

دور الاتصال في تنمية الموارد البشرية في ظل إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية

د. هابة طارق، جامعة الوادي،

thaba67@yahoo.com

تاريخ الاستلام 2017/12/21 تاريخ القبول 2018/01/13 تاريخ النشر 2018/03/01

الملخص :

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن كيفية مساهمة الاتصال في تنمية الموارد البشرية في ظل إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، حيث تم تطبيق هذه الدراسة في مؤسسة الورود للروائح والعطور بولاية الوادي باعتبارها أحد أهم المؤسسات الجزائرية التي تطبق نظام إدارة الجودة الشاملة، وبعد إجرائنا للدراسة النظرية والتطبيقية كشفت لنا هذه الدراسة صحة جميع فرضياتها، وذلك من خلال تأكيدها بأن الاتصال الرسمي يساهم في تنمية الموارد البشرية في ظل إدارة الجودة الشاملة داخل المؤسسة، بالإضافة أيضا إلى إبرازها لأهمية استخدام تكنولوجيات الاعلام والاتصال في عملية تنمية للعنصر البشري، حيث أكدت الدراسة الاحصائية وجود تأثيرات إيجابية للوسائل الحديثة للاتصال على تحسين الأداء الوظيفي والمهني للعامل، كما كشفت لنا هذه الدراسة وجود علاقة متينة بين الاتصال وزيادة الكفاءة التدريبية للموارد البشرية في ظل إدارة الجودة الشاملة داخل المؤسسة .

الكلمات المفتاحية: الاتصال ، تنمية الموارد البشرية، إدارة الجودة الشاملة، التدريب .

Résumé:

Cette étude vise à révéler comment la communication contribue au développement des ressources humaines dans le cadre la gestion de la qualité total de l'institution économique algérienne, Cette étude a été appliquée dans l'institution Parfums Wouroud dans l'état de El Oued comme l'une des institutions algériennes les plus importantes appliquant le système la gestion de la qualité total , après notre étude théorique et appliquée, cette étude nous a révélé l'exactitude de toutes ses hypothèses, en affirmant que la communication officielle contribue au développement des ressources humaines dans le cadre de la gestion de la qualité total au sein de l'organisation, ainsi qu'en soulignant l'importance de l'utilisation des technologies de l'information Communication dans le processus de développement de la composante humaine, où l'étude statistique a confirmé les effets positifs des moyens modernes de

communication sur l'amélioration de la performance professionnelle et professionnel du travailleur, cette étude nous a également révélé une forte corrélation entre la communication et l'amélioration de l'efficacité de la formation des ressources humaines sous la gestion de la qualité total dans l'ensemble de l'organisation.

Mots-clés: Communication, Développement des ressources humaines, la gestion de la qualité total , Formation.

مقدمة :

إن التحولات السريعة التي يشهدها السوق دفعت بالعديد من المؤسسات إلى الإهتمام أكثر بعملية تنمية الموارد البشرية بإعتبارها عنصرا فعالا ومهما لنجاح أي مؤسسة في تحقيق أهدافها وغاياتها سواء على المستوى الإنتاجي أو التنافسي أو حتى على المستوى التنظيمي أو الإداري، ومع تطور البيئة الخارجية من تزايد عدد المنتجين وإشتداد حدة التنافس لم يبق للمؤسسة مجال لتحسين أدائها والحفاظ على مكانتها في السوق إلا إنتهاج الأساليب والطرق الإدارية والمهنية التي تحقق لها ذلك، فلم يعد الهدف الرئيسي للمؤسسة إشباع الطلب الكمي للسوق بل تعدى ذلك إلى الإهتمام بالطلب النوعي من خلال إجراء عمليات التحسين المستمر لجودة منتوجاتها وخدماتها، وفق شروط ومتطلبات تملئها عليها هذه المرحلة الجديدة ومن بين هذه الأساليب نجد أسلوب إدارة الجودة الشاملة الذي عرف إستخدامه تطورات ملحوظة مع مطلع القرن العشرين، إلا أن بعض المؤسسات مازالت تعاني في تكييف وتنمية مواردها البشرية وفق هذا الأسلوب الجديد مما دفعها إلى إستخدام العديد من الأدوات والوسائل التي تساعد على إنجاح هذه العملية وفي مقدمة هذه الأدوات والوسائل نجد الاتصال الذي يمثل الأداة الرئيسية في عملية التغيير الثقافي والتنظيمي للمؤسسة من خلال تأثيره على مختلف مكوناتها وعناصرها، وفي مقدمتها العنصر البشري .

مشكلة الدراسة:

كغيرها من المؤسسات في العالم فإن المؤسسة الجزائرية لا يمكنها أن تبقى على الهامش دون أن تؤثر فيها هذه التغيرات والتحولات، لذا بادرت العديد من مؤسساتها إلى إعتماد هذه الطرق والنظم الإدارية، والمتمثلة أساسا في تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة وتعميم إستخدامه في شتى مجالاتها الإقتصادية والخدماتية والإجتماعية والتعليمية مع مراعاتها لعدة أبعاد في عملية تطبيقه، ولعل أبرز هذه الأبعاد البعد الإتصالي الذي يلعب دورا كبيرا في تحقيق تطبيق ناجح وفعال لهذا النوع من الأنظمة الإدارية والتسييرية في المؤسسات على إعتبار الدور الكبير الذي يلعبه في التأثير على

دور الاتصال في تنمية الموارد البشرية في ظل إدارة الجودة الشاملة _____ د. طارق هابة

تنمية وتدريب الموارد البشرية داخل المؤسسة، وهما من أوليات نجاح هذا النظام لذلك توليها المؤسسة أهمية كبيرة ، وهذا ما تسعى إليه مؤسسة الورود للروائح والعطور بإعتبارها من أقدم المؤسسات الجزائرية التي تطبق نظام إدارة الجودة الشاملة وتحوز على مختلف معايير الايزو إلا أنها مازالت تعاني من تراجع في عملية تنمية اليد العاملة وتدريبها وتكوينها بما يتماشى مع هذا النظام الإداري الجديد مما أدى إلى تراجع مكانة المؤسسة في الأسواق الوطنية والعالمية، ومن هنا نطرح التساؤل الرئيسي التالي :

ما هو الدور الذي يلعبه الاتصال في تنمية الموارد البشرية بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية ورود بولاية الوادي في ظل تطبيقها لإدارة الجودة الشاملة ؟

وهذا السؤال يقودنا إلى وضع التساؤلات الفرعية التالية:

1- هل يمكن إعتبار الاتصالات الرسمية هي أساس تنمية المورد البشري في ظل إدارة الجودة الشاملة بمؤسسة الورود ؟

2- ما هي الوسائل الإتصالية الأكثر إستخداما في تنمية الموارد البشرية في ظل ادارة الجودة الشاملة بالمؤسسة محل الدراسة؟

3- هل توجد علاقة بين الإتصال وعملية تدريب الموارد البشرية بالمؤسسة في ظل تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة فيها ؟

فرضيات الدراسة :

الفرضية العامة:

- يلعب الاتصال دورا هاما وفعالا في تنمية الموارد البشرية في ظل إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية ورود بولاية الوادي .

الفرضيات الجزئية :

1. تعتبر الاتصالات الرسمية الركيزة الأساسية في تنمية الموارد البشرية ضمن ادارة الجودة الشاملة بالمؤسسة .

2. تكنولوجيا الاعلام والاتصال من أكثر الوسائل الاتصالية إستخداما في عملية تنمية الموارد البشرية في ظل إدارة الجودة الشاملة بمؤسسة الورود .

3. يؤدي الاتصال إلى الرفع من الكفاءة التدريبية للموارد البشرية في ظل إدارة الجودة الشاملة بمؤسسة الورود.

أهداف الدراسة :

دور الاتصال في تنمية الموارد البشرية في ظل إدارة الجودة الشاملة _____ د. طارق هابة

يعتبر تحديد أهداف الدراسة بصورة دقيقة من الأمور الضرورية من الناحية العلمية وهي :

1- معرفة الأسس التي يقوم عليها الاتصال في المؤسسة الاقتصادية.

2- معرفة تأثير الاتصال على تنمية الموارد البشرية داخل المؤسسة في ظل تطبيقها لإدارة الجودة الشاملة .

3- التعرف على الأساليب الاتصالية المتبعة في عملية تنمية الموارد البشرية في المؤسسات الإقتصادية التي تطبق نظام إدارة الجودة الشاملة

4- الكشف عن علاقة الاتصال بعمليات تدريب العمال داخل المؤسسة الاقتصادية في ظل تطبيقها لإدارة الجودة الشاملة .

تحديد مفاهيم الدراسة :

تعتبر هذه الخطوة ذات أهمية كبيرة حيث تحصر لنا إطار هذه الدراسة من خلال التحديد الدقيق

للمفاهيم المتعلقة بالظاهرة المدروسة، ويمكن حصر مفاهيم دراستنا على الشكل التالي :

1 - **الاتصال:** هو " تفاعل يتم بواسطة العلامات وتكون الرموز فيه عبارة عن حركات أو صور أو لغة أو حتى شيء آخر يعمل كمنبه للسلوك أي أن الاتصال عند جورج لندبرج هو نوع من التفاعل الذي يحدث بواسطة الرموز ومن هنا الاتصال هو عبارة عن عملية تفاعل بين الأفراد " ¹.

- **التعريف الإجرائي للاتصال:** هو كل تفاعل بين إثنين أو أكثر يتم من خلاله تبادل المعلومات والأفكار بإستعمال وسائط متعددة تعتمد على الأفراد أو الوسائل التقنية من أجل تكوين علاقة بين المتصل والطرف الآخر.

2 - **الاتصال الداخلي:** هو " عملية نقل المعلومات، المهارات والآراء والتعليقات والإقتراحات من طرف لأخر داخل المؤسسة، سواء كان ذلك الطرف شخصا أو جماعة " ².

- **التعريف الإجرائي للاتصال الداخلي:** هو مجموعة من المبادئ والأنشطة التي تحددها الجهة العليا في التنظيم بالإضافة إلى مجموعة العلاقات القائمة بين مختلف المصالح في المؤسسة، والطرق التي يتم العمل بها داخلها، كما يمكن أن نعرفه على أنه عبارة عن عمليات اتصالية تنشأ داخل المؤسسة حيث يتم فيها تبادل المعلومات والآراء بين أفرادها بطرق ووسائل منظمة ومتعارف عليها.

3- **تنمية الموارد البشرية:** هي " إعداد العنصر البشري إعداد صحيحا بما يتفق وإحتياجات المجتمع، على أساس أنه بزيادة معرفة وقدرة الإنسان يزداد ويتطور إستغلاله للموارد الطبيعية، فضلا عن زيادة طاقاته وجهوده " ³.

دور الاتصال في تنمية الموارد البشرية في ظل إدارة الجودة الشاملة د. طارق هابة

- **التعريف الإجرائي لتنمية الموارد البشرية:** هي تلك العملية التي تعمل على زيادة معارف ومهارات، وقدرات وكفاءة الموارد البشرية في المؤسسة قصد جعلها فاعلة عند دخولها سوق العمل وتكون تنميتها وفق نشاطات وأساليب منها: التدريب، الاتصالات، التحفيز والعلاقات الإنسانية .

4- إدارة الجودة الشاملة: هي عبارة عن " ثقافة مميزة في الأداء، حيث يعمل ويكافح المدير وبشكل مستمر لتحقيق توقعات العملاء والمستفيدين، وأداء العمل بشكل صحيح منذ البداية مع تحقيق الجودة بفاعلية عالية وفي أقصر وقت ممكن " ⁴.

- **التعريف الإجرائي لإدارة الجودة الشاملة:** هي فلسفة إدارية تقوم على الاستعداد لتغيير السلوك التنظيمي لأعضاء المؤسسة، والقدرة على تحديد أدوارهم، مع توضيح العائد من تطبيق هذه الفلسفة على المنتجات والخدمات التي تسعى المؤسسة إلى تقديمها لجمهورها .

منهج الدراسة :

تم الاعتماد في دراستنا لهذا الموضوع على **المنهج الوصفي التحليلي**، وذلك من خلال الدراسة والإحاطة بمختلف جوانب الموضوع، ووصف خصائصه بتجميع البيانات والمعلومات الخاصة به، ثم استخلاص النتائج التي تؤدي إلى اتخاذ القرارات المناسبة في البحث، ويعرف المنهج الوصفي بصفة عامة على أنه " أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة، وذلك من أجل الحصول على نتائج علمية تم تفسيرها بطريقة موضوعية وبما ينسجم من المعطيات الفعلية للظاهرة " ⁵. إضافة إلى استخدام **منهج دراسة الحالة** حيث إعتمدنا على هذا المنهج عند دراسة كل من الإتصال وتنمية الموارد البشرية في مؤسسة ورود في ظل تطبيقها لإدارة الجودة الشاملة، وهذا من خلال التعريف بالمؤسسة وذكر إمكانياتها البشرية والإنتاجية وطبيعة الاتصال فيها ووسائله .

مجتمع البحث والعينة :

1- مجتمع البحث: يعرف على أنه " مجموعة محدودة أو غير محدودة من المفردات (العناصر) والوحدات المحددة سابقا حيث تنصب عليه الملاحظات " ⁶، ومجتمع البحث هنا كل العاملين في مؤسسة الورود للروائح والعطور بولاية الوادي والبالغ عددهم **208 عامل** موزعين في مختلف المناصب الوظيفية داخل المؤسسة بما في ذلك الوحدات الإنتاجية الأخرى التابعة لها .

2- العينة: تعرف العينة بأنها " فئة تمثل مجتمع البحث أو جمهور البحث، أي جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث أو جميع الأفراد أو الأشخاص أو الأشياء موضوع مشكلة البحث " ⁷

وفي دراستنا هذه فإن عينة البحث تمثل جزء من مجتمع البحث في مؤسسة الورود بولاية الوادي، وعينة دراستنا هنا تتمثل في كل العمال الموجودين في مؤسسة الورود للروائح والعطور، والبالغ عددهم 122 عامل، وسوف نعتمد في طريقة المعاينة على العينة القصدية التي تعرف بأنها " العينة التي يقوم الباحث باختيار مفرداتها بطريقة تحكمية لا مجال للصدفة فيها، بل يقوم هو شخصيا بإقتناء المفردات الممثلة أكثر من غيرها لما يبحث عنه من معلومات وبيانات، وهذا لإدراكه المسبق ومعرفته الجيدة لمجتمع البحث "⁸.

وللإشارة فقد تم توزيع 122 إستمارة على المبحوثين في الفترة الممتدة من 12 ديسمبر إلى 30 ديسمبر 2016، وبعد عملية فرزها تم سحب حوالي 105 إستمارة صالحة للدراسة بنسبة تقدر بـ 86.06% وهي نسبة مقبولة تسمح بالقيام بالدراسة التطبيقية .

أدوات جمع البيانات :

لقد إعتد الباحث في هذه الدراسة على الاستبيان من أجل عملية تجميع البيانات التي تساعد على تأكيد فرضيات الدراسة أو نفيها إحصائيا من خلال التكرارات والنسب المئوية بالاضافة إلى معاملات الارتباط، حيث جاءت الاستمارة على الشكل التالي :

1- محاور الإستمارة: لقد إشتملت الاستمارة على أربعة محاور أساسية وهي :

- **المحور الأول:** خصص للفرضية الأولى من الدراسة والمتعلقة بالاتصالات الرسمية و تنمية الموارد البشرية ضمن إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسة.

- **المحور الثاني:** تم التركيز فيه على الفرضية الثانية للدراسة المتعلقة بتكنولوجيات الاعلام والاتصال وعملية تنمية الموارد البشرية في ظل إدارة الجودة الشاملة بمؤسسة الورود

- **المحور الثالث:** عالج الفرضية الثالثة المتعلقة بالاتصال ورفع من الكفاءة التدريبية للموارد البشرية في ظل إدارة الجودة الشاملة بمؤسسة الورود

- **المحور الرابع:** تم تخصيصه للبيانات السوسيو ديمغرافية .

2- صدق وثبات الاستبيان:

تعتبر عملية إختيار الأداة العلمية المناسبة للبحث من أهم الصعوبات التي تواجه الباحث نظرا لمدى صدق وثبات البيانات التي سوف توفرها هذه الأداة التي سيتم من خلالها تجميع البيانات المختلفة حول موضوع الدراسة، فضعف صدق الأداة وضعف ثباتها يؤدي حتما إلى ضعف صحة نتائج الدراسة، وضعف هذه الأخيرة يجعل الدراسة بلا قيمة علمية.

ولقد ركز الباحث على **الصدق الظاهري** للإستثمار حيث قام بتوزيع الإستثمار في صورتها الأولية على عدد من المحكمين من ذوي الخبرة والتخصص في مجال علوم الإعلام والاتصال وإدارة الموارد البشرية والاقتصاد، بالإضافة إلى المنهجية، وقد أبدى المحكمون آراءهم حول مدى وضوح محاور وأسئلة الإستثمار ومدى مناسبتها لموضوع الدراسة .

بينما إعتد الباحث على طريقة **الإتساق الداخلي** من أجل قياس ثبات الإستثمار، وذلك بإستخدام معامل ألفا كرونو باخ الذي يتم حسابه ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss)، والذي من خلاله نحسب معامل التمييز لكل سؤال حيث يتم حذف السؤال الذي معامل تمييزه ضعيف أو سالب، كما يستخدم أيضا " لإختبار قياس التناسق بين إجابات المبحوث، وقيمه بين صفر وواحد ومتوسطه 0.6" ⁹، ويقدر معامل ألفا كرونو باخ في هذه الدراسة ب 0.767 وهو معامل ثبات مقبول .

مناقشة وتفسير فرضيات الدراسة :

1- مناقشة الفرضية الأولى: تنص الفرضية الأولى على أن " الاتصالات الرسمية هي الركيزة الأساسية في تنمية الموارد البشرية ضمن ادارة الجودة الشاملة بالمؤسسة" حيث أكدت الدراسة التطبيقية على صحة هذه الفرضية، ولقد توصلنا الى ذلك من خلال مجموعة من النقاط نوردها على الشكل التالي :

- أكدت الدراسة أن الاتصال الغالب في المؤسسة هو الاتصال النازل من الادارة العليا إلى كافة المستويات الادارية في المؤسسة وذلك بنسبة تفوق 61.9 %، تليها الاتصالات الأفقية بين مختلف المصالح والمستويات الادارية بنسبة تقدر بأكثر من 21 % وهما نوعين مهمين في الاتصالات الرسمية ولهما دور بارز في تنمية المورد البشري في ظل إدارة الجودة الشاملة .

- توصلت الدراسة إلى عدم وجود صعوبات في الاتصال مع المسؤول المباشر في العمل، وهو ما يؤكد سهولة الاتصالات الرسمية بالنسبة للعمال داخل المؤسسة .

- أكدت الدراسة على مشاركة العامل في إتخاذ القرارات داخل المؤسسة بنسبة تفوق 52.4 % ، كما أشار أغليبيتهم إلى أن مشاركتهم في عملية إتخاذ القرارات تنمي لديهم روح المشاركة وتدفعهم لإبداء آرائهم المختلفة، كما أنها تزيد من حب إنتمائهم للمؤسسة والولاء لها ، وهذا ما تؤكد عليه إدارة الجودة الشاملة حيث تدعو دوما إلى مشاركة العامل في شتى القرارات المتعلقة بالمؤسسة بإعتباره جزء مهم منها وطرف لا غنى عنه في تحقيق نجاح أهدافها .

دور الاتصال في تنمية الموارد البشرية في ظل إدارة الجودة الشاملة د. طارق هابة

- أكدت الدراسة على وجود فريق عمل لإدارة الجودة الشاملة بنسبة تفوق 94.3٪، وهي نسبة عالية تؤكد إهتمام المؤسسة وحرصها على إعتقاد هذا الأسلوب الاتصالي كأداة رئيسية في عملية تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة.
- توصلت الدراسة إلى أن أصحاب المستوى الإبتدائي من العمال يستخدمون اللهجة العامية عند إتصالهم مع الآخرين عند العمل داخل المؤسسة، على عكس المستويات التعليمية الأخرى الذين يفضلون كل من اللغة العربية والفرنسية .

نجد ماييلي: *وبالإستناد إلى التحليل الإحصائي لهذه الفرضية من خلال معامل الارتباط بيرسون

الجدول رقم (1): يوضح الإجابة على الفرضية الأولى

العلاقة بين مؤشرات الفرضية الأولى	قيمة معامل الارتباط بيرسون	طبيعة العلاقة
العلاقة بين إنعقاد الاجتماعات وتحسين الأداء الوظيفي للعامل	+0.305	طردية
العلاقة بين الحصول على قرارات جديدة وتحسين الأداء الوظيفي للعامل	+0.344	طردية
العلاقة بين وجود صعوبات في الاتصال وتحسين الأداء الوظيفي للعامل	+0.152	طردية
العلاقة بين اللغة المستعملة في الاتصال وتحسين الأداء الوظيفي للعامل	+0.095	طردية
العلاقة بين المشاركة في عملية إتخاذ القرارات وتحسين الأداء الوظيفي للعامل	+0.286	طردية
العلاقة بين وجود فريق عمل للجودة وتحسين الأداء الوظيفي للعامل	+0.287	طردية
المجموع الكلي لمؤشرات الفرضية الثانية	+0.244	طردية

المصدر: من إعداد الباحث وفق مخرجات الإستبيان

يتبين لنا من خلال هذا الجدول أن مجموع معامل الارتباط الجزئي لبعض متغيرات الفرضية الأولى للدراسة يساوي (+0.244)، وهذا يعني وجود علاقة طردية بين الاتصالات الرسمية وتنمية الموارد البشرية في ظل إدارة الجودة الشاملة، أي أنه كلما زاد إستخدام الاتصال الرسمي داخل المؤسسة كلما زادت عملية تنمية المورد البشري في ظل إدارة الجودة الشاملة داخلها، والعكس صحيح.

ومن هنا يمكن أن نستنتج إحصائيا صحة الفرضية القائلة بأن " الاتصالات الرسمية هي الركيزة الأساسية في تنمية الموارد البشرية ضمن ادارة الجودة الشاملة بالمؤسسة " .

2- مناقشة الفرضية الثانية: تفترض الفرضية الثانية بأن " تكنولوجيايات الاعلام والاتصال من أكثر الوسائل الاتصالية إستخداما في عملية تنمية الموارد البشرية في ظل إدارة الجودة الشاملة بمؤسسة

الورود" حيث أكدت النتائج المتحصل عليها صحة هذه الفرضية، وجاءت نتائج هذه الفرضية كالتالي:

- أكدت الدراسة بأن جل العمال يؤكدون على أن المؤسسة قد قامت بتزويدهم بوسائل إتصال حديثة من أجل تحسين سير عملهم وذلك بنسبة 84.8٪، وهذه الوسائل الاتصالية الحديثة مرتبة على الشكل التالي: الانترنت، الهاتف النقال المتعدد الوسائط، البريد الالكتروني، الفيديو .
- توصلت الدراسة إلى أن غالبية العمال داخل المؤسسة يمتلكون بريد الكتروني خاص بهم وذلك بنسبة تفوق 81٪، كما أنهم يستخدمونه في عملهم بشكل متفاوت كل حسب درجته المهنية .
- أكدت الدراسة على إزدواجية إستخدام وسائل الاتصال داخل المؤسسة، حيث يؤكد غالبية العمال على إستخدام النوعين معا وذلك بنسبة تقدر ب 44.8 ٪، بينما تؤكد نسبة 29.5٪ من العمال إستخدامها للوسائل الحديثة للاتصالات وهي نسبة لا بأس بها

- توصلت هذه الدراسة إلى أن غالبية المبحوثين يؤكدون بأن إستخدامهم لتكنولوجيايات الاعلام والاتصال يزيد من كفاءة وفاعلية أعمالهم داخل المؤسسة في ظل إدارة الجودة الشاملة فيها .
- توصلت الدراسة أيضا إلى أن الوسائل الاتصالية المستخدمة في عملية تنمية الموارد البشرية ملائمة لموضوع الجودة، وهو ما من شأنه إنجاح عملية تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة داخل مؤسسة الورود .

- أكدت هذه الدراسة تأثير متغير الخبرة المهنية على إمكانية أداء العمال لأعمالهم في ظل غياب الوسائل الحديثة للاتصال، حيث ينفي العمال الذين تقل خبرتهم عن 5 سنوات ذلك، بينما يؤكد العمال الذين تفوق خبرتهم أكثر من 5 سنوات إمكانية قيامهم بأداء أعمالهم في أحسن صورة ممكنة حتى في غياب الوسائل الحديثة للاتصال .

وبالرجوع إلى نتائج التحليل الاحصائي لمعامل الارتباط بيرسون لهذه الفرضية نجد ما يلي :

الجدول رقم (2): يوضح الاجابة على الفرضية الثانية

العلاقة بين مؤشرات الفرضية الثانية	قيمة معامل الارتباط بيرسون	طبيعة العلاقة
العلاقة بين الوسائل الاتصالية الأكثر استخداما وملائمتها لعملية تنمية العمال حول موضوع الجودة	+0.207	طردية
العلاقة بين الوسائل الحديثة التي زودت بها المؤسسة العمال والتغيير في أسلوب العمل .	+0.232	طردية

طردية	+0.419	العلاقة بين استخدام البريد الالكتروني في العمل وطبيعة التغيير في أسلوب العمل
طردية	+0.369	العلاقة بين الوسائل الاتصالية الأكثر إستخداما في المؤسسة وتغييرها لأسلوب العمل لدى العامل
طردية	+0.259	العلاقة بين امتلاك البريد الالكتروني وزيادة كفاءة وفاعلية العامل في عمله
طردية	+0.319	العلاقة بين استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال والتغيير في أسلوب العمل
طردية	+ 0.300	المجموع الكلي لمؤشرات الفرضية الثانية

المصدر: من إعداد الباحث وفق مخرجات الإستبيان

تشير نتائج هذا الجدول بأن مجموع معامل الارتباط الجزئي لمجموع بعض متغيرات الفرضية الثانية للدراسة يساوي (+0.300)، وهذا يعني وجود علاقة طردية بين تكنولوجيا الاعلام والاتصال وتنمية الموارد البشرية في ظل إدارة الجودة الشاملة، بمعنى أنه كلما زاد إستخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال كلما زادت عملية تنمية الموارد البشري في ظل إدارة الجودة الشاملة داخل المؤسسة، والعكس صحيح .

ومن هنا يمكن أن نستنتج إحصائيا صحة الفرضية القائلة بأن " تكنولوجيا الاعلام والاتصال من أكثر الوسائل الاتصالية إستخداما في عملية تنمية الموارد البشرية في ظل إدارة الجودة الشاملة بمؤسسة الورود

3- مناقشة الفرضية الثالثة: تؤكد الفرضية الخامسة بأن " الاتصال يؤدي إلى الرفع من الكفاءة التدريبية للموارد البشرية في ظل إدارة الجودة الشاملة بمؤسسة الورود" حيث توصلت الدراسة الميدانية إلى صحة هذه الفرضية والتي كانت أبرز نتائجها على الشكل التالي :

- تشير هذه الدراسة إلى أن نسبة 90.5 % من المبحوثين يؤكدون على أن المناقشات الجماعية أثناء عمليات التدريب تزيد من مهاراتهم الوظيفية، وهي نسبة مرتفعة تدل على مدى أهمية هذا النوع من الاتصال ودوره الكبير في زيادة وتنمية كفاءة العامل في عمله .
- أكدت الدراسة أن المؤسسة تعتبر الاتصال وسيلة من وسائل التدريب بنسبة تفوق 81.9٪، وهو ما يؤكد على الاهتمام الكبير الذي توليه المؤسسة للاتصال كوسيلة من وسائل التدريب فيها.
- أكدت الدراسة بأن المهارات الاتصالية المختلفة للمشرف على التدريب تزيد من فهم المتدرب لمحتوى البرامج التدريبية، وبالتالي تحقيق الهدف من البرنامج التدريبي ، والذي يهدف غالبا الى تحسين أداء العامل وزيادة مهاراته الوظيفية في العمل .

دور الاتصال في تنمية الموارد البشرية في ظل إدارة الجودة الشاملة د. طارق هابة

- توصلت الدراسة إلى أن غالبية المبحوثين يؤكدون على أن مشاركتهم في الدورات التدريبية قد ساهمت في تحسين آدائهم المهني والوظيفي ، وذلك بنسبة 89.5٪ وهي نسبة مرتفعة جدا وتدل على الأهمية الكبيرة التي تحضى بها المشاركة كأسلوب إتصالي فعال في عملية التدريب .

- أكدت الدراسة على تأثير متغير المستوى التعليمي على الوسائل الاتصالية المستعملة في عملية تدريب العمال.

وبالإستناد إلى التحليل الاحصائي لمعامل الارتباط بيرسون لهذه الفرضية نجد ما يلي:

الجدول رقم (3): يوضح الاجابة على الفرضية الثالثة

العلاقة بين مؤشرات الفرضية الثالثة	قيمة معامل الارتباط بيرسون	طبيعة العلاقة
العلاقة بين برمجة تدريب يتعلق بتقنيات الاتصال والوسائل المستخدمة في عملية التدريب .	+0.116	طردية
العلاقة بين الأساليب الاتصالية الأكثر إستخداما في التدريب والمهارات الإتصالية لدى المشرف على التدريب	+0.258	طردية
العلاقة بين المعوقات الاتصالية التي تحد من فهم البرنامج التدريبي ومساهمة المشاركة في الدورات التدريبية في تحسين الأداء الوظيفي والمهني	+0.226	طردية
العلاقة بين إعتبار المؤسسة الاتصال وسيلة تدريبية ومساهمة المشاركة في الدورات التدريبية في تحسين الاداء	+0.405	طردية
العلاقة بين المناقشة الجماعية في التدريب والمشاركة في الدورات التدريبية.	+0.207	طردية
العلاقة بين المشاركة في الدورات التدريبية وقبول الاقتراحات المقدمة لتطوير البرامج التدريبية	308+0.	طردية
المجموع الكلي لمؤشرات الفرضية الثالثة	+0.253	طردية

المصدر: من إعداد الباحث وفق مخرجات الإستبيان

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن مجموع معامل الارتباط الجزئي لبعض متغيرات الفرضية الثالثة للدراسة يساوي (+0.253)، وهذا يعني وجود علاقة طردية بين الاتصال وتدريب الموارد البشرية في ظل إدارة الجودة الشاملة، أي أنه كلما زاد إستخدام الاتصال كلما زادت الكفاءة التدريب للمورد البشري في ظل إدارة الجودة الشاملة داخلها، والعكس صحيح .

ومن أجل الاجابة على الفرضية العامة للدراسة إحصائيا نضع الجدول التالي :

الجدول رقم (4): يوضح الإجابة على إشكالية الدراسة

فرضيات الدراسة	معامل الارتباط بيرسون	نوع العلاقة
الفرضية الأولى	+0.244	طردية
الفرضية الثانية	+0.300	طردية
الفرضية الثالثة	+0.253	طردية
المجموع الكلي لفرضيات الدراسة	+0.265	طردية

المصدر: من إعداد الباحث وفق مخرجات الإستبيان

يتبين لنا بعد قيامنا بعملية جمع الفرضيات التي تم معالجتها إحصائياً وقسمتها على مجموع عددها أن معامل الارتباط الكلي لفرضيات الدراسة هو (+0.265)، ومن هنا نستنتج بأن هناك علاقة طردية بين الاتصال وتنمية الموارد البشرية في ظل إدارة الجودة الشاملة، بمعنى أنه كلما زاد استخدام الاتصال داخل المؤسسة كلما زادت عملية تنمية الموارد البشرية في ظل إدارة الجودة الشاملة، والعكس صحيح، ومن هنا نستنتج صحة الفرضية العامة التي تؤكد على أن الاتصال يلعب دوراً هاماً وفعالاً في تنمية الموارد البشرية في ظل إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية ورود بولاية الوادي .

خاتمة :

وفي الأخير يمكن القول بأن الاتصال له الأثر الكبير والبارز في تنمية الموارد البشرية داخل مؤسسة الورود في ظل انتهاجها لإدارة الجودة الشاملة، حيث أن تنمية المورد البشري فيها مرتبط بمدى توفير الإدارة لنظام إتصالي فعال يساعدها على توجيه سلوكيات الأفراد وتغيير تصرفاتهم في العمل بهدف زيادة كفاءتهم وتحسين آدائهم المهني، وقد إستخلصنا من هذه الدراسة مجموعة من النتائج نذكرها فيما يلي :

- تساهم الاتصالات الرسمية في كافة المستويات الادارية والوظيفية في تنمية المورد البشري في ظل إدارة الجودة الشاملة سواء كانت نازلة أو أفقية في جميع الاتجاهات، وذلك من خلال: التعليمات، القرارات، والمراسلات الرسمية، واللوائح الخ .
- تساعد المشاركة في عملية إتخاذ القرارات داخل المؤسسة، في تنمية روح المشاركة لدى العمال وتدفعهم لإبداء آرائهم ومقترحاتهم المتعلقة بظروف سير العمل . وهو ما يساهم في زيادة إحساسهم لإنتمائهم للمؤسسة والولاء لها .
- يعد وجود فريق الجودة داخل المؤسسة أحد أهم الاساليب الاتصالية الرسمية التي تساعد على تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة، سواء كان ذلك عن طريق عمليات التخطيط لإدارة الجودة الشاملة أو من خلال نشر ثقافتها ومراقبة تطبيقها .

دور الاتصال في تنمية الموارد البشرية في ظل إدارة الجودة الشاملة د. طارق هابة

- تساهم الوسائل الاتصالية في تغيير أسلوب عمل الموارد البشرية داخل المؤسسة، وذلك بشكل إيجابي، وتكمن طبيعة هذا التغيير عادة في زيادة عمليات التحسين في الخدمة وزيادة الجودة في العمل.

- استخدام العمال لتكنولوجيات الاعلام والاتصال يزيد من كفاءة وفاعلية أعمالهم داخل مؤسسة ورود في ظل تطبيقها لادارة الجودة الشاملة .

- يعتبر الاتصال وسيلة من وسائل التدريب التي تعتمد عليها المؤسسة في عملية شرح وتفسير محتوى البرنامج التدريبي، كما توليه أهمية كبيرة، وذلك من خلال برمجتها لتدريبات تتعلق بإستخدام تقنيات الاتصال وكيفية التعامل معها داخل المؤسسة بهدف تحسين أداء العامل وزيادة كفاءته المهنية فيها .

- توصلت الدراسة إلى أن أسلوبى المؤتمرات والمحاضرات من أكثر الأساليب الاتصالية إستخداما في عملية تدريب الموارد البشرية داخل المؤسسة في تطبيق ظل إدارة الجودة الشاملة فيها، حيث تساهم هذه الأساليب عادة في غرس الأفكار والمهارات التي من شأنها تحسين أداء العامل .

- تساهم المهارات الاتصالية المختلفة للمشرف من على التدريب (إنصات، حديث، تقديم) في زيادة فهم المتدرب لمحتوى ومضمون البرنامج التدريبي، وبالتالي إمكانية تحقيق الهدف من البرنامج التدريبي والذي غالبا ما يهدف إلى تحسين أداء العامل وزيادة مهاراته الوظيفية في العمل.

- توصلت هذه الدراسة أيضا إلى تأثير الفروق الفردية للعمال في مساهمة الاتصال في تنمية الموارد البشرية في ظل إدارة الجودة الشاملة داخل المؤسسة، حيث أفرزت نتائج البيانات الكمية لمتغيرات الدراسة وجود اختلافات ذات دلالات احصائية متعلقة عموما: بمتغيرات الجنس، السن، الخبرة المهنية، المستوى التعليمي، الفئة المهنية .

المراجع

- ¹ - رضوان بلخيري، سارة جابري، مدخل للاتصال والعلاقات العامة، دار جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2013، ص:12.
- ² - محمد علي القوزي، نشأة وسائل الاتصال وتطورها، دار النهضة العربية للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2007، ص: 51.
- ³ -- موسى اللوزي، التنمية الإدارية، المفاهيم، الأسس، التطبيقات، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000، ص: 87.
- ⁴ - زين الدين عبد الفتاح فريد، المنهج العلمي لتطبيق ادارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية ،دار الكتب للنشر والتوزيع، القاهرة ، 1996، ص:24.

- ⁵- محمد عبيدات، محمد أبو نصار، عقلة مبيضين، **منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات**، دار وائل للنشر والتوزيع، ط2، عمان، 1999، ص:46.
- ⁶ - أحمد بن مرسل، **مناهج البحث العلمي في علوم الاعلام والاتصال**، ديوان المطبوعات الجامعية، ط2، الجزائر، 2005، ص: 166.
- ⁷- فوقية حسن رضوان، **منهجية البحث العلمي وتنظيمه**، دار الكتاب الحديث، القاهرة، 2008، ص: 117.
- ⁸ - أحمد بن مرسل، **مرجع سابق**، ص: 197 .
- ⁹ - فضيل دليو، **معايير الصدق والثبات في البحوث الكمية والكيفية**، 2015/08/22، متاح على الرابط التالي: https://badislounis.blogspot.com/2015/08/blog-post_22.html، 2017/06/15، 11:30.
- * يقيس معامل الارتباط بيرسون مدى وجود علاقة خطية (درجة الارتباط الخطي) بين متغيرين، وإتجاه هذه العلاقة، وتتراوح قيمة هذا المعامل بين (1+)، (1-)، والإشارة الموجبة (+) تعني أن العلاقة طردية بين المتغيرين، أما الإشارة السالبة (-) فتعني أن العلاقة عكسية بين المتغيرين، حسب الباحث أسامة ربيع أمين سليمان، مراجعة: شبل السيد البريد، **التحليل الإحصائي للبيانات بإستخدام برنامج Minitab**، جامعة المنوفية، 2007، ص: 319.