراسة نظريا وتطبيقيا استنتجنا أن الاتصال غير الرسمي له دور بشكل نسبي في تحقيق الرضا الوظيفي بالمصلحة البيو مترية بل تعتمد على الاتصال الرسمي لضمان سير العمل ورضا الموظفين وهذا راجع إلى مهام هذه المصلحة. وعليه فإن الاتصال الرسمي بمخرجاته المختلفة يلعب دورا أساسيا في خلق بيئة عمل واضحة ومنظمة مما يعزز من رضا الموظفين والشعور بالتحفيز والانتماء إلى المؤسسة.

خلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج:

- الاتصال غير الرسمي ليس له دور في تحقيق الرضا الوظيفي لموظفي المصلحة البيو مترية لبلديات دائرة أولاد دراج.
- لا توجد علاقة للاتصال غير الرسمي في تطوير المصالح البيو مترية لبلديات دائرة أولاد دراج.
- أن الاتصال غير الرسمي ليس له مخرجات في تحقيق الرضا الوظيفي لموظفي المصلحة البيو مترية لبلديات دائرة أولاد دراج.
- الاتصال الغير الرسمي ليس له دور في تحقيق الرضا الوظيفي على مستوى المصلحة البيو مترية لبلديات دائرة أولاد دراج



قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر و المراجع :

أولا - الكتب :

- محمد منير حربي،(1992)، سحر محمد وهبي: المداخل الأساسية للعلاقات العامة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة.
- نعيمة وأكد،(2011)، مقدمة في علم الاعلام، دار الدراسات للنشر والتوزيع الجزائر.
- عاطف عدلي العبد، (2010)، نهى عاطف العبد: مدخل إلى الاتصال (مفاهيمه، مجالاته، أنواعه، وسائله، تاريخه، وتأثيراته، دار الفكر العربي القاهرة.
- مي عبد الله PDF،(2010)، نظريات الاتصال، دار النهضة العربية، لبنان.
- محمد حسن حمدات،(2008)، السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية للمؤسسة، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان.
- ناصر محمد العديلي،(1974)، السلوك الإنساني في العمل، ترجمة سيد عبد الحميد، دار النهضة، مصر.
- صلاح الدين عبد الباقي،(2003)، السلوك التنظيمية، مدخل تطبيقي معاصر، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية.
- ناصر علي كريم،(2000)، الإدارة الصفية، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع.

ثانيا - الاطروحات و الرسائل :

- شيخة حنان،(2015)، تسيير الحياة المهنية وعلاقته بالرضا الوظيفي، مذكرة ماستر في علم النفس العمل وتسيير الموارد البشرية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي.
- ناصر بن الضيف الله الحربي،(1427)، الرضا الوظيفي لدى العاملين في شركة عالم السيارات المحدودة، ملتقى البحث العلمي، جامعة الملك عبد العزيز.
- عبان عبد القادر،(2013)، تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر، أطروحة دكتوراه ل م د، فرع علوم الاجتماع، جامعة بسكرة.
- منال طلعت محمود،(2002)، مدخل إلى علم الاتصال، المكتب الجامعي الحديث الإسكندرية.
- خيرى خليل الجميل،(1985)، الاتصال ووسائله والخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث محطة الرحل، الإسكندرية.
- عزي عبد الرحمان وآخرون،(1992)، عالم الاتصال ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.

- برنت روبن،(1991)، الاتصال والسلوك الإنساني، ترجمة عبد الرحمن إبراهيم الشاعر، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية.
- كمال أبو الخير،(1947)، أصول الإدارة العلمية، مكتبة عين الشمس، القاهرة.
- طلعت إبراهيم لطفي،(1992)، علم الاجتماع التنظيم، مكتبة غريب، مصر.
- محمد علي شهاب،(1976)، السلوك في المنظمات، من ديوان نشر القاهرة.
- عمار عوابدي،(2007)، القانون الإداري، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية.

ثالثا - المجلات والمقالات :

- بسمة عولمي،(2006)، تشخيص نظام الإدارة المحلية والمالية المحلية في الجزائر، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، عدد 4.

رابعا-المراسيم و القوانين :

- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية،(2011)، قانون رقم 10-11، المتعلق بالبلدية، الجريدة الرسمية عدد 37، الصادر في 3 يوليو.
- المرسوم الرئاسي رقم 17-143 المؤرخ في 18 أفريل 2017 المتعلق بكيفية إدراج التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في الأساليب الإدارية، ج. م رقم 25.
- المادة 10، المرسوم الرئاسي رقم 17-143، المرجع السابق.
- قرار رقم 11/11 المؤرخ في 25 ماي 2011، المتعلق بملف طلب بطاقة التعريف الوطني وجواز السفر.
- القانون رقم 03/14 المؤرخ في 24 فبراير سنة 2014، يتعلق بسندات ووثائق السفر، الجريدة الرسمية رقم 41.

المراجع الأجنبية

- Anm.wikipedia.org/wiki.....
- Http://passepart.interieur.gov.dz/ar/accueil/accueil
- <http://apcainbt.dz.consulté>
- <http://elearn.univ-tlemcen.dz> .

الملاحق

استمارة استبيان بعنوان

دور الاتصال غير الرسمي في تحقيق الرضا الوظيفي

دراسة ميدانية - بلدية أولاد عدي لقبالة - أولاد دراج - المطارفة.

المصلحة البيو مترية.

تحت إشراف:

- الأستاذة: عكوشي هدى

إعداد الطالبتين:

- فاطمي وسيلة

- قندولي حبيبة

تحية عطرة:

يسرني أن أضع بين أيديكم هذا الاستبيان بغرض جمع المعلومات والبيانات اللازمة للدراسة التي تتعلق بالموضوع المبين أعلاه، راجين منكم الإجابة على فقرات هذا الاستبيان بكل اهتمام مع العلم أن إجاباتكم ستكون موضع السرية إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

وفي الأخير تقبلوا منا خالص التحيات والتقدير.

البيانات الشخصية:

1- الجنس: ذكر أنثى

2- السن: من 30-25 من 35-31

من 40-36 أكثر من 40

3- المستوى التعليمي: ليسانس ماستر تقني سامي اخر

الملاحق

4- سنوات الخبرة:سنة.

المحور الأول: دور الاتصال غير الرسمي في توطيد العلاقة بين العمال.

5- هل تتواصل مع زملائك داخل المصلحة البيومترية؟

نعم لا

6- ماهي المواضيع التي تناقشها مع زملائك؟

مواضيع تخص العمل مواضيع تخص الإدارة مواضيع تخص الحياة الخاصة

مواضيع أخرى أذكرها:

7- هل تتواصل مع زملائك خارج المؤسسة؟

نعم لا

في حالة الإجابة بنعم كيف تتواصل معهم؟

اللقاء الهاتف مواقع التواصل الاجتماعي

8- هل تلتقي بزملائك خارج المؤسسة؟

دائما أحيانا نادرا

9- على أي شكل يكون اللقاء؟

مطول خفيف لا يتجاوز السلام

10- كيف تتواصل مع المسؤولين داخل المؤسسة؟

رسمي غير رسمي

المحور الثاني: تواصل موظفي المصلحة البيومترية مع موظفي مؤسسة البلدية؟

11- هل تلتقي صعوبات في العمل؟

نعم لا

في حالة الإجابة ب: نعم ما مصدر هذه الصعوبات؟

الزملاء الإدارة المتعاملين

12- هل تفضل العمل الجماعي؟

نعم لا

13- كيف تتعامل مع الصعوبات التي تواجهك في العمل؟

لا تهتم تواجه هذه الصعوبات تطلب المساعدة من شخص

14- ما نوع الصعوبات التي تواجهك؟

15- هل تكون علاقة زمالة أو صداقة داخل العمل؟

نعم لا

في حالة الإجابة بنعم على أي أساس تختار أصدقائك في العمل؟

16- العلاقة الجيدة مع الزملاء والمسؤولين تسهل تسيير العمل داخل المؤسسة؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم ما سبب ذلك؟

المحور الثالث: أسئلة حول الرضا الوظيفي.

17- هل تشعر بالرضا الوظيفي؟

نعم لا

18- ما إحساسك نحو العمل الذي تقوم به؟

ممتع عادي شاق روتيني

19- ما ظروف العمل في المؤسسة؟

جيدة عادية أقل من عادي

20- هل تتأخر في الحضور إلى العمل؟

أحيانا دائما نادرا

21- هل تتغيب عن العمل؟

نعم لا أحيانا

22- إذا وجدت فرصة عمل بنفس الاجر في مؤسسة أخرى هل تقبل؟

نعم لا

23- ضع بعض المقترحات من أجل تحسين الاتصال بين الإدارة والموظف

الملاحق

الملحق رقم 02 مخرجات spss

الجنس

Pourcentage cumulé	Pourcentage valide	Pourcentage	Fréquence		
51,9	51,9	51,9	14	ذكر	Valide
100,0	48,1	48,1	13	أنثى	
	100,0	100,0	27	Total	

السن

Pourcentage cumulé	Pourcentage valide	Pourcentage	Fréquence		
18,5	18,5	18,5	5	من 31 إلى 35	Valide
63,0	44,4	44,4	12	من 36 إلى 40	
100,0	37,0	37,0	10	أكثر من 40	
	100,0	100,0	27	Total	

المستوى_التعليمي

Pourcentage cumulé	Pourcentage valide	Pourcentage	Fréquence		
40,7	40,7	40,7	11	ليسانس	Valide
77,8	37,0	37,0	10	ماستر	
85,2	7,4	7,4	2	تقني سامي	
100,0	14,8	14,8	4	آخر	
	100,0	100,0	27	Total	

سنوات_الخبرة

Pourcentage cumulé	Pourcentage valide	Pourcentage	Fréquence		
14,8	14,8	14,8	4	1	Valide
44,4	29,6	29,6	8	2	
51,9	7,4	7,4	2	3	
59,3	7,4	7,4	2	4	
63,0	3,7	3,7	1	5	
66,7	3,7	3,7	1	8	
70,4	3,7	3,7	1	9	
74,1	3,7	3,7	1	10	
85,2	11,1	11,1	3	13	
92,6	7,4	7,4	2	14	

الملاحق

96,3	3,7	3,7	1	15
100,0	3,7	3,7	1	22
	100,0	100,0	27	Total

a1q1

Pourcentage cumulé	Pourcentage valide	Pourcentage	Fréquence		
96,3	96,3	96,3	26	نعم	Valide
100,0	3,7	3,7	1	لا	
	100,0	100,0	27	Total	

a1q2

Pourcentage cumulé	Pourcentage valide	Pourcentage	Fréquence		
44,4	44,4	44,4	12	مواضيع تخص العمل	Valide
59,3	14,8	14,8	4	مواضيع تخص الإدارة	
74,1	14,8	14,8	4	12	
77,8	3,7	3,7	1	13	
100,0	22,2	22,2	6	123	
	100,0	100,0	27	Total	

a1q3

Pourcentage cumulé	Pourcentage valide	Pourcentage	Fréquence		
66,7	66,7	66,7	18	نعم	Valide
100,0	33,3	33,3	9	لا	
	100,0	100,0	27	Total	

a1q3_1

Pourcentage cumulé	Pourcentage valide	Pourcentage	Fréquence		
33,3	33,3	33,3	9	0	Valide
44,4	11,1	11,1	3	اللقاء	
55,6	11,1	11,1	3	الهاتف	
59,3	3,7	3,7	1	مواقع التواصل الاجتماعي	
66,7	7,4	7,4	2	12	
81,5	14,8	14,8	4	23	
100,0	18,5	18,5	5	123	
	100,0	100,0	27	Total	

a1q4

الملاحق

Pourcentage cumulé	Pourcentage valide	Pourcentage	Fréquence		
63,0	63,0	63,0	17	أحيانا	Valide
100,0	37,0	37,0	10	نادرا	
	100,0	100,0	27		

a1q5

Pourcentage cumulé	Pourcentage valide	Pourcentage	Fréquence		
77,8	77,8	77,8	21	خفيف	Valide
100,0	22,2	22,2	6	لا يتجاوز السلام	
	100,0	100,0	27		

a1q6

Pourcentage cumulé	Pourcentage valide	Pourcentage	Fréquence		
74,1	74,1	74,1	20	رسمي	Valide
100,0	25,9	25,9	7	غير رسمي	
	100,0	100,0	27		

a2q1

Pourcentage cumulé	Pourcentage valide	Pourcentage	Fréquence		
63,0	63,0	63,0	17	نعم	Valide
100,0	37,0	37,0	10	لا	
	100,0	100,0	27		

a2q1_1

Pourcentage cumulé	Pourcentage valide	Pourcentage	Fréquence			
37,0	37,0	37,0	10		0 Valide	
40,7	3,7	3,7	1	زملاء		
51,9	11,1	11,1	3	إدارة		
66,7	14,8	14,8	4	المتعاملين		
74,1	7,4	7,4	2			13
92,6	18,5	18,5	5			23
100,0	7,4	7,4	2			123
	100,0	100,0	27			Total

a2q2

Pourcentage cumulé	Pourcentage valide	Pourcentage	Fréquence
--------------------	--------------------	-------------	-----------

الملاحق

59,3	59,3	59,3	16	نعم	Valide
100,0	40,7	40,7	11	لا	
	100,0	100,0	27	Total	

a2q3

Pourcentage cumulé	Pourcentage valide	Pourcentage	Fréquence			
25,9	25,9	25,9	7	لا تهتم	Valide	
66,7	40,7	40,7	11	تواجه هذه الصعوبات		
74,1	7,4	7,4	2	تطلب المساعدة من شخص		
96,3	22,2	22,2	6			23
100,0	3,7	3,7	1			32
	100,0	100,0	27	Total		

a2q4

Pourcentage cumulé	Pourcentage valide	Pourcentage	Fréquence		
77,8	77,8	77,8	21	نعم	Valide
100,0	22,2	22,2	6	لا	
	100,0	100,0	27	Total	

a2q5

Pourcentage cumulé	Pourcentage valide	Pourcentage	Fréquence		
100,0	100,0	100,0	27	نعم	Valide

a3q1

Pourcentage cumulé	Pourcentage valide	Pourcentage	Fréquence		
51,9	51,9	51,9	14	نعم	Valide
100,0	48,1	48,1	13	لا	
	100,0	100,0	27	Total	

a3q2

Pourcentage cumulé	Pourcentage valide	Pourcentage	Fréquence			
3,7	3,7	3,7	1	ممتع	Valide	
59,3	55,6	55,6	15	عادي		
66,7	7,4	7,4	2	شاق		
92,6	25,9	25,9	7	روتيني		
96,3	3,7	3,7	1			14
100,0	3,7	3,7	1			43

الملاحق

	100,0	100,0	27		Total
--	-------	-------	----	--	-------

a3q3

Pourcentage cumulé	Pourcentage valide	Pourcentage	Fréquence		
66,7	66,7	66,7	18	عادية	Valide
100,0	33,3	33,3	9	أقل من عادية	
	100,0	100,0	27	Total	

a3q4

Pourcentage cumulé	Pourcentage valide	Pourcentage	Fréquence		
70,4	70,4	70,4	19	أحيانا	Valide
100,0	29,6	29,6	8	نادرا	
	100,0	100,0	27	Total	

a3q5

Pourcentage cumulé	Pourcentage valide	Pourcentage	Fréquence		
11,1	11,1	11,1	3	نعم	Valide
18,5	7,4	7,4	2	لا	
100,0	81,5	81,5	22	أحيانا	
	100,0	100,0	27	Total	

a3q6

Pourcentage cumulé	Pourcentage valide	Pourcentage	Fréquence		
63,0	63,0	63,0	17	نعم	Valide
100,0	37,0	37,0	10	لا	
	100,0	100,0	27	Total	

ملخص الدراسة:

نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف هي :

- إبراز أهمية الرضا الوظيفي ومدى مساهمته في تحسين أداء الموارد البشرية في المؤسسة.
- التعرف على مستوى الرضا الوظيفي داخل المؤسسة والحلول التي يلجأ العامل للتعبير عن رضاه أو عدمه.
- التعرف على الدور الذي يلعبه الاتصال غير الرسمي في توطيد العلاقات الانسانية بين الادارة وموظفيها في المؤسسة.
- معرفة العراقيل التي تواجه الاتصال غير الرسمي والتي تحد من تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة.
- معرفة دوافع لجوء جماعات العمل إلى الاتصال غير الرسمي في المؤسسة.

خلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج:

- الاتصال غير الرسمي ليس له دور في تحقيق الرضا الوظيفي لموظفي المصلحة البيو مترية لبلديات دائرة أولاد دراج.
- لا توجد علاقة للاتصال غير الرسمي في تطوير المصالح البيو مترية لبلديات دائرة أولاد دراج.
- أن الاتصال غير الرسمي ليس له مخرجات في تحقيق الرضا الوظيفي لموظفي المصلحة البيو مترية لبلديات دائرة أولاد دراج.
- الاتصال الغير الرسمي ليس له دور في تحقيق الرضا الوظيفي على مستوى المصلحة البيو مترية لبلديات دائرة أولاد دراج

الكلمات المفتاحية: الاتصال غير الرسمي، الرضا الوظيفي، بلديات دائرة أولاد دراج، المصلحة البيومترية

Abstract:

We aim through this study to achieve a set of objectives:

- To highlight the importance of job satisfaction and its contribution to improving the performance of human resources in the organization.
- To understand the level of job satisfaction within the organization and the solutions employee's resort to in expressing their satisfaction or dissatisfaction.
- To identify the role of informal communication in strengthening human relationships between management and its employees in the organization.
- To understand the obstacles facing informal communication that limit the achievement of job satisfaction in the organization.
- To understand the reasons why work groups resort to informal communication within the organization.

The study concluded with a set of findings:

- Informal communication does not play a role in achieving job satisfaction for the employees of the biometric department in the municipalities of the Ouled Derradj district.
- There is no relationship between informal communication and the development of the biometric departments in the municipalities of the Ouled Derradj district.
- Informal communication does not contribute to achieving job satisfaction for the employees of the biometric department in the municipalities of the Ouled Derradj district.
- Informal communication does not play a role in achieving job satisfaction at the biometric department level in the municipalities of the Ouled Derradj district.

Keywords: informal communication, job satisfaction, municipalities of the Ouled Derradj district, biometric department.