



الاتصال والمشاركة الصناعية للعمال في المؤسسة

دراسة ميدانية بمؤسسة الصيانة الصناعية سوناطراك - سكيكدة -

Industrial communication and participation of workers in the enterprise A field study at the Industrial Maintenance Corporation of Sonatrach - Skikda -

برويس وردة جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة - (الجزائر) berouis.w@gmail.com	ساسي هادف نجاة جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة - (الجزائر) Sacihadefnadjet@gmail.com	بن سلامة زهيتة جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة - (الجزائر) zahiabenslama@gmail.com
--	--	--

الملخص:

معلومات المقال

استهدفت هذه الدراسة معرفة مدى فعالية كل من الاتصال والمشاركة الصناعية في المؤسسة ومدى تأثير عملية المشاركة الصناعية في تحقيق الرضا، طبقت الدراسة على عينة من عمال مؤسسة الصيانة الصناعية حيث تم تقسيمها إلى إطارات، عمال تحكم، عمال تنفيذ والمتمثلة في 55 عاملا، وقد كشفت النتائج أن العملية الاتصالية تظهر من خلال تلك الشكاوي التي تقدمها الفئة التنفيذية إلى المستويات العليا قصد النظر إلى مشاكلهم وحلها، في حين المشاركة الصناعية تتميز بالضعف إذ تقتصر فقط على المسؤولين المقربين من الإدارة، كما تميز الرضا الوظيفي بالضعف أيضا ويظهر ذلك من خلال عدم تشجيع المؤسسة لعمالها على الابتكار إلا قليلا.

تاريخ الارسال:

29 أوت 2021

تاريخ القبول:

17 نوفمبر 2021

الكلمات المفتاحية:

- ✓ الاتصال
- ✓ المشاركة
- ✓ العمال

Abstract :

Article info

Study aimed to know the effectiveness of both communication and industrial participation in the organization and the extent of the impact of the industrial participation process in achieving job satisfaction. control workers, implementationworkers, represented by 55 workers, and the resultsrevealedthat the communicative processappearsthroughthose complaints submitted by the executivecategory to the higherlevels in order to look attheirproblems and solvethem, whileindustrial participation ischaracterized by weakness as itislimitedonly to officials close to the administraton, Job satisfaction isalsoweak, and thisisdemonstrated by the institution'slack of encouragement for itsworkers to innovatewithlittle.

Received

29 August 2021

Accepted

17 November 2021

Keywords:

- ✓ communication
- ✓ participation
- ✓ workers

مقدمة:

والجزائر كغيرها من الدول النامية لم تول في بداية الأمر اهتماما بمشاركة العمال في صنع القرار داخل المؤسسة ولكن فيما بعد أعطته اهتماما وذلك من خلال المساهمة في تشجيع العمل فهي تعطي الحق للعامل في التعبير عن نفسه والحق في المناقشة ويؤمن هذا الحق اتفاقا حقيقيا بشكل العمل الجماعي ويمكن العامل من التأثير والمشاركة في القرارات التي تتخذها السلطة، فالإجراءات الجديدة التي أدخلت على المؤسسة الجزائرية أعطت الحق للطبقة العاملة أن تشارك في مختلف نشاطاتها إذ أصبحت المجالس الشعبية والنقابات والمجالس الإدارية عبارة عن قنوات يعتمد عليها العامل في الاتصال، وعلى ضوء ما تقدم يمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤل الرئيسي التالي:

* ما مدى فعالية كل من الاتصال والمشاركة الصناعية للعمال بمؤسسة الصيانة الصناعية سوناطراك بسكيكدة؟

ويندرج تحت هذا التساؤل التساؤلات الفرعية الآتية:

- كيف تتجسد العملية الاتصالية للعمال داخل المؤسسة مجال الدراسة؟

- كيف تتجسد المشاركة الصناعية للعمال داخل المؤسسة مجال الدراسة؟

- ما مدى تأثير المشاركة الصناعية للعمال في تحسين رضاهم الوظيفي مجال الدراسة؟

3. أهداف الدراسة:

هذا العمل يهدف إلى الإجابة على التساؤل الرئيسي من خلال معرفة مدى فعالية كل من الاتصال والمشاركة الصناعية للعمال بمؤسسة الصيانة الصناعية سوناطراك بسكيكدة، ويتم ذلك من خلال الوصول إلى الأهداف الفرعية التالية:

- تشخيص العملية الاتصالية وأساليبها في الإدارة داخل المؤسسة.

- الكشف عن عملية المشاركة الصناعية الإيجابية للعمال داخل المؤسسة.

يعد الاتصال واحد من الدراسات التي تشغل بال العديد من الباحثين في مختلف تخصصات العلوم الاجتماعية، إذ أن جميع التفاعلات البشرية والعلاقات الإنسانية تتم من خلاله، فكل مؤسسة ماهي إلا جماعة من الأفراد تجمعهم أهداف، عقائد، آماني ومعلومات وتحكمهم قواعد وقوانين من خلالها يرتبطون ببعضهم البعض ويتخاطبون ويتبادلون الأحاسيس والمشاعر والمعلومات، إذ يقوم العمال في المؤسسة باتخاذ القرارات وإعطاء وجهات نظر إلى جانب المسؤولين والرؤساء هذا من شأنه يؤدي إلى تحقيق ما يعرف بالرضا الوظيفي.

وكمحاولة لمعرفة مدى فعالية كل من الاتصال والمشاركة الصناعية في المؤسسة ومدى تأثير عملية المشاركة الصناعية في تحقيق الرضا الوظيفي دراسة ميدانية بمؤسسة الصيانة الصناعية سوناطراك بسكيكدة انطلاقا من هذا فقد تناولنا هذه الورقة البحثية في عدة محاور وبتابع خطوات منهجية البحث العلمي بداء بتحديد مشكلة الدراسة وأهم المفاهيم المتعلقة بالموضوع، تم تناولنا الإطار المنهجي للدراسة وبعدها تم عرض وتحليل البيانات وصولا إلى أهم النتائج المتعلقة بالدراسة.

2. مشكلة البحث:

عملية الاتصال في المؤسسة تخلق تقارب بين الفرد والمؤسسة التي يعمل فيها الفرد لقدترته على الإطلاع على كل الأمور التي تتم بالمؤسسة وهذا ما يمنع حصول أي اختلاف أو تعارض في الأهداف التي يسعى الفرد للوصول إليها وأهداف المؤسسة فتزداد بذلك روح المبادرة لدى العامل لبدل مزيدا من الجهد لتحقيق ما هو أفضل للمؤسسة، وبذلك تخلق نوع من الفائدة المشتركة بين القمة والقاعدة فمن جهة تستفيد الإدارة من المقترحات والآراء التي تأتيهم من القاعدة من جهة أخرى يخلق نوع من الرضا والاطمئنان في أوساط العمال لإحساسهم باهتمام الإدارة بأرائهم فتزداد العلاقات الإنسانية بين الرؤساء والمرؤوسين ويساعد ذلك المؤسسة في تأدية نشاطها على أكمل وجه.

2.4 المشاركة الصناعية:

ارتبط مصطلح المشاركة الصناعية بعدة مفاهيم وقد أطلق عليها بعض علماء الاجتماع بالديمقراطية الصناعية أو الحكم الذاتي للعمال.

"والمشاركة في الإدارة أصبحت وسيلة لإسهام العمال في القرارات الهامة وطريق لإضفاء ديمقراطية العمل وبفضله أصبح العمال قادرين على المشاركة في وضع سياسته وبذلك يظلون أحرارا في اتخاذ القرارات بصفة عامة" (سعيدان، 61، 1981).

الديمقراطية الصناعية تعرف " بأنها في أدنى مستوياتها بأنها تتمثل في وجود تنظيمات خاصة ومعينة لمشاركة العمال في الإدارة" (طلعت، دس، 49).

فالديمقراطية تعني " حصول العامل على المساواة في القوة مع الإدارة ولا يعني هذا التقسيم التنظيم الصناعي بين طرفي الإنتاج، والإدارة والعمال" (توهامي، 5، 1995).

وعليه فالمشاركة الصناعية تعني مساهمة العمال في اتخاذ القرارات والإدلاء بآرائهم وإعطاء وجهات نظرهم الخاصة إلى جانب الرؤساء والمرؤوسين وبالتالي تسود جوانب الديمقراطية.

3.4 العمال:

نجد مفهوم العمال يستخدم مرادفا لعدة مفاهيم منها: الموارد البشرية، اليد العاملة وغيرها

عرفت وسيلة حمداوي اليد العاملة " بأنها مجموع الأفراد والجماعات التي تكون المنظمة في وقت معين ويختلف هؤلاء فيما بينهم من حيث تكوينهم، خبراتهم، سلوكهم، اتجاهاتهم وطموحاتهم كما يختلفون في وظائفهم الإدارية وفي مساراتهم الوظيفية" (حمداوي، 2003، 25).

ونجد أيضا ما يعرف بالموارد البشرية إذ تعني " جزء هام من السكان ويعملون مقابل أجر أو مرتب يتقاضونه، وهو يشير إلى قطاعين من مجموع السكان، المشتغلون والمتعطلون" (زويلف، 2003، 72).

فالعمال هم تلك الفئة من السكان الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و60 سنة والتي تملك المؤهلات والاستعدادات اللازمة وتعمل برغبة واقتناع أو تبحث عن عمل مقابل أجر. وفي

- الكشف عن مدى تأثير المشاركة الصناعية للعمال

في تحسين الرضا الوظيفي.

4. مفاهيم الدراسة:

يعتبر تحديد المفاهيم من الخطوات الهامة لأي بحث علمي وخاصة في مجال العلوم الإنسانية والاجتماعية ويتضح أن هناك العديد من المعاني والتعاريف المختلفة لمفهوم واحد وقد تحورت دراستنا هذه حول المفاهيم التالية:

1.4 الاتصال:

" يعني عملية توصيل المعلومات وتبادل الفهم من فرد إلى آخر داخل المؤسسة الواحدة أو خارجها" (حجازي، 130، 1982).

ويعرفه فضيل دليو أنه " عبارة عن الاتصال الإنساني المنطوق والمكتوب الذي يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي والجماعي ويسهم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين (دليو، 10، 2002).

وحول مفهوم الاتصال في الخدمة الاجتماعية هو " توصيل فكرة أو خبرة أو حالة عاطفية من شخص إلى آخر أو من جماعة إلى شخص أو من جماعة إلى جماعة" (زيدان، 1974، 30).

هناك نوعين من الاتصال:

- الاتصال الرسمي:

" وهو الاتصال الذي يتم في إطار القواعد التي تحكم المنظمة وتتبع القنوات والمسارات الذي يحددها البناء التنظيمي" (غباري، 1991، 70).

- الاتصال غير الرسمي:

الاتصالات غير الرسمية يمكن تسميتها الخفية أو السرية وهي تلك التي تقوم على أساس العلاقات الشخصية والاجتماعية بين العمال داخل المؤسسة" (عبدلي العبد، 1993، 90).

ويمكن الإشارة إلى أن الاتصال هو نقل وتبادل المعلومات من فرد إلى آخر عن طريق شبكة من التفاعلات التي تنشأ بين الأفراد سواء رؤساء أو مرؤوسين إذ أن العملية الاتصالية لا تسير في اتجاه واحد وإنما تمس جميع المستويات.

- المجال الزمني: وقد امتدت الدراسة الميدانية من شهر ماي إلى جويلية 2021

2.5 فروض الدراسة: تمثلت في ما يلي:

الفرضية الأولى: تساهم العملية الاتصالية في السير الحسن لنشاط المؤسسة.

الفرضية الثانية: تساهم عملية المشاركة الصناعية للعمال في السير الحسن لنشاط المؤسسة.

الفرضية الثالثة: تؤثر عملية مشاركة العمال في تحسين الرضا الوظيفي في المؤسسة.

3.5 المنهج:

باعتبار أن هذه الدراسة تندرج ضمن الدراسات الوصفية فقد تم الاعتماد على طريقة المسح بالعينة كأداة من أدوات المنهج الوصفي، هذا الأخير الذي يهدف إلى ما يلي: (والدنيات، 1999، 140).

- تحديد المشاكل الموجودة أو توضيح بعض الظواهر.

- إجراء مقارنة وتقييم لبعض الظواهر.

- تحديد ما يفعله بعض الأفراد في مشكلة ما والاستفادة من آرائهم وخبراتهم ووضع تصور وخطط مستقبلية وإيجاد قرارات مناسبة للمشاكل ذات طبيعة متشابهة.

4.5 مجتمع الدراسة وعينة البحث:

تم اختيار العينة العشوائية البسيطة الطبقة والمنتظمة بناء على طبيعة الموضوع إذ قسمت إلى طبقات هي: إطارات، عمال تحكم، عمال تنفيذ، عدد العمال الدائمين بالمؤسسة 137 عاملا باختيار نسبة 40 % من كل طبقة وبالتالي مجتمع الدراسة 137 والعملية الحسابية كالتالي:

$$\frac{137 \times 40}{100} = 55$$

وقد تم أخذ القوائم الاسمية للعمال بالمؤسسة من كل طبقة بكتابة الأسماء العشرة الأوائل في قصاصات، وبعدها تم سحب اسما بطريقة عشوائية بعدها نضيف المدى بطريقة

دراساتنا سنركز على كل من الاطارات وعمال التحكم والتنفيذ من اجل معرفة طبيعة الاتصال والمشاركة فيما بينهم وبين المسؤولين.

4.4 المؤسسة:

" هي كل ما ينشأ في مجال يجمع كله أو بعضه بين الجمهور لمدة معينة أو غير معينة سواء كانت هذه المؤسسة تقوم بأداء خدمة إنسانية أو علمية أو فنية أو صناعية أو زراعية أو رياضية أو لأي غرض آخر" (فهمي، 1996، 185).

أما بلقاسم سلاطية فيعرفها بأنها " كل تنظيم اقتصادي مستغل ماليا في إطار قانوني واجتماعي معين هدفه دمج عوامل الإنتاج أو التبادل للسلع أو خدمات مع أعوان اقتصاديين آخرين بغرض تحقيق نتيجة ملائمة، وهذا ضمن شروط اقتصادية قد تختلف باختلاف الحيز المكاني و الزماني الذي يوجد فيه وتبعاً لحجم ونوع نشاطه" (سلاطية، 2003، 45)

وعليه فالمؤسسة هي تنظيم ينشأ بصورة قصديه له هيكل وقوانين معينة يعمل كل أعضائه بشكل فعال لتحقيق الأهداف المسطرة. وسيتم إجراء دراستنا هذه بالمؤسسة الصيانة الصناعية سوناطراك -سكيكدة-.

5. الإجراءات المنهجية للدراسة

1.5 مجالات الدراسة: ينقسم مجال الدراسة إلى ثلاثة أبعاد: المجال الجغرافي، المجال البشري والمجال الزمني.

- المجال الجغرافي: يتمثل في مؤسسة الصيانة الصناعية بالسوناطراك بسكيكدة ، حيث تتربع المؤسسة على مساحة قدرها: 14 هكتار وتوجد داخل المنطقة الصناعية بالقرب من الوحدات البتروكيماوية والغازية وتبعد عن مدينة سكيكدة بـ: 4 كيلومتر شرقاً، يحدها من الشرق: شركة التكرير، ومن الغرب شركة تجميع الغاز، من الشمال شركة تسيير المنطقة الصناعية ومن الجنوب: الشركة الوطنية للنقل بالأنايب.

- المجال البشري: يعمل بالمؤسسة الصناعية المختلطة لولاية سكيكدة 1286 عاملا منهم 137 دائم و1149 متعاقد موزعين في مختلف الوحدات حسب إحصائيات 2021.

المحور الأول: حول طبيعة العملية الاتصالية وضم 3 أسئلة من 1 إلى 3.

المحور الثاني: حول عملية المشاركة وضم 4 أسئلة من 4 إلى 7.
المحور الثالث: حول الرضا الوظيفي وضم 3 أسئلة من 8 إلى 10.

6.5 أساليب تحليل البيانات: اعتمدت الدراسة على أساليب

لتحليل البيانات التي جمعت بالأدوات التي تم اختيارها كالاتي:

- عرض البيانات في جداول إحصائية .

- استخدام التكرارات والنسب المئوية للكشف عن إجابات المبحوثين إحصائيا .

- الاعتماد على الجانب النظري في تحليل البيانات وعرض النتائج.

6. عرض وتفسير نتائج الدراسة

1.6 عرض وتفسير نتائج السؤال الأول:

- العملية الاتصالية بين العمال والإدارة قوية هذا ما يؤدي

إلى تحقق الفرضية الفرعية الأولى المتعلقة ب أن الاتصال بين

العمال يؤدي إلى السير الحسن لنشاط المؤسسة.

تظهر هذه النتيجة بوضوح من خلال الجداول التالية :

منتظمة، الذي تم حسابه كالاتي: المدى= العينة الكلية/ العينة

$$\text{المختارة} = 55 / 137 = 2$$

$$\text{فالمدى} = 2$$

5.5. الأدوات المستخدمة في الدراسة: تم الاعتماد

على الملاحظة البسيطة الذي أتاحت لنا اكتشاف بعض

الاستجابات التلقائية، منها أحد العاملين بالوحدة طلب من

المدير أن يقدم له مبلغ تعويضي نتيجة تعرضه لحادث وبعد أخذ

ورد كانت الموافقة بارتياح مع التأكيد على التعويض، وفي موقف

آخر طلبت عاملة من المدير عطلة مرضية مدفوعة الأجر لمدة

شهر قصد متابعة العلاج في الخارج و تمت الموافقه على طلبها،

كما تم الاعتماد أيضا على الاستمارة باعتبارها تعتبر الأدوات

البحثية من ضرورات أي بحث والإلمام بها ضروري لأي باحث

، فهي تعبر بمنطقية عن المنهج البحثي وتتضمن دلالات هامة

بدونها لا يستقيم تحليل البحث(المشوخى،2002،ص73)،

كما يرى موريس أنجرس بأنها تقنية مباشرة للتقصي العلمي

تستعمل إزاء الأفراد ، وتسمح باستجوابهم بطريقة موجهة

والقيام بسحب كمي بهدف إيجاد علاقات رياضية والقيام

بمقارنات رقمية(أنجرس،2004،ص204) .

وقد تضمنت الاستمارة في شكلها النهائي 10 أسئلة

موزعة كالتالي:

جدول رقم(1) يوضح أساليب الاتصال المستعملة داخل المؤسسة

متغير عدد	العدد	النسبة	الاحتمالات	العدد	النسبة
نعم	51	92.72	اجتماعات	14	27.45
			مقابلات	9	17.64
			مذكرات	15	29.41
			تقارير	3	5.88
			ممثلي عمال	4	7.84
			أخرى تذكر	6	11.76
لا	4	7.27			
المجموع	55	100			

الإدارة عنهم لتواجدهم في وحدات بعيدة عن مقرها وكذلك ضعف وسائل الاتصال المعتمدة، وهذا ما جعل إمكانية الاتصال بينهم وبين الإدارة ضعيفة.

إن هناك اتصال بين العمال والإدارة في المؤسسة وذلك بواسطة أساليب متنوعة أولاها المذكرات ويليها بالترتيب الاجتماعات والمقابلات و الهاتف والفاكس و ممثلي العمال والتقارير، في حين نجد نسبة قليلة تقرر بعدم وجود اتصال بين العمال والإدارة وأرجعت السبب وراء ذلك إلى ضعف وسائل الاتصال المعتمدة لديهم وما ما يجعل إمكانية الاتصال بين العمال والإدارة ضعيفة.

تبين القراءة الإحصائية للجدول رقم 1 على وجود 51 مبحوث بنسبة 92,72 % على اتصال دائم بالإدارة وعلى علم بكل الأمور المتعلقة بها وذلك من خلال الاعتماد على وسائل مختلفة للاتصال ، فنجد الوسيلة الأكثر اعتمادا عليها هي المذكرات وذلك بنسبة 29,41 %، ثم تأتي بعدها الاجتماعات بنسبة 27,45 % تليها المقابلات بنسبة 17,64 % تم ممثلي العمال بنسبة 7,84 % وأخيرا يتم اللجوء إلى التقارير بنسبة 5,88 % ، بينما توجد نسبة تقدر بـ 11,76 % من المبحوثين يعتمدون على وسائل أخرى عند اتصالهم بالإدارة مثل الفاكس والهاتف.

بالمقابل نجد 4 مبحوثين بنسبة 7,27 % أكدوا على عدم وجود اتصال بينهم وبين إدارة المؤسسة وفسروا ذلك بعد

جدول رقم(2) يوضح فهم محتوى المذكرات

النسبة	التكرار	الاحتمالات	العدد	الاحتمالات
0	0	صعوبة الأسلوب	1	نعم
0	0	رداءة الخط		
1.81	1	اللغة المستعملة		
0	0	أخرى تذكر		
98.18	54	لا		
100	55	المجموع		

إجمالي أفراد العينة بنسبة 98,18% أقرروا بإمكانية فهمهم لمحتوى المذكرات .

من خلال ما سبق تؤكد الشواهد الكمية بأن عمال الصيانة الصناعية يتمتعون بمستوى تعليمي جيد وهذا ما ينتج عنه فهم العمال لمحتوى المذكرات.

جدول رقم(3) يوضح مدى قيام الرئيس بشرح القوانين والتعليمات الجديدة

النسبة	التكرارات	الاحتمالات
47.27	26	أحيانا
12.72	7	نادرا
40	22	دائما
100	55	مجموع

تؤكد المعطيات الإحصائية الواردة في الجدول رقم 2 والتي تناولت قضية أساسية متمثلة في إمكانية فهم العمال لمحتوى المذكرات حيث نجد مبحوثا واحدا من إجمالي أفراد العينة بنسبة 1,81% يقر بعدم فهمه لمحتوى المذكرات والسبب في ذلك يرجع إلى صعوبة اللغة المستعملة، في حين نجد 54 مبحوثا من

البسيط نادرا ما يتلقى شرحا من طرف الرئيس بخصوص القوانين والتعليمات الجديدة، بل يكفي بوضع ملصقات مدون عليها تلك القوانين والتعليمات الجديدة.

2.6. عرض وتفسير نتائج السؤال الثاني:

توجد مشاركة صناعية بين العمال في المؤسسة ولكن ليس بصورة كبيرة وبذلك فهذه الفرضية تحققت بشكل جزئي. - تظهر هذه النتيجة بوضوح من خلال الجداول التالية :

لقد كشفت الدراسة الميدانية من خلال لغة الأرقام الواردة في الجدول رقم 3 أن هناك 26 مبحوثا من إجمالي أفراد العينة بنسبة 47.27% يقرون بأن الرئيس يشرح أحيانا القوانين والتعليمات الجديدة في حين عبر 22 شخص من إجمال أفراد العينة بنسبة 40% أن الرئيس دائما يشرح القوانين والتعليمات الجديدة، أما 7 مبحوثين بنسبة 12.72% بينوا أن الرئيس نادرا ما يقوم بشرح فحوى القوانين والتعليمات الجديدة.

واستنادا لما سبق يوضح الجدول بأن سبب اختلاف هذه النسب يرجع إلى تفاوت الدرجات المهنية للعمال والعامل

جدول رقم(4) يوضح قرب الإدارة من العمال والمشاركة في اتخاذ القرارات

المجموع	لا						نعم				قرب الإدارة	
	اعتماد الإدارة على أوتوقراطية القرار		عدم اهتمام الإدارة بمشاكل العمال		نقص وسائل الاتصال		الاهتمام بمشاكل العمال		مراقبة سير العمل			
النسبة	ع	النسبة	ع	النسبة	ع	النسبة	ع	النسبة	ع	النسبة	ع	مشاركة في اتخاذ القرار
5.44	3	0	0	0	0	3.63	2	0	0	1.81	1	نعم
19.98	11		1	5.45	3	0	0	12.27	7	0	0	نعم
18.16	10	0	0	3.63	2	3.63	2	5.45	3	5.45	3	لا
19.98	11	0	0	3.63	2	1.81	1	7.27	4	7.27	4	نعم
36.36	20	14.38	8	10.90	6	0	0	10.90	6	0	0	لا
100	55	16.35	9	23.61	13	4.07	5	36.34	20	14.53	8	المجموع

يشاركون في اتخاذ القرارات بحكم مسؤوليتهم في العمل، كما عبر 3 مبحوثين من إجمالي أفراد العينة بنسبة 4,45% على أن الإدارة تهتم بمشاكل العمال واتخاذ القرارات يكون من الأعلى ، وقد أوضح مبحوثين من إجمالي أفراد العينة بنسبة 3,63% بأن هناك نقص في وسائل الاتصال مما يخلق لدى العمال شعور بعد الإدارة عنهم في حين يشاركون في اتخاذ القرارات بحكم طبيعة عملهم، كما نجد مبحوث واحد من إجمالي أفراد العينة بنسبة 1,81% أكد على أنه لا يشعر بقرب الإدارة منه

من خلال البيانات الرقمية الموضحة في الجدول رقم 4 والمتعلقة بقرب الإدارة من العمال ومشاركتهم في اتخاذ القرارات يتضح أن 3 مبحوثين من إجمالي أفراد العينة بنسبة 5,45% أكدوا على مراقبة الإدارة لسير العمل ولكنهم لا يشاركون في اتخاذ القرارات لأنها تكون من الأعلى، في حين عبر مبحوث واحد من إجمالي أفراد العينة بنسبة 1,81% بأن هناك مراقبة للعمل، بينما نجد 7 مبحوثين من إجمالي أفراد العينة بنسبة 12,72% أكدوا على أن الإدارة مهتمة بمشاكلهم وأيضا

الفرصة للعمال للمشاركة في اتخاذ القرارات، في حين أكد مبحوث واحد من إجمالي أفراد العينة بنسبة 1,81% باعتماد الإدارة على أوتوقراطية القرار ولكنه يشارك في اتخاذ القرار لأن مسؤوليته في العمل تسمح بذلك.

تؤكد نتائج الجدول الخاص بسير العمل على أن الإدارة لا تحاول تقريب العمال منها بل تأخذ بآراء ومقترحات من هم في قمة الهرم بينما من هم في قاعدة الهرم لا يشاركون في اتخاذ القرارات لأن مكانتهم ورتبهم المهنية لا تسمح لهم بذلك.

وذلك لنقص وسائل الاتصال كما أنه لا يشارك في اتخاذ القرارات، لأن مهمته هي تنفيذ القرارات، وأقر 6 مبحوثين من إجمالي أفراد العينة بنسبة 10,90% بعدم اهتمام الإدارة بمشاكلهم إضافة إلى عدم إتاحة الفرص لهم للتعبير عن مقترحاتهم وأرائهم في مجال عملهم وأوضح مبحوثين من إجمالي أفراد العينة بنسبة 3,63% بعدم اهتمام الإدارة بمشاكلهم وأنهم لا يشاركون في اتخاذ القرارات لأنها تكون من الأعلى، كما عبر 8 مبحوثين من إجمالي أفراد العينة بنسبة 14,54% على اعتماد الإدارة على أوتوقراطية اتخاذ القرار وكذا عدم إتاحة

جدول رقم (5) يوضح اهتمام الإدارة بشكاوي واقتراحات العمال

النسبة	العدد	الاحتمالات	النسبة	العدد	العينة المتغيرات
13,33	2	الانفراد باتخاذ القرار	27,27	15	لا
86,66	13	عدم الاهتمام بالعمال			
100	15		72,72	40	نعم
			100	55	المجموع

عدم اهتمام الإدارة بالعمال وبالتالي لا تأخذ شكاويهم بعين الاعتبار، كما نجد نسبة 13,33% أرجعوا السبب إلى انفراد الإدارة باتخاذ القرارات.

استنادا إلى ما سبق يتضح أن أغلبية أفراد العينة أقروا باهتمام الإدارة بشكاويهم واقتراحاتهم مما يدل على أن العمال لا يواجهون صعوبة في الاتصال بالإدارة ومن تم تقديم اقتراحاتهم وآراءهم.

تبين الشواهد الكمية الواردة في الجدول رقم 5 أن 40 مبحوثا من إجمالي أفراد العينة بنسبة 72,72% تهتم الإدارة بشكاويهم واقتراحاتهم وذلك راجع لكونهم يحتلون مناصب المسؤولية في المؤسسة ولهم علاقة طيبة وغير رسمية مع الرؤساء، في حين أكد 15 مبحوثا من إجمالي أفراد العينة بنسبة 27,27% عدم اهتمام الإدارة بشكاويهم واقتراحاتهم فقد أقرت نسبة 86,66% على أن السبب في ذلك يرجع إلى

جدول رقم (6) يوضح سماح الإدارة للعمال للتعبير عن اقتراحاتهم

النسبة	العدد	العينة المتغيرات
34,54	19	دائما
58,18	32	أحيانا
7,27	4	مطلقا
100	55	مجموع

فهناك من يسمح لهم بالتعبير عن آرائهم دائما وهناك أحيانا وهناك من لا يسمح لهم إطلاقا، وهذا يرجع لطبيعة الوظيفة التي تحدد إذا ما كان العامل يشارك في تقديم اقتراحاته أم لا فإن عامل التنفيذ لا يسمح له بالتعبير عن اقتراحاته وهذا ما ينعكس سلبا عن العمل ويقتل روح المبادرة والإبداع لدى العمال.

3.6 عرض وتفسير نتائج السؤال الثالث:

هناك مساهمة قليلة بالنسبة لتأثير المشاركة الصناعية للعمال في تحسين الرضا الوظيفي في المؤسسة وبذلك هذه الفرضية تحققت بشكل جزئي وهذا ما يظهر في البيانات المتواجدة في الجدول الخاص بـ:

تؤكد المعطيات الإحصائية الواردة في الجدول رقم 6 المبين لمسألة محورية في مجال الدراسة حول الاتصال والمشاركة في مؤسسة الصيانة الصناعية بسكيكدة والموضحة مدى سماح الإدارة للعمال للتعبير عن اقتراحاتهم من خلال الجدول يتبين أن الإدارة تسمح للعمال بالتعبير عن اقتراحاتهم أحيانا أو دائما فقد لا تسمح مطلقا لهم بذلك، فنجد نسبة 58,18 % أحيانا تسمح لهم الإدارة بالتعبير عن اقتراحاتهم في حين أقرت نسبة 34,54 % بأن الإدارة لا تسمح لهم دائما بالتعبير عن اقتراحاتهم، أما نسبة 7,27 % فقد تبين بأنها لا تعبر مطلقا عن اقتراحاتها.

يتضح مما سبق بأن الإدارة تسمح للعمال بالتعبير عن اقتراحاتهم، حيث يتبين وجود درجات للتعبير عن الاقتراحات

جدول رقم (7) يوضح مغادرة العمال المؤسسة والذهاب إلى مؤسسات أخرى.

متغير عدد	العدد	النسبة	الاحتمالات	العدد	النسبة
نعم	36	65.45	الدخل المنخفض	25	72.22
			توتر العلاقات مع الزملاء	2	5.55
			مشاكل في الأداء	5	31.88
			أخرى تذكر	3	8.33
لا	19	34.54			
المجموع	55	100			

أما عن الذين لم يفكروا في مغادرة المؤسسة لمؤسسة أخرى فهناك 19 مبحوثا من إجمالي أفراد العينة بنسبة 34,54%.

يتضح أن أغلبية أفراد العينة فكروا في مغادرة المؤسسة إلى مؤسسة أخرى لأن الظروف لا تساعدهم على البقاء في مؤسستهم الأصلية، كما أن البعض من العمال تخوفوا من فكرة مغادرة المؤسسة إلى أخرى لعدة عوامل تخوفا من فقدان منصب العمل وبالتالي التوجه إلى عالم البطالة، كما أنهم قد يواجهون نفس المشاكل التي اضطرتهم لمغادرة مؤسستهم.

تؤكد المعطيات الإحصائية الواردة في الجدول رقم 7 أن أغلبية أفراد العينة أقروا بأنهم فكروا في مغادرة مؤسستهم إلى مؤسسة أخرى، حيث نجد 36 مبحوثا من إجمالي أفراد العينة بنسبة 65,45% فكروا في مغادرة المؤسسة لمؤسسة أخرى وذلك لعدة أسباب، إذ نجد نسبة 27,22% أكدت على أن السبب يرجع إلى الدخل المنخفض وقد عبرت نسبة 13,88% على توتر العلاقات مع الزملاء هو السبب في ذلك، في حين أقرت نسبة 5,55% بوجود مشاكل مع الإدارة، ونسبة 8,33% أشارت أنها فكرت في مغادرة المؤسسة بحثا عن الراحة النفسية.

جدول رقم (8) يوضح الدافع لرفع أداء العمل

النسبة	العدد	العينة المتغيرات
34,54	19	الحوافز
20	11	طبيعة القيادة
21,81	12	الأجر المرتفع
23,63	13	الثلاثة معا
100	55	المجموع

تبين الشواهد الكمية الموضحة في الجدول رقم 8 المتعلق بالدافع لرفع أداء العمل بأن 19 مبحوثا من إجمالي أفراد العينة بنسبة 34,54% يرون بأن الدافع لرفع أداء العمل هي الحوافز سواء كانت مادية أو معنوية أو مادية ومعنوية، في حين نجد 11 مبحوثا من إجمالي أفراد العينة بنسبة 20% يرون أن الدافع لرفع أداء العمل هو طبيعة القيادة السائدة، بينما نجد 12 من إجمالي أفراد العينة بنسبة 21,81% يؤكدون على الأجر المرتفع كدافع لرفع مستوى أداء العمل، غير أننا نجد 13 مبحوثا من إجمالي أفراد العينة بنسبة 23,63% يرون بأنها ترجع إلى الاحتمالات الثلاثة معا.

من خلال نتائج الجدول يتضح بأن أكثر ما يحفز العمال لرفع مستوى أدائهم للعمل هي الحوافز بنوعها مادية ومعنوية، إضافة إلى الأجر المرتفع والعلاقة الجيدة مع الرئيس، حيث ينعكس ذلك على الرضا الوظيفي للعمال وبالتالي يكونون أكثر اقبالا ورغبة على أداء أعمالهم بشكل جيد لوجود حافز مشجع على ذلك، وهذا ما يعود بالإيجاب على سير العملية الاتصالية المنتهجة داخل المؤسسة.

جدول رقم (9) يوضح تشجيع المؤسسة للعمال

النسبة	العدد	العينة المتغيرات
63,63	35	قليلًا
18,18	10	كثيرًا
18,18	10	أخرى تذكر
100	55	المجموع

عمالها على الابتكار وروح المبادرة لعدم قدرتها على دفع حوافز مادية للعمال وكذلك توفير الإمكانيات الضرورية التي تشجع العمال.

خاتمة

من خلال نتائج الدراسة المتضمن لموضوع الاتصال والمشاركة الصناعية للعمال في المؤسسة بدراسة ميدانية بمؤسسة الصيانة الصناعية سوناطراك بسكيكدة، ولقد اعتمدنا في دراستنا على وسيلة جمع البيانات المتمثلة في تقنية الاستمارة

تبين الشواهد الكمية الواردة في الجدول رقم 9 المبين مدى قيام المؤسسة بتشجيع عمالها على الابتكار والمبادرة، أن 35 مبحوثا من إجمالي أفراد العينة بنسبة 63,63% أكدوا على كون المؤسسة قليلا مات تلجأ إلى تشجيع عمالها على الابتكار وتنمية روح المبادرة لديهم للقيام بالأعمال، ونجد 10 مبحوثين بنسبة 18,18% أجابوا بان المؤسسة كثيرا ما شجع عمالها على الابتكار وروح المبادرة، ونفس النسبة أجابت بعدم توفر الإمكانيات المادية ما جعل المؤسسة عاجزة عن تشجيع

4. بوحوش، عمار، ولدنيبات، محمد محمود، (1999)، منهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط2، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية.
5. زيدان، عبد الباقي (1974)، وسائل وأساليب الاتصال، القاهرة، مكتبة أنجلو مصرية.
6. طلعت، إبراهيم لطفي، (دس)، علم اجتماع التنظيم، القاهرة، دار غريب للنشر والتوزيع.
7. حجازي، مصطفى، (1982)، الاتصال الفعال في العلاقات الإنسانية والإدارة، لبنان، دار المطبعة للطباعة والنشر.
8. غباري، محمد سلامة، والسيد عبد الحميد عطية، (1991)، الاتصال ووسائله بين النظرية والتطبيق، الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
9. زويلف، مهدي حسين، (2003)، إدارة الأفراد، عمان، مكتب المجمع العربي للنشر والتوزيع.
10. فهمي، سامية محمد، (1996)، الإدارة في المؤسسات الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية.
11. دليو، فضيل، (2002)، وسائل الاتصال وتكنولوجياته، الجزائر، منشورات جامعة قسنطينة.
12. حمداوي، وسيلة، (2003)، إدارة الموارد البشرية، الجزائر، مديرية النشر، جامعة قلمة.
13. المشوخي سليمان، (2002)، تقنيات ومناهج البحث العلمي، الأزريطة، دار المعرفة الجامعية.
- المقالات:
14. سلاطونية، بلقاسم، ديسمبر، (2003)، العلاقات الإنسانية في المؤسسة، مجلة العلوم الإنسانية، عدد3، الجزائر، جامعة بسكرة، ص- 37-52.
- المحاضرات:
15. توهامي، ابراهيم، (1995)، محاضرات ألقيت على طلبة علم النفس، الجزائر، جامعة منتوري بقسنطينة.

كأداة رئيسية إضافة إلى الملاحظة البسيطة والتي كشفت لنا حقيقة ظهرت من خلال تلك الفرضيات المطروحة والمتعلقة بقوة العملية الاتصالية داخل المؤسسة وضعف المشاركة والرضا الوظيفي وهذا ما أثر على نشاط المؤسسة إذ أن قوة العملية الاتصالية وحدها لا تكفي دون مشاركة فعالة للعمال وبالتالي شعورهم بالرضا الوظيفي، لذلك اقترحنا مجموعة من المقترحات من شأنها تساهم في رفع مستوى الأداء داخل المؤسسة ومن ثم السير الحسن لنشاطها وتمثل هذه الاقتراحات في:

- الاعتماد على نظام الحوافز مما يشجع العمال على بدل جهد أكبر في أداء عملهم.
- السماح للعمال بالتعبير على آرائهم واقتراحاتهم وإعطائهم الفرصة للمساهمة في اتخاذ القرار.
- فتح المجال أمام العمال لتقديم ابتكاراتهم وإبداعاتهم وعدم قتل روح المبادرة لديهم.
- أخذ مشاكل العمال بعين الاعتبار.

تبقى كل الاقتراحات بإمكان المؤسسة تحقيقها وذلك من خلال الاهتمام أكثر بسير العملية الاتصالية وتنمية العلاقات الإنسانية عن طريق مشاركة العمال الإدارة في متعلقات العمل مما يخلق لديهم شعور بالرضا الوظيفي ومن ثم تقل احتمالات تفكير العمال في الرحيل إلى مؤسسة أخرى.

5. قائمة المراجع:

• المؤلفات:

1. أنجوس، موريس، (2004)، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية - تدريبات عملية -، ترجمة: بوزيد صحراوي وآخرون، الجزائر، دار القصة للنشر.
2. عبدلي العبد، عاطف، (1993)، الاتصال والرأي العام، القاهرة، دار الفكر العربي.
3. سعيدان، علي، (1981)، بيروقراطية الإدارة الجزائرية، الجزائر، الشركة الوطنية للنشر والتوزيع.