

الاتصال غير الرسمي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سونلغاز بولاية الجلفة

(دراسة ميدانية على الأساتذات في الأطوار التعليمية الثلاثة)

The relationship between Informal communication and job performance for SONELGAZ workers in Djelfa city

د. الزوبير جنيدي* ، اقبال العربي²

1 طالب دكتوراه، تخصص علم نفس الشغل ، جامعة 09 أفريل (تونس).

2 استاذ تعليم عالي، علم النفس جامعة 09 أفريل (تونس)

ملخص: تهدف هذه الدراسة إلى تحديد مستويات الاتصال غير الرسمي وأداء العاملين بمؤسسة سونلغاز بالجلفة، ومحاولة الكشف عن مستوى ونوع العلاقة بين الاتصال غير الرسمي وأداء العاملين بمؤسسة سونلغاز بالجلفة بمختلف أبعاده، كما تهدف الدراسة إلى تحديد الفروق في مستوى أداء العاملين تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، الأقدمية، نوع المنصب). اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي كطريقة لدراسة متغيرات الدراسة، وشملت الدراسة عينة مكوّنة من 127 عاملا بمؤسسة سونلغاز بالجلفة، وعلى ضوء إشكالية الدراسة وفرضياتها تم استخدام استبان الاتصال غير الرسمي واستبيان أداء العاملين المعدلين من قبل الباحث، ومعامل الارتباط برسون، ومعامل الفروق "ت" لعينتين مستقلتين، وتحليل التباين الأحادي "ف" لاختبار فرضيات الدراسة.

توصلت الدراسة إلى أن مستوى الاتصال غير الرسمي لدى عينة الدراسة متوسط، ومستوى أداء العاملين مرتفع، وأنه لا توجد علاقة بين الاتصال غير الرسمي وأداء العاملين لدى عينة الدراسة.

الكلمات المفتاحية: الاتصال غير الرسمي، الأداء الوظيفي، العامل.

Abstract:

The present study aims at identify the level of informal communication and job performance of workers, and identify the level and the type of relationship between informal communication and job performance. The study also aims to identify the differences in the level of job performance due to personal variables as gender, seniority and job title.

The descriptive approach has been used in the investigation of study, number of workers in SONELGAZ company in Djelfa (N =127) participated in the study, the study also used the informal communication questionnaire and job performance questionnaire, Pearson correlation coefficient (PCC), Independent T-test and One Way Anova to test the hypotheses.

The study revealed the following results: the level of informal communication is medium, and the level of job performance is high; there is no relationship between the informal communication and job performance of workers in SONELGAZ company in Djelfa.

Keywords: Informal communication; job performance; worker.

*Corresponding author, e-mail: zoubirdjenidi1@gmail.com

1- مقدمة:

يتصف الإنسان بأنه كائن اجتماعي بطبعه، فلا نستطيع وصفه والحكم عليه إلا إذا كان في علاقات اجتماعية مع من يحيطون به ضمن إطار معين ومحدد، كما أنه لا يمكن دراسة سلوكاته خارج هذه العلاقات بعيدا عن مختلف تأثيرات التطورات التكنولوجية عليه. فمنذ الربع الأخير من القرن الماضي دخلت الحياة البشرية الارتباط شيئا فشيء بوسائل وتكنولوجيات الاتصال، بعد أن أسهمت في تسهيل حياة الأفراد عامة والجماعات خاصة والمنظمات بفعل ما اكتسبته من قدرة فائقة على نقل الرسائل وتبادل المعلومات وكذلك تغيير الأفكار والاتجاهات، ومن هذا المنظور التطوري أعتبر الاتصال وسيلة ضرورية لا غنى عنها لتخطيط المشاريع وتنظيم مختلف الأنشطة فكان الاتصال المؤسسي بنوعيه الرسمي وغير الرسمي أحد أهم المجالات التي تعنى بها المؤسسات على اختلاف تخصصاتها الإنتاجية والاستهلاكية في عمليات التفاعل وبناء العلاقات داخل المؤسسة ذاتها، أوفي تشكيل الروابط بين المؤسسة وموظفيها وكذا محيطها الخارجي. فما على المنظمات والمؤسسات في هذا المقام إلا أن تأخذ بعين الاعتبار العوامل النفسية والاجتماعية للأفراد في التسيير، وذلك من خلال مراعاة مدى نجاعة الاتصالات غير الرسمية، وأهميتها في تحسين أداء العاملين، وهو عماد روح العلاقات التي تنشأ بين الأفراد والجماعات وبين الرؤساء والمرؤوسين، حيث يعد الاتصال غير الرسمي الجيد في المؤسسات الصناعية أحد الدعائم الأساسية، إذ تقوم معظم الأعمال والمهام بحسب ما ذهبت إليه دراسة محمد سيد فهمي (2005) على أساس العلاقات الشخصية والاجتماعية بين العاملين داخل المنظمة".

حيث أنه من خلال الاتصالات غير الرسمية تنمو روح التعاون في العمل وذلك بتبادل المعارف والخبرات والأفكار وسرعة نقل البيانات والمعلومات لريح الوقت في انجاز المهام وزيادة مردودية المؤسسات إذ يعد بعدا حاسما في الحياة الاجتماعية عموما والحياة التنظيمية خصوصا، لذلك أصبح له دور مهم في تنفيذ الاستراتيجيات العامة لمختلف المنظمات، وعنصرا أساسيا في تخطيطها الاستراتيجي. (فرج، 2010)

1.1- مشكلة الدراسة:

الإتصال هو حالة خاصة للتفاعل الذي يعرف بإستعمال الرموز الممثلة مسبقا لدى المنظمة (Guillevic، 1999، صفحة 127)، يعد موضوع الإتصال التنظيمي من أهم المواضيع التي لقيت اهتماما من قبل المختصين في مجال السلوك الإنساني عموما، والسلوك التنظيمي بوجه خاص، ويمكن القول بأن الإتصال بوصفه نشاط إنساني على جانب كبير من الأهمية قد رافق الحياة الإنسانية منذ البداية وهذا انطلاقا من مسلمة أن الإنسان كائن اجتماعي بطبعه فهو قديم قدم وجود الإنسان، وإن اختلفت السبل والوسائل التي استخدمها الإنسان في اتصاليه كالتبول والرقص والإشارات أو في تفاعله مع الطبيعة أو الكون من حوله كالدخان والنار، كل ذلك كان من اجل تلبية حاجياته الأولية ولتحقيق الأمن والاستقرار، فالإتصال ضرورة إنسانية واجتماعية وحضارية، حاجة الإنسان له في مختلف البيئات المحلية لا تقل أهمية من حاجته إلى السكن، الغذاء، والكساء والأمن، بحكم أن الإنسان لا يستطيع أن يعيش بمعزل عن الآخرين، فلا بد له أن يدخل في علاقات مختلفة المستويات حيث أن الإتصال في النهاية تطوير وتقوية العلاقات الإنسانية في المجتمع، وبالتالي تأصيل قيم التواصل بين الأفراد في المجتمع الإنساني ككل.

يقول المؤرخون أن هناك اهتماما واضحا بالإتصال ودوره في الشؤون الإنسانية ظهر قبل القرن الخامس قبل الميلاد في كتابات البابليين والمصريين القدماء وفي إلياذة هو ميروس وغيرها، ويعد كل من أرسطو ومعلمه أفلاطون اللذين عاشا قبل الميلاد من المؤسسين لفن الإتصال، وقد توصل كل منهما إلى أن الإتصال فن وصناعة يمكن تعليمها بالتمرين، والإتصال بالنسبة لأرسطو نشاط شفهي، يحاول فيه المتحدث أن يقنع غيره وأن يحقق هدفه مع مستمع، عن طريق صياغة ماهرة للحجج، كما أنه و" لكي يعمل الإتصال بكفاءة جيدة يجب على المرسل أن يختار إشارات الترميز الملائمة والتي يكون المستقبل ينتظرها من المرسل أوتى في معناها (Arcand, 1998, p. 22)

وقد أصبح الإتصال اليوم أكثر تعقيدا من ذي قبل مع تطور المجتمعات والرقمي الحضاري والتكنولوجي مع الانفجار المعرفي الذي يشهده عالمنا اليوم، كما أن العصر التصنيعي الذي نعاشه ما هو في واقعه إلا عصر المعلومات فالكومبيوتر وأجهزة معالجة المعلومات والأقمار الصناعية ليس

ثورة صناعية فحسب بقدر ما هي ثورة معلوماتية ساهمت في إغراق إنسان هذا العصر في عمق الدهشة من خلال الكثافة المعرفية التي تحاصره في كل وقت.

فبهذا تخطى الاتصال من كونه ضرورة اجتماعية للتعامل ليمس جميع مؤسسات المجتمع وتنظيماتها المختلفة، ويتنوع بتنوع هذه المؤسسات، ولهذا نجد أنواعه مختلفة فيما بين الاتصال الذاتي والشخصي، وكذلك الكلي (الشامل) والجزئي (الدقيق) وكذلك الجماهيري والتنظيمي، هذا الأخير الذي يتم في المؤسسات والشركات يلعب دور هام داخل المنظمات فلا يمكن دراسة سلوك الأفراد في المنظمات الرسمية دون التعرض إلى مفهوم الاتصال فهو بمثابة العمود الفقري للتنظيم وفعاليتها وهنا يمكن تشبيه دور الاتصال داخل المنظمات بالدم الذي يجري في عروق الإنسان ويحمل الغذاء إلى كافة أجزاء الجسم، فهو يحافظ على تدفق وانسياب العمل داخل المنظمات، وترتفع كفاءة العمل كلما كانت هناك أنظمة جيدة للاتصالات، ويشمل الاتصال التنظيمي كل الاتصالات التي تتم في إطار القواعد التنظيمية وتتبع القنوات التي حددها التنظيم الرسمي. (Berry, 1998, p. 378) فالاتصال التنظيمي ليس مجرد تبادل في المعاني ولكن تبادل يؤدي إلى أعمال متوقعة تتصل بطبيعة العلاقات التنظيمية والإدارية، فهو يحدد الترابط التنظيمي أي يحدد تماسك العناصر التنظيمية عن طريق إيجاد الفهم المشترك لطبيعة الأهداف الواجب تأديتها.

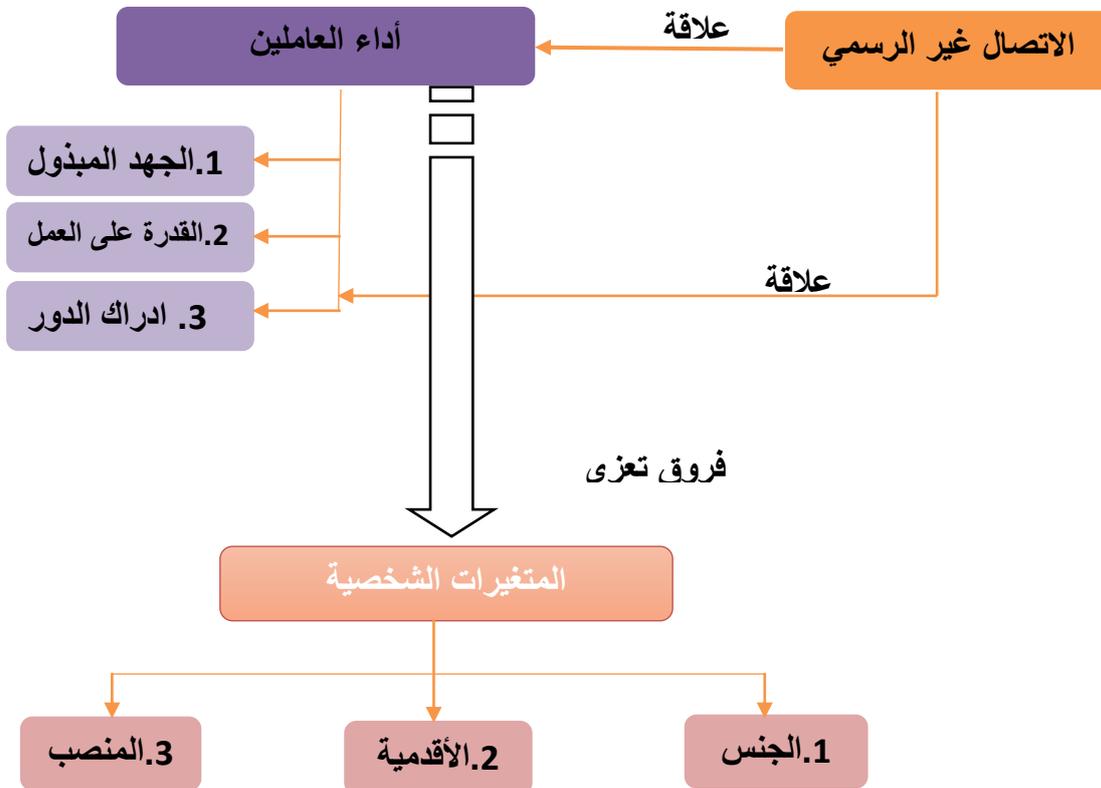
من خلال كل هذا يمكن أن نقول أن الاتصال التنظيمي يؤثر على العنصر البشري وهو المحرك الأساسي لعمل المنظمات وباعتباره جزءا لا يمكن تجاهله أو إغفاله في العملية التنظيمية والإنتاجية للمنظمة مهما كانت وظيفتها أو أهدافها، فالمورد البشري يمثل المصدر الحقيقي لتكوين القدرة التنافسية لكل منظمة القرن الحادي والعشرين لا يستند لمجرد امتلاكها الموارد الطبيعية أو المالية أو التكنولوجية فحسب، بل يستند في المقام الأول على قدرتها على توفير نوعيات خاصة من الموارد البشرية.

فالأفراد هم العنصر التنظيمي القادر على استيعاب المفاهيم والأفكار الجديدة التي تساعد على استغلال الميزات ومواجهة التحديات التي تفرضها الظروف البيئية والثقافية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية للقرن الجديد وهذا من خلال أدائهم الذي يتوقف عليه نجاح المؤسسات في تحقيق أو الوصول إلى أهدافها والحفاظ على بقاءها في ظل المشهد التنافسي الذي تعرفه المنظمات اليوم،

فالأداء العالي الجيد الذي هونتاج جهد سواء كان عضلي أو فكري قام ببذله فرد أو مجموعة لإنجاز معين للوصول أوتحقيق أهداف مسطرة سلفا، مبني على استغلال الموارد المتاحة أو مدخلات المؤسسة بأقل تكلفة وإنتاجية عالية مع الحفاظ على صحة وراحة العامل، هذا ما يعطي للمؤسسة مكانتها في السوق بطبيعتها الاقتصادية أو الخدماتية وبضمن لها البقاء والاستمرار والتميز ضمن الشركات الناجحة.

إن محاولة معرفة أثر الاتصال غير الرسمي على أداء العاملين بمؤسسة سونلغاز محور دراستنا هذه التي نقف فيها على واقع الاتصالات التنظيمية في مؤسسة سونلغاز المديرية الجهوية بمدينة الجلفة وتحديد مدى علاقتها بأداء العمال في هذه المؤسسة من خلال معرفة إسهام الاتصال التنظيمي غير الرسمي في حل مشكلات الأداء التي تواجه العمال واكتشاف أو الوقوف على معوقات الاتصال التي تؤثر بصفة مباشرة أو غير مباشرة على أدائهم على اعتبار أهمية هذا الأخير في رسم حاضر ومستقبل المؤسسة من خلال تقدمها ونموها وتحقيق أهدافها، والمهام المنوطة بها والذي يعطي لها الدفع في الحفاظ على بقاءها ورقبها.

شكل رقم (01) يوضح مخطط الدراسة



المصدر: إعداد الباحث

2.1- تساؤلات الدراسة:

- التساؤل الرئيسي:

هل للاتصال غير الرسمي علاقة بأداء عمال مؤسسة سونلغاز؟

- التساؤلات الفرعية:

- ما مستوى الاتصال غير الرسمي لدى عمال سونلغاز؟
- ما مستوى أداء العاملين لدى عمال سونلغاز؟
- هل يختلف مستوى أداء العاملين بمؤسسة سونلغاز باختلاف عامل الجنس؟
- هل يختلف مستوى أداء العاملين بمؤسسة سونلغاز باختلاف عامل الأقدمية؟
- هل يختلف مستوى أداء العاملين بمؤسسة سونلغاز باختلاف نوع المنصب؟

3.1- فرضيات الدراسة:

- للاتصال غير الرسمي علاقة بأداء العاملين بمؤسسة سونلغاز.
- مستوى الاتصال غير الرسمي بمؤسسة سونلغاز مرتفع.
- مستوى الاتصال غير الرسمي بمؤسسة سونلغاز مرتفع.
- هناك فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى أداء العاملين بمؤسسة سونلغاز تعزى لمتغير الجنس.
- هناك فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى أداء العاملين بمؤسسة سونلغاز تعزى لمتغير الأقدمية.
- هناك فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى أداء العاملين بمؤسسة سونلغاز تعزى لمتغير نوع المنصب.

4.1- أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحقيق مجموعة من النقاط هي:

1. معرفة مستوى كل من الاتصال غير الرسمي وأداء العاملين بمؤسسة سونلغاز.
2. معرفة طبيعة العلاقة بين الاتصال غير الرسمي وأداء العاملين بمؤسسة سونلغاز.
3. الكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى أداء العاملين بمؤسسة سونلغاز تعزى لمتغيرات: الجنس، الأقدمية، نوع المنصب.

5.1- أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية هذا البحث الذي يتناول الاتصال غير الرسمي وأثره على أداء العاملين داخل مؤسسة سونلغاز في:

أ. الأهمية التطبيقية

- توضيح دور الاتصالات التنظيمية في أداء العمال في إحدى مؤسساتنا الوطنية، وتتبع هذه الدراسة من كون مؤسسة سونلغاز لها اتصال مباشر بالمواطن مما توفره من خدمات أساسية تتعلق بالكهرباء والغاز، وهذا يتطلب من عمالها الحرص على تقديم ما هو أفضل في ظل ظروف العمل الصعبة، وامتلاك العامل للمعلومة من خلال اتصال الإدارة به لتنفيذ قرارات تساعد في تادية مهامه بأفضل صورة وبأداء جيد يضمن للمؤسسة ثقة زبائنها ويساهم في الحفاظ على سيرورة أعمالها.

- استنباط دراسات جديدة تتناول دور وقيمة أن يمتلك العامل المعلومة من خلال اتصال الإدارة به في الوصول إلى أداء جيد بالرغم من كل مخاطر التعامل مع أجهزة وآلات تهدد صحة وحياة العامل إن لم يحسن التعامل معها بالطريقة المناسبة.

ب. الأهمية العلمية:

- التعرف على رأي العمال حول الاتصال غير الرسمي وعلاقته بأدائهم داخل مؤسساتهم.
- معرفة هل لمتغيرات فرضياتنا (الجنس، الأقدمية، نوع المنصب) تأثير على الأداء الوظيفي للعمال التنفيذيين بمؤسسة سونلغاز بالجلفة.
- الوقوف على أوجه القصور التي تعاني منها عملية الاتصالات في مؤسسة سونلغاز والتي تؤثر بدورها على أداء العاملين، ولذلك يمكن الاستفادة من نتائجها في رفع مستوى أداء العاملين في المؤسسة.

6.1- مبررات اختيار موضوع الدراسة:

- يعتبر اختيار الاتصال غير الرسمي كموضوع لهذه الدراسة محاولة لإيجاد العلاقة بينه وبين أداء العاملين داخل المنظمات كعنصر أساسي في تطور ورقي المنظمات وازدهار نشاطها من خلال أداء موردها البشري، وهناك جملة من الأسباب لاختيار هذه الدراسة تكمن في:
- حداثة الموضوع وجدته وقلة تناوله بالشكل اللازم.

- الحاجة للقيام بمزيد من الدراسات في إطار الاتصالات في الوسط التنظيمي داخل مؤسساتنا لمحاولة إثراءه.

- الوقوف على بعض المشاكل أوالمعوقات التي تواجه العامل في الاتصال بالإدارة خاصة النقص الملاحظ في المؤسسات الجزائرية.

7.1- ضبط متغيرات الدراسة:

- **الاتصال:** هو عملية يتم بمقتضاها تبادل مختلف المعلومات تكون بين طرفين أوأكثر من ذلك وهو ضرورة حياتية وأساس كل تنظيم إداري وكل عمل اجتماعي.

والإتصال التنظيمي حسب muchielli (2001) هو"ذلك الإتصال المتواجد في المؤسسة، وينحدر من السلطات ويشارك في تسيير الأفراد، بمعنى على التأثير في دافعية الأفراد والتماسك الاجتماعي للمؤسسة، وتستعمل في هذه الإتصالات العديد من الوسائل كالسجلات الداخلية ولوائح الإعلانات. (Muchielli, 2001, p. 67)، أما عن الاتصال داخل مؤسسة الكهرباء والغاز (سونلغاز) فنعرفه إجرائيا بأنه الوسيلة التي تحقق أهداف مؤسسة سونلغاز وتكون بين مدير الشركة وعمالها أو بين العمال والعملاء (الزبائن).

- الاتصال غير الرسمي:

هو أسلوب بعيد عن الرسمية لا يخضع لسلطة أو قانون معين ينشأ وفق ميول شخصية يغلب عليه الطابع النفسي مكمل للاتصال الرسمي بهدف رفع معنويات العمال من أجل تحفيزهم على العمل وبذل جهد أكبر.

- أداء العاملين:

هو الجهد المبذول الذي يبذله الفرد عند قيامه بعمله فالأداء يرتبط بتحقيق مستويات مختلفة للمهام المطلوب إنجازها وكما يقاس عمى أساس النتائج التي حققها.

2 - الطريقة والأدوات:

1.2- المنهج: المنهج بشكل عام هو الطريق الذي يسلكه الباحث للإجابة على الأسئلة التي تثيرها المشكلة موضوع البحث (ابراهيم، 2008). وللإجابة على تساؤلات الدراسة عن طريق اختبار الفرضيات، اتبعنا المنهج الوصفي والذي يُعرف على أنه أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم

لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة، وتصويرها كميًا عن طريق جمع بيانات ومعلومات عنها وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة (معمر، 2008)

2.2- مجتمع وعينة الدراسة: تكون مجتمع الدراسة من جميع العمال التابعين لمؤسسة "سونلغاز" بولاية الجلفة، وتكونت عينة الدراسة من 127 عاملاً من مؤسسة "سونلغاز" بالجلفة، اختيروا عشوائياً عن طريق المعاينة العشوائية الطبقية.

3.2- أدوات الدراسة: من أجل جمع البيانات للدراسة الأساسية، تم استخدام مقياس الاتصال غير الرسمي لـ: "مشعلي بلال" (2018)، ومقياس الأداء التنظيمي من إعداد الباحث، وهما المقياسان اللذان تم تعديلهما وإخراجهما في الصورة النهائية وفقاً لنتائج الدراسة الاستطلاعية، توافقا مع متطلبات الصدق والثبات الناتجة عن تطبيق المقياسين على عينة استطلاعية.

• وصف أدوات الدراسة الأساسية:

تكون استبيان الاتصال غير الرسمي من 10 فقرات تتوزع على بُعدين (البعد الأول: الاتصال غير الرسمي بين العامل والمسؤول ويحتوي على 05 فقرات، البعد الثاني: الاتصال غير الرسمي مع الزملاء خارج المؤسسة ويحتوي على 05 فقرات)

واحتوى استبيان الأداء التنظيمي على 13 فقرة توزعت على 03 أبعاد (البعد الأول: الجهد المبذول ويحتوي على 05 فقرات، البعد الثاني: القدرة على العمل ويحتوي على 05 فقرات، إدراك الدور: ويحتوي على 03 فقرات).

4.2- الخصائص السيكمترية لأدوات الدراسة:

أ. **صدق المحكمين:** تم عرض فقرات المقياس على مجموعة من الخبراء المختصين في مجال علم النفس العمل والتنظيم، لأجل تقييم مدى صلاحية كل فقرة لقياس ما وضعت لقياسه (انظر الملحق رقم...).

ب. **صدق الاتساق الداخلي:** تم التأكد من الاتساق الداخلي للفقرات بحساب معامل الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه، بالإضافة إلى ارتباط البعد بالدرجة الكلية للمقياس، واتضح أن فقرات مقياس الأداء التنظيمي ارتبطت معنوياً بالأبعاد التي تنتمي إليها، باستثناء الفقرة 12 لم ترتبط معنوياً بالبعد الذي تنتمي إليه (تم حذفها)، ومن ناحية أخرى كانت الارتباطات بين الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس معنوية.

ت. الثبات: أشار "تيغزة امحمد" (2017) (ورد في: (دحمان، 2019، الصفحات 103,104)) إلى أنه نادرا ما تكون المقاييس متجانسة، أي تحتوي على بعد أو عامل واحد، ويحتوي أغلبها على بعدين أو عدة أبعاد، ومعامل ألفا يقوم على مُسلمة تجانس الاختبار، أي على افتراض أن الاختبار يمثل بعد أو عامل واحد فريد، غير أن الممارسة الشائعة أن الباحث قد يعتمد إلى تقدير معامل (ألفا كرونباخ) على مستوى أداة القياس ككل، والتي غالبا ما تحتوي على بعدين أو عدة أبعاد، وبما أن المقاييس المستعملة في هذه الدراسة متعددة الأبعاد، تم حساب الثبات عن طريق "ألفا الطبقيّة" والتي أورد Dimitrov (2012) (ورد في: (دحمان، 2019، الصفحات 103,104)) معادلتها كما يلي:

$$\alpha_s = 1 - \frac{\sum(1 - \alpha_k)VAR(X_k)}{VAR(X)}$$

حيث:

\sum : مجموع حواصل ضرب تباين درجات كل بعد في نتيجة طرح قيمة ألفا لكل بعد من الواحد الصحيح.

α_k : معامل ألفا للبعد أو الطبقة.

$VAR(X_k)$: يدل على قيمة التباين للبعد أو الطبقة

$VAR(X)$: يدل على تقدير قيمة التباين الإجمالي للأداة

(دحمان، 2019، الصفحات 103,104)

وفي الأخير تم التوصل لأدلة صدق وثبات مقبولة، مما يشير إلى صلاحية استبيان الاتصال غير الرسمي للاستعمال فيما يلي من خطوات البحث. بحيث احتفظت الأداة بـ (10) فقرات من أصل (18) فقرة. (حذف الفقرة 5، 10 والفقرات من 13 حتى 18) وتشبعت الفقرات المتبقية على بعدين، وتم التوصل لأدلة صدق وثبات مقبولة، مما يشير إلى صلاحية استبيان أداء العاملين للاستعمال فيما يلي من خطوات البحث. بحيث أصبحت الأداة تتكون من 13 فقرة من أصل (15) فقرة. (حذف الفقرتين 12 و 15)

5.2- الأساليب الإحصائية المستعملة:

تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية في إطار هذه الدراسة، وتمثلت في التكرارات والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الارتباط بيرسون، معاملات الثبات

(ألفا كرومباخ، ألفا الطبقية)، واختبار ت (T test) لاختبار الفروق بين المتوسطات، واختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova).

3- النتائج ومناقشتها:

1.3- عرض نتائج الدراسة:

- عرض نتائج الفرضية الأولى: والقائلة مستوى الاتصال غير الرسمي بمؤسسة سونلغاز مرتفع حيث قام الطالب بقياس مستوى الاتصال غير الرسمي وذلك من خلال قياس استجابة أفراد عينة الدراسة باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والمتوسط الفرضي للإجابة كما هو موضّح في الجدول:

جدول رقم (01): جدول يبين مستوى الاتصال غير الرسمي

المتغير	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط النظري	القرار
الاتصال غير الرسمي	127	18,18	1,444	30	منخفض

يتضح من خلال الجدول رقم (01) أن المتوسط الحسابي لمتغير الاتصال غير الرسمي قدر بـ 18,18 وانحراف معياري بلغ 1,444 ومتوسط نظري قدر بـ 30 ومنه يمكن القول أنّ مستوى الاتصال غير الرسمي لدى عينة من عمال سونلغاز بالجلفة منخفض.

- عرض نتائج الفرضية الثانية: والقائلة مستوى أداء العاملين بمؤسسة سونلغاز مرتفع.

قام الطالب بقياس مستوى أداء العاملين وذلك من خلال قياس استجابة أفراد عينة الدراسة باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والمتوسط الفرضي للإجابة كما هو موضّح في الجدول:

جدول رقم (02): جدول يبين مستوى أداء العاملين

المتغير	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط النظري	القرار
أداء العاملين	127	57,48	07,207	39	مرتفع

يتضح من خلال الجدول (02) أن المتوسط الحسابي لأداء العاملين قدر بـ 57,48 وانحراف معياري بلغ 07,207 ومتوسط نظري قدر بـ 39 ومنه يمكن القول أنّ مستوى أداء العاملين لدى عينة من عمال سونلغاز بالجلفة مرتفع.

- عرض نتائج الفرضية الثالثة: التي تنصّ على أنّه: للاتصال غير الرسمي علاقة بأداء العاملين بمؤسسة سونلغاز بالجلفة.

وللتحقّق من صحّة هذا الفرض قمنا بحساب معامل الارتباط برسون (Rp) للكشف عن مستوى ونوع الارتباط بين درجات الاتصال غير الرسمي وأداء العاملين، والجدول التالي يوضح النتائج:

الجدول رقم (03): يوضح الارتباط بين درجات الاتصال غير الرسمي وأداء العاملين

مستوي الدلالة الإحصائية α	القرار		القيمة المعنوية sig	قيمة المعامل R	الانحرافات المعيارية	المتوسطات الحسابية Mean	العينة N	المتغير
	نوع الارتباط	مستوي الارتباط						
دال عند 0.01	طردي	متوسط	0,000	0,486	1,444	18,18	127	الاتصال غير الرسمي
					07,207	57,48		وأداء العاملين

نلاحظ من خلال الجدول رقم (03) أن المتوسط الحسابي لمتغير الاتصال غير الرسمي قدر بـ 18,18 وانحراف معياري بلغ 1,444 أما عن متوسط الحسابي لمتغير أداء العاملين قدر بـ 57,48 وانحراف معياري بلغ 07,207.

وكذلك يوضح الجدول رقم (03) أن قيمة معامل الارتباط برسون (Rp) قدر بـ 0,486 وهي قيمة متوسطة وبما أن القيمة المعنوية تساوي sig=0,000 فإن الارتباط دال عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.01$.

ومنه فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل القائل: توجد علاقة دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.01$) بين متغير درجات الاتصال غير الرسمي وأداء العاملين.

- عرض نتائج الفرضية الرابعة: والتي تنصّ على أنّه: هناك فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى أداء العاملين بمؤسسة سونلغاز تعزى لمتغير الجنس.

وللتحقّق من صحّة هذا الفرض، قمنا بحساب معامل الفروق (T.Test) لعينتين مستقلتين للكشف عن الفروق بين متوسطات درجات أداء العاملين بمؤسسة سونلغاز تعزى لمتغير الجنس، والجدول التالي يوضح النتائج:

الجدول رقم (04): يوضح الفروق في مستوى أداء العاملين بمؤسسة سونلغاز تعزى لمتغير الجنس

الدالة الإحصائية	القرار	القيمة المعنوية sig	الانحراف المعياري Std	قيمة الاختبار T	المتوسطات Mean	العينة N	المتغير	
							ذكور	إناث
دال عند 0.01	توجد فروق	0,000	2,392	5,253	60,46	65	إطار	أداء العاملين
			9,048		54,35	62		

من خلال نتائج الجدول رقم (04) يتضح أن متوسط درجات أداء العاملات الإناث مرتفعة والمقدر بـ(60,46) مع انحراف يساوي(2,3924) أكبر منه لدي الذكور بمتوسط حسابي قدر بـ(54,35) مع انحراف يساوي(9,048)، وبما أن القيمة المعنوية ($\text{sig}=0.000$) أقل من 0,01 فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل القائل:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى أداء العاملين بمؤسسة سونلغاز تعزى لمتغير الجنس.

- عرض نتائج الفرضية الخامسة: والتي تنص على أنه: هناك فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى أداء العاملين بمؤسسة سونلغاز تعزى لمتغير نوع المنصب.

وللتحقق من صحة هذا الفرض، قمنا بحساب معامل الفروق (T.Test) لعينتين مستقلتين للكشف عن الفروق بين متوسطات درجات أداء العاملين بمؤسسة سونلغاز تعزى لمتغير نوع المنصب، والجدول التالي يوضح النتائج:

الجدول رقم (05): يوضح الفروق في مستوى أداء العاملين بمؤسسة سونلغاز تعزى لمتغير نوع المنصب

الدالة الإحصائية	القرار	القيمة المعنوية sig	الانحراف المعياري Std	قيمة الاختبار T	المتوسطات Mean	العينة N	المتغير	
							إطار	منفذ
غير دال	لا توجد فروق	0,306	1,026	1,028	59	20	إطار	أداء العاملين
			7,812		57.20	107		

من خلال نتائج الجدول رقم (05) يتضح أن متوسط درجات أداء العمال الإطارات مرتفعة والمقدر بـ(59) مع انحراف يساوي(1,026) أكبر منه لدي الاناث بمتوسط حسابي قدر بـ(57.20) مع انحراف يساوي(7,812)، وبما أن القيمة المعنوية ($\text{sig}=0.306$) أكبر من 0,05 فإننا نرفض الفرض البديل ونقبل الفرض الصفري القائل:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى أداء العاملين بمؤسسة سونلغاز تعزى لمتغير نوع المنصب.

- عرض نتائج الفرضية السادسة: والتي تنصّ على أنه: هناك فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى أداء العاملين بمؤسسة سونلغاز تعزى لمتغير الأقدمية.

وللتحقق من صحة هذا الفرض، قمنا بحساب معامل الفروق (One-way-Anova) للكشف عن الفروق بين متوسطات درجات أداء العاملين بمؤسسة سونلغاز تعزى لمتغير الأقدمية، والجدول التالي يوضح النتائج:

الجدول رقم (06): يوضح الفروق في مستوى أداء العاملين بمؤسسة سونلغاز تعزى لمتغير الأقدمية

المتغير	العينة N	المتوسطات mean	قيمة الاختبار F	الانحراف المعياري Std	القيمة المعنوية sig	القرار	الدلالة الإحصائية
الولاء التنظيمي	6-3	59,47	203.071	4,363	0,000	توجد فروق	دال عند 0.01
	10-7	36		0,000			
	14-11	59,05		1,724			

من خلال نتائج الجدول رقم (06) يتضح أن متوسط درجات أداء العاملين في مؤسسة سونلغاز في فئة الأقدمية الأولى بـ(59,47) مع انحراف يساوي(4,363) تليها الفئة الثانية والمقدر متوسطها بـ(36) مع انحراف بلغ (0,00)، في حين نجد أن متوسط الفئة الثالثة بقيمة تقدر بـ(59,05) مع انحراف يساوي (4,363)، وبما أن القيمة المعنوية ($\text{sig}=0,000$) أكبر من 0.01 فإننا نرفض الفرض الصفري نقبل الفرض البديل القائل: توجد فروق بين متوسطات درجات أداء العاملين بمؤسسة سونلغاز بمدينة الجلفة تعزى لمتغير فئات الأقدمية.

2.4- مناقشة وتفسير نتائج الدراسة:

إن الاتصال التنظيمي الفعال في المؤسسة يعتبر كالعمود الفقري بالنسبة لجسم الإنسان فهو القلب النابض لعمليات التسيير، فهو يجمع بين الاتصال الرسمي وغير الرسمي معا فلكليهما أهمية كبيرة في استمرار وجود المؤسسة، حيث نجد أن الاتصال التنظيمي غير الرسمي يعمل على تنسيق التفاعل بين جميع وحدات المنظمة ويزيد من دافعية الإطارات والعمال المنفذين معا وبالأخص إذا كان الاتصال التنظيمي فعال فإنه يزيد من فعالية ونجاح القرارات التنظيمية.

لقد جاءت نتائج الدراسة لتبين أن مستوى الاتصال غير الرسمي لدى العمال بمؤسسة سونلغاز بالجلفة منخفض في حين جاءت نتائج الدراسة لتبين أن مستوى وأداء العاملين لدى العمال مرتفع، وكشفت نتائج الدراسة عن مستوى ونوع العلاقة بين الاتصال غير الرسمي وأداء العاملين بمؤسسة سونلغاز بالجلفة والتي جاءت متوسطة ومقبولة، ومع ذلك فإن عملية الاتصال التنظيمي في المؤسسة الجزائرية لم يعطى لها الدور المهم والأساسي فهناك العديد من المشاكل والمعوقات التي تواجهها، ومن خلال الدراسة التي أجريت ومحاولة الإجابة عن التساؤلات المطروحة والتي كانت تدور بصفة عامة حول الأهمية التي يلعبها الاتصال التنظيمي في المؤسسة وبالأخص الدور الذي يلعبه في تحسين أداء العاملين بالمؤسسات الجزائرية.

ومن خلال ماتم توصلت اليه الفرضية العامة من خلال وجود علاقة ارتباطية موجبة ليست قوية ولكنها متوسطة بين الاتصال غير الرسمي وأداء العاملين تعكس الى حد ما وجود هذه علاقة موجبة بين المتغيرين، وهذا ما يتفق مع ما وتوصلت إليه دراسة (الدين ب. ج. 2009)، والتي أثبتت وجود علاقة ارتباطية موجبة ليست قوية ولكنها متوسطة بين الاتصال غير الرسمي وأداء العاملين، وبالتالي يمكن أن نقول أن الفرضية العامة قد تحققت في وجود علاقة بين الاتصال غير الرسمي وأداء العاملين بمؤسسة سونلغاز، ومن خلال هذه النتيجة يمكن لنا أن نستنتج قيمة وأهمية الاتصال غير الرسمي وعلاقته بأداء العاملين من خلال اعتباره من بعض الباحثين العمود الفقري لكل منظمة أوالردار الذي تحسس به كل ما يحيط بها إن جاز التعبير وبالتالي يمكن أن نقول أن الاتصال غير الرسمي الجيد الذي تدعم فيه الأقوال الأفعال وتوفر الثقة والمصادقية بين الإدارة والعاملين كفيل بان يساعد المنظمة للوصول الى تحقيق أهدافها من خلال الأداء الوظيفي لعمالها.

وهذا ما يعكس قيمة الاتصال التنظيمي في الدفع بالعمال نحو أداء أفضل وهذا ما أشار إليه كل من **ويلي ووايت (1985)** (ورد في: (الدين ع.، 2002، صفحة 50)) من خلال تطرقهم الى خصائص الاتصال الفعال في أن البداية السليمة للعملية الاتصالية والتي تتعلق بالمعلومات وأصول تبادلها هي وجود ما يريد الفاعل مثلا الرئيس توصيله وتبليغها الى مرؤوسيه، وهذا ما ذهب إليه كذلك (الشوناني، 1999) في كتابه "إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية 1999" في أن القدرة على الاتصال تعني القدرة على نقل المعلومات وتحقيق فهم مشترك بين القائم بالاتصال والطرف الآخر الموجهة إليه رسالة معينة ويكون الاتصال ناجحا إذا ترتب عليه ردود فعل ايجابية، ومن خلال هذا النتيجة المتحصل عليها يمكن أن نقول أن للاتصال النازل دور هام في تحقيق اداءات جيدة او منخفضة للعمال من خلال فعالية هذا النمط داخل المنظمة، وكذلك وجود علاقة ارتباطيه موجبة ليست قوية ولكنها متوسطة في جدول الدلالة الإحصائية لمعاملات الارتباط بين بعد الاتصال والأداء الوظيفي، حيث حددت قيمة الارتباط ب **0.57** وهي تعكس كذلك الى حد ما الى ما أشار إليه الباحثين في الاتصال التنظيمي الى قيمة وفعالية نمط الاتصال في انه يمكن الأفراد من التعبير عن احساساتهم ومشاعرهم، اكتشاف الأخطاء قبل استفحالها، والنقطة الايجابية الهامة في هذا النمط والتي ترتبط بالأداء الوظيفي للعمال هو أن العامل يحس بأنه جزء هام في المنظمة مما يجعله يقوم بعمله في أكمل صورة ويدلي بكافة البيانات والمعلومات التي يلمسها في بيئة عمله حتى يمكن للإدارة من خلال هذه المعلومات تطوير ظروف العمل، رفع مستوى الأداء وزيادة الإنتاجية. (الدين ب.، 2009)

أما فيما يخص اختبار الفرضيات الفرقية المتعلقة بالجنس والأقدمية ومنصب العمل، التي هدف الباحث من خلالها للتأكد من عدم وجود فروق بين العمال في مستوى أدائهم تعزى إلى العوامل الديموغرافية المشار إليها سابقا فقد خلص الباحث إلى ما يلي:

أثبتت نتائج الدراسة الحالية أنه توجد فروق في مستوى أداء العاملين والعاملات بمؤسسة سونلغاز بالجلفة وصالح الذكور، فبالنسبة لتأثير متغير الجنس على الأداء العمال لاحظ الباحث عدم وجود تجانس بين الفئتين (إناث، ذكور) في إجابتهن على عبارات الاستبيان المتعلقة بمتغير أداء العاملين،

وبالتالي يوجد فرق بينهم، ما يعكس حقيقة أن الاختلاف في جنس العامل له تأثير أداء العاملين بمؤسسة سونلغاز، وهذا ما يفسر وجود تأثير للجنس على أداء العاملين بمؤسسة سونلغاز.

أثبتت نتائج الدراسة الحالية أنه لا توجد فروق في مستوى أداء العمال المنفذين والإطارات بمؤسسة سونلغاز بالجلفة، ومن خلال استجابة أفراد العينة بالنسبة لمدى استخدام مؤسسة سونلغاز للاتصال الشفوي فإننا نسجل أكبر نسبة لعدم الموافقة على محتوى بنود هذا البعد، كما لاحظنا أن الاتصال بالزملاء عند محاولة الاستفسار عن أي شيء يكون شفويا أي أنه وعكس الاتصال بين الإطارات ومرؤوسيهم الذي قلما ما يكون شفويا فان الاتصال بين الإطارات فيما بينهم يكون في الغالب شفويا مما يسهل العملية الاتصالية ويزيد من فاعليتها، وعلى العموم فان الاتصال الغير رسمي في مؤسسة سونلغاز يستخدم عادة في حالة ما إذا كان الاتصال في نفس المستوى أو ما يسمى بالاتصال الأفقي فقط.

فقد لاحظ الباحث متغير نوع منصب العمل وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، وأن هناك تجانس بين الفئتين (إطار، منفذ) في إجابتهن على عبارات الاستبيان المتعلقة بمتغير أداء العاملين، إذ جاءت إجابات كل الفئات متشابهة في الموافقة وعدم الموافقة على بنود الأداء، وبالتالي فلا فرق بينهم، ما يعكس حقيقة أن الاختلاف في منصب العمل ليس له تأثير أداء العاملين بمؤسسة سونلغاز.

أثبتت نتائج الدراسة الحالية أنه توجد فروق في مستوى أداء العمال بمؤسسة سونلغاز بالجلفة تعزى لمتغير الأقدمية لصالح المستجدين من العمال، وفيما يخص الأقدمية في العمل وتأثيرها فقد لاحظ الباحث وجود فرق بين استجابات الفئات حول بنود أداء العاملين، حيث كان هناك فرق بين ذوي الأقدمية القصيرة والطويلة وبالتالي يوجد تأثير للأقدمية على أداء العاملين لصالح ذوي الأقدمية القصيرة من العمال داخل مؤسسة البحث.

4- الخلاصة:

خلصت هذه الدراسة إلي نتيجة مفادها وجود علاقة ارتباطيه بين الاتصال غير الرسمي وأداء العاملين بمؤسسة سونلغاز، هذا ما يدلّ علي أن الاتصال غير الرسمي يؤثر على الأداء الوظيفي لدى العاملين بمؤسسة سونلغاز.

إن نجاح أيّ منظّمة في تحقيق أهدافها يقاس بمجموعة من المتغيّرات، من بينها أداء العاملين بها الذي يعدّ من الموضوعات الجوهرية التي يركّز عليها الباحثون في مجال الإدارة من حيث مستواه وجودته، وما يؤثر فيه على أرض الواقع كالاتصال غير الرسمي باعتباره أحد التّحديات التي تواجه المنظّمات المعاصرة والتي عليها محاولة الاهتمام به وتفعيله بهدف زيادة فعالية المؤسسة، وضمان نجاحها واستمراريتها.

في إطار العلاقة المهنية التي تربط الفرد بمنظّمات العمل تبرز أهمية دراسة المتغيرات الناتجة في بيئة العمل، مثل الاتصال غير الرسمي، وأداء العاملين والتي تعتبر حاليا من الموضوعات المهمة في بيئات العمل التي أصبحت أكثر تعقيدا نتيجة توسّع المنظّمات وزيادة حجمها، وبالتالي تزايدت حاجات العمّال وتطلّعاتهم، وبطبيعة الحال ربّما تتمكّن المنظّمات من إشباع بعض هذه الرّغبات والحاجات أحيانا لكنّها قد تعجز عن ذلك أحيانا، ممّا سيؤدي في نهاية المطاف إلى تأثر العلاقة بين المنظّمة والعمّال فيتدنيّ مستوي رضاهم وولاءهم وبالتالي أداءهم، إضافة إلي حالة الضغط التي قد تسود بيئة العمل فينعكس كل ذلك على أداءهم، لذلك وجب الاهتمام بالاتصال غير الرسمي في المنظّمات من أجل ضمان فاعليّته وأداء العاملين، وقد خلصت الدراسة إلى جملة من التوصيات:

توصيات عملية:

- ينبغي أن تدرك المؤسّسات علي اختلاف نوعها ونشاطها أنّها مسؤولة عن تحسين مختلف جوانب الاتصال باستمرار لكافة العاملين بها لما لها من آثار ايجابية.
- إعطاء قيمة لعملية الاتصال وخاصة بالنسبة للإطارات والمشرفين والتي تهمهم هذه العملية أكثر من غيرهم.

- تعزيز مستوي الاتصال وتدعيمه باستمرار كي تحافظ المؤسسة على عمالها وتضمن أداء جيد لهم.

- بالرغم من العلاقة الطردية بين الاتصال غير الرسمي وأداء العاملين بمؤسسة سونلغاز، توصي الدراسة بمحاولة الاهتمام بالاتصال داخل المؤسسة عامة والاتصال غير الرسمي بشكل خاص، ما ينتج عنه نوع من توفير ظروف عمل مواتية تسمح للعامل بأداء عمله في أريحية وبالتالي تنشئ بينه وبين المؤسسة علاقة عاطفية تجعله يتبنى أهدافها ويعمل جاهدا لنجاحها.

- الحرص على تسجيل المعلومات عن أداء العاملين كتابيا في سجل يخصص لمثل هذا الغرض، يدون فيه الملاحظات والنتائج والأفعال التي تصدر عن العامل أثناء قيامه بأدائه لمهامه بشكل دائم، لتكون سندا في إعداد استمارة تقييم درجة الاستحقاق في نهاية السنة، ومن شأن هذا السجل أن يقلل من عنصر التحيز في التقييم، وأن يحسن من مستوى الإشراف، لأنها تجبر الرئيس المباشر على ملاحظة أداء مرؤوسيه بشكل دقيق.

توصيات علمية:

- الاهتمام بمتغير الاتصال غير الرسمي باعتباره أكثر المتغيرات مساهمة في التنبؤ بأداء العاملين، مما يدلّ علي أهميته بالنسبة للعامل، وحبذا لو يتم تناول هذا المتغير بمختلف أشكاله بالدراسة حتى تكون النتائج والقرارات المترتبة عليها أكثر دقة.

المراجع:

- ابراش ابراهيم. (2008). المنهج العلمي وتطبيقاته في العلوم الاجتماعية. عمان ، الاردن: دار الشرق.
- بلال، م. (2018). أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، دراسة عينة من مؤسسات الصناعة الغذائية بولاية قالمه، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عنابة: جامعة عنابة.
- بوعطيط، جلال الدين. (2009). الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة. الجزائر.: جامعة منتوري محمود قسنطينة.
- الدين، ب. ج. (2009). الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي . قسنطينة : جامعة محمود.
- سويسي، دحمان. (2019). البنية العاملية للسلوك الانسحابي لدى العمال باستخدام نمذجة المعادلة البنائية (SEM). أطروحة دكتوراه غير منشورة. الجزائر: جامعة قاصدي مرباح بورقلة.
- صلاح الشنواني. (1999). إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية -مدخل الأهداف. الاسكندرية ،مصر: مؤسسة شباب الجامعة.
- طه، ف. ع. (2010). قراءات علم النفس الصناعي والإداري في الوطن العربي. مصر: مجلة الانجلو المصرية.
- عبد المؤمن علي معمر. (2008). البحث في العلوم الاجتماعية. بن غازي ، ليبيا: دار الكتب الوطنية.
- عويصات جمال الدين. (2002). السلوك التنظيمي والتطوير الإداري. الجزائر: دار هومة.
- Arcand, R. (1998). la communication efficace. Paris: debock université .

- Berry, M. L. (1998). Psychology at work—an introduction to industrial and organizational psychology. USA: McGraw–Hill International Editions.
- Guillevic, C. (1999). Psychologie du travail. Paris.: Edition Nathan.,
- Muchielli, A. (2001). les science de l'information et de la communication. Paris.: edition Hachette

كيفية الاستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA:

جنيدي الزوبير، الغربي اقبال (2020) الاتصال غير الرسمي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سونلغاز بولاية الجلفة، مجلة تطوير العلوم الاجتماعية، المجلد 13 (العدد 2)، الجزائر : جامعة زيان عاشور الجلفة، ص.ص 7-27.