



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة وهران 2 محمد بن أحمد

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس والأرطوفونيا

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي لدى عمال ميناء وهران

تحت إشراف:

أ/د عرقوب محمد

من اعداد الطالبتين:

-مدبرخيرة

-بورماكي تيمة

الاسم واللقب	الرتبة	الصفة
زريبي أحلام	أستاذة محاضرة أ	رئيسا
عرقوب محمد	أستاذ التعليم العالي	مشرفا ومقررا
بورجي العباس	أستاذ محاضر ب	مناقشا

السنة الجامعية:

2024/2023

شكر وتقدير

نحمد الله سبحانه وتعالى بأن وفقنا على إتمام هذا العمل، ونصلي ونسلم على خاتم الأنبياء والمرسلين محمد صلى الله عليه وسلم.

بعون الله وتوفيقه انتهينا من انجاز هذا البحث بعد مشوار طويل حافل بالتعب واليأس والصبر والطموح وهدف الوصول الى مبتغانا.

يسرني أن أتقدم بخالص الشكر والامتنان على ما وجدنا وما أوتينا وما كان لنا من نصح وتوجيه وارشاد لمن يستحق الشكر والتقدير الى الأستاذ المشرف "عرقوب"، ونشكر كل أساتذة علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية، كما نشكر الأساتذة المناقشين "زريبي أحلام" و "بورجي العباس"، كما نتقدم بالشكر الى كل عمال مؤسسة ميناء وهران EPO الذين لم يبخلوا علينا بأي معلومة.

ونشكر كل من ساعدنا في هذا البحث من قريب أو من بعيد .

الإهداء

لكل نهاية بداية وها أنا أرى رحلتي الجامعية قد شارفت على الانتهاء، من بعد تعب ومشقة لوقت طويل، من بعد دراسة دامت 5سنوات.

الحمد لله حبا وشكرا وامتنانا ، ماكنت لأفعل هذا لولا فضل الله.

أهدي هذا النجاح الى كل من سعى معي لاتمام هذه المسيرة، دتم لي سندا.أهدي هذا النجاح الى من تربيته على يديه ومن علمني القيم والمبادئ الى من كان لي مصدر الدعم والعطاء الى أعظم رجل بحياتي الى والدي الغالي رحمه الله ،الى منبع الحنان التي طالما كافحت لأن أحقق طموحي،والى كل اخوتي ،والى جدي وجدتي أطال الله في عمرهما، والى كل عائلتي،والى كل من كانوا واقفين الى جانبي وقدموا لي يد المساعدة، والى أعز صديقاتي مدبر خيرة وبن زينب فاطيمة، وكل من درسوا معي كل بإسمه، لم تكن الرحلة قصيرة ولم تكن الأمور ميسرة ولكن بعون الله فعلتها.

بورماكي تيمة

الإهداء

بسم خالقي وميسر أموري وعصمت أمري

لك كل الحمد والإمتنان

الحمد لله حبا وامتنانا على البدء والختام

وأخر دعواتهم الحمد لله رب العالمين

وصلت رحلتي الجامعية الى نهايتها بعد تعب ومشقة لم يكن الحلم قريبا ولا الطريق كان محفوظا بالتسهيلات لكني فعلتها ها أنا اليوم أنظر الى حلما طال انتظاره، أنا اليوم أتوج اللحظات الأخيرة من بحث تخرجي بكل همة وعزيمة.

أهدي هذا النجاح الى من أحمل اسمه بكل فخر الى من أضاء دروبي وطريقي في كل خطوة أخطوها أبي

الى من جعل الجنة تحت أقدامها وسهلت لي الشدائد بدعائها أمي أطال الله في عمرها الى من شد الله به عضدي فكان خير معين أخي الغالي "منير" الى من شجعتني وواصلت العطاء دون مقابل الى من كانت جزء من هذه الانتصاراتأختي "منال" الى جميع أفراد عائلتي "مدبر" "وبوتقال" الى أخوالي بديار الغربية "علي"، "نور الدين" شكرا على مساندتكمماو الى زميلتي "بورماكي تيمة" التي تشاركنا لحظات التعب والفرح طيلة انجاز هذا العمل الى كل صديقاتي وجميعزملاء الدرب والدراسة كل باسمه الى جميع أساتذتي أهدي لكم ثمره نجاحي

من قال أنا لها" نالها وأنا لها، وان أبت رغما عنها... أتيت بها.

شكرا لكم جميعا

مدبر خيرة

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة الى البحث عن العلاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي لدى عمال ميناء وهران. لتحقيق هدف الدراسة، قمنا باستخدام المنهج الوصفي من خلال تطبيق استبيانين: الأول لقياس الاتصال التنظيمي يتكون من 28 فقرة، واستبيان الأداء الوظيفي يتكون من 27 فقرة، على عينة مكونة من 80 عاملاً. لمعالجة البيانات، تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية من خلال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS. خلصت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

- توجد علاقة ارتباطية بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي لدى عمال ميناء وهران.
- يوجد مستوى مرتفع في الأداء الوظيفي لدى عمال ميناء وهران.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاتصال التنظيمي لدى عمال ميناء وهران تعزى لمتغير الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاتصال التنظيمي لدى عمال ميناء وهران تعزى لمتغير الأقدمية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى عمال ميناء وهران تعزى لمتغير الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى عمال ميناء وهران تعزى لمتغير الأقدمية.

الكلمات المفتاحية: الاتصال التنظيمي، الأداء الوظيفي، الاتصال العمودي، الاتصال الأفقي، سلوك الأداء

Abstract :

This study aimed to find out the relationship between organizational communication and job performance among Oran port workers . the purpose of study we used the descriptive approach was used in data collection through two questionnaires, the first measure organizational communication, consisting of 28 items , and job performance questionnaire consisting of 27 items, on a sample of 80 workers to process data , we used the set of statistical methods through the statistical package program for the social sciences (SPSS).

_ There is a correlation between organizational communication and job performance among Oran port workers.

_ There is a high level of job performance among Oran port workers.

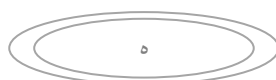
_There is no statistically significant difference in the organisational communication among Oran port workers due to the gender variable.

_There is no statistically significant difference in the organisational communication among Oran port workers due to seniority variable.

_There is no statistically significant difference in the job performance among Oran port workers due to gender variable.

_There is no statistically significant difference in the job performance among Oran port workers due to seniority variable.

Keywords :Organisational communication- Job performance – Verticalcommunication- Horizontal communication- Performance behaviour .



قائمة المحتويات

- الإهداء ب
- ملخص الدراسة: د
- قائمة الجداول ي
- قائمة الأشكال ل
- مقدمة: - 1 -

الفصل الأول : تقديم البحث

- 1/ إشكالية البحث: - 4 -
- 2- الفرضية العامة: - 7 -
- 3/ أهمية الدراسة: - 8 -
- 4/ أهداف البحث: - 8 -
- 5/ أسباب اختيار موضوع البحث: - 8 -
- 6/ التعاريف الإجرائية: - 8 -

الفصل الثاني: الاتصال التنظيمي

- تمهيد: - 11 -
- 1/- تعريف الاتصال التنظيمي: - 11 -
- 2/ أهمية الاتصال التنظيمي: - 13 -
- 3/ أهداف الاتصال التنظيمي: - 14 -

- 15 - عناصر الاتصال التنظيمي:
- 17 - أنواع الاتصال التنظيمي:
- 18 - وسائل الاتصال التنظيمي:
- 20 - وظائف الاتصال التنظيمي:
- 21 - معوقات الاتصال التنظيمي:
- 24 - خلاصة:

الفصل الثالث : الأداء الوظيفي

- 26 - تمهيد:
- 26 - 1- مفهوم الأداء الوظيفي:
- 28 - 2- أهمية الأداء الوظيفي:
- 29 - 3- محددات الأداء الوظيفي:
- 31 - 4- أنواع الأداء الوظيفي:
- 32 - 5- تعريف تقييم الأداء الوظيفي:
- 33 - 6- أهداف تقييم الأداء الوظيفي:
- 35 - 7- خطوات تقييم الأداء الوظيفي:
- 37 - 8- معايير تقييم الأداء الوظيفي:
- 38 - خلاصة:

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

- 40 - أولًا: الدراسة الاستطلاعية:.....
- 40 - تمهيد:
- 40 - 1/منهج الدراسة :
- 40 - 3/مكان ومدة إجراء الدراسة الاستطلاعية:.....
- 43 - 4/أدوات الدراسة الاستطلاعية:
- 43 - 5/عينة الدراسة الاستطلاعية ومواصفاتها:.....
- 43 - 6/خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية:.....
- 56 - ثانيًا: الدراسة الأساسية:.....
- 56 - تمهيد:
- 56 - 1-الاطار الزمني للدراسة الأساسية:
- 56 - 2-الاطار المكاني للدراسة الأساسية:
- 57 - 3-عينة الدراسة الأساسية:.....
- 57 - 4-خصائص عينة الدراسة الأساسية:
- 60 - 5-أساليب المعالجة الإحصائية:

لفصل الخامس : عرض النتائج و مناقشتها

- 63 - تمهيد:
- 63 - 1/-عرض ومناقشة النتائج:

- 76 - مناقشة عامة:

- 82 - قائمة المراجع

- 82 - قائمة الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
45	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس.	01
46	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الفئات العمرية.	02
47	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير المستوى التعليمي.	03
47	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير سنوات الأقدمية.	04
48	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الفئة المهنية.	05
49	إجابات العينة الاستطلاعية حول الوسائل الأكثر استعمالاً في المؤسسة.	06
50	ارتباط الفقرات ببعد الاتصال العمودي.	07
51	ارتباط الفقرات ببعد الاتصال الأفقي.	08
52	معامل الارتباط بين الأبعاد والدرجة الكلية للاستبيان.	09
52	ارتباط الفقرات ببعد نواتج الأداء.	10
53	ارتباط الفقرات ببعد سلوك الأداء.	11
54	قيم معامل الارتباط بين الأبعاد والدرجة الكلية لاستبيان الأداء الوظيفي.	12
55	معامل الثبات الكلي ألفا كرومباخ لاستبيان الاتصال التنظيمي.	13
55	معامل الثبات الكلي ألفا كرومباخ لاستبيان الأداء الوظيفي.	14
56	سلم ليكرث المتدرج ذي الخمس نقاط لمتغير الاتصال التنظيمي.	15
56	سلم ليكرث المتدرج ذي الخمس نقاط لمتغير الأداء الوظيفي.	16
57	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس.	17
57	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الفئات العمرية.	18

58	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير المستوى التعليمي.	19
59	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الأقدمية.	20
59	توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الفئة المهنية.	21
63	يوضح العلاقة الارتباطية بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي.	22
65	مستوى الأداء الوظيفي.	23
67	نتائج اختبار T(test) للفروق بين مجموعتين مستقلتين الذكور والاناث في الاتصال التنظيمي.	24
69	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق في الأقدمية لمتغير الاتصال التنظيمي.	25
71	نتائج اختبار T(test) للفروق بين مجموعتين مستقلتين الذكور والاناث في الأداء الوظيفي.	26
74	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق في الأقدمية لمتغير الأداء الوظيفي.	27

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
16	نموذج عناصر عملية الاتصال التنظيمي.	01
30	محددات كفاءة أداء العاملين.	02

الفصل الأول: تقديم البحث.

مقدمة

1-اشكالية الدراسة.

2-فرضيات الدراسة.

3-أهمية الدراسة.

4-أهداف الدراسة.

5-أسباب اختيار موضوع الدراسة.

6-التعاريف الاجرائية.

مقدمة:

يعد الاتصال أحد الأنشطة الإنسانية البارزة التي أصبح لها دور كبير في حياة الأفراد والمجتمعات، ففي غيابه لن تكون علاقات ذات معنى، والإنسان بطبيعته اجتماعي لا يمكن له أن يعيش بمعزل عن المجتمع، ومن الصعب أن نتخيل وجود المجتمع بدون اتصال، كما تعتبر المؤسسة كيان تنظيمي اجتماعي تتكون من مجموعة من الأفراد و الجماعات يتفاعلون مع بعضهم البعض سعياً لتحقيق أهداف مشتركة ، و لا يمكن تصور أي مؤسسة دون توفر تلك العملية التي يتفاعل من خلالها الأفراد و الجماعات عن طريق أشكال ووسائل مختلفة للاتصال ، حيث يعد الاتصال التنظيمي من الموضوعات الهامة التي تناولها الباحثون في مختلف الميادين العلمية، و من الصعب جدا أن يتصور الإنسان وجود أي تنظيم دون وجود أشكال الاتصالات، مما يوفره من معلومات و أفكار بين العمال من أجل تحقيق أهداف المؤسسة، كما يرتبط الاتصال التنظيمي بالأداء الوظيفي إذ يعتبر المحور الأساسي الذي تصب حوله جهود المدراء و العاملين ، كونه يشكل أهم أهداف المؤسسة حيث تتوقف كفاءة أي مؤسسة على أداء مواردها البشرية ، و التي تعتمد على سهولة الاتصالات في المؤسسة، كما يرتبط الاتصال التنظيمي بالأداء الوظيفي إذ يعتبر المحور الأساسي الذي تصب حوله جهود المدراء والعاملين، كونه يشكل

أهم أهداف المؤسسة، حيث تتوقف كفاءة أداء أي مؤسسة على أداء مواردها البشرية، والذي يعتمد على سهولة الاتصالات في المؤسسة.

وقد تناولنا موضوع دراستنا من خلال تقسيم المذكرة إلى خمسة فصول كالتالي:

الفصل الأول: تضمن تقديم البحث واحتوى على مقدمة البحث، إشكالية البحث، فرضيات البحث، أهداف البحث، أهمية البحث، أسباب اختيار موضوع الدراسة، التعاريف الإجرائية للدراسة.

الفصل الثاني: تطرقنا من خلاله الى الاتصال التنظيمي من حيث، التعريف، أهمية الاتصال التنظيمي، أهداف الاتصال التنظيمي، عناصر الاتصال التنظيمي، أنواع الاتصال التنظيمي، وسائل الاتصال التنظيمي، وظائف الاتصال التنظيمي، معوقات الاتصال التنظيمي.

الفصل الثالث: تطرقنا فيه الى المتغير الثاني الأداء الوظيفي الذي اشتمل على، التعريف، أهمية الأداء الوظيفي، محددات الأداء الوظيفي، أنواع الأداء الوظيفي، مفهوم تقييم الأداء الوظيفي، أهداف تقييم الأداء الوظيفي، خطوات تقييم الأداء الوظيفي.

الفصل الرابع: الذي احتوى على الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية في جزئين، أولاً: الدراسة الاستطلاعية واشتملت على منهج الدراسة، أهداف الدراسة الاستطلاعية، ومكان ومدة اجراء الدراسة الاستطلاعية، وأدوات الدراسة

الاستطلاعية، عينة الدراسة الاستطلاعية، وخصائص عينة الدراسة الاستطلاعية، والخصائص السيكو مترية لأدوات القياس، ثانيا: الدراسة الأساسية، واشتملت على الاطار الزمني للدراسة الأساسية، والاطار المكاني، وعينتها، وخصائص عينة الدراسة الأساسية، وأساليب المعالجة الإحصائية.

الفصل الخامس: عرض النتائج ومناقشتها.

وأخيرا تضمنت الدراسة عنصرين: الخاتمة والاقتراحات.

1/ إشكالية البحث:

مع تقدم المجتمعات أدرك الانسان أن لموضوع الاتصال أهمية كبيرة، مما جعلهم يدركون الدور البارز على حياتهم وتحقيق غاياتهم وهو ضروري للتعامل والتواصل بين الأفراد والجماعات فبدونه لا يمكن أن تستمر، باعتباره وسيلة هادفة التي تستخدمها المنظمة لتحقيق أهدافها، فالاتصال التنظيمي يعد العنصر الأساسي الذي تبدأ به نشأة أي مؤسسة لذلك دراسة هذا الموضوع أصبحت محور اهتمام الباحثين، كما يعد الأداء الوظيفي محور أساسي لنجاح وازدهار أي منظمة، كما يعتبر المورد البشري عامل مهم لوصول المؤسسات لمبتغائها، في هذا الصدد، قام كل من (Abiodun,) (Abrifor,2015) بدراسة العلاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي للموظفين في صناعات التخمر المحدد بنيجيريا على عينة مكونة من 200 موظف. توصلت نتائج الدراسة إلى أن هناك علاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي. كما تناولت دراسة (Asamu,2014)، بعنوان تأثير الاتصال على أداء العمال في منظمات مختارة في ولاية لاغوس بنيجيريا على عينة مكونة من 120 فردا. أظهرت نتائج هذه الدراسة وجود علاقة بين الاتصال الفعال وأداء العاملين ، وفي دراسة قام بها (خالد ، إبراهيم،2020) بعنوان فعالية الاتصال التنظيمي وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المؤسسات الإعلامية، دراسة مسحية في هيئة الشارقة للإذاعة والتلفزيون، وهدف البحث الى التعرف على وسائل الاتصال

التنظيمي وقنوات انسياب المعلومات في الهيكل التنظيمي للمؤسسات الإعلامية، وخلصت نتائج دراسته الى أن الموظفين في المؤسسات الإعلامية يستعملون الوسائل التقنية في نقل التعليمات والتوجيهات كالبريد الالكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي والانترنت. كما تطرقت دراسة (مجدوب بخيت، خالد أحمد، 2022)، الى التعرف على الاتصال التنظيمي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على قناة الخرطوم الدولية، على عينة الدراسة من 55 مفردة من العاملين بالقناة وأظهرت نتائج الدراسة أن الاتصال التنظيمي يعزز روح التعاون بين العاملين ويساهم في عملية اتخاذ القرار وأن الوسائل الاتصالية بالقناة تسهم في تحسين الصورة الذهنية وأن الاجتماعات واللوحات الاعلانية ووسائل التواصل الاجتماعي من أكثر الوسائل التي تعتمد عليها القناة في عملية الاتصال. من جهة أخرى أظهرت دراسة (عوكلي، 2020)، بعنوان الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية ببرج بوعرييج، حيث تكونت عينة الدراسة من 60 عون حيث استخدمت المنهج الوصفي، وتوصلت نتائج دراستها أنه من الضروري الوقوف على طبيعة العلاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي. في نفس السياق توصلت دراسة (دمار، 2014)، بعنوان الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية بشركة قديلة للمياه المعدنية -بسكرة، حيث تكونت عينة الدراسة من 138 عامل، حيث استخدمت المنهج الوصفي، وخلصت نتائج دراستها الى أنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية

بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي، كما تطرقت دراسة (علال، بقشيش، 2023) بعنوان الاتصال التنظيمي السائد وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط، حيث تكونت عينة الدراسة من 48 عاملاً، حيث استخدمت المنهج الوصفي، وخلصت نتائج دراستها الى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الاتصال التنظيمي السائد والأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة بمؤسسة سونلغاز بالأغواط، ومستوى الاتصال التنظيمي لدى عمال مؤسسة سونلغاز مرتفع، ومستوى الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سونلغاز مرتفع، كما توصلت دراسة (شعير، 2023)، بعنوان الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي دراسة ميدانية بجامعة محمد خيضر بسكرة، حيث تكونت عينة الدراسة من 40 موظفاً، حيث استخدمت المنهج الوصفي، وخلصت نتائج دراستها الى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي بأبعاده (سرعة العمل، كفاءة الأداء، حجم الأداء، تقييم الأداء).

من خلال عرض الدراسات السابقة نلاحظ أن جميعها تطرقت الى كلا المتغيرين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي، حيث لقي موضوع دراستنا اهتماماً كبيراً من قبل الباحثين مما جعلنا نفكر في موضوع الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي وتعتبر دراستنا مكملة للدراسات السابقة من خلال الإجابة على التساؤل التالي:

-هل توجد علاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي لدى عمال ميناء وهران؟

وقد تفرعت عن هذا التساؤل الرئيسي التساؤلات الجزئية التالية:

-ما مستوى الأداء الوظيفي لدى عمال ميناء وهران؟

-هل توجد فروق في متغير الاتصال التنظيمي لدى عمال ميناء وهران تبعا لمتغيري

الجنس والأقدمية؟

-هل توجد فروق في متغير الأداء الوظيفي لدى عمال ميناء وهران تبعا لمتغيري

الجنس والأقدمية؟

انطلاقا من تساؤلات البحث يمكن صياغة الفرضيات التالية:

2-الفرضية العامة:

-توجد علاقة ارتباطية بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي لدى عمال ميناء وهران.

ولقد تفرع عن الفرضية العامة مجموعة من الفرضيات الجزئية:

-نتوقع مستوى مرتفع في الأداء الوظيفي لدى عمال ميناء وهران.

-توجد فروق لمتغير الاتصال التنظيمي لدى عمال ميناء وهران تبعا لمتغيري الجنس والأقدمية.

-توجد فروق لمتغير الأداء الوظيفي لدى عمال ميناء وهران تبعا لمتغيري الجنس والأقدمية.

3/ أهمية الدراسة:

- التعرف على أهمية الاتصال التنظيمي داخل المؤسسة والأداء الوظيفي.

- التعرف على مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة.

4/ أهداف البحث:

- معرفة العلاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي لدى عمال ميناء وهران.

- التعرف على مستوى الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة ميناء وهران.

- معرفة الفروق لمتغير الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي من حيث الجنس

والأقدمية لدى عمال ميناء وهران.

5/ أسباب اختيار موضوع البحث:

قمنا باختيار موضوع الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي انطلاقاً من:

- أنه يدخل ضمن تخصص علم النفس العمل والتنظيم.

- كون عملية الاتصال تعتبر عصب موضوع التسيير في المؤسسات.

6/ التعاريف الإجرائية:

الاتصال التنظيمي: هو عملية تبادل المعلومات والأفكار والآراء والتوجيهات

والتعليمات بين عمال ميناء وهران ويتكون الاتصال التنظيمي من بعدين وهما

الاتصال العمودي والاتصال الأفقي، وتقاس من خلال الدرجة التي يتحصل عليها

العامل في استبيان الاتصال التنظيمي.

الأداء الوظيفي: هو قيام العامل بالأنشطة والمهام الموكلة اليه أثناء عمله في ميناء
وهران ويتكون الأداء الوظيفي من بعدين وهما نواتج الأداء وسلوك الأداء، وتقاس
من خلال الدرجة التي يتحصل عليها العامل في استبيان الأداء الوظيفي.

الفصل الثاني: الاتصال التنظيمي

تمهيد.

1/- مفهوم الاتصال التنظيمي.

2 /- أهمية وأهداف الاتصال التنظيمي.

3/- عناصر الاتصال التنظيمي.

4/- أنواع الاتصال التنظيمي.

5/- وسائل الاتصال التنظيمي.

6/- وظائف الاتصال التنظيمي.

7/- معوقات الاتصال التنظيمي.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

يعد الاتصال من أهم المواضيع التي أصبح الباحثون يهتمون بها عند دراسة السلوك البشري في المنظمات، ذلك لأنه لا يمكن تصور أي سلوك بشري منظم دون اتصال لفظي أو لا لفظي (غير لفظي)، فالاتصال هو عملية نقل أو تحويل فكرة من شخص (مرسل) إلى شخص آخر مستقبل وذلك بنية تغيير سلوكه، فالاتصال التنظيمي أي الاتصال الذي يحدث في إطار منظمة ما عملية هادفة تتم بين طرفين أو أكثر وذلك لتبادل المعلومات والآراء للتأثير في المواقف والاتجاهات. ولأهمية موضوع الاتصال سوف نتطرق في هذا الفصل على مجموعة من العناصر وهي: مفهوم الاتصال، أهمية الاتصال أهداف الاتصال، عناصر الاتصال، أنواع الاتصال، وسائل الاتصال، وظائف الاتصال، معوقات الاتصال.

1/- تعريف الاتصال التنظيمي:**1.1. من الناحية اللغوية:**

-يقال كان على اتصال به أي أنه كان على علاقة ارتباط وصلة.
-وقد عرفه مختار القاموس بأنه: "وصل شيء بشيء وصلًا"، بمعنى نقل المعلومات والأفكار والمشاعر بين شخص وآخر وبين مجموعة أشخاص لتحقيق هدف أو غرض معين.

-في حين تعرفه جمعية الإدارة الأمريكية بأنه: "أي سلوك يؤدي الى تبادل المعنى" (كثير، مناصر، 19:2020).

2.1. من الناحية الاصطلاحية:

عرف Newman و Summer الاتصال بأنه عملية تبادل الحقائق والأفكار والآراء بين شخصين أو أكثر. (محمد باشري وآخرون، 227:2017). كما عرفه كل من بيرلسون وستينر بأنه عملية نقل المعلومات والرغبات والمشاعر والمعرفة والتجارب إما شفويا أو باستعمال الرموز والكلمات والصور والإحصائيات بقصد الإقناع أو التأثير على السلوك وأن عملية النقل هي نفسها تشير إلى الاتصال (محمد صالح، 22:2012). ويعرفه توماس رونالد Thomas Rynolds بأنه عملية تبادل المعلومات أو التبادل المشترك للحقائق والأفكار والانفعالات وتحقيق مفهومية مشتركة لها بين الأطراف المعنية في الأمر. (حمادات، 283:2008)، الاتصال هو العملية التي تتم من خلالها تكوين العلاقات بين أعضاء المجتمع سواء كان صغيرا أو كبيرا وتبادل الأفكار والتجارب فيما بينهم. (حسين عواد، 17: 2010)، يعرفه سمير حسين 1984: بأنه النشاط الذي يستهدف تحقيق العمومية والذيعوع أو الانتشار أو الشيعوع أو المؤلفوية لفكرة أو موضوع أو منشأة أو قضية عن طريق انتقال المعلومات أو الأفكار أو الآراء أو الاتجاهات من شخص أو جماعة إلى أشخاص أو جماعات، باستخدام رموز ذات معنى موحد ومفهوم بنفس الدرجة لدى

كل من الطرفين.(أبوالسعيد،عابد، 2014:23)،من خلال كل هذه التعريفات يتضح أن الاتصال عملية تبادل المعلومات وإرسال المعاني والأفكار بين شخصين أو أكثر، وذلك بهدف إيصال المعلومات الجديدة للآخرين أو التأثير في سلوكهم سواء كانوا أفراد أو جماعات أو تغيير هذا السلوك وتوجيهه وجهة معينة من أجل تماسك العلاقات الاجتماعية والانسانية بين الأفراد وتعزيزها لتحقيق أهداف اجتماعية أو إنسانية. (حزي، 2010:17).

2/أهمية الاتصال التنظيمي:

الاتصال أساس التفاعل البشري ومشاركته، يرى جون ديوي أن وجود المجتمع واستمراره لا يتم من إلا من خلال نقل العادات، الأفكار والمشاعر عن طريق الاتصال،ويرى شرام أن وظائف الاتصال لم تتغير عبر القرون إنما ظهرت مستجدات وهيكل تسمح بتوسيع هذه الوظائف وتمديد نطاقها،وتشير الدراسات إلى أن الاتصال يمثل 75% من نشاط المؤسسات والأفراد.

ويمكن النظر لأهمية الاتصال من وجهة نظر المرسل أو المستقبل.

1-وجهة نظر المرسل تتمثل في:

✓ الاعلام: نقل معلومة وإخبار الآخرين عن أحداث معينة.

✓ التعليم: تدريب الآخرين وتطويرهم للقيام بمهمة معينة.

✓ الترقية: الترويح عن النفس وتسلية الآخرين.

✓ الإقناع: تحويل وجهات نظر الآخرين.

2- وجهة نظر المستقبل:

✓ فهم المحيط وما يدور فيه من أحداث.

✓ تعلم خبرات جديدة.

✓ الراحة والمتعة والتسلية.

✓ الحصول على المعلومة المساعدة في اتخاذ القرارات والتصرف بشكل مقبول

اجتماعيا.

ويرى أعضاء علماء الاتصال أن له ثلاثة أدوار هي الإعلام (الأخبار)،

التفسير (التعليق)، والتسلية. (خواجة، 2006:152).

3/ أهداف الاتصال التنظيمي:

من أبرز الأهداف لعملية الاتصال في محيط العمل ما يلي:

- إعطاء معلومات محددة حول التعليمات الخاصة بأداء الوظيفة.
- إعطاء معلومات حول مجريات الأمور في المنظمة.
- إعطاء معلومات مرتدة للعاملين عن مستوى الأداء لاتخاذ الازم كتغيير الأداء في حالة عدم إيجابيته أو عدم صحته.
- إبراز دور للعاملين بالأقسام الأخرى ودرجة مساهمتهم في الجهود الكلية للمنظمة.

- تنمية روح التعاون بين العاملين والشعور بالترابط والهدف المشترك، الأمر الذي له تأثيره في الإنتاجية والروح المعنوية بينهم. (حمدي، 2012:138).

4/عناصر الاتصال التنظيمي:

1.4. المرسل:

وهو الجهة التي تبعث وترسل المعلومات بقصد إثارة سلوك محدد ويتحدد المرسل في المجال الإداري في الإدارة بكافة أطراف العملية الإدارية بغض النظر عن المستويات الإدارية.

2.4. قناة الاتصال:

وهي الوسيلة التي يتم استخدامها لنقل التعليمات، أو المعلومات التي تتطلبها العمل. وقد تكون الوسائل التي تستخدم لنقل المعاني إما لفظية أو كتابية أو تقنية أو تصويرية، وكذلك فهناك رموز تستخدم في نقل المعلومات وقد تكون لفظية أو حركية أو رمزية.

3.4. المتلقي:

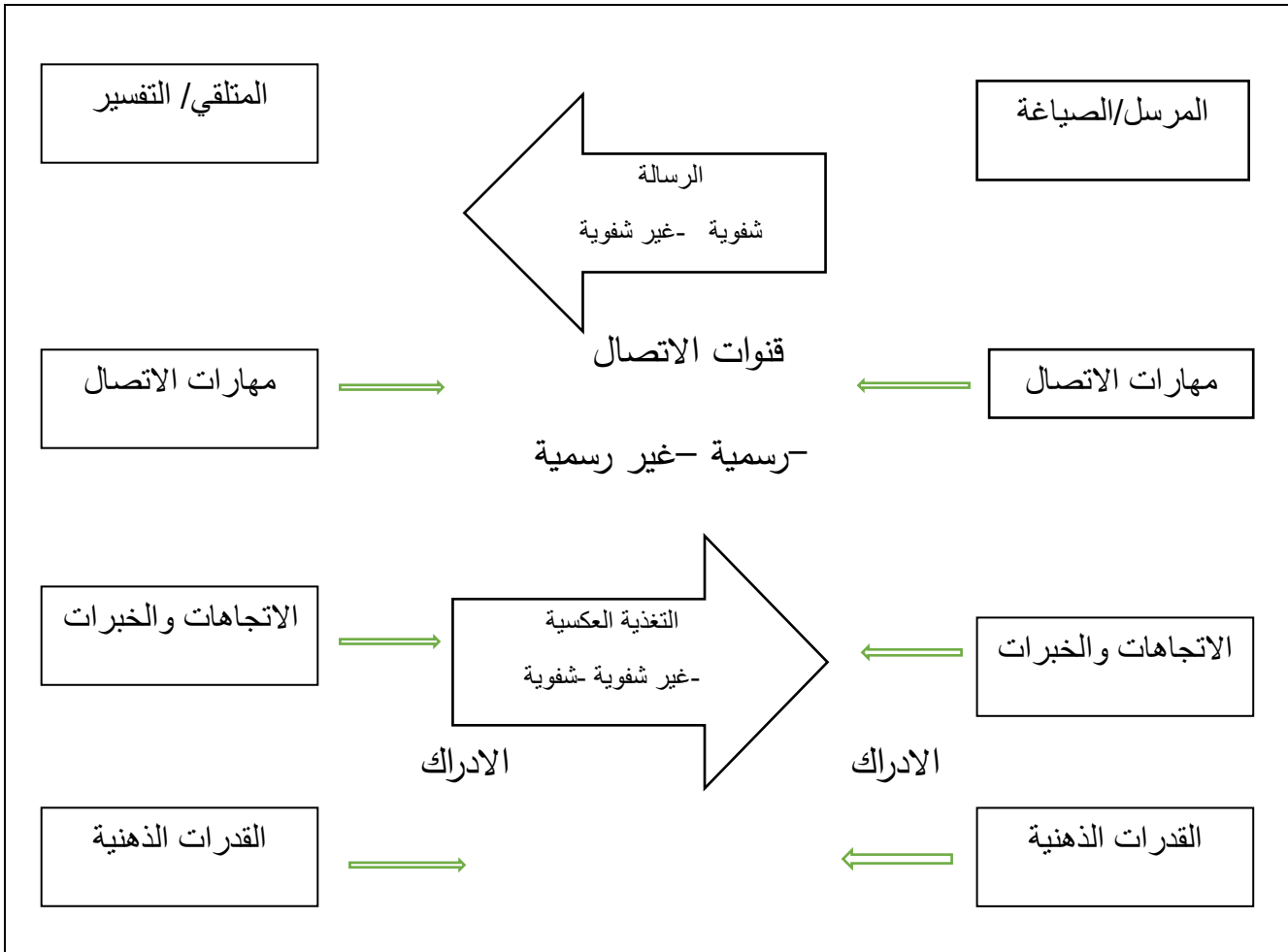
وهو الطرف الذي يتلقى الرسالة أو المعلومات المرسلة.

4.4. الرسالة:

تعني مجموعة المعاني التي يرسلها المرسل للمستقبل عبر القنوات المناسبة بهدف التأثير على سلوكه.

5.4. التغذية الراجعة :

وهي عملية تبين جدوى التعليمات، ومدى نجاحها في تحقيق ما هدفت إليه، وتختلف طرقها باختلاف القنوات المستخدمة في الاتصال، ولا يقتصر قياس أثر الاتصالات على البيئة الداخلية للمنظمة بل يمتد للبيئة الخارجية بكافة مؤثراتها والتي يفترض أن يتم رصدها لمعرفة ردود فعلها تجاه ما يجري داخل المنظمة سلبيًا أو إيجابيًا، بحيث يتم التقويم للجوانب السلبية، ويتم البحث في طرق تصويبها والتعرف على الجوانب الإيجابية وتعزيزها. (القيوتي، 2009:222).



الشكل رقم (01): نموذج عناصر عملية الاتصال: (القيوتي، 2009:223)

-يبين الشكل التالي عناصر العملية الاتصالية التي تتكون من المرسل، قناة الاتصال، المتلقي، الرسالة، التغذية العكسية، حيث تبدأ عملية الاتصال عن طريق المرسل الذي يرسل المعلومات عبر قنوات الاتصال "الرسمية والغير رسمية" لنقل المعلومات لإيصال الرسالة "الشفوية، الغير شفوية" الى المتلقي الذي يستقبل المعلومات المرسلة وأخيرا مرورا بالتغذية العكسية "الشفوية والغير شفوية" لتبين مدى جدوى المعلومات ومدى نجاحها عن طريق الادراك، الاتجاهات والخبرات، القدرات الذهنية، مهارات الاتصال.

5/-أنواع الاتصال التنظيمي:

1.5. الاتصالات الرسمية:

تتم الاتصالات الرسمية من خلال خطوات السلطة الرسمية وأبعادها، وتأخذ الاتصالات الرسمية ثلاثة اتجاهات أساسية هي:

أ-الاتصالات الهابطة: حيث تتساب التوجيهات والسياسات والقرارات والمعلومات كافة من الرؤساء إلى المرؤوسين.

ب-الاتصالات الصاعدة:وأغلب هذه الاتصالات من تقارير العمل التي يرفعها الرؤساء المباشرين إلى الإدارة العليا،وكلما زادت الاتصالات الصاعدة أي الواردة للإدارة عن الاتصالات الهابطة والصادرة عنها، كلما أدى ذلك إلى كفاية المنشأة وزيادة إنتاجيتها.

ت-الاتصالات الأفقية:ويأخذ هذا النوع مجراه بين أعضاء الإدارات والأقسام داخل المنشأة بهدف توفير عمليات التنسيق الضرورية للعمل.

2.5. الاتصالات غير الرسمية:

وهي تتم خارج القنوات الرسمية المحددة للاتصال وتعتمد أساسا على مدى قوة العلاقة الشخصية التي تربط أجزاء التنظيم الإداري وبين أعضائه،ويلجأ إليه العاملون لتسهيل الأمور التنظيمية وتوفير الوقت في جمع المعلومات.

3.5. الاتصالات المحورية:

ويشمل هذا النوع من الاتصالات العلاقات القائمة بين المدراء والعاملين في إدارات أخرى غير تابعة تنظيميا لهم، أي أنه اتصال يأخذ شكلا غير رسمي تنظيمي، يمكن ملاحظة أهمية الاتصال المحوري في المنشآت المتعددة الجنسية المنتشرة، حيث توضح الخطط والسياسات وفقا لمجموعات المنتجات الرئيسية بصرف النظر عن المنطقة الجغرافية،وبذلك نجد أن الاتصال بين الشركات الخاصة بكل مجموعة من المنتجات وبين مجموعات المنتجات هو محوري (المرعي،2010: 104).

6/- وسائل الاتصال التنظيمي:

هنالك العديد من الوسائل السمعية والكتابية والبحرية تستخدم في عملية الاتصال، فيما يتعلق بالوسائل الشفهية فهي المقابلات الشخصية والاتصالات والهاتف

والمقابلات الجماعية، أما الوسائل الكتابية فتشمل التقارير، المذكرات، الأوامر والتعليمات بالإضافة إلى بعض الوسائل البحرية.

أ- الوسائل الشفهية للاتصال:

1-المقابلة الشخصية:

حيث تتم المواجهة بين المرسل و المستقبل وجها لوجه ، و هذه الوسيلة لها مزاياها أيضا ولها عيوبها ، من المزايا أنها تصلح لاستخلاص الحقائق و المناقشة و الاستفسار ، و أيضا أهميتها بالنسبة للإبلاغ بالقرارات الأمة ، و من عيوب هذه الوسيلة أن أسلوب إدارة الصراع بشكل مناسب أو فعال سيكون هو المحدد لطبيعة أو نوعية المعلومات و الحقائق التي يمكن التوصل إليها ، ويرتبط ذلك أيضا بدرجة التعاون بين المرسل و المستقبل و مدى التقارب و الثقة فيما بينهما ، هناك عيب آخر في تلك الوسيلة هي أن هناك بعض الأفراد لا يستطيعون التعبير عن أفكارهم و آرائهم شفويا أو هناك رهبة أو خوف من أحد الطرفين لسبب أو لآخر.

2-الاتصال الهاتفي:

وهذه الوسيلة تصلح لعمليات الاتصال التي تتطلب السرعة في كثير من الأحيان، وهناك بعض عيوب لتلك الوسيلة منها قصر مدة الاتصال حيث هناك صعوبة أيضا في استيفاء بعض البيانات أو المعلومات، كما أنه ليس بالضرورة أن يتم نقل المعلومات من خلال الاتصال الهاتفي لسبب أو آخر يتعلق بالأهمية أو السرية.

3-المقابلات الجماعية:

قد تكون على شكل ندوات أو اجتماعات، ويتم تبادل الآراء، إلا أن فعالية تلك الوسيلة تتوقف على أسلوب إدارة تلك المقابلات ومدى المشاركة الفعالة المختلفة للأعضاء ودرجة نضجهم ومستواهم التنظيمي وأيضاً الثقافي. (المغربي، 2020:14).

7/-وظائف الاتصال التنظيمي:

-يمكن تحديد عدة وظائف للاتصال في أي نظام اجتماعي وهي:

✓ الإعلام: وهو جمع وتخزين ومعالجة ونشر المعلومات، الصور، الحقائق، الرسائل،

الآراء والتصرف اتجاهها بحكمة للوصول على وضع يمكن اتخاذ القرارات

السليمة.

✓ التنشئة الاجتماعية: وهي توفير رصيد مشترك من المعرفة يمكن الناس من

أن يعملوا كأعضاء ذوي فعالية في المجتمع.

✓ خلق الدوافع: دعم الأنشطة الخاصة بالأفراد والجماعات المتجهة صوب

تحقيق الأهداف المتفق عليها.

✓ الحوار والنقاش: العمل على توفير الحقائق اللازمة وتبادلها لتسيير الاتفاق

وتوضيح مختلف وجهات النظر.

✓ التأثير في الآخرين وتوجيههم.

✓ الاتصال وسيلة لنجاح وتطوير الإدارة والمؤسسات والشركات المختلفة وكذلك وسيلة للعلاقات بين المجتمعات.

✓ نقل الرسالة إلى الطرف الآخر واستقبال البيانات والاحتفاظ بها.

✓ تحليل البيانات واشتقاق المعلومات منها.

✓ وسيلة للثقافة، التعليم والترفيه. (حسين عواد، 2010:19).

8- معوقات الاتصال التنظيمي:

-يقسم الدكتور مصطفى حجازي المعوقات الاتصالية إلى:

أ- المعوقات النفسية: قد تكون نابعة من المرسل أو المستقبل أو تكون ثنائية نابعة من التفاعل وتطور العلاقة بينهما.

1- معوقات خاصة بالمرسل:

✓ القصور في الصيانة الواضحة للرسالة بسبب عدم وضوح الهدف وصعوبة التعبير عما يريد

✓ صعوبة التفاعل مع الآخرين وإقامة الصلات بينهم.

✓ مشكلات التواصل اللاوعي حيث تتخذ شكل الإسقاط، فبذل أن ينظر المتحدث

إلى المستمع كأنسان موضوعي نراه يسقط عليه كل الميول الدفينة وغير

المقبولة في نفسه.

✓ الأحكام المسبقة اتجاه المستمع وخطورة التحيزات.

✓ انخفاض درجة الحساسية لإرجاع الأثر عندما يتوقع المرسل على ذاته ويستغرق كليا في أفكاره وأهدافه على افتراض أن الآخر موافق على كل ما يقال له فلا ينتبه إلى ردود الفعل مما يحول الاتصال إلى حوار فردي لا تفاعل فيه.

2- معوقات خاصة بالمستقبل:

✓ سوء التقاط الرسائل والتي تعود إلى التسرع في تأويل المقصود بالحديث وعدم التروي للوصول إلى كل المعطيات اللازمة لاستكمال الصورة ووضوح الهدف تشويش ذاتي ومشكلات حسية ادراكية.

✓ التحيزات والأحكام المسبقة اتجاه المرسل، وفي هذه الحالة فالمستقبل لا يهتم إلا بما يولد الحكم المسبق الذي كونه، وقد تكون التحيزات ذاتية أو مصلحة أو مادية أو حرفية أو ... وفي كل الحالات فهذه الأحكام تؤثر على الإدراك والتقدير الموضوعي للرسالة.

3- المعوقات التنظيمية:

أ- معوقات ناشئة عن حالة التنظيم الرسمي: حين يتضمن التنظيم إشكالات تجعل انسياب الاتصالات وتوزيعها متعثرا أو تشويها الفوضى وعدم تحديد وحدة السلطة الأمرة ونطاق الإشراف، وكذا عدم احترام هذا التنظيم وبقائه كمجرد وثيقة لا فعالية

لها، ومنها تقادم التنظيم وتصله بما لا يتماشى والتحولت التي طرأت على أهدافه ونشاطاته ومراكز القرار والتنفيذ.

ب- معوقات ناشئة عن نوع شبكات الاتصال: وتكون في حالة الفوضى بين العلاقات والاتصالات وكذا طغيان الاتصالات ذات الطابع الصاعد والهابط وانعدام وقلة الاتصالات الأفقية بما يحصر الاتصالات الإدارية وخلق حالة من العزلة بين مختلف المواقع والأشخاص.

ج- معوقات ناشئة عن تفشي التنظيم غير الرسمي: في هذه الحالة يكثر تشويه المعلومات واضطراب عملية الاتصال حينما لا يخدم الأهداف الوظيفية والرسمية للمؤسسة.

د- معوقات ناشئة عن سوء استعمال قنوات الاتصال: وتتعلق لمدة كفاءة وفعالية أدوات الاتصال ومن مقومات الاتصال الفعال هي اختيار القناة الملائمة لإيصال المعلومات، خاصة ما يخص التشويش الميكانيكي مما يخل بالمعنى الحقيقي للرسالة.

4- معوقات ثقافية اجتماعية: ومنها المعوقات الاجتماعية الداخلية المرتبطة بخصائص الإطار الثقافي وانعكاساته على عمليات الاتصال، ويبرز المشكل أكثر في حالة التحيزات الاجتماعية حيث يصبح التواصل سلبيا وتتعدر التفاعلات الإيجابية الفعالة

وكذا مشكل جماعة طقوسها الخاصة وأساليب محددة لضبط عمليات التفاعل والتواصل، بالإضافة إلى الدلالات التي تأخذها اللغة لكل جماعة المعاني الخاصة بها. (عواج، 2010:57).

خلاصة:

يتضح مما عرضناه في هذا الفصل أن للاتصال التنظيمي أهمية ودور كبير في نجاح المنظمة، كما أنه يعتبر أحد الوظائف والعمليات الإدارية الأساسية التي بدونها لا يتم إنجاز العمل، فأى قصور في الاتصالات يمكن أن يؤثر سلبا على مستوى أداء الأعمال في المؤسسات، فالالاتصال هو أساس الإدارة الناجحة.

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي.

تمهيد.

1/- مفهوم الأداء الوظيفي.

2/- أهمية الأداء الوظيفي.

3/- محددات الأداء الوظيفي.

4/- أنواع الأداء الوظيفي.

5/- تعريف تقييم الأداء.

6/- أهداف تقييم الأداء.

7/- خطوات تقييم الأداء.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

يعد الأداء الوظيفي من بين المواضيع التي لاقت اهتمام الباحثين والمفكرين في العديد من المجالات منها الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، حيث أن الاهتمام بأداء الفرد في المنظمة واعطائه الأهمية اللازمة يصل بالمنظمة الى أرقى أهدافها، وبطبيعة الحال تسعى كل المنظمات الى انجاز أعمالها بكفاءة وفعالية عالية وذلك من أجل الوصول الى تحقيق الأهداف التي تم التخطيط لها مسبقا وبأقل تكلفة ممكنة.

ولأهمية موضوع الأداء سوف نتطرق في هذا الفصل على مجموعة من العناصر وهي: مفهوم الأداء الوظيفي، أهمية الأداء الوظيفي، محددات الأداء الوظيفي، أنواع الأداء الوظيفي، مفهوم تقييم الأداء الوظيفي، أهداف تقييم الأداء الوظيفي، خطوات تقييم الأداء الوظيفي، معايير تقييم الأداء الوظيفي.

1- مفهوم الأداء الوظيفي:**1.1. من الناحية اللغوية:**

-يراد بالأداء لغة: إتمام، اجراء، انجاز، تحقيق، تنفيذ، عمل، قيام، وفاء. ان جملة هذه المعاني تستند في الأصل الى مسمى الأداء المستمد من الكلمة الإنجليزية **perform** والذي اشتق بدوره من الكلمة الفرنسية القديمة **performer** والذي يعني تنفيذ مهمة أو تأدية عمل. (الكرخي، 2020:29).

2.1. من الناحية الاصطلاحية:

-أما الأداء فهو تحقيق أهداف المنظمة بغض النظر عن طبيعة واختلاف هذه الأهداف.

والأداء على مستوى الفرد هو قيام المشتغل بتنفيذ أعماله وواجباته المكلف بها من قبل المنظمة، أي أنه يعني النتائج التي يحققها الفرد للمنظمة نتيجة للعمل المؤدى. ويورد علماء الإدارة والاقتصاديون التعاريف التالية للأداء نلخصها كالآتي:

-الأداء هو العمل الذي يؤديه الفرد من خلال وعيه واستيعابه لمهامه واختصاصاته واحاطته بالتوقعات التي تحدث مستقبلا أثناء عمله، وحسن اصغائه لتوجيهات المشرف عليه وتنفيذه للتعليمات والأساليب المطلوبة، الأداء هو العمل الذي تكلف به المنظمة عاملا معينا، وعادة ما يحدد بكمية وينجز بمستوى جودة أي نوعية محددة وفق مقاييس تنسبها المنظمة ويؤدي بأسلوب أو بطريقة ومنهجية تضعها المنظمة كضوابط لنمطية الإنتاج وسلوكية العاملين. (الكرخي، 2020:29)، يعرفه (مجاهدي، 2002) أن الأداء هو عبارة عن مقارنة حجم مستوى ما قام به العامل في عمله مع المنتظر القيام به كما وكيفا، ومنه يجسد مدى كفاءة الأفراد للقيام بالأعمال التي توكل إليهم خلال فترة زمنية محددة مع مراعاة كمية الجهد المبذول ومدى مطابقته مع المواصفات الكمية والنوعية للإنتاج (صافي، 2023:6).

2- أهمية الأداء الوظيفي:

يمكن القول ان حياة المنظمة أيا كانت طبيعة النشاط الذي تمارسه، تتوقف على أداء العاملين فيها، فاذا ما قاموا بأعمالهم وأنجزوا مهامهم على الوجه المطلوب والمخطط له من قبل الإدارة، فان هذا سيقود المنظمة نحو تحقيق أهدافها المنشودة كالبقاء، والنمو والتوسع، وإذا ما كان الأداء دون المستوى المطلوب فإنه سيشكل عائقا كبيرا أمام المنظمة في تحقيق أهدافها، بل قد يؤدي أحيانا الى تصفية المنظمة.

وبسبب جوهرية الأهداف التي يمكن أن تحققها العملية، فإنها تعطي اهتماما خاصا من قبل إدارة الموارد البشرية في المنظمات المعاصرة، للوصول من خلالها الى المزايا الهامة المتمثلة برفع الروح المعنوية للعاملين، وإشعارهم بالعدالة ودفعتهم الى تحمل المسؤولية وتوفير الأساس الموضوعي لأنشطة إدارة الموارد البشرية كالتوظيف والتدريب والمتابعة.

وتتبلور أهمية الأداء الوظيفي فيمايلي:(الهيتمي، 2000:59).

- 1- يعد الأداء مقياسا لقدرة الفرد على أداء عمله في الحاضر وكذلك على أداء أعمال أخرى مختلفة نسبيا في المستقبل وبالتالي يساعد في اتخاذ قرارات النقل والترقية.
- 2- غالبا ما يتم ربط الحوافز بأداء الفرد وهذا يؤدي الى اهتمام الفرد بأدائه لعمله ومحاولة تحسينه.

3- يرتبط الأداء بالحاجة الى الاستقرار في العمل، فاذا حدثت أية تعديلات في أنظمة الإدارة فان العاملين ذوي الأداء المتدني يكونون مهددين بالاستغناء عن خدماتهم. (الفروخ، 2010:44).

3- محددات الأداء الوظيفي:

ان سلوك الأداء الذي يقوم به الفرد تحدده ثلاثة عوامل رئيسية هي:

✓ الجهد المبذول: ويعكس في الواقع درجة حماس الفرد لأداء العمل وتحفيزه

لأداء عمله وذلك لوجود علاقة بين الجهد المبذول وتحفيز الفرد لأداء عمله.

✓ القدرات والخصائص الفردية: وهي تمثل قدرات الفرد وخبراته السابقة والتي

تحدد درجة فاعلية الجهد المبذول.

✓ إدراك الفرد لدوره الوظيفي: وهي تصورات وانطباعاته عن السلوك والأنشطة

التي يتكون منها عمله وكيفية أدائها وتفاعل هذه العوامل مع بعضها لتحديد

أدائه، وبالتالي يكون مضمون أداء الفرد هو مصلحة تفاعل دافعيته للأداء

مع قدرته المتمثلة في خصائص الفرد وقدراته وإدراكه لمكونات عمله. ويمكن

تلخيصها في المعادلة التالية:

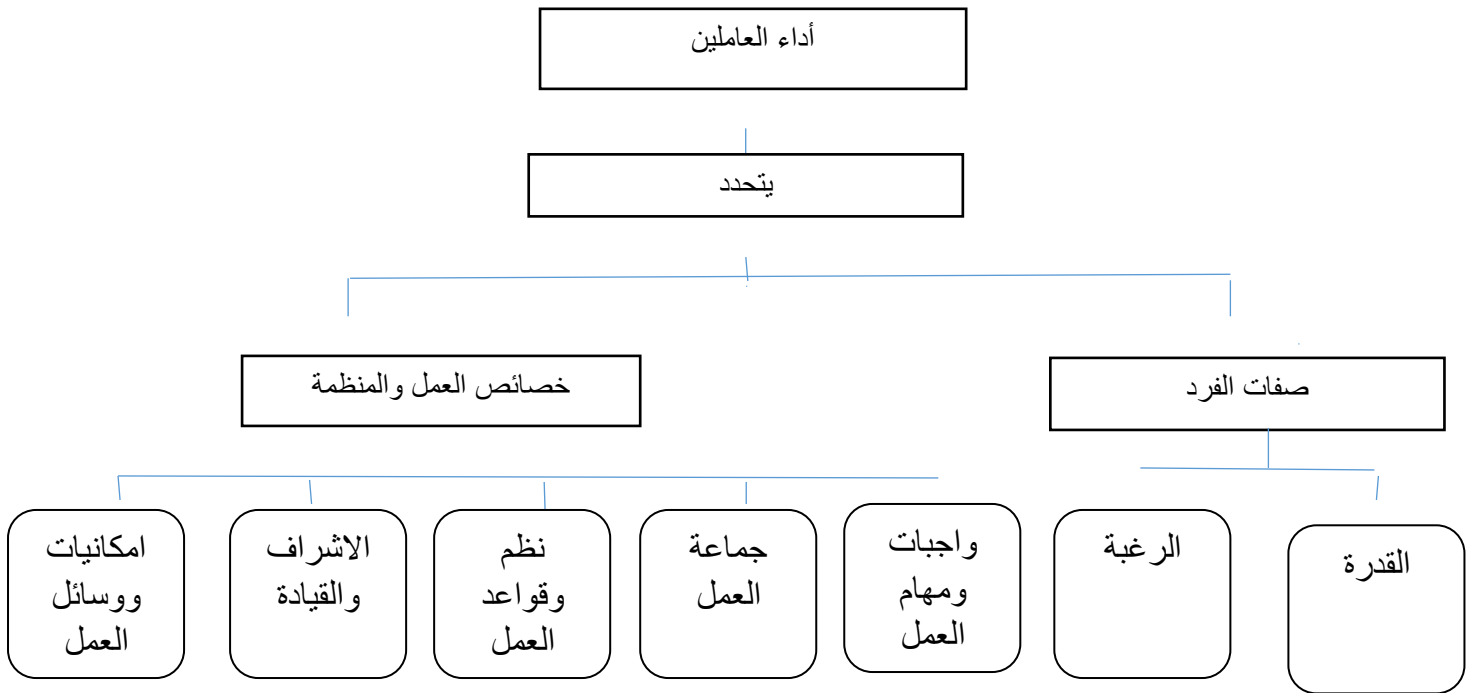
$$\text{الأداء} = \text{الدافعية} - 29 -- 29 - \text{القدرة} \times \text{الإدراك}.$$

- وخلاصة هذا أن سلوك الأداء الذي يمارسه الفرد يتحدد بتفاعل وامتزاج دافعيته مع قدرته ومع ادراكه، كما أننا لا ننسى أن كفاءة محددات الأداء

التي تحدد من خلال: 1-صفات الفرد.

2-خصائص العمل والمنظمة.

وتتمثل صفات الفرد في القدرة على العمل والتي تتضمن المهارات والمعلومات والخبرة التي يتطلبها أداء العمل وكذلك الرغبة التي تتمثل بالدوافع والالتحاق والحوافز نحو العمل.



الشكل رقم (02): محددات كفاءة أداء العاملين. المصدر: (زريبي، 2018:75).

يوضح الشكل التالي أداء العاملين الذي يتحدد من خلال صفات الفرد المتمثلة في القدرة والرغبة، وخصائص العمل والمنظمة المتمثلة في واجبات ومهام العمل، جماعة العمل، نظم وقواعد العمل، الاشراف والقيادة وأخيرا إمكانيات ووسائل العمل.

4-أنواع الأداء الوظيفي:

1.4.أنواع الأداء الوظيفي حسب معيار المصدر:

أ-الأداء الداخلي:

يطلق على هذا النوع من الأداء أداء الوحدة أي أنه ينتج مما تملكه المؤسسة من الموارد، فهو ينتج أساسا مما يلي:

- ✓ الأداء البشري: وهو أداء أفراد المؤسسة الذي يمكن عدهم موردا استراتيجيا قادرا على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم.
- ✓ الأداء التقني: ويتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثمارها بشكل فعال.
- ✓ الأداء المالي: ويكمن في فعالية تهيئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.

ب-الأداء الخارجي:

هو الأداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي للمؤسسة، وهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تتحصل عليها المؤسسة كارتفاع سعر البيع، وكل هذه التغيرات تنعكس على الأداء سواء بالإيجاب أو بالسلب، وهذا

النوع من الأداء يفرض على المؤسسة تحليل نتائجها، وهذا مهم إذا تعلق الأمر بمتغيرات كمية أي يمكن قياسها وتحديد أثرها.

2.4. أنواع الأداء الوظيفي حسب معيار الشمولية:

أ-الأداء الكلي:

هو الذي يتجسد في الإنجازات التي ساهمت فيها جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة لتحقيقها، ولا يمكن نسب إنجازها الى أي عنصر من دون مساهمة باقي العناصر في هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفية بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كالاستمرارية والشمولية، الربح والنمو.

ب-الأداء الجزئي:

هو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة، وينقسم بدوره الى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقييم عناصر المؤسسة، حيث يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي الى أداء وظيفة مالية، أداء وظيفة الأفراد، أداء وظيفة التسويق. (حزي، 2020:47).

5-تعريف تقييم الأداء الوظيفي:

يعتبر تقييم الأداء أحد الوظائف المتعارف عليها في إدارة الأفراد والموارد البشرية في المنظمات الحديثة، وهذه الوظيفة ذات مبادئ وممارسات علمية مستقرة، تقييم الأداء هو نظام يتم من خلاله تحديد مدى كفاءة أداء العاملين. (ماهر، 2004:284)،

يعرف يوزر تقييم الأداء بأنه: «عملية دورية منتظمة يقوم بممارستها المدير من خلال جمع المعلومات عن الإنجازات الفعلية للعاملين معه خلال مدة معينة ومقارنتها بمعدلات الأداء القياسية المعدة سلفاً، وهي فعالية تتطلب استخدام مهارات مختلفة من المدير لتطوير أداء الأفراد العاملين معه. (عليان، 2007:160).

6- أهداف تقييم الأداء الوظيفي:

ان الإداري ينظر الى عملية تقييم الأداء باعتبارها تمثل حلقة أساسية في العملية الإدارية المتكاملة، وبأنها عملية جزئية في نطاق نشاط اداري أوسع وأشمل، هو الرقابة فهي أداة من أدوات الرقابة الإدارية الشاملة، ومن ثم فان عملية تقييم الأداء ماهي الا عملية اتخاذ قرارات بناء على معلومات رقابية لإعادة توجيه مسارات الأنشطة بالمنظمة بما يحقق أهدافا محددة مسبقا ويكمن أجمل الأهداف المبتغاة من القيام بعملية رقابة الأداء بما يلي:

1.6. متابعة تنفيذ الأهداف:

ونعني بذلك دراسة تقييم مدى تحقيق الأهداف المرسومة وفحص مدى الالتزام بالقوانين والسياسات المقررة في جميع مجالات النشاط، وهذا يتطلب ضرورة توافر البيانات التفصيلية

السليمة التي يمكن الحصول عليها إذا توفر نظام سليم وفعال للمعلومات داخل الوحدة الاقتصادية محل التقييم.

2.6. التأكد من كفاءة الأداء داخل الوحدة الاقتصادية:

القصد من ذلك هو التأكد من قيام الوحدة الاقتصادية بممارسة أنشطتها وتنفيذ أهدافها بأعلى درجة من الكفاءة فالرقابة على كفاءة الأداء تتطلب التحقق من تنفيذ الأهداف بالكم والكيف والزمن المقرر باستخدام الموارد الضرورية. (الطائي، و آخرون، 2006:228).

-المساعدة في تحديد سياسات الترقية أو النقل أو الفصل أو المكافأة، أو غير ذلك من الحوافز أو العقوبات.
-اكتشاف نقاط الضعف لدى العاملين، كأساس يتم عليه تحديد الاحتياجات التدريبية.

-اكتشاف العناصر البشرية المتفوقة، وتحديد مجالات أو نطاق ايداعها.
-مساعدة المشرفين أو الرؤساء المباشرين على تعلم: كيف يمكن أن يقيم الرؤساء مرؤوسيههم؟

-المساعدة في تحديد الأعمال والمهام، أو التوكيلات التي يناط أمر إنجازها بالموظفين، في ضوء قدراتهم وامكانياتهم وطاقاتهم.
-الاستفادة من ذلك في مراقبة ومتابعة تصرفات الموظفين بشكل عام، وفي اجراء مقابلات معهم واختبارهم، بصورة أكثر تحديداً.

-المساعدة في تحديد سبل تطور الموظفين، وفي دفعهم لتطوير أنفسهم. (فليه، السيد، 2005:267).

7-خطوات تقييم الأداء الوظيفي:

تبدأ عملية تقييم الأداء بتحديد معايير الأداء ومن ثم مناقشة التوقعات في الأداء مع الأفراد العاملين وبعد ذلك قياس الأداء الفعلي ومقارنته بالمعايير الموضوعية وبعد ذلك يتم مناقشة التقييم مع الأفراد العاملين لاتخاذ الإجراءات التصحيحية ان لزم الأمر ذلك، ويمكن توضيح هذه الخطوات أو الإجراءات في الفقرات الآتية:

1.7. نقل توقعات الأداء للأفراد العاملين:

بعد تحديد المعايير اللازمة للأداء الفعال لابد من توضيحها للأفراد العاملين لمعرفة وتوضيح ما يجب أن يعملوا وماذا يتوقع منهم، ومن الأفضل أن تكون عملية الاتصال بطريقتين أي أن يتم نقل المعلومات من المدير الى مرؤوسيه ويتم مناقشتها معهم والتأكد من فهمها وبالتالي لابد أن تكون هناك تغذية عكسية من المرؤوسين الى مديريهم لغرض الاستفهام حول أية جوانب غير واضحة لديهم.

2.7. قياس الأداء:

وتكون هذه الخطوة بجمع معلومات حول الأداء الفعلي وهناك أربعة مصادر للمعلومات غالبا ما تستخدم لقياس الأداء الفعلي هي:

أ-ملاحظة الأفراد العاملين.

ب-التقارير الإحصائية.

ج-التقارير الشفوية.

د-التقارير المكتوبة.

ان الاستعانة بجمع هذه المصادر في جمع المعلومات يؤدي الى زيادة الموضوعية في قياس الأداء.

3.7. مقارنة الأداء الفعلي مع معيار الأداء أو الأداء المعياري:

هذه الخطوة ضرورية لمعرفة والكشف عن الانحرافات بين الأداء المعياري والأداء الفعلي ومن الأمور المهمة في هذه الخطوة هي إمكانية المقيم في الوصول الى نتيجة حقيقية وصادقة تعكس الأداء الفعلي للفرد العامل وقناعة الفرد العامل بهذه النتيجة حيث أن نتائج التقييم التي يستلمها الأفراد تؤثر بدرجة كبيرة على روحهم المعنوية وعلى تواصلهم بالأداء المستقبلي، ولذلك لابد وأن تتبع هذه الخطوة خطوة أخرى تخفف من شدة تأثير التقييمات السلبية والخطوة التالية هي مناقشة التقييم مع الأفراد العاملين.

4.7. مناقشة نتائج التقييم مع الأفراد العاملين:

لا يكفي أن يعرف الأفراد العاملين نتائج عملية تقييم أدائهم، بل انه من الضروري أن تكون هناك مناقشة لكافة الجوانب الإيجابية والسلبية بينهم وبين المقيم أو المشرف المباشر لتوضيح بعض الجوانب المهمة التي قد لا يدركها الفرد العامل

وبصورة خاصة الجوانب السلبية في أدائه كما وأن المناقشة تخفف من حدة تأثير النتائج التي تعكس الأداء السلبي، حيث أن التقييم الصادق وكما أشارت الكثير من الدراسات الى ذلك يضع المدير في موقف معقد من قبل المرؤوسين حيث يشعر هؤلاء بأن أدائهم أكثر مما حدده لهم المدير أو المشرف المباشر.

5.7. الإجراءات التصحيحية:

ان الإجراءات التصحيحية من الممكن أن تكون على نوعين: الأول مباشر وسريع اذ لا يتم البحث عن الأسباب التي أدت الى ظهور الانحرافات في الأداء وانما فقط محاولة تعديل الأداء ليتطابق مع المعيار ولذلك فان هذا النوع من التصحيح هو وقتي. (محمد عباس ، علي حسين ، 1999:244).

8-معايير تقييم الأداء الوظيفي:

وهي تلك العناصر التي تستعمل كركائز للتقييم، وتصنف هذه المعايير الى:

- ✓ معايير نواتج الأداء: تختص بقياس كمية وجودة الأداء.
- ✓ معايير سلوك الأداء: مثل معالجة شكاوى العملاء، إدارة الاجتماعات، كتابة التقارير، المواظبة على العمل والتعاون مع الزملاء.... الخ.
- ✓ معايير صفات شخصية: مثل المبادأة، الانتباه، دافعية عالية، والالتزان الانفعالي.... الخ. (اللبدي، 2015:20).

خلاصة:

يتضح مما عرضناه في هذا الفصل أن للأداء الوظيفي أهمية بالغة في تثبيت العاملين في وظائفهم، كما يعتبر الركيزة الأساسية في المنظمة التي يعمل فيها العاملين للكشف عن فعالية الأفراد في العمل، لذلك فمن الضروري عند تعيين العاملين لابد من التأكد من قيامهم بأعمالهم الموكلة إليهم على الوجه المطلوب من خلال تقييم أدائهم قبل كل شيء وذلك بالاستعانة بمختلف الطرق والمعايير التي تطرقنا إليها للكشف عن مستوى أداء العاملين وتحقيق أهداف المنظمة التي تسعى إليها.

الفصل الرابع: الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية.

-تمهيد.

أولاً: الدراسة الاستطلاعية.

-منهج الدراسة الاستطلاعية.

-أهداف الدراسة الاستطلاعية.

-مكان ومدة اجراء لبدراسة الاستطلاعية.

-أدوات الدراسة الاستطلاعية.

-عينة الدراسة الاستطلاعية.

-خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية.

-الخصائص السيكومترية لأدوات القياس.

ثانياً: الدراسة الأساسية.

-تمهيد.

-الاطار الزمني للدراسة الأساسية.

-الاطار المكاني للدراسة الأساسية.

-عينة الدراسة الأساسية.

-خصائص عينة الدراسة الأساسية.

-أساليب المعالجة الاحصائية.

أولاً: الدراسة الاستطلاعية:**تمهيد:**

تعتبر الدراسة الاستطلاعية خطوة أساسية وجد مهمة في البحث العلمي، حيث يهدف الباحث من خلالها على العمل في تنفيذ الدراسة الميدانية، وتزويد معرفته وتجعله أكثر تعمقا في موضوع الدراسة، تناولت الباحثة فيما يلي منهج الدراسة، أهداف الدراسة الاستطلاعية، مكان ومدة اجراء الدراسة الاستطلاعية، تعريف المؤسسة، أدوات الدراسة الاستطلاعية، عينة الدراسة، خصائص العينة، وكذلك التعرف على الخصائص السيكومترية لأدوات القياس صدق الاتساق الداخلي، معامل الثبات ألفا كرومباخ.

1/منهج الدراسة :

اتبعنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي نظرا لطبيعة الموضوع الذي سنحاول من خلاله وصف الظاهرة كما هي موجودة على الواقع

2/أهداف الدراسة الاستطلاعية:

- التعرف على مجتمع الدراسة.
- التعرف على الجوانب المختلفة لموضوع الدراسة.
- التأكد من صدق وثبات أدوات الدراسة.

3/مكان ومدة إجراء الدراسة الاستطلاعية:

تمت الدراسة الاستطلاعية بمختلف مصالح المؤسسة لمؤسسة ميناء وهران، وهذا ابتداء من 2024/03/10 إلى غاية 2024/03/24.

تعريف مؤسسة ميناء وهران:

هي شركة تسيير مساهمات الدولة للموانئ وهي مؤسسة عمومية خدماتية. مقرها: 01، شارع 20 أوت-وهران. تمتاز بموقعها الجغرافي الاستراتيجي، وتعتبر عنصر حيوي في النمو الاقتصادي لضخامة نشاطاتها، كما تساهم في توسع التجارة الدولية في مجال الصادرات والواردات من خلال تسيير الخدمات والنشاطات كالشحن والتفريغ للسفن المحملة بالبضائع والسلع المتنوعة وخصوصا الحاويات، وتنظيم وتسيير حركة دخول وخروج السفن بطريقة فعالة وناجعة. تحتوي على معدات وآلات وتجهيزات ضخمة جد متطورة مما يسمح لها بتسهيل عملية الشحن والتفريغ.

الهيكل التنظيمي لمؤسسة ميناء وهران:

- **الإدارة العامة:** هي المصلحة المسؤولة مباشرة على باقي المصالح، تسهر على مراقبة كل النشاطات وتسهر إلى تطوير هذه المنظمة.
- **إدارة الدراسات والتخطيط:** لهذه الإدارة عدة أقسام وهي: -قسم التخطيط، قسم دراسات التسيير، قسم الإعلام الآلي، قسم المنازعات.
- **قسم إدارة الموارد البشرية:** هذه الإدارة تنفرع إلى: قسم المستخدمين، قسم الشؤون الاجتماعية، قسم خلية الدراسات

- مكتب أمن الميناء: تعمل على حفظ الاستقرار والأمن في الميناء، من مهامها المراقبة وحراسة المنطقة، وهي تتكون من شرطة الحدود وحرس السواحل والمراقبين.
- إدارة المحاسبة والمالية: ومن مهامها: تطبيق النظام الخاص بالمحاسبة العامة والمحاسبة المالية.
- إدارة الأشغال والصيانة: ومن بين مهام هذه الإدارة: أعمال الصيانة والتموين
- إدارة الاستغلال: ومن مهامها: تسيير ميادين معالجة السفن والسلع وفوترة أداء الخدمات
- إدارة القيادة: ومن مهام هذه الإدارة: السهر على أمن الميناء
- إدارة النظام المعلوماتي: صيانة الأجهزة على مستوى الميناء وتسيير شبكات التذبذب
- إدارة التدقيق: التدقيق في جميع المعلومات المالية التي تعرض على الإدارة العامة للتأكد من صحتها
- إدارة التموين: التموين بالمواد وتموين المخزون (شراء وتسيير المخزون)
- إدارة الموارد البشرية: تقوم هذه المصلحة بتسيير العمالة وإدارة العمال، القيام بالتوظيف والتكوين وهي مقسمة إلى:
- مصلحة العمال والتكوين: قسم تسيير العمال، قسم مراقبة الحضور، قسم التكوين

قسم الوسائل العامة: يهتم هذا القسم بالصفات العامة المطلوبة من طرف الإدارة

العامة وباقي مصالح المؤسسة

قسم الأجور: يهتم هذا القسم بحساب أجور العمال وإخراج كشف الأجور، حساب

مختلف التكاليف الشهرية والسنوية.

مصلحة الشؤون الاجتماعية:

قسم الحسابات الطبية الاجتماعية: يقوم قسم المالية بتخزين مبلغ من المال

يخصص للشؤون الاجتماعية للعمال وذلك في حالة مرض أو وفاة أو سفر إلى

البقاع المقدسة، كما يقوم بتعويض العمال الذين تعرضوا إلى حوادث داخل المؤسسة

وكل ما يخص الضمان الاجتماعي.

قسم تسيير المطاعم: يقوم هذا القسم بتسيير وحساب الكمية المستهلكة من طرف العمال

من مأكولات ومشروبات وما غير ذلك من مستهلكات.

4/ عينة الدراسة الاستطلاعية ومواصفاتها:

بلغ عدد أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية 50 فردا من عمال مؤسسة ميناء وهران.

5/ أدوات الدراسة الاستطلاعية:

تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات وذلك بالرجوع إلى الدراسات السابقة.

أولاً: استبيان الاتصال التنظيمي:

لقياس الاتصال التنظيمي تم الاعتماد على مقياس الباحثة سعدون سمية

(2014)، والذي طبق على 137 عاملاً بمركب فصل غاز البترول GP2Z

ببطينة وهران الجزائر، والذي احتوى على 28 فقرة مقسمة على بعدين كالتالي:

✓ بعد الاتصال العمودي: من الفقرة 01 إلى الفقرة 16.

✓ بعد الاتصال الأفقي من الفقرة 17 إلى الفقرة 28 .

وجاءت نتائج صدقه وثباته على النحو التالي: صدق الاتصال العمودي * * 0,939،

صدق الاتصال الأفقي * * 0,776، وأما قيمة معامل الثبات فقدرت ب 0,91.

ثانياً: استبيان الأداء الوظيفي:

لقياس الأداء الوظيفي، تم الاعتماد على مقياس الباحثة زريبي أحلام (2018)،

والذي طبق على 215 فرداً من إطارات عليا، إطارات، متحكمين ومنفذين بشركة

سوناطراك وهران الجزائر، والذي احتوى على 27 فقرة مقسمة على بعدين كالتالي:

✓ بعد نواتج الأداء: من الفقرة 01 إلى الفقرة 09.

✓ بعد سلوك الأداء: من الفقرة 10 إلى الفقرة 27.

وجاءت نتائج صدقه وثباته على النحو التالي: صدق نواتج الأداء * * 0,883،

صدق سلوك الأداء * * 0,963، ثبات نواتج الأداء 0,781، ثبات سلوك الأداء

0,869، ثبات الاستبيان الكلي 0,904.

6/خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية:

-الجدول الآتية تبين توزيع العينة حسب المتغيرات التالية: (الجنس، السن، المستوى التعليمي، سنوات الأقدمية، الفئة المهنية، الوسائل الأكثر استعمالا في المؤسسة).

الجدول رقم (01): توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس:

الجنس	التكرار	النسب المئوية
ذكور	31	62%
اناث	19	38%
المجموع	50	100%

يبين الجدول رقم (01) توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية من خلال متغير الجنس، حيث بلغ عدد الذكور 31 فردا بنسبة 62%، كما بلغ عدد الاناث 19 أنثى قدرت نسبتهم 38%.

الجدول رقم(02) توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الفئات العمرية:

الفئات العمرية	التكرار	النسب المئوية
25 وأقل	2	4%
26-30	7	14%
31-35	4	8%
36-40	9	18%
41-45	6	12%
46-50	7	14%
51 وأكثر	15	30%
المجموع	50	100%

-يوضح الجدول رقم(02) توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية من خلال متغير السن، حيث بلغ عدد الأفراد الذين يتراوح عمرهم 51 وأكثر بلغ عدد أفرادها 15 هم أكبر نسبة قدرت ب 30%، تليه الفئة العمرية التي تتراوح ما بين 36-40 سنة بلغ عدد أفرادها 9 أفراد بنسبة 18%، وبلغ عدد الأفراد الذين يتراوح عمرهم ما بين 26 و30 سنة و 46-50 سنة 7 أفراد بنسبة 14%، أما الفئة المحصورة ما بين 41-45 سنة 6 أفراد قدرت نسبتهم ب 12%، أما الفئة ما بين 31-35 سنة فبلغ عدد أفرادها 4 أفراد بنسبة 8%، أما الفئة التي عمرهم 25 وأقل فريدين هم أقل نسبة حيث قدرت ب 4%.

الجدول رقم (03) توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير المستوى التعليمي:

النسب المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
8%	4	متوسط
32%	16	ثانوي
60%	30	جامعي
100%	50	المجموع

-يوضح الجدول رقم(03) توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية من خلال متغير المستوى التعليمي، حيث عدد الأفراد الذين مستواهم جامعي تحصلوا على أعلى نسبة قدرت ب 60%، أما الأفراد الذين مستواهم ثانوي فبلغ عددهم 16 فردا بنسبة 32%، وأقل نسبة هم الأفراد الذين مستواهم متوسط قدرت ب 8% حيث بلغ عددهم 4.

الجدول رقم(04) توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير سنوات الأقدمية:

النسب المئوية	التكرار	سنوات الأقدمية
8%	4	5 سنوات وأقل
38%	19	6-15 سنة
36%	18	16-25 سنة
18%	9	26-32 سنة
100%	50	المجموع

-يوضح الجدول رقم(04) توزيع العينة حسب متغير سنوات الأقدمية، حيث يبين أن 19 فردا تراوحت خبرتهم من 6 سنوات الى 15 سنة لديهم أكبر نسبة قدرت ب

38%، وفئة 16-25 سنة بلغ عدد أفرادها 18 بنسبة 36%، أما الفئة التي تراوحت خبرتهم ما بين 26-32 بمجموع 9 أفراد بنسبة 18%، وأقل نسبة هم الأفراد الذين خبرتهم 5 سنوات وأقل قدرت ب8% حيث بلغ عددهم 4.

الجدول رقم (05) توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الفئة المهنية:

الفئة المهنية	التكرار	النسب المئوية
منفذ	13	26%
متحكم	16	32%
إطار	21	42%
المجموع	50	100%

-يوضح الجدول رقم(05) توزيع العينة حسب متغير الفئة المهنية، حيث الذين تحصلوا على أعلى نسبة هم العمال الإطارات حيث قدرت ب42%، ثم العمال المتحكمين قدرت نسبتهم ب32%، أما الذين تحصلوا على أقل نسبة هم العمال المنفذين 26%.

الجدول رقم(06) إجابات العينة الاستطلاعية حول الوسائل الأكثر استعمالا في المؤسسة:

وسائل الاتصال	التكرار	النسب المئوية
الهاتف الثابت	10	7,2%
المقابلات	21	15,1%
الهاتف النقال	37	26,6%
الاجتماعات	27	19,4%
الأنترنت	24	17,3%
جريدة المؤسسة	2	1,4%
الأنترانت	12	8,6%
الملصقات الجدارية	6	4,3%
المجموع	139	100%

-نلاحظ من خلال الجدول رقم (06) يعتمد العمال على الوسائل الأكثر استعمالا المتمثلة في: الهاتف النقال بنسبة 26,6%، ثم تليها الاجتماعات بنسبة 19,4%، ثم الأنترنت بنسبة 17,3%، ثم الوسائل الأقل استعمالا تتمثل في: الهاتف الثابت بنسبة منخفضة 7,2%، أما النسبة الأقل انخفاضاً الملصقات الجدارية 4,3%، ثم المنخفضة تماما جريدة المؤسسة 1,4%.

6/ الخصائص السيكومترية لأدوات القياس:

6-1/ صدق الاتساق الداخلي لاستبيان الاتصال التنظيمي.

الجدول رقم (07) ارتباط الفقرات بعد الاتصال العمودي.

رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	0,597**	0,001	9	0,560**	0,001
2	0,800**	0,001	10	0,797**	0,001
3	0,552**	0,001	11	0,453**	0,001
4	0,549**	0,001	12	0,449**	0,001
5	0,651**	0,001	13	0,786**	0,001
6	0,488**	0,001	14	0,348*	0,01
7	0,465**	0,001	15	0,752**	0,001
8	0,615**	0,001	16	0,595**	0,001

-يبين الجدول رقم (07) معاملات ارتباط (بيرسون) ومستوى الدلالة بين درجة كل

فقرة والدرجة الكلية للبعد حيث يتضح من خلال الجدول أن معاملات الارتباط دالة

عند مستوى دلالة 0,01 و 0,05 ومنه فان فقرات بعد الاتصال العمودي صادقة لما

وضعت لقياسه.

الجدول رقم (08) ارتباط الفقرات ببعد الاتصال الأفقي.

رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
17	0,681**	0,001	23	0,515**	0,001
18	0,654**	0,001	24	0,491**	0,001
19	0,610**	0,001	25	0,347*	0,01
20	0,584**	0,001	26	0,546**	0,001
21	0,613**	0,001	27	0,514**	0,001
22	0,524**	0,001	28	0,350*	0,01

-يبين الجدول رقم (08) معاملات ارتباط (بيرسون) ومستوى الدلالة بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد حيث يتضح من خلال الجدول أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة 0,01 و0,05 ومنه فان فقرات بعد الاتصال الأفقي صادقة لما وضعت لقياسه.

الجدول رقم (09) معامل الارتباط بين الأبعاد والدرجة الكلية لاستبيان الاتصال

التنظيمي.

الأبعاد	معامل الارتباط
الاتصال العمودي	0,854**
الاتصال الأفقي	0,785**
الدرجة الكلية	0,605**

-يوضح الجدول رقم (09) درجة كل بعد والدرجة الكلية لمقياس الاتصال التنظيمي من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة 0,01 و 0,05 هذا ما يؤكد لنا أن كل الأبعاد تتسق في قياس ما يقيسه مقياس الاتصال التنظيمي.

6-2/صدق الاتساق الداخلي لاستبيان الأداء الوظيفي ارتباط الفقرات بالبعد:

الجدول رقم (10) ارتباط الفقرات ببعد نواتج الأداء.

رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	0,573**	0,001	6	0,627**	0,001
2	0,577**	0,001	7	0,722**	0,001
3	0,675**	0,001	8	0,721**	0,001
4	0,606**	0,001	9	0,682**	0,001
5	0,662**	0,001	/	/	/

-يبين الجدول رقم (10) معاملات ارتباط (بيرسون) ومستوى الدلالة بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد حيث يتضح من خلال الجدول أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة 0,01 و0,05 ومنه فإن فقرات بعد نواتج الأداء صادقة لما وضعت لقياسه.

الجدول رقم (11) ارتباط الفقرات ببعده سلوك الأداء.

رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
10	0,597**	0,001	19	0,751**	0,001
11	0,638**	0,001	20	0,747**	0,001
12	0,608**	0,001	21	0,566**	0,001
13	0,374**	0,007	22	0,702**	0,001
14	0,406**	0,003	23	0,514**	0,001
15	0,629**	0,001	24	0,605**	0,001
16	0,761**	0,001	25	0,697**	0,001
17	0,781**	0,001	26	0,666**	0,001
18	0,731**	0,001	27	0,696**	0,001

-يوضح الجدول رقم (11) معاملات ارتباط (بيرسون) ومستوى الدلالة بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد حيث يتضح من خلال الجدول أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة 0,01 و0,05 ومنه فان فقرات بعد الاتصال العمودي صادقة لما وضعت لقياسه.

الجدول رقم (12) قيم معامل الارتباط بين الأبعاد والدرجة الكلية لاستبيان الأداء الوظيفي.

الأبعاد	معامل الارتباط
نواتج الأداء	0,697**
سلوك الأداء	0,782**
الدرجة الكلية	0,810**

-يبين الجدول رقم (12) درجة كل بعد والدرجة الكلية لمقياس الأداء الوظيفي من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى دلالة 0,01 هذا ما يؤكد لنا أن كل الأبعاد تتسق في قياس ما يقيسه مقياس الأداء الوظيفي.

6-3/ ثبات الاستبيان:

قمنا بحساب ثبات الاستبيان بالاعتماد على الأسلوب الاحصائي معامل ألفا كرومباخ كما هو موضح في الجدول التالي:

-ثبات استبيان الاتصال التنظيمي:

جدول رقم (13) معامل الثبات الكلي ألفا كرومباخ لاستبيان الاتصال التنظيمي.

عدد الفقرات	ألفا كرومباخ
28	0,883

-نستنتج أن معامل ثبات استبيان الاتصال التنظيمي كان مرتفع، حيث بلغت قيمة

ألفا كرومباخ الكلية (0,883) مما يبين تناسق فقرات الاستبيان وهي قيم جيدة

ومقبولة.

-ثبات استبيان الأداء الوظيفي:

جدول رقم (14) معامل الثبات الكلي ألفا كرومباخ لاستبيان الأداء الوظيفي.

عدد الفقرات	ألفا كرومباخ
27	0,932

-نستنتج أن معامل ثبات استبيان الأداء الوظيفي كان مرتفع، حيث بلغت قيمة

ألفا كرومباخ الكلية (0,932) مما يبين تناسق فقرات الاستبيان وهي قيم جيدة

ومقبولة.

-طريقة إعطاء الأوزان:

الجدول رقم (15) سلم ليكرث المتدرج ذي الخمس نقاط لمتغير الاتصال التنظيمي.

التصنيف	دائماً	غالبا	أحيانا	ناذرا	أبدا
الدرجة	5	4	3	2	1

الجدول رقم (16) سلم ليكرث المتدرج ذي الخمس نقاط لمتغير الأداء الوظيفي.

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

ثانيا: الدراسة الأساسية:

تمهيد:

تناولنا في بحثنا الإجراءات المنهجية للدراسة الأساسية من مدة ومكان الدراسة، منهج الدراسة، خصائص العينة.

1-الاطار الزمني للدراسة الأساسية:

تم جمع المعلومات الخاصة بعينة الدراسة الأساسية في الفترة الممتدة من

2024/03/25 الى غاية 2024/04/09.

2-الاطار المكاني للدراسة الأساسية:

طبقت الدراسة الأساسية بمؤسسة ميناء وهران.

3- عينة الدراسة الأساسية:

تكونت عينة الدراسة من 80 عاملاً من مختلف مصالح المؤسسة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية، ولقد احتوى الاستبيان على نفس الأبعاد والفقرات التي تم التأكد من خصائصها في الدراسة الاستطلاعية.

4- خصائص عينة الدراسة الأساسية:

الجدول رقم (17) توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس:

الجنس	التكرار	النسب المئوية
ذكور	42	52,5%
اناث	38	47,5%
المجموع	80	100%

-يبين الجدول رقم (17) توزيع عينة الدراسة الأساسية من خلال متغير الجنس، حيث بلغ عدد الذكور 42 فرداً بنسبة فرداً بنسبة 52.5%، كما بلغ عدد الاناث 38 أنثى قدرت نسبتهم 47,5%.

الجدول رقم (18) توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الفئات العمرية:

الفئات العمرية	التكرار	النسب المئوية
25 وأقل	4	5%
26-30	9	11,3%
35-31	8	10%
40-36	15	18,8%

13,8%	11	45-41
16,3%	13	50-46
25%	20	51 وأكثر
100%	80	المجموع

-يوضح الجدول رقم(18) توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية من خلال متغير السن، حيث بلغ عدد الأفراد الذين يتراوح عمرهم 51 وأكثر بلغ عدد أفرادها 20 هم أكبر نسبة قدرت ب 25%، تليه الفئة العمرية التي تتراوح ما بين 36-40 سنة بلغ عدد أفرادها 15 أفراد بنسبة 18,8%، وبلغ عدد الأفراد الذين يتراوح عمرهم ما بين 46-50 سنة 13 فرد بنسبة 16,3%، أما الفئة المحصورة ما بين 41-45 سنة 11 أفراد قدرت نسبتهم ب 13,8%، أما الفئة ما بين 30-26 فبلغ عدد أفرادها 9 أفراد بنسبة 11,3%، أما الفئة التي عمرهم 25 وأقل 4 أفراد هم أقل نسبة حيث قدرت ب 5%.

الجدول رقم (19) توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير المستوى التعليمي:

النسب المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
8,8%	7	متوسط
30%	24	ثانوي
61,3%	49	جامعي
100%	80	المجموع

-يوضح الجدول رقم (19) توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية من خلال متغير المستوى التعليمي، حيث عدد الأفراد الذين مستواهم جامعي تحصلوا على أعلى نسبة قدرت %61,3، أما الأفراد الذين مستواهم ثانوي فبلغ عددهم 24 فردا بنسبة %30، وأقل نسبة هم الأفراد الذين مستواهم متوسط قدرت ب%8,8 حيث بلغ عددهم 7.

الجدول رقم (20) توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الأقدمية:

سنوات الأقدمية	التكرار	النسب المئوية
5 سنوات وأقل	11	13,8%
6-15 سنة	33	41,3%
16-25 سنة	25	31,3%
26-32 سنة	11	13,8%
المجموع	80	100%

-يوضح الجدول رقم (20) توزيع العينة حسب متغير سنوات الأقدمية، حيث يبين أن 33 فردا تراوحت خبرتهم من 6 سنوات الى 15 سنة لديهم أكبر نسبة قدرت ب %41,3، وفئة 25-16 سنة بلغ عدد أفرادها 25 بنسبة %31,3، أما الفئة التي تراوحت خبرتهم ما بين 26-32 بمجموع 11 أفراد بنسبة %13,8، وأقل نسبة هم الأفراد الذين خبرتهم 5 سنوات وأقل قدرت ب%13,8 حيث بلغ عددهم 11.

الجدول رقم (21) توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الفئة المهنية:

الفئة المهنية	التكرار	النسب المئوية
منفذ	21	26,3%
متحكم	23	28,7%

إطار	36	45%
المجموع	80	100%

-يوضح الجدول رقم (21) توزيع العينة حسب متغير الفئة المهنية، حيث الذين تحصلوا على أعلى نسبة هم العمال الإطار حيث قدرت ب45%، ثم العمال المتحكمين قدرت نسبتهم ب28،7%، أما الذين تحصلوا على أقل نسبة هم العمال المنفذين 26،3%.

5-أساليب المعالجة الإحصائية:

استخدمت الباحثان في معالجة بيانات الدراسة الأساليب الإحصائية المناسبة للفرضيات المقترحة الأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية: لحساب مواصفات أفراد عينة الدراسة.
- معامل ارتباط بيرسون: تم استخدامه لحساب صدق الاتساق الداخلي للاستبيانين وللكشف عن العلاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي.
- معامل ألفا كرومباخ: تم استخدامه لحساب ثبات الاستبيانين.
- اختبار ت (T) لعينة واحدة للكشف عن مستوى الأداء الوظيفي لعينة الدراسة.
- اختبار ت (T) للعينة مستقلة: لاختبار الفروق بين عينتين مستقلتين من حيث الجنس لمتغيري الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي.

-اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لاختبار الفروق في الأقدمية لمتغيري الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي.

الفصل الخامس:
عرض النتائج ومناقشتها

تمهيد:

بعدما تطرقنا الى الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، سوف نتناول في هذا الفصل عرض نتائج الدراسة ومناقشتها بالاعتماد على برنامج SPSS في تحليل نتائج الفرضيات.

1/- عرض ومناقشة النتائج:**1.1. عرض ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:**

-تنص الفرضية على: وجود علاقة ارتباطية بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي لدى عمال ميناء وهران، وللتأكد من نتائج اختبار الفرضية تم استخدام معامل الارتباط بيرسون، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (22) العلاقة الارتباطية بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي.

متغيرات الدراسة	العينة	معامل الارتباط	الدلالة الاحصائية
الاتصال التنظيمي الأداء الوظيفي	80	0,513**	دال احصائيا عند 0,01

-من خلال البيانات الواردة في الجدول اتضح أنه توجد علاقة ارتباطية بين متغير الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي عند مستوى الدلالة 0,01 وقد بلغ معامل الارتباط **0,513.

1. مناقشة الفرضية الأولى:

-تنص الفرضية الأولى على وجود علاقة ارتباطية بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي لدى عمال ميناء وهران وقد بلغ معامل الارتباط $0,513^{**}$.
اتفقت نتائج دراستنا مع دراسة (بوعطيط،2009)، والتي تنص على وجود علاقة ارتباطية بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي لدى العمال التنفيذيين سونلغاز، وفي نفس السياق اتفقت نتائج دراستنا مع دراسة (دمار،2014)، بعنوان الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي بوجود علاقة ارتباطية بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي بشركة قذيلة للمياه المعدنية بسكرة، وهذا ما تؤكدُه أيضا دراسة (بقشيش وعلال،2023)، على وجود علاقة ارتباطية بين الاتصال التنظيمي السائد والأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سونلغاز، اتفقت نتائج دراستنا مع دراسة (فاضل و سعدون،2020)، بعنوان الاتصال التنظيمي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي دراسة ميدانية بمؤسسة الخزف بتافنة مغنية على وجود علاقة ارتباطية بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة، وفي نفس السياق اتفقت نتائج دراستنا مع دراسة (شعير،2023)، بوجود علاقة ارتباطية بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي بجامعة محمد خيضر بسكرة.

2.1 /- عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:

-تنص الفرضية على: نتوقع ارتفاع مستوى الأداء الوظيفي لدى عمال ميناء وهران، ولاختبار هذه الفرضية قامت الباحثتان باستخدام اختبار ت (t) لعينة واحدة للكشف عن مستوى الأداء الوظيفي لدى عمال ميناء وهران، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (23) مستوى الأداء الوظيفي

الدرجة الكلية	العينة	المتوسط الحسابي	المتوسط الفرضي	الانحراف المعياري	قيمة T	دلالة sig	المستوى
الأداء الوظيفي	80	115,65	34,650	12,357	25,081	0,01	مرتفع

-نلاحظ من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (23) أن قيمة المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة على مقياس الأداء الوظيفي بلغت 115,65 وأنها أعلى تماما من قيمة المتوسط الفرضي الذي يفرضه هذا المقياس والمقدرة ب: (81)، في حين كان الانحراف المعياري 12,357 عند درجة الحرية 79 في حين بلغت قيمة ت 25,081 عند مستوى دلالة 0,01 ومنه تم قبول الفرضية الثانية التي تنص على ارتفاع مستوى الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة ميناء وهران.

2. مناقشة الفرضية الثانية:

-تنص الفرضية الثانية على ارتفاع مستوى الأداء الوظيفي لدى عمال ميناء وهران، اتفقت نتائج دراستنا مع دراسة (بقشيش وعلال،2023)، بعنوان الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سونلغاز، حيث جاء مستوى الأداء الوظيفي مرتفعا لدى عينة الدراسة، وفي نفس السياق أشارت دراسة (ببنديرة،2017)، الى ارتفاع مستوى الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة الجرارات الفلاحية ETRAG بولاية قسنطينة، كما اتفقت دراستنا مع نتائج دراسة (شربي،2021)، والتي تنص على ارتفاع مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي جامعة ورقلة، كما اختلفت الدراسة الحالية مع ما توصلت اليه دراسة(غماري،2021)، بعنوان الهوية التنظيمية وعلاقتها بالأداء الوظيفي بأن مستوى الأداء الوظيفي جاء متوسطا لدى الأستاذ الجامعي، اختلفت نتائج دراستنا مع دراسة (عبد، الابراهيم،2018)، حيث جاء مستوى الأداء الوظيفي متوسطا لدى رؤساء الأقسام في الجامعات الأردنية.

3.1/- عرض نتائج الفرضية الثالثة:

تنص هذه الفرضية على أنه: توجد فروق بين الذكور والاناث في الاتصال التنظيمي، ولاختبار هذه الفرضية قامت الباحثتان باستخدام اختبار ت (test)

Tالفرق بين متوسطي الاتصال التنظيمي لدى المجموعتين الذكور والاناث كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (24) نتائج اختبار T(test) للفروق بين مجموعتين مستقلتين ذكور واناث في الاتصال التنظيمي.

المتغير	الجنس	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة (T)	مستوى الدلالة
الاتصال التنظيمي	الذكور	42	109,62	15,064	78	0,573	غير دال
	الاناث	38	111,55	15,087			

-يتبين من خلال الجدول رقم (24) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والاناث في الاتصال التنظيمي، إذ بلغت قيمة ت (T) هي (0,573) عند درجة حرية (78) ومستوى دلالة (0,817) وهي أكبر من (0,05) فهي غير دالة، وبذلك تم رفض فرض البحث وقبول الفرض الصفري القائل بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث من حيث متغير الاتصال التنظيمي، ومنه يتضح عدم تحقق الفرضية.

3. مناقشة الفرضية الثالثة:

-من خلال الجدول رقم (23) أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاتصال التنظيمي تبعا لمتغير الجنس حيث بلغت قيمة (ت) (0,573) عند درجة الحرية (76) ومستوى الدلالة (0,817) وهي أكبر من (0,05) فهي غير دالة وبذلك تم رفض فرض البحث وقبول الفرض الصفري، اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (بوسعدة و بن حمودة، 2023)، بعنوان الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاتصال التنظيمي تعزى لمتغير الجنس لدى عمال الحماية المدنية لولاية تڤرت، كما تتفق دراستنا مع نتيجة الدراسة التي قام بها (قنيش، عفيف، 2023)، على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاتصال التنظيمي لدى موظفي مديرية المراقبة المالية تعزى لمتغير الجنس.

وفي نفس السياق أشارت دراسة (مرسلي وزيدي، 2022)، بعنوان الاتصال التنظيمي وعلاقته بالقيم التنظيمية على عينة من الأساتذة جامعة غرداية على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاتصال التنظيمي حسب متغير الجنس لدى عينة الدراسة، كما اختلفت دراستنا مع دراسة كل من (علال، بقشيش، 2023)، حول الاتصال التنظيمي السائد وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى

عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط، حيث توصلنا الى أنه توجد فروق في الاتصال

التنظيمي حسب متغير الجنس لدى عينة الدراسة.

4.1- عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

تنص هذه الفرضية على أنه توجد فروق في الأقدمية من حيث متغير الاتصال

التنظيمي، واختبار هذه الفرضية قامت الباحثتان باستخدام اختبار تحليل التباين

(ANOVA).

جدول رقم (25) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق في

الأقدمية لمتغير الاتصال التنظيمي.

الدالة الاحصائية	القيمة الاحتمالية	قيمة اختبار (ف)	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر للعينة
			238,261	3	714,782	بين المجموعات
غير دالة	0,371	1,060	224,804	76	17085,10 5	داخل المجموعات
				79	17799,888	المجموع

-من خلال الجدول رقم (25) يتبين أن قيمة اختبار (ف) (ANOVA) بلغت (1,060) بقيمة احتمالية (0,371) وهي قيمة غير دالة لأنها أكبر من (0,05)، وهذا يدل على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاتصال التنظيمي لدى عمال ميناء وهران تبعا لمتغير الأقدمية، وبذلك تم رفض فرض البحث البديل وقبول الفرض الصفري، ومنه يتضح عدم تحقق الفرضية.

4. مناقشة الفرضية الجزئية الثالثة:

من خلال الجدول رقم (25) أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاتصال التنظيمي تبعا لمتغير الأقدمية لدى عمال ميناء وهران، حيث أن قيمة اختبار (ف) ANOVA بلغت (1,060) بقيمة احتمالية (0,371) وهي قيمة غير دالة لأنها أكبر من 0,05، اتفقت دراستنا مع دراسة كل من (بوسعدة وبن حمودة، 2023)، حول علاقة الاتصال التنظيمي بالأداء الوظيفي على عمال الحماية المدنية لولاية تفرت، حيث توصلوا الى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاتصال التنظيمي تعزى لمتغير الأقدمية.

كما انسجمت دراستنا مع دراسة كل من (مرسلي وزيدي، 2022)، حول الاتصال التنظيمي وعلاقته بالقيم التنظيمية على عينة من الأساتذة جامعة غرداية، حيث توصلوا الى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاتصال التنظيمي تعزى لمتغير الأقدمية، كما اختلفت دراستنا مع دراسة كل من (علال و بقشيش، 2023)،

حول موضوع الاتصال التنظيمي السائد وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط، حيث توصلوا الى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاتصال التنظيمي تعزى لمتغير الأقدمية، ولم تتسجم دراستنا مع (قنيش و عفيف،2023)، حول موضوع الاتصال التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى موظفي مديرية المراقبة المالية لولاية مستغانم، حيث توصلوا الى أنه توجد فروق دالة احصائيا عند 0,05 في الاتصال التنظيمي تعزى لمتغير الأقدمية.

5.1- عرض نتائج الفرضية الرابعة:

تتص هذه الفرضية على أنه: توجد فروق بين الذكور والإناث في الأداء الوظيفي، ولاختبار هذه الفرضية، قامت الباحثتان باستخدام اختبار (T-test).
الجدول رقم (26) نتائج اختبار (T-test) للفروق بين مجموعتين مستقلتين (الذكور والإناث) في الأداء الوظيفي.

المتغير	الجنس	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة (T)	مستوى الدلالة
الأداء الوظيفي	الذكور	42	115,10	11,856	78	0,420	غير دال
	الإناث	38	116,26	13,019			

-يتبين من خلال الجدول رقم (26) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في الأداء الوظيفي، إذ بلغت قيمة ت (t) هي (0,420) عند درجة

حرية (78) ومستوى دلالة (0,676) وهي أكبر من (0,05) فهي غير دالة، وبذلك تم رفض فرض البحث وقبول الفرض الصفري القائل بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث من حيث متغير الأداء الوظيفي ومنه يتضح عدم تحقق الفرضية.

5. مناقشة الفرضية الرابعة:

من خلال الجدول رقم (26) أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي تبعا لمتغير الجنس لدى عمال ميناء وهران، حيث بلغت قيمة ت (0,420) عند درجة حرية (78) ومستوى دلالة (0,676) وهي أكبر من (0,05) فهي غير دالة وبذلك نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل.

اتفقت دراستنا مع دراسة (سرايه و بن طراد،2018)، حول التدفق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى العمال الدائمين بمديرية التجارة بورقلة (الجزائر)، حيث توصلوا الى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس، كما انسجمت دراستنا مع دراسة (خدير،2022)، حول الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالأداء الوظيفي دراسة ميدانية على عينة من عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بحاسي بحبح-الجلفة، حيث توصلت الى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس.

وفي نفس السياق توصلت دراسة (فاضل وسعدون، 2017)، حول الاتصال التنظيمي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي دراسة ميدانية بمؤسسة الخزف بتافنة مغنية، حيث توصلوا الى أنه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين العمال من حيث الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس، كما اختلفت هاته النتيجة مع دراستنا (علال وبقشيش، 2023)، حول موضوع الاتصال التنظيمي السائد وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط، حيث توصلوا الى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس، ولم تتسجم نتائج دراستنا مع (خليفة، 2010)، حول موضوع أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الأردن، حيث توصل الى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية للأداء الوظيفي تعزى الى متغير الجنس.

6.1- عرض نتائج الفرضية الجزئية الرابعة:

تنص هذه الفرضية على أنه: توجد فروق في الأقدمية من حيث متغير الأداء الوظيفي، ولاختبار هذه الفرضية قامت الباحثتان باستخدام اختبار تحليل التباين (ANOVA).

الجدول رقم (27) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للفروق في الأقدمية لمتغير الأداء الوظيفي.

الدالة الاحصائية	القيمة الاحتمالية	قيمة اختبار ف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين للعينه
غير دالة	0,319	1,191	180,556	3	541,669	بين المجموعات
			151,586	76	11520,531	داخل المجموعات
				79	12062,200	المجموع

-من خلال الجدول رقم (27) يتبين أن قيمة اختبار (ف) (ANOVA) بلغت (1,191) بقيمة احتمالية (0,319) وهي قيمة غير دالة لأنها أكبر من (0,05)، وهذا يدل على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي لدى عمال ميناء وهران تبعا لمتغير الأقدمية، وبذلك تم رفض فرض البحث البديل وقبول الفرض الصفري، ومنه يتضح عدم تحقق الفرضية.

6. مناقشة الفرضية الجزئية الرابعة:

من خلال الجدول رقم (27) أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي تبعاً لمتغير الأقدمية، حيث أن قيمة اختبار (ف) ANOVA بلغت (0,319) بقيمة احتمالية (1,191) وهي قيمة غير دالة لأنها أكبر من (0,05) لذلك نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل، اتفقت هاته النتيجة مع دراسة (بوعطيط، 2009)، حول موضوع الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز عنابة، حيث توصل إلى عدم وجود تأثير لمتغير الأقدمية على الأداء الوظيفي للعمال المنفذين، كما انسجمت هذه النتيجة مع دراستنا (دقيش، 2015)، حول الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعية SNVI بورقلة، حيث توصل إلى أنه لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية في وجهات نظر العمال فيما يخص الأداء الوظيفي يتعلق بمتغير الأقدمية، وفي نفس المجال دراسة (درداري و عومن، 2021)، حول علاقة التمكين الوظيفي بالأداء لدى عينة من الموظفين الإداريين بالمركز الجامعي أفلو- الأغواط، حيث توصلوا إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء تعزى لمتغير الأقدمية، كما اختلفت دراستنا مع دراسة كل من (علال و بقشيش، 2023)، حول موضوع الاتصال التنظيمي السائد وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة

سونلغاز بالأغواط، حيث توصلنا الى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الأقدمية.

مناقشة عامة:

يتضح من خلال نتائج الدراسة الحالية على وجود علاقة ارتباطية بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي لدى عمال ميناء وهران، وتتفق هاته النتيجة مع ما توصلت اليه مجموعة من الدراسات السابقة التي أكدت على وجود علاقة ارتباطية ومن بينها مجموعة من الدراسات التالية: بوعطيط(2009)، دمار(2014)، بقشيش وعلال (2023)، شعير(2023)، وأما من حيث مستوى الأداء الوظيفي فقد جاء مرتفعا لدى عمال ميناء وهران وتتفق هاته النتيجة مع ما توصلت اليه الدراسات السابقة التي أثبتت نفس المستوى (مرتفع) للأداء الوظيفي ومن بينها: بقشيش و علال(2023) بمؤسسة سونلغاز، بوبنديرة(2017) بمؤسسة الجرارات الفلاحية ETRAG بولاية قسنطينة، كما اتفقت مع دراسة شربي(2021) التي تنص على ارتفاع مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي جامعة ورقلة. كما اختلفت نتائجنا مع مجموعة من الدراسات تمثلت في: دراسة غماري(2021) حول الهوية التنظيمية وعلاقتها بالأداء الوظيفي حيث جاء مستوى الأداء متوسطا لدى الأستاذ الجامعي، كما اختلفت مع نتائج دراسة عبده والابراهيم(2018)، حيث جاء مستوى الأداء الوظيفي متوسطا لدى رؤساء الأقسام في الجامعة الأردنية.

أما الفرضية الثالثة فقد أسفرت عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاتصال التنظيمي لدى عمال ميناء وهران تعزى الى متغير الجنس، كما اتفقت مع هاته النتيجة مجموعة من الدراسات من بينها بوسعدة وبن حمودة(2023) التي نصت على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاتصال التنظيمي تعزى لمتغير الجنس لدى عمال الحماية المدنية لولاية تقرت، في نفس السياق أشارت أيضا دراسة قنيش وعفيف(2023) على أنه لا توجد فروق في الاتصال التنظيمي لدى موظفي مديرية المراقبة المالية تعزى لمتغير الجنس، كما اتفقت مرسلبي وزيدي(2022). كما اختلفت هذه الدراسة مع كل من علال و بقشيش(2023) حيث توصلا الى أنه توجد فروق في الاتصال التنظيمي حسب متغير الجنس لدى عينة الدراسة. كما أظهرت نتائج الفرضية الجزئية الثالثة على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاتصال التنظيمي تبعا لمتغير الأقدمية لدى عمال ميناء وهران حيث اتفقت هاته النتيجة مع دراسة كل من بوسعدة و بن حمودة(2023)، مرسلبي و زيدي(2022). ولم تتسجم دراستنا مع كل من علال و بقشيش(2023)، قنيش و عفيف(2023)، وخلصت نتائج مناقشة الفرضية الرابعة على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي تبعا لمتغير الجنس لدى عمال ميناء وهران، حيث انسجمت دراستنا مع كل من سرايه وبن طراد(2018)، خذير(2022)، فاضل و سعدون(2017). كما اختلفت هاته النتيجة مع كل من علال و بقشيش(2023)،

خليفة(2010)، أما بالنسبة للفرضية الجزئية الرابعة التي نصت على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي تبعاً لمتغير الأقدمية لدى عمال ميناء وهران، كما اتفقت هاته النتيجة مع دراسة كل من بوعطيط(2009)، دقيش(2015)، درداري وعمون(2021)، كما اختلفت دراستنا مع كل من علال، بقشيش(2023)، حيث توصلنا الى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الأقدمية.

من خلال بحثنا العلمي، حاولت الباحثتان التعرف على العلاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي، لدى عمال مؤسسة ميناء وهران، ولجعل دراستنا أكثر دقة قمنا بالكشف عن مستوى الأداء الوظيفي.

فإن للاتصال دور مهم وفعال داخل المؤسسة، حيث يتميز بنوع من الدقة في التنظيم من خلال التسيير الجيد للمهام، فلا يمكن لأي مؤسسة أن تحقق أهدافها، كما يرتبط الاتصال التنظيمي بالأداء الوظيفي حيث يشير الطريقة التي يؤدي بها العامل المهام التي تتطلبها وظيفته.

وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية قوية بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي، كما أوضحت النتائج ارتفاع مستوى الأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة ميناء وهران، ويتضح من النتائج عدم وجود فروق دالة احصائيا في الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي تبعا لمتغير الجنس، كما أظهرت عدم وجود فروق دالة احصائيا في الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي تبعا لمتغير الأقدمية.

- من خلال دراستنا قمنا بطرح بعض الاقتراحات تمثلت في:
- على المؤسسة أن تقوم بدورات تدريبية في مجال الاتصالات.
 - على الإدارة أن تهتم بعملية الاتصال وذلك لتسهيل عملية الاتصال داخل المؤسسة.
 - أن يكون التواصل بين الأفراد داخل المؤسسة من بين اهتمامات الإدارة لأنه يساهم بشكل فعال في رفع مستويات الأداء وتحقيق الأهداف.
 - تشجيع العمال من خلال تقديم لهم الحوافز مما يزيد الرفع من مستوى أدائهم.

قائمة المراجع

1-المراجع باللغة العربية:

- أبو السعيد، أحمد العبد: عابد، زهير، (2014). مهارات الاتصال وفن التعامل مع الآخرين، الطبعة الأولى، عمان، الأردن: دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- محمد عباس، سهيلة:علي حسين، علي، (1999). إدارة الموارد البشرية، الطبعة الأولى، دار وائل للطباعة والنشر.
- أبو أصبع، صالح خليل، (1998). العلاقات العامة والاتصال الإنساني، الطبعة الأولى، عمان، الأردن: دار الشرق للنشر والتوزيع.
- الطائي، يوسف حليم: الفضل، مؤيد عبد الحسين: العبادي، هاشم فوزي ، (2006). إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي متكامل، الطبعة الأولى، الوراق للنشر والتوزيع.
- الفروخ، فايز عبد الرحمن، (2010). التعلم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي، الطبعة الأولى، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع.
- القريوتي، محمد القاسم، (2009). السلوك التنظيمي "دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في منظمات الأعمال، الطبعة الأولى، عمان، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.

- الكرخي، مجيد جعفر، (2015). مؤشرات الأداء الرئيسية، الطبعة الأولى، عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- اللبدى، نزار عوني، (2015). تنمية الأداء الوظيفي والإداري، الطبعة الأولى، عمان: دار دجلة للنشر والتوزيع.
- المرعي، حجاج بن صالح بن حجاج، (2010). إدارة الأفراد، الطبعة الأولى، عمان، الأردن: الأكاديمية للنشر والتوزيع.
- المغربي، محمد الفاتح محمود بشير، (2020). الاتصال التنظيمي، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر: دار حمرا للنشر والتوزيع.
- حزي، بشار، (2020). الاتصال التنظيمي، من منشورات الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية.
- حسين عواد، فاطمة، (2011). الاتصال والاعلام التسويقي، الطبعة الأولى، عمان، الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- حمادات، محمد حسن، (2008). السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية، الطبعة الأولى، عمان، الأردن: دار حامد للنشر والتوزيع.
- حمدي، علي، (2012). سيكولوجية الاتصال وضغوط العمل، دار الكتاب الحديث.

- خالد إبراهيم، عبد العزيز إسحاق،(2020). فعالية الاتصال التنظيمي وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المؤسسات الإعلامية: دراسة مسحية في هيئة الشارقة للإذاعة والتلفزيون: مجلة الأداء، العدد 137، جامعة الشارقة.ص691.
- خواجة، عبد العزيز، (2006). علم النفس الاجتماعي للعمل، دار الغرب للنشر والتوزيع.
- دمار. كريمة (2014). الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي دراسة ميدانية بشركة قديلة للمياه المعدنية-بسكرة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة محمد خيضر بسكرة.
- زربيي. أحلام(2018).الفاعلية الذاتية وعلاقتها بالأداء المهني دراسة ميدانية بشركة سوناطراك نشاط تمييع وتكرير البتروكيماويات (LRP) وهران-أطروحة دكتوراء علم النفس العمل والتنظيم، جامعة محمد بن حمد وهران.
- صافي، أحمد عمر ديب، (2023). الأداء الإداري المدرسي وإدارة الجودة الشاملة، مكتبة الشروق الثقافية.
- علال. مروة، بقشيش. سارة (2023). الاتصال التنظيمي السائد وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية، جامعة عمار ثليجي بالأغواط.

-عليان، ربحي مصطفى، (2007). أسس الإدارة المعاصرة، الطبعة الأولى، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

-عواج، سامية، (2019). الاتصال في المؤسسة المفاهيم، المحددات، الاستراتيجيات، الطبعة الأولى، عمان، الأردن: مركز الكتاب الأكاديمي.

-عوكلي. أشواق (2020). الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية ببرج بوعريريج، مذكرة متممة لنيل شهادة ماستر تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية، جامعة محمد البشير الابراهيمي برج بوعريريج.

-فليه، فاروق عبده:السيد، عبد المجيد محمد ، (2005). السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، الطبعة الأولى، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

-فيروز. شعير(2023). الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي دراسة ميدانية بجامعة محمد خيضر بسكرة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر بسكرة.

-كثير. أحمد الصالح، مناصر. عبد العالي (2020).الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي دراسة ميدانية بمؤسسة نفضال-مركز تخزين الوقود تبسة-مذكرة لنيل شهادة الماستر قسم علم الاجتماع، جامعة العربي التبسي تبسة.

-ماهر، أحمد، (2004). إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية.

-محمد باشري، نفيسة: مذکور، فوزي شعبان: فهمي، رباب، (2017). السلوك التنظيمي.

-محمد صالح، نجلاء، (2012). مهارات الاتصال في الخدمة الاجتماعية الأسس النظرية والعلمية، الطبعة الأولى، عمان، الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع. -
مجنوب، بخيت محمد توم: خالد أحمد يوسف علقم، رجاء، (2021). الاتصال التنظيمي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على قناة الخرطوم الدولية: مجلة تنمية الموارد البشرية للدراسات والأبحاث-المركز الديمقراطي العربي، برلين ألمانيا، العدد السابع عشر، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ص50.

-مكاوي، حسن عماد: حسن السيد، ليلي، (1998). القاهرة: دار الحرية اللبنانية.

-المراجع باللغة الأجنبية:

- Abidoun, Adekunle Ogunola :Abrifor , Chiedu Akporaro (2015),The relationship between organizational communication and job performance of employees of selected Nigerian brewing industries, Information and knowledge management, vol 5, N 2 , p 85 .
- Asamu, Festus Femi (2014) , the impact of Communication on Worker's Performance in selected Organisations in Lagos State Nigeria, IOSR journal of humanities and social science, Volume 19 ,Issue 8,p 75 .

قائمة الملاحق

الملحق رقم(01): استبيان الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.

جامعة وهران 2 محمد بن أحمد

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس

استمارة بعنوان

الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي لدى عمال ميناء وهران.

أخي العامل:

تندرج هذه الاستمارة لمعرفة رأيك في عملية الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي في إطار انجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية ولذا فان نجاح هذا البحث يرتكز على مدى مساهمتكم في الإجابة بكل صدق عن أسئلة الاستمارة كما نؤكد بأن اجاباتكم ستظل سرية ولا تستعمل الا لأغراض علمية.

وشكرا على تعاونكم.

من فضلك ضع علامة (x) أمام الخانة المناسبة لاختيارك.

أولا: البيانات الشخصية:

- الجنس: أنثى ذكر
- السن: 25 وأقل 30-26 35-31 40-36 45-41
- 50-46 51 وأكثر
- المستوى التعليمي: متوسط ثانوي جامعي
- سنوات الأقدمية: 5 سنوات وأقل 6-15 16-25 26-32

-الفئة المهنية:منفذ متحكم إطار

-ماهي وسائل الاتصال الأكثر استعمالا في المؤسسة برأيك: الهاتف الثابت

المقابلات الهاتف النقال لاجتماعات لانتزنت ريده المؤسسة

الأنترنت الملصقات الجدارية الصور والأفلام السينمائية

ملحق رقم 01 : الإتصال التنظيمي

أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	العبرة	
					تهتم ادارتي بإيصال المعلومات الى كافة المستويات.	1
					أجد سهولة في الاتصال بيني وبين الإدارة.	2
					تعلمني الإدارة بأهداف المؤسسة.	3
					طبيعة المعلومات التي تصلني من رئيسي واضحة.	4
					يعمل رئيسي على التنسيق بين فريق العمل.	5
					يشجعني رئيسي على طرح انشغالاتي المهنية.	6
					يقدم لي رئيسي التوجيهات والارشادات.	7
					لا يهتم رئيسي بالآراء التي أقدمها.	8
					أجد صعوبات عند التحاور مع رئيسي.	9
					قنوات الاتصال المستعملة بيني وبين رئيسي تساهم في إيصال المعلومات.	10
					يشركني رئيسي في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل.	11
					لا يطلعني رئيسي بنتائج تقييم أدائي.	12
					لا يتابع رئيسي الأعمال التي أنجزها.	13
					هناك اجتماعات دورية بيني وبين رئيسي.	14
					كمية المعلومات التي تصلني من رئيسي كافية.	15
					يقوم رئيسي بزيارة منصب عملي.	16
					أتبادل مع زملائي باستمرار المعلومات الهامة التي تتعلق بالعمل.	17
					أتبادل مع زملائي الآراء والأفكار لتحقيق أهداف المؤسسة.	18
					أناقش مع زملائي أمور العمل.	19
					أتقاسم المعلومات مع زملائي لإنجاز المهام المطلوبة.	20
					طريقة الحوار بيني وبين زملائي جيدة.	21
					عملية الحوار مع زملائي محدودة.	22
					أجد صعوبات في التفاهم مع زملائي.	23
					أستعمل الأنترنت في الاتصال مع زملائي.	24
					هناك اجتماعات دورية بيني وبين زملائي.	25
					أستعمل الأنترنت في الاتصال مع زملائي.	26
					زملائي لا يتواصلون معي.	27
					أشارك باستمرار في الأعمال الجماعية.	28

ملحق رقم 02 : الأداء الوظيفي

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1					أحرص على إنجاز الأهداف العامة للمؤسسة.
2					أراقب عملي جيدا من حيث النوعية والجودة قبل تقديمه.
3					أستغل الوقت الكافي لإنجاز الأعمال بطريقة متقنة.
4					الترام الإدارة بجودة الأداء ساعد في تحسين مستوى أدائي.
5					أحرص على تنفيذ العمل وفقا للخطط والبرامج المرسومة
6					أحرص على تعويض التأخر الناتج عن سبب من الأسباب كانقطاع التيار الكهربائي.
7					حجم العمل الذي أنجزه يوميا يتماشى مع الأهداف المسطرة للمؤسسة.
8					أضعاف أدائي في العمل بعد كل نجاح أحققه.
9					تشجيع رئيسي في العمل يدفعني لإنجاز مهامى بكفاءة
10					أتحمل الأعباء اليومية للعمل.
11					أنجز العمل المحدد في وقته.
12					أتكيف بسرعة عند حدوث حالات طارئة في العمل.
13					ألتزم بأوقات العمل الرسمية.
14					أنسق مع زملائي في العمل لإنجاز المهام المنوطة بي.
15					أقوم بالاتصال مع الرؤساء المرؤوسين لتنفيذ واجبات العمل
16					أحرص على العمل بروح الفريق.
17					أتعاون مع أعضاء فريق العمل في تطوير المهام
18					أتمتع بعلاقات جيدة مع أغلب المسؤولين في المؤسسة التي أعمل بها.
19					أملك حضورا فعالا في الاجتماعات
20					أؤثر في الزملاء لدفعهم للعمل

					21	أسعى لمعالجة مشاكل الزملاء ومناقشتها بدلا من تجنبها.
					22	ألتزم بالمواعيد المحددة للاجتماعات بالعمل
					23	أقدم اقتراحات لتطوير المهام
					24	أقترح أعمالا استثنائية لتحسين الأداء
					25	أبادر لاستخدام أحدث التقنيات في مجال عملي.
					26	أشارك في الدورات التدريبية الخاصة لأحسن كفاءاتي في العمل.
					27	أعمل على إيجاد الحلول للمشاكل التي تواجهني في العمل

ملحق رقم 03 مخرجات spss

مخرجات SPSS للفرضية العامة التي تنص على العلاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي.

Corrélations

		مج1	مج2
مج1	Corrélation de Pearson	1	,513**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	80	80
مج2	Corrélation de Pearson	,513**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	80	80

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

يبين الفروق

Statistiques de groupe

الجنس		N	Moyenne	Ecart type	Moyenne d'erreur standard
مج1	انثى	38	111,55	15,087	2,447
	ذكر	42	109,62	15,064	2,324

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes	
		F	Sig.	t	df
مج1	Hypothèse de variances égales	,054	,817	,573	78

Hypothèse de variances inégales			,573	77,183
---------------------------------	--	--	------	--------

Test des échantillons indépendants

Test t pour égalité des moyennes

		Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Std. standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 % Inférieur
مج1	Hypothèse de variances égales	,568	1,934	3,375	-4,786
	Hypothèse de variances inégales	,568	1,934	3,375	-4,787

Test des échantillons indépendants

Test t pour égalité des moyennes

Intervalle de confiance de la différence à 95 %

Supérieur

مج1	Hypothèse de variances égales	8,653
	Hypothèse de variances inégales	8,654

Tailles d'effet pour échantillons indépendants

		Standardisation ^a	Estimation des points	95% Intervalle de confiance	
				Inférieur	Supérieur
مج1	d de Cohen	15,075	,128	-,311	,567

Correction de Hedges	15,222	,127	-,308	,562
Delta de Glass	15,064	,128	-,312	,567

a. Dénominateur utilisé pour estimer les tailles d'effet.

Le d de Cohen utilise l'écart type combiné.

La correction de Hedges utilise l'écart type combiné, plus un facteur de correction.

Le delta de Glass utilise l'écart type échantillon du groupe de contrôle.

الاقدمية BY مج1 ONEWAY

/MISSING ANALYSIS

/CRITERIA=CILEVEL(0.95).

ANOVA

مج1

	Somme des carrés	df	Carré moyen	F	Sig.
Entre groupes	714,782	3	238,261	1,060	,371
Intra-groupes	17085,105	76	224,804		
Total	17799,888	79			

Statistiques de groupe

الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne d'erreur standard
مج2 انثى	38	116,26	13,019	2,112
ذكر	42	115,10	11,856	1,829

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes	
		F	Sig.	t	df
مج2	Hypothèse de variances égales	,659	,419	,420	78
	Hypothèse de variances inégales			,418	75,167

Test des échantillons indépendants

Test t pour égalité des moyennes

		Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Std. standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 % Inférieur
مج2	Hypothèse de variances égales	,676	1,168	2,781	-4,369
	Hypothèse de variances inégales	,677	1,168	2,794	-4,398

Test des échantillons indépendants

Test t pour égalité des moyennes

Intervalle de confiance de la différence à 95 %

Supérieur

مج2	Hypothèse de variances égales	6,705
	Hypothèse de variances inégales	6,734

Tailles d'effet pour échantillons indépendants

		Standardisati on ^a	Estimation des points	95% Intervalle de confiance	
				Inférieur	Supérieur
مج 2	d de Cohen	12,422	,094	-,345	,533
	Correction de Hedges	12,543	,093	-,342	,528
	Delta de Glass	11,856	,099	-,341	,537

a. Dénominateur utilisé pour estimer les tailles d'effet.

Le d de Cohen utilise l'écart type combiné.

La correction de Hedges utilise l'écart type combiné, plus un facteur de correction.

Le delta de Glass utilise l'écart type échantillon du groupe de contrôle.

ONEWAY 2مج BY الاقدمية

/MISSING ANALYSIS

/CRITERIA=CILEVEL(0.95).

ANOVA

مج 2

	Somme des carrés	df	Carré moyen	F	Sig.
Entre groupes	541,669	3	180,556	1,191	,319
Intra-groupes	11520,531	76	151,586		
Total	12062,200	79			

صدق الكلي لاستبيان الاداء

		درجةكلية	نواتجالاداء	سلوكالاداء
درجةكلية	Corrélation de Pearson	1	,697**	,782**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000
	N	50	50	50
نواتجالاداء	Corrélation de Pearson	,697**	1	,810**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000
	N	50	50	50
سلوكالاداء	Corrélation de Pearson	,782**	,810**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	
	N	50	50	50

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

صدق الاتصال

Corrélations

		درجةكلية	مجاتصالالعمودي	مجاتصالافقي
درجةكلية	Corrélation de Pearson	1	,854**	,785**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000
	N	50	50	50
مجاتصالالعمودي	Corrélation de Pearson	,854**	1	,605**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000
	N	50	50	50
مجاتصالافقي	Corrélation de Pearson	,785**	,605**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	
	N	50	50	50

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,883	28

ثبات مقياس الاتصال التنظيمي

Statistiques de fiabilité

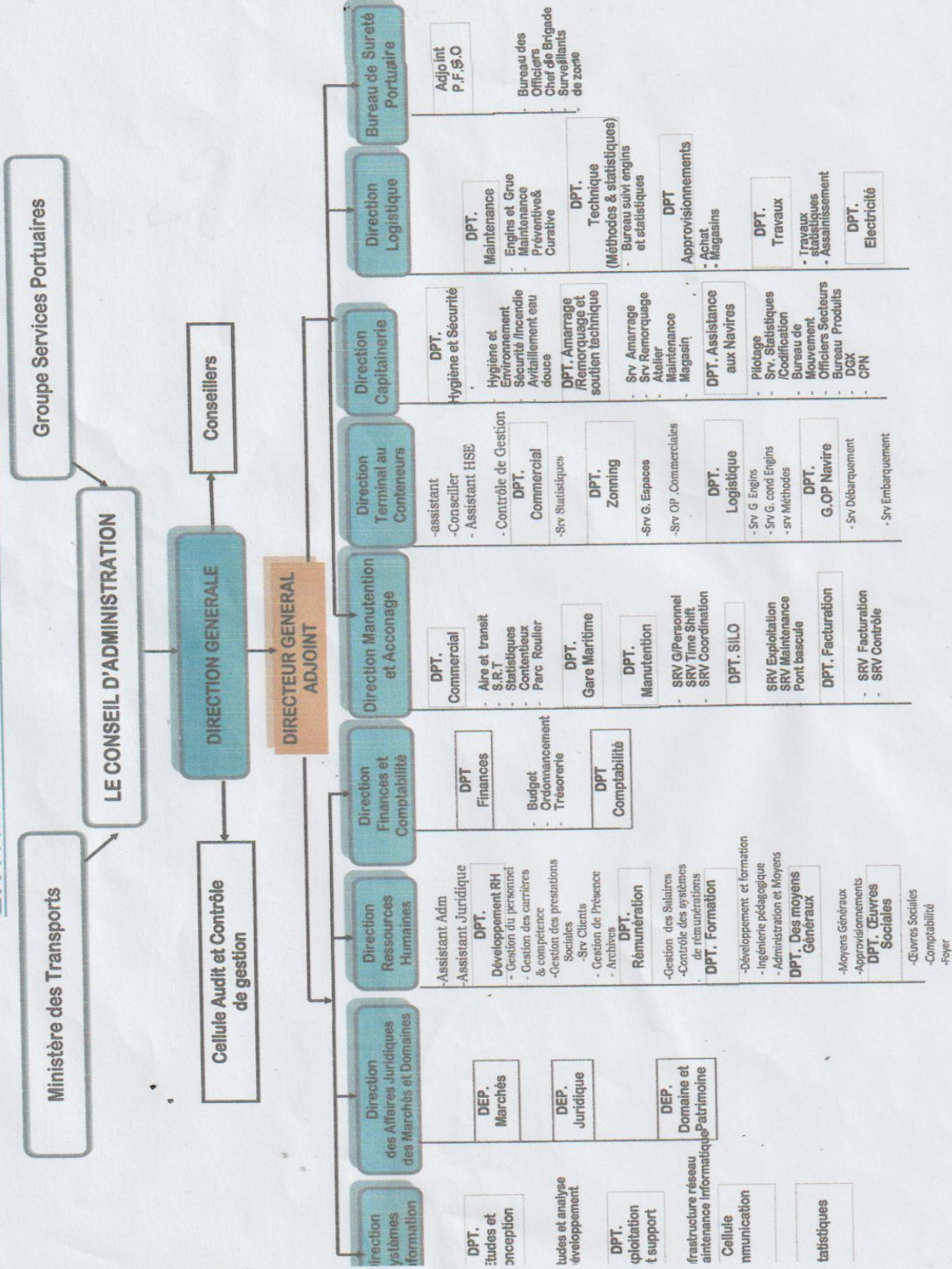
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,932	27

ثبات مقياس الأداء

ملحق رقم 04 : الهيكل التنظيمي

الملحق رقم 04

ENTREPRISE PORTUAIRE D'ORAN



الملحق رقم 05 : شهادة تربص



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE
وزارة النقل
مجمع الخدمات المينائية
مؤسسة ميناء وهران

MINISTERE DES TRANSPORTS
GROUPE SERVICES PORTUAIRES « SERPORT SPA »
ENTREPRISE PORTUAIRE D'ORAN



Intertek



DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES
CENTRE DE FORMATION
N° REF : DRH/CF /211/2024

ATTESTATION DE FIN DE STAGE

LE CHEF DE DEPARTEMENT PERSONNEL ET FORMATION DE L'ENTREPRISE PORTUAIRE D'ORAN :

ATTESTE

Que, M^{lle} : BOURMAKI TAIMA
Né (e) le : le 28/01/1999 à ORAN.

A été admis (e) dans le cadre de sa formation à suivre un stage pratique

- Durée de stage : UN (01) MOIS.
- Période de stage : du 10/03/2024 au 09/04/2024
- Lieu d'affectation : Direction des ressources humaines.

CE DOCUMENT EST DELIVRE A L'INTERESSE (E) POUR SERVIR ET VALOIR CE QUE DE DROIT.

Fait à Oran le 28 /04/ 2024

Le Responsable de la Formation
Entreprise Portuaire d'Oran
Direction des Ressources Humaines
Goumidi Mohamed
Responsable de Formation

Société par actions au capital social de 4.000. 000. 000,00 DA
Tél. : 041 33.24.97- 33.24.41- 33.24.49 - Fax : 041 33.24.98
Email : pdg@port-oran.dz web. www.port-oran.dz

01, Rue du 20 Aout - Oran
R.C. N° : 010 4483-00
N° NIS : 0982 310 100 56734

الملحق رقم 06 : رخصة تربص

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
The People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة وهران 2 محمد بن أحمد
University of Oran 2 "Mohamed Ben Ahmed"
كلية العلوم الاجتماعية
Faculty of Social Sciences



قسم علم النفس والأرطفونيا

شعبة: علم النفس

الرقم 1999/2023 / ق ع ن / أ ك ع / ج و / 2023/2

وهران في:

إلى السيد:

الموضوع: طلب إجراء تربص تطبيقي لنهاية الدراسة لنيل "شهادة ماستر"

سيدي،

تحية طيبة وبعد، بهدف تحضير الطلبة الآتية أسماؤهم:

(1) الطالب (ة): محمد بن حسيب

(2) الطالب (ة): سوسن حسيب

والمسجلين في السنة الثانية ماستر تخصص: علم النفس الاجتماعي والتطبيقي، وتيسير المسار البيداغوجي
فترة التربص من: إلى

بشرفنا أن نطلب خدمتكم بقبول إجراء التربص التطبيقي في هيئتكم، استكمالا للمسار البيداغوجي
للتكوين في طور الماستر، والذي يمكن الطالب من التأقلم مع الجوانب العملية والميدانية وتطبيق معارفه
النظرية.

وفي الأخير فإننا نبقي مستعدين لتقديم كل معلومة إضافية ضرورية ونشكركم مسبقاً على تعاونكم.

رأي الهيئة المستقلة

رئيس القسم

امضاء المشرف



الدكتور: عرقوب محمد
مدير مخبر الأبحاث
والتقنية من الأختصاص
جامعة وهران (2)



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

MINISTRE DES TRANSPORTS
GROUPE SERVICES PORTUAIRES « SERPORT SPA »
ENTREPRISE PORTUAIRE D'ORAN

وزارة النقل
مجمع الخدمات المينائية
مؤسسة ميناء وهران



Intertek



DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES
CENTRE DE FORMATION
N° REF : DRH/CF/212/2024

ATTESTATION DE FIN DE STAGE

LE CHEF DE DEPARTEMENT PERSONNEL ET FORMATION DE L'ENTREPRISE PORTUAIRE D'ORAN ;

ATTESTE

Que, M^{lle} ; MEDEBBEUR KHEIRA
Né (e) le ; le 08/10/2000 à SIG.

A été admis (e) dans le cadre de sa formation à suivre un stage pratique

- **Durée de stage** : UN (01) MOIS.
- **Période de stage** : du 10/03/2024 au 09/04/2024
- **Lieu d'affectation** : Direction des ressources humaines.

CE DOCUMENT EST DELIVRE A L'INTERESSE (E) POUR SERVIR ET VALOIR CE QUE DE DROIT.

Fait à Oran le 28 /04/ 2024

Le Responsable de la Formation

Entreprise Portuaire d'Oran
Direction des Ressources
Humaines
GOUIMI Mohamed
Responsable de Form.

Société par actions au capital social de 4.000. 000. 000,00 DA
Tél. : 041 33.24.97- 33.24.41- 33.24.49 - Fax : 041 33.24.98
Email : pdg@port-oran.dz web. www.port-oran.dz

01, Rue du 20 Aout - Oran
R.C. N° : 010 4483-00
N° NIS : 0982 310 100 56734