

جامعة ابن خلدون تيارت  
University Ibn Kaldoun Tiaret



كلية العلوم الانسانية والاجتماعية  
Faculty of Humanities and Social Sciences  
قسم علم النفس والفلسفة والأورطفونيا

Department of Psychology, Philosophy, and Speech Therapy

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر الطور الثاني ل. م. د  
تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

العنوان:

## الاتصال التنظيمي وعلاقته بجودة الحياة في العمل

دراسة ميدانية لدى ممرضي وأطباء يوسف دمرجي

إشراف:

أ. د سمير بن موسى

إعداد:

وناس شهرزاد

### لجنة المناقشة

الصفة	الرتبة	الأستاذ
مشرفا	أستاذ التعليم العالي	سمير بن موسى
رئيسا	أستاذ محاضر أ	بلعربي عادل
مناقشا	أستاذ مساعد أ	ديدة هوارى

الموسم الجامعي : 2024/2023

# الشكر والتقدير

أتقدم بالشكر الجزيل للأستاذ الدكتور سمير بن موسى على تأطيره وإشرافه للمذكرة، وكذلك أشكر جميع أساتذة تخصص علم النفس العمل والتنظيم اللذين لم يبخلوا عليا بالمعلومات في سبيل انجاز هذه المذكرة، كما لا أنسى والديا وعائلي الكريمة على جهدهم الذي بذلوه معي، وأهدى لهم هذا العمل المتواضع، كما لا يفوتني أن أتقدم بالشكر الجزيل للجنة المناقشة على سهر لقراءة هذا البحث المتواضع وتصويبه من الأخطاء فكل عمل لا يخلو من أخطاء .

## ملخص الدراسة :

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الاتصال التنظيمي وجودة الحياة في العمل لدى أطباء وممرضين مستشفى يوسف دمرجي بولاية تيارت، حيث اعتمدت الباحثة على عينة قوامها 100 مفردة شملت أطباء وممرضين، وذلك باستخدام المنهج الوصفي الارتباطي وبعتماد الاستبيان كأداة، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها مايلي:

\* وجود علاقة ارتباطية طردية قوية بين الاتصال التنظيمي وجودة الحياة في العمل لدى أطباء وممرضين مستشفى يوسف دمرجي بولاية تيارت .

\* وجود علاقة ارتباطية طردية قوية بين الاتصال الرسمي وجودة الحياة في العمل لدى أطباء وممرضين مستشفى يوسف دمرجي بولاية تيارت.

\* وجود علاقة ارتباطية طردية قوية بين الاتصال غير الرسمي وجودة الحياة في العمل لدى أطباء وممرضين مستشفى يوسف دمرجي بولاية تيارت.

**الكلمات المفتاحية:** الاتصال التنظيمي، الاتصال الرسمي، الاتصال غير رسمي، جودة حياة في العمل، الأطباء والممرضون، مستشفى يوسف دمرجي بتيارت.

### Study summary:

The study aimed to reveal the relationship between organizational communication and quality of life at work with doctors and nurses of the Yusuf Demerji Hospital in Tiaret State. The researcher relied on a 100-strong sample of doctors and nurses, using the descriptive method of association and adopting the questionnaire as a tool. The study produced a series of results, the most important of which are:

\* A strong piracy relationship between organizational communication and quality of life working for doctors and nurses of Yusuf Damji Hospital in Tiart State.

\* A strong connection between formal communication and quality of life at work with doctors and nurses of Yusuf Damji Hospital in Tiart State.

\* A strong connection between informal communication and quality of life at work with doctors and nurses of Yusuf Damji Hospital in Tiart State.

**Keywords:** organizational contact, official communication, informal communication, quality of life at work, doctors and nurses, Youssef Damerji Hospital at Tiaret.

## قائمة المحتويات:

الشكر والتقدير

ملخص الدراسة

قائمة المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

1 ..... مقدمة :

4 ..... 1. الإشكالية :

6 ..... 2. فرضيات الدراسة:

6 ..... 3. أسباب اختيار الموضوع:

7 ..... 4. أهداف الدراسة:

8 ..... 5. أهمية الدراسة :

### الفصل الثاني : الإتصال التنظيمي

10 ..... تمهيد:

10 ..... 1. تعريف الاتصال التنظيمي :

10 ..... 2. أهمية الاتصال التنظيمي:

11 ..... 3. مكونات الاتصال التنظيمي:

12 ..... 4. الأنواع الأساسية للاتصال التنظيمي

16 ..... 5. دور الاتصال في المنظمات :

17 ..... 6. أهداف الاتصال التنظيمي :

18 ..... 7. خصائص الاتصال التنظيمي :

19 ..... 8. معوقات الاتصال التنظيمي :

21 ..... خلاصة :

### الفصل الثالث : جودة الحياة في العمل

23 ..... تمهيد:

23 ..... 1 - تعريف جودة الحياة في العمل :

23 ..... 2 - أبعاد جودة الحياة في العمل :

26	3 - أهمية جودة الحياة في العمل :
27	4- أهداف جودة الحياة في العمل :
29	خلاصة :

#### الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

31	تمهيد :
31	1 _ التعاريف الإجرائية للدراسة :
32	2_ المنهج المستخدم في الدراسة :
32	1-3 أهداف الدراسة الاستطلاعية :
32	2-3 المجال المكاني للدراسة الاستطلاعية :
32	3-3 المجال الزمني للدراسة الاستطلاعية :
33	3-4 : عينة الدراسة الاستطلاعية :
33	3-4-1 حسب متغير النوع الاجتماعي ( ذكور وإناث )
34	3-4-2 حسب متغير السن
35	3-4-3 حسب متغير الأقدمية :
36	3-4-4 متغير الرتبة السوسيو مهنية :
43	2- الدراسة الأساسية :
47	خلاصة :

#### الفصل الخامس : عروض و نتائج

49	تمهيد :
49	1- عرض نتائج الدراسة :
51	1-2 عرض نتائج الفرضية الأولى :
52	1-3 عرض نتائج الفرضية الثانية :
53	4 عرض نتائج الفرضية الثالثة :
54	مناقشة الفرضيات :
57	استنتاج عام :
57	الاقتراحات والتوصيات :

59	.....	خاتمة :
61	.....	قائمة المراجع :
67	.....	قائمة الملاحق ..

## قائمة الجداول :

- الجدول 1 : يوضح توزيع عينة حسب متغير النوع الاجتماعي. 33.....
- الجدول 2: يوضح توزيع العينة حسب متغير السن. 34.....
- الجدول 3: يوضح توزيع العينة حسب متغير الأقدمية. 35.....
- الجدول 4: يوضح توزيع العينة حسب متغير الرتبة السوسيو مهنية. 36.....
- الجدول 5: يوضح بدائل الإجابة مقياس ليكرت الخماسي. 37.....
- الجدول 6: نسبة قبول المحكمين لفقرات التي تقيس الاتصال التنظيمي. 38.....
- الجدول 7: نسبة قبول المحكمين لفقرات التي تقيس جودة الحياة في العمل. 39.....
- الجدول 8: فقرات الإستبيان قبل التعديل و بعد التعديل. 40.....
- الجدول 9 : يوضح صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاتصال الرسمي. 40.....
- الجدول 10 : يوضح صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاتصال غير رسمي. 41.....
- الجدول 11 : يوضح صدق الاتساق الداخلي لفقرات جودة الحياة في العمل. 41.....
- الجدول 12 : يوضح صدق البنائي للاتصال التنظيمي. 42.....
- الجدول 13: يوضح ثبات أدوات الدراسة. 43.....
- الجدول 14 : اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات اتصال تنظيمي. 44.....
- الجدول 15 : اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات جودة الحياة في العمل. 45.....
- الجدول 16 : مجال متوسط الحسابي و مستوى تطبيقي. 49.....
- الجدول 17 : عرض و تحليل الاستجابات الأفراد المتعلقة بالاتصال التنظيمي. 49.....
- الجدول 18: عرض و تحليل الاستجابات الأفراد المتعلقة جودة حياة في العمل. 50.....
- الجدول 19 : عرض نتائج الفرضية الأولى. 51.....
- الجدول 20 : عرض نتائج الفرضية الثانية. 52.....
- الجدول 21 : عرض نتائج الفرضية. 53.....

## قائمة الأشكال

- الشكل 1 : توزيع عينة حسب متغير نوع الإجتماعي ..... 33
- الشكل 2 :توزيع العينة حسب متغير السن ..... 34
- الشكل 3:توزيع العينة حسب متغير الأقدمية ..... 35
- الشكل 4:توزيع العينة حسب متغير الرتبة السوسيو المهنية ..... 36
- الشكل 5 : اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات اتصال تنظيمي ..... 45
- الشكل 6 : اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات جودة الحياة في العمل ..... 46

مقدمة

### مقدمة :

إذا كان الاتصال يعتبر عملية مهمة وضرورية في حياة الفرد والمجتمع، فإنه لا يقل أهمية في حياة المنظمات، وتعتبر عملية الاتصال في المنظمة بمثابة حلقة وصل التي تربط بين مختلف هياكلها واهم الوظائف التي تقوم بها، وإن تحقيق المنظمة لأهدافها متوقف على مدى نجاعة العملية الاتصالية داخلها، ومن هنا يتضح لنا أن الاتصال التنظيمي هو شريان المنظمة النابض داخل التنظيم وخاصة إذا تكلمنا عن مؤسسة عمومية متمثلة في مستشفيات التي تربط الأفراد مع الموظفين المتمثلين في الأطباء والممرضين ومن هنا يمكن القول أن وجود تواصل بين أفراد هذه المؤسسة خاصة إذا كان توصالا فعال من شأنه أن يرفع من جودة حياة العمل، وفي هذا الاتجاه تبرز أهمية جودة الحياة الوظيفية التي تهدف إلى إيجاد بيئة عمل دائمة وصحية وكذلك أمانة، حيث تتكاتف فيها جميع الأطراف وذلك من أجل خلق التوازن بين الحياة العملية والشخصية للموظف، لذا تعتبر جودة الحياة في العمل في المؤسسات الصحية أسلوبا ومنهجا سليما لارتقاء وكذلك تقديم خدمات صحية متميزة وهذا على أكمل وجه. ولهذا ولهذا يعتبر اتصال التنظيمي محور استراتيجي هام في العمليات الإدارية خاصة في إرادة الموارد البشرية، وله تأثير كبير على دوافع الأفراد ومعنوياتهم ورضاهم يف العمل وإقبالهم عليه واشتراكهم بصفة عامة يف تسييري جانب معني من العمل للوصول إلى الأهداف الاقتصادية للمؤسسة. فعلمية الاتصال تشكل حلقة وصل بني الرؤساء والمرؤوسين داخل المؤسسة، والهدف الرئيسي لهذه العملية هو الوصول إلى منط السلوك المرغوب تنظيميا والمتمثل يف مستوى الأداء المرتفع لمختلف الفاعلين فيها، وهذا بالحصول على استجابات محددة مسبقا ومرغوب فيها من خلال التذكري بالقوانين المنظمة للعمل بالمؤسسة وتوضيح أهدافها وسياساتها وشرح جزئيات العمل وفق تعليمات دقيقة تقاديا لوقوع العاملين في الأخطاء وتصحيحها يف الوقت المناسب، وكذا إبلاغ المرؤوسين مستوى أدائهم وكشف نقاط الضعف فيه وتوضيح تحسينه و نقل المعلومات من قاعدة الهرم التنظيمي (سليمي، 2023) .

واهتمت العديد من الدراسات في الآونة الأخيرة بالبحث في مواضيع تخص الاتصال داخل المنظمات ومدى تحقيقه وكذا قياس جودة الحياة في العمل من خلال أبعاد ومؤشرات مختلفة، وكذا التحديات الجديدة متعلقة بتحفيز الأفراد والموظفين وتعزيز القدرات الإبداعية بينهم، من خلال أشاركهم في عملية اتخاذ القرارات وتبادل المعارف والمعلومات والخبرات من أجل رفع درجة الجودة والرضا الوظيفي في التعاملات التنظيمية. وجاءت الدراسة لإبراز العلاقة بين الاتصال التنظيمي وجودة الحياة في العمل لدى أطباء وممرضى مستشفى يوسف دمرجي بولاية تيارت.

ومن هنا فقد تم تقسيم المذكرة إلى خمسة الفصول وهي:

**الفصل الأول :** وفيه تم تقديم الدراسة من خلال التطرق إلى إشكالية الدراسة وصياغة مجموعة من الفرضيات، و تم تناول أهدافها، و التطرق لأهميتها .

**الفصل الثاني:** وفيه تم التطرق لمتغير الاتصال التنظيمي من خلال تناول تعريف الاتصال التنظيمي وأنواعه ووظائفه .... الخ

**الفصل الثالث:** وفيه تم التطرق إلى متغير جودة الحياة في العمل من خلال أيضا تناول تعريفه وشروطه تحقيقه إلى غيرها من العناوين ذات صلة بالموضوع

**الفصل الرابع:** وفيه تم تناول أهم الإجراءات المنهجية المتعلقة بالدراسة وذلك من خلال التطرق للدراسة الاستطلاعية، والدراسة الأساسية، ومعرفة أهم الأساليب الإحصائية المستخدمة.

**الفصل الخامس:** وفيه تم التطرق إلى أهم النتائج المتحصل عليها من خلال اختبار فرضيات الدراسة ومناقشة النتائج، وخروج بمجموعة من الاقتراحات والتوصيات.

# الفصل الأول: تقديم الدراسة

1. الإشكالية

2. فرضيات الدراسة

3. أسباب اختيار موضوع الدراسة

4. أهداف الدراسة

5. أهمية الدراسة

## 1. الإشكالية:

تعد المستشفيات الجزائرية احد أهم المؤسسات الخدمائية التي يمكن من خلالها الكشف عن قيمة وأهمية الاتصال باعتبارها عصب محرك وحيوي يساعد المؤسسة على تطوير وتنمية الموارد البشرية ويعتبر الاتصال عنصر من عناصر التفاعل الإنساني فهو يزيد من شعور الانتماء لدى العاملين بالمؤسسة وهذا ما دلت عليه دراسة ميلود طبيش، (2010)، وتزداد أهمية الاتصالات التنظيمية في المنظمة نظرا للدور الحيوي التي تقوم به المنظمات بطبيعتها الاقتصادية أو الخدمائية في تحقيق الرفاهية وتوفير حاجيات المجتمع المتطورة والمتزايدة دوما وبشكل الاتصال التنظيمي اهتمام العديد من الدارسين والباحثين في الميدان الإداري والتنظيمي فهو عصب حياة المؤسسات والمنظمات باختلاف أنواعها وأهدافها، فهذا المفهوم أصبح من أكثر المفاهيم شيوعا خصوصا في كتابات وأدبيات الموارد البشرية كونه يقيس قدرات الأفراد والمؤسسات على حد سواء، باعتبار أنه ذلك السلوك الذي يبذله الفرد في المنظمة نتاجا لتفاعل خصائصه مع خصائص بيئة العمل وعليه يمكن القول أن الاتصال التنظيمي مهم جدا في تحقيق أهداف المؤسسة بصفته يؤثر ويرتبط بالعديد من المتغيرات التنظيمية من بينها الأداء الوظيفي (دراسة بوعطيط جلال الدين 2009)، وكذلك الرضا الوظيفي في دراسة كل من قنيش السعيد ومرنيز عفيف، (2023)، بالإضافة إلى الثقافة التنظيمية في دراسة مسراتي خولة وكذلك دريوش نور الهدى، (2020)، إن عملية الاتصالية داخل المنظمات قد تواجه العديد من العوائق والتي تحد من فعاليتها وتقع في غالب الأحيان إلى عدم تحقيق أهدافها المسطرة، ولذا لا بد من التعرف أو الوقوف على هذه المعوقات حتى يتم تجنبها أو التقليل منها ومعالجتها بشكل يؤدي إلى زيادة فعالية التنظيم والوصول إلى الأهداف المطلوبة، ولهذا أصبح من الضروري جدا الاهتمام بمفهوم الاتصال التنظيمي داخل المؤسسات خاصة المستشفيات.

فهو يعتبر من أهم المحددات لطبيعة العلاقة بين المورد البشري والمؤسسة، وذلك من خلال وضع نظام يساعد على تكوين علاقات إنسانية تواصلية سواء في طابعها الرسمي أو

غير الرسمي وفي ذات السياق يحتاج العاملون في المؤسسة إلى التواصل مع بعضهم البعض لتحقيق وظائفهما لإنتاجية والاجتماعية وبأخذ هذا التواصل بعين رئيسيين أولهما الاتصال الرسمي فقد أكد الباحثين مساهمته في النهوض بالمؤسسات و تكمن قوته في قدرته على الجمع بين مختلف الاتصالات. (دراسة 2017- Luis Felipe Dailry) .

أما الثاني فيتمثل في الاتصال الغير رسمي فهو يساهم في زيادة الإنتاجية وهو عنصر فعال في المؤسسة ولقد دلت دراسات عديدة هذا نذكر منها.

(nwinyokgugi ;2018 Rerveen ;saleem ;2017)

فالالاتصال التنظيمي أصبح محل اهتمام العاملين من حيث مدى تقبلهم للقرارات والتعليمات بالإضافة إلى مدى تقبل الإدارة لشكاويهم ومشاكلهم داخل المؤسسة، فالموظف يسعى إلى تشكيل علاقات مع زملائه في العمل من اجل التواصل معهم بشكل مستمر وتبادل الآراء والأفكار حول العمل. فتنوع الصداقات يؤثر بشكل إيجابي على مستوى جودة الحياة في العمل وفقا لدراسة (سمير،وردية، 2018)، وعليه فتحقيق جودة الحياة للموظف أمر أيضا في غاية الأهمية وعليه فإن جودة الحياة للوظيفية تعتبر احد المتغيرات التنظيمية المهمة التي تساعد على تنمية المؤسسة، فقد لقيت جودة الحياة في العمل اهتمام الباحثين والدارسين (موريت ومورين 2014، 2008 wright and gropanlarol) لأنها البناء الذي يشمل رفاهية العاملين في بيئة العمل .

كما أن جودة الحياة في العمل مفهوم معقد قد يتأثر بعدة عوامل التي تؤثر في رفاهية العاملين داخل المؤسسة ومن بين هذه العوامل نذكر ظروف العمل المعنوية (بشرى لعیدی 2013) وكذلك خصائص الوظيفة وجماعات العمل (بروبة سلمى، 2020 ) وأيضا الأجور ومكافآت (العنزي،2016) وأسلوب الإشراف في العمل.

ونظرا للاهتمام المتزايد بالمفهومين الأخيرين فقد سلطت الضوء كباحثة على واقع العلاقة بينهما في إحدى المؤسسات الجزائرية المؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي من خلال طرح التساؤلات التالية:

\* هل يوجد ارتباط دال إحصائيا بين الاتصال التنظيمي وجودة الحياة في العمل لدى عمال السلك الصحي بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي تيارت؟

\* هل يوجد ارتباط دال إحصائيا بين الاتصال الرسمي وجودة الحياة في العمل لدى عمال السلك الصحي بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي يوسف؟

\* هل يوجد ارتباط دال إحصائيا بين الاتصال الغير رسمي وجودة الحياة في العمل لدى عمال السلك الصحي بالمؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي تيارت؟

## 2. فرضيات الدراسة:

- لا توجد علاقة ارتباطيه دالة إحصائيا بين الاتصال التنظيمي وجودة الحياة في العمل لدى موظفي في مستشفى يوسف دمرجي ( الأطباء والممرضين ) بتيارت.

- لا توجد علاقة ارتباطيه دالة إحصائيا بين الاتصال الرسمي وجودة الحياة في العمل لدى موظفي مستشفى يوسف دمرجي ( الأطباء والممرضين ) بتيارت.

- لا توجد علاقة ارتباطيه دالة وإحصائيا بين الاتصال الغير رسمي وجودة الحياة في العمل لدى موظفي مستشفى يوسف دمرجي (الأطباء والممرضين) بتيارت.

## 3. أسباب اختيار الموضوع :

### 1.3 أسباب ذاتية:

- الميل الشخصي في التعرف على الاتصال التنظيمي وعلاقته بجودة الحياة في العمل لدى موظفي مستشفى يوسف دمرجي تيارت.

### 2.3 أسباب أكاديمية:

- موضوع يتدرج ضمن إطار نيل شهادة مكملة ماستر في تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية. ويدخل ضمن اهتمامات مشاركته بيني وبين الأستاذ المشرف .
- إثراء المكتبة الجامعية بمثل هكذا دراسات.

### 3.3 أسباب موضوعية:

- قابلية الموضوع لدراسة ميدانية.
- المكانة التي يلعبها الاتصال التنظيمي في المؤسسة.
- الموضوع يندرج ضمن التخصص.
- توفر المراجع الخاصة بموضوع الاتصال التنظيمي بشكل كافي.

### 4. أهداف الدراسة:

- الكشف عن طبيعة العلاقة بين الاتصال التنظيمي وجودة الحياة في العمل لدى موظفي مستشفى يوسف دمرجي أطباء وممرضين بتيارت.
- معرفة مستوى الاتصال التنظيمي وجودة الحياة في العمل لدى الأطباء والممرضين.
- التعرف على طبيعة العلاقة بين الاتصال الرسمي وجودة الحياة في العمل لدى موظفي مستشفى يوسف دمرجي أطباء وممرضين بتيارت.
- معرفة العلاقة السائدة بين الاتصال الغير رسمي وجودة الحياة في العمل لدى موظفي مستشفى يوسف دمرجي أطباء وممرضين بتيارت.

5. أهمية الدراسة : ويمكن تقسيمها إلى قسمين :

### 1.5 الأهمية العلمية (الأكاديمية):

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع الذي نتناوله ألا وهو موضوع الاتصال التنظيمي وعلاقته بجودة الحياة في العمل لدى موظفي مستشفى يوسف دمرجي أطباء وممرضين بتيارت لما لهما من دور في العمليات الإدارية والتنظيمية، وهذا من خلال الدور الذي يلعبه الاتصال التنظيمي ضمن العملية التنظيمية لأي منظمة خدماتية والتي تلبي الخدمات النفسية والاجتماعية للموظفين وبالتالي قد تساهم بشكل مباشر أو غير مباشر في تحقيق جودة الحياة في العمل لدى الموظفين.

### 2.5 الأهمية العملية (تطبيقية):

كما تكمن أهمية الدراسة أيضا في إلقاء الضوء على العلاقة بين الاتصال التنظيمي وجودة الحياة في العمل وهذا من شأنه أن يعطي صورة واضحة للمسؤولين عن أهمية الاتصال التنظيمي وجودة الحياة في العمل في إحدى مؤسساتنا العمومية وهي مستشفى يوسف دمرجي بولاية تيارت، وتتنطبق هذه الدراسة من كون المؤسسة العمومية الإستشفائية لها اتصال مباشر بالمواطن مما توفر من خدمات إنسانية أساسية تتعلق بصحة المواطن، وهذا يتطلب من موظفيها الحرص على تقديم ما هو أفضل في ظل ظروف العمل الصعبة.

# الفصل الثاني: الإتصال التنظيمي

تمهيد

1. تعريف الاتصال التنظيمي
2. أهمية الاتصال التنظيمي
3. مكونات الاتصال التنظيمي
4. أنواع الاتصال التنظيمي
5. دور الاتصالات في المنظمات
6. أهداف الاتصال التنظيمي
7. خصائص الاتصال التنظيمي

خلاصة

**تمهيد:**

الاتصال التنظيمي هو أحد المتغيرات المهمة في مجال السلوك التنظيمي والمعاملات البشرية فهو يساهم بشكل مباشر أو غير مباشر في تحقيق أهداف المنظمة وفي هذا الفصل سوف نتطرق لأهم العناصر التي يحتويها.

**1. تعريف الإتصال التنظيمي :**

ولقد اختلفت وتباينت الآراء والمفاهيم بشأن الوصول إلى مفهوم دقيق واضح وشامل للاتصال التنظيمي بين مختلف الباحثين والمفكرين إلا أن هناك إجماع شامل حول الإطار الضمني لمفهوم الإتصال التنظيمي بأنه نقل رسالة من شخص إلى آخر في المنظمة سواء يتم ذلك من خلال استخدام اللغة أو الإشارات أو المعاني بغية التأثير على السلوك. ويعرف كذلك بأنه ذلك الإتصال المتواجد في المؤسسة وينحدر من السلطات ويشارك في تسيير الأفراد بمعنى على التأثير في دافعية الأفراد والتماسك الاجتماعي للمؤسسة وتستعمل في هذه الاتصالات العديد من الوسائل كالسجلات الداخلية ولوائح الإعلانات.

( دريدي وزرفاوي، 2021، ص 129 )

**2. أهمية الإتصال التنظيمي:**

يمكن تحديد أهمية الإتصال في بيئة العمل في الآتي:

- حاجة العاملين للمعلومات المختلفة في العمل.
- حاجة العاملين للمشاركة الفعالة في العمل.
- مزولة العاملين لعملية الإتصال لانجاز أهداف معينة.
- مساعدة العاملين في انجاز الأعمال اليومية.
- المساعدة في حل مشكلات العمل.
- المساعدة في حل مشكلات العاملين.
- توجيه العاملين ونصحهم وإرشادهم.
- تحفيز العاملين.

- استقبال الجمهور والعملاء.

- تقديم السلع والخدمات إلى العملاء أو الزبائن أو المستهلكين، وهكذا يمكن أن نقول أنه من المستحيل أن تمارس مجموعة من الأفراد نشاطها بدون تبادل للمعلومات، وكما يقول سايمون (بدون اتصال لا تكون هناك منظمة ) فالاتصال ضروري لإيصال المعلومات التي تبني عليها القرارات. (كتفي، 2014، ص51)

### 3. مكونات الاتصال التنظيمي:

مهما تعددت أشكال عملية الاتصال وإمكاناتها ومجالاتها، نجد أن عناصرها ومكوناتها تكاد تكون ثابتة، بحيث تتكون عملية الاتصال من عدة عناصر ندرجها فيما يلي:

**1.3 الراسل أو المرسل:** وهو الذي لديه مجموعة من الأفكار والمعلومات التي يود أن ينقلها لطرف الأخر، ويتأثر ذلك بفهمه وإدراكه للأمور وكذلك بخبراته السابقة كما ت تؤثر حاجاته واتجاهه النفسي وميوله وقيمه وانفعالاته على الأفكار التي يقوم بإرسالها قصد إثارة سلوك محدد لدى الطرف المستقبل للرسالة. ويتم ذلك كله من خلال من العمليات العقلية والوجدانية كالتقييم والتذكر والحكم والإضافة والربط.

**2.3 المستقبل أو المرسل إليه:** هو الطرف الأخر الذي يجعل دائرة الاتصال تكتمل لأنه أساس عملية التواصل، بحيث أن المرسل يرغب في إثارة السلوك أو اتجاهه عند المرسل إليه، وتتأثر بخصائص الشخصية للمستقبل من حيث إدراكه ودوافعه واتجاهاته النفسية وحالته النفسية.

**3.3 الرسالة:** هي مجموعة من المعاني والرموز التي تحتوي على أفكار يريد من خلالها المرسل إرسالها ونقلها إلى المستقبل، وتأخذ عدة أشكال مكتوبة ككتابة تقرير، لفظية مثل المحادثات مثل المقابلات والاجتماعات، غير لفظية مثل إيماءات الوجه. (بن موسى، 2020)

**4.3 الوسيلة:** تلعب وسيلة الاتصال بين المرسل والمرسل إليه دورا بارزا في فهم الرسالة المرسلة لذلك على المرسل إن ينتقي ويختار الوسيلة الأكثر تعبيرا وتأثيرا وفعالية في المرسل

إليه أو المستقبل: كما أن هناك العديد من الوسائل الخاصة بالاتصال فمنها الشفهي كالمقابلات.

**5.3 المرسل إليه (المستقبل):** وهو الشخص الذي يستقبل الأشخاص الذين يستقبلون الرسالة من خلال الحواس المختلفة مثل: السمع والبصر والشم والذوق واللمس، ويتم تنظيم واختيار المعلومات وتفسيرها من قبل المستقبل وعلى ضوء ذلك يعطي لها تفسيرات ومعاني ودلالات ولا شك في أن عملية الاستقبال للرسالة وتفسيرها من قبل المرسل إليه تتأثر هي الأخرى بشخصية المرسل إليه وأسلوب إدراكه ودوافعه شخصية والاجتماعية والهاتف والمؤتمرات والندوات، كما أن هناك الاتصالات المكتوبة. (ديردي وزفاوي، 2021، ص 136)

**6.3 بيئة الاتصال:** وهي تلك الظروف الاجتماعية والسياسية والثقافية، التي يجري فيها عملية الاتصال من خلال المرسل والمستقبل والرسالة في دائرة بيئية قد تكون مساعدة في بلوغ الهدف، وقد تكون احد المعوقات لوصول الرسالة الاتصالية.

( يحيوي، 2018، ص22)

**7.3 رجع الصدى أو التغذية العكسية:** الرجوع هو الإجابة التي يجب بها المستقبل على الرسالة التي يتلقاها من المصدر، وقد يأخذ الرجوع نفس الشكل الذي تأخذه الرسالة، وقد يأخذ شكلا مختلفا ويرى البعض أن الرجوع بمثابة استجابة مضادة يتلقاها المصدر ويستفيد منها كثيرا، فعن طريق هذا الرجوع يستطيع المصدر أن يفهم ما إذا كان المستقبل قد تلقى الرسالة أم لا. (مقراني، 2018، ص530)

#### 4. الأنواع الأساسية للاتصال التنظيمي

يتم تقسيم أنواع الاتصال التنظيمي إلى ثلاث (03) أنواع: الاتصال وفق الهيكل التنظيمي، الاتصال وفق للاتجاه، الاتصال وفق لطريقة التعبير. ويمكن شرح ذلك فيما يلي:

#### 1.4 الإتصال وفق الهيكل التنظيمي:

ينقسم إلى نوعين: الإتصال الرسمي والاتصال غير الرسمي، وذلك كما يلي

**1.1.4 الإتصال الرسمي:**

هذا الإتصال هو مرتبط بهيكل التنظيم الرسمي ومنصب عمل أو رتبة المتلقي والمستقبل، ينتقل عبر القنوات الرسمية المعترف بها في المخطط التنظيمي. الإتصالات الرسمية هي في معظمها بالأبيض والأسود.

وبالتالي، الإتصال الرسمي يهدف لتنظيم تدفق الإتصالات وذلك لضمان تدفق المعلومات بسلاسة ودقة وفي الوقت المناسب.

نأتي في كثير من الأحيان عبر عبارة "من خلال قناة مناسبة"، وذلك هو جوهر قناة الإتصال الرسمي. على سبيل المثال، عندما يصدر المدير العام تعليمات (بسبب منصبه الرفيع في المنظمة)، يكون ذلك بمثابة اتصال رسمي.

أشكال الإتصالات الرسمية هي كما يلي: اجتماعات الإدارات، المؤتمرات، المكالمات الهاتفية، نشرات أخبار الشركة، المقابلات الخاصة والمنشورات والرسائل ذات الأغراض الخاصة، الميزة الرئيسية للإتصال الرسمي هي أن القنوات الرسمية تمكن المعلومات الروتينية والموحدة من المرور دون الحاجة للكثير من الاهتمام الإداري، وهو ما يسمح للمسؤولين التنفيذيين والمديرين لتحويل تركيزهم للمسائل ذات الأهمية القصوى، ولكن في الوقت نفسه، للإتصال الرسمي نقطة ضعف تتمثل في أن التواصل من خلال القنوات الرسمية يعيق إلى حد كبير التدفق الحر والغير منقطع للمعلومات.

**2.1.4 الإتصال غير الرسمي :** يُعرف التواصل غير الرسمي بأنه معنى من جميع أنواع الشكليات لأنه يستخدم في العلاقات غير الرسمية بين الأطراف، مثل الصداقة أو العضويات في النوادي أو الجمعيات نفسها. بالموازاة مع الإتصال الرسمي، ينشأ الإتصال غير الرسمي في المؤسسة وهذا غالبا ما يكون راجعا إلى خلل في الإتصال الرسمي، كجمود الإتصال الصاعد مما يخلق فراغا يستغله الفاعلون الاجتماعيون الذين بطموحهم يتميزون.

(Bernard cailley, p71)

يستخدم الأشخاص على المستويات التنفيذية أيضاً التواصل غير الرسمي عندما يجدون صعوبة في جمع المعلومات من العمال. يتضمن هذا التواصل تعليقات واقتراحات وما إلى ذلك. قد يتم إيصاله بنظرة بسيطة أو إيماءة أو ابتسامة أو مجرد صمت.

المدرء والمديرين التنفيذيين يفضلون أيضاً نمو وتطوير شبكة الاتصالات غير الرسمية. هذه العملية في الواقع، تخدم غرضاً مفيداً للغاية في نشر بعض المعلومات بما يحقق المصلحة العامة للمنظمة، والتي لا يمكن نقلها عبر القنوات الرسمية.

بصرف النظر عن ذلك، فإنه يوفر أيضاً للقادة والرؤساء معلومات أكثر وضوحاً عما يفكر ويشعر به المرؤوسون. ولكن في الوقت نفسه، فإن نقاط الضعف في التواصل غير الرسمي جديرة بالملاحظة والذكر، هذه العملية غالباً ما تمرر معلومات وحقائق مشوهة وغير دقيقة ويكون هناك سوء في التفسير ونصف الحقيقة، وذلك اعتماداً على الظروف والرسالة رغم ذلك لا يمكن للرؤساء والمديرين التخلص من الاتصال غير الرسمي في المنظمة.

#### 2.4 الاتصال وفقاً للاتجاه:

وينقسم إلى ثلاث أنواع: الاتصال النازل، الاتصال الصاعد والاتصال الأفقي، وذلك كما يلي:

##### أ/ الاتصال النازل:

يشار إلى التواصل الذي يتدفق من الرؤساء إلى المرؤوسين بالاتصال النازل. في الهيكل التنظيمي، يجب على المديرين التنفيذيين ممارسة صلاحياتهم لتحقيق الأهداف المرجوة والتي تنطوي على إصدار الأوامر والتعليمات والتوجيهات للأشخاص في المستويات الأدنى.

ويسمى هذا الاتصال بالاتصال النازل. في ظل الاتصال النازل، من المتوقع أن يتم الأداء الفوري للوظيفة أو المهمة.

## ب/ الاتصال الصاعد

في الاتصال الصاعد، يتم التواصل بين الأشخاص من المستوى الأدنى مع من هم فوقهم، هي عكس الاتصال النازل. يشتمل هذا النوع من التواصل على ردود فعل ومقترحات من العمال وتظلماتهم وما إلى ذلك.

محتويات التواصل الصاعد هي التقارير وردود الفعل وبيانات الاقتراحات والمقترحات المعدة للتقديم إلى الرئيس.

قد يتشوه الاتصال الصاعد نظرًا لطبيعة علاقات الرؤساء والمرؤوسين، ليس من المرجح أن يقدم الموظف أي معلومات قد تؤثر عليه سلبًا. علاوة على ذلك، قد ينقل معلومات خاطئة لإثارة إعجاب رؤسائه.

ويتدفق هذا الاتصال عبر العديد من الوسائط، على سبيل المثال الهرم القيادي، صناديق الاقتراحات، الاتصالات الشخصية، والدراسات الاستقصائية الخاصة بالمواقف والمعنويات، وإجراءات التظلم، والخطوط الخاصة، والنقابات العمالية.

## ج/ الاتصال الأفقي:

عندما يتم الاتصال بين شخصين أو أكثر من المرؤوسين لنفس الشخص أو أولئك الذين يعملون على نفس المستوى من المنظمة، يُعرف الاتصال باسم الاتصال الأفقي \_الجانبى\_.  
التواصل بين المديرين الوظيفيين أو بين المرؤوسين الذين يعملون تحت رئيس واحد، والتواصل بين مديري المصانع المختلفة هو مثال على هذا التواصل، قد يكون الاتصال الأفقي شفهيًا ومكتوبًا.

تلبى الاتصالات الأفقية احتياجات الناس إلى المعرفة من أقرانهم دون مراعاة المستويات الأخرى في المنظمة، من الصعب حقًا على المنظمة أن تعمل بكفاءة دون تدفقات الاتصالات الأفقية.

على الرغم من أن التصميم التنظيمي الرسمي لا يوفر تدفقات الإتصال هذه، إلا أنه ضروري للتنسيق والتكامل بين الوظائف التنظيمية المختلفة. (عبد الله، ب س، ص 03-04)

#### 3.4 الإتصال وفقاً لطريقة التعبير: وينقسم الإتصال حسب هذا الاعتبار إلى:

أ/ **الإتصال اللفظي**: وهو ذلك الإتصال الذي يستخدم اللغة المنطوقة أو الكلام في توصيل الرسالة أو المعلومة إلى المستقبل سواء كانت مكتوبة كالمذكرات والخطابات أو كانت غير مكتوبة كالمحادثات كالمناقشات والمناظرات والمؤتمرات، وغالبا ما يتم ذلك وجها لوجه ويشمل الإتصال بين شخصين، الإتصال داخل الجماعة، الإتصال العام مع الجماهير.

ب/ **الإتصال غير اللفظي**: وهو كل أنواع الإتصال الذي يستخدمه الفرد دون استخدام الصوت في تلك العملية والتي تأخذ أشكال مختلفة ومنها حركة اليد والعيون، تعابير الوجوه، طريقة الجلوس، أسلوب النظر. (العايشي ومرية، 2021، ص 522)

#### 5. دور الإتصال في المنظمات :

يتوقف الإتصال الفعال داخل المنظمات على الاعتراف بالتباين في أسلوب التفكير بين المستويات الإدارية العليا وبين المستويات السفلى في التسلسل الهرمي، فهو عملية ضرورية لسير العمل داخل المنظمة. ويعتبر من أهم عمليات التسيير فهو عملية تتضمن نواحي كثيرة معقدة، منها توصيل التعليمات واستقبالها وقبولها ورفضها. وهكذا يتضح أن التفاعل في المنظمة يعتمد بالدرجة الأولى على الإتصال، ما دام هو أداة نقل المعلومات والوقائع والأفكار والمشاعر من شخص لآخر ومن مستوى معين إلى مستوى آخر وهذا يجعل من الممكن تحقيق الأهداف التنظيمية. والإتصال بهذا المفهوم يتضمن إمكانية حدوث تعديل في السلوك، والتأثير هنا سوف يشتمل على استجابات كل الأفراد المشتركين في العملية الاتصالية. وتعد البيئة التنظيمية بما تحويه من عالقات وتفاعلات من العوامل الهامة التي تتفاعل بشكل جدلي كمتغيرات تؤثر في عملية الإتصال باعتباره عملية اجتماعية تتضمن التغيير. وبالتالي فإن تأثير عملية الإتصال يمكن اعتباره احتمالات متغيرة دائما في المستقبل. والإتصال الناجح

والفعال هو الذي يستطيع أن يجعل المثيرات قادرة على إحداث الاستجابات المرغوب فيها، حيث تتضمن كل عملية اتصالية مثير ينتج عنه استجابة. فمن خلال الإتصال يتم الحصول على المعلومات والبيانات التي تسمح بوضع الخطط والأهداف والاستراتيجيات وترجمتها إلى سياسات قابلة للتنفيذ. ثم متابعة عملية التنفيذ من خلال عمليات الإتصال الفعال الذي يوفر عبر التغذية الرجعية قاعدة البيانات والمعلومات القادرة على صياغة عملية التقييم الجيد لأداء وبالتالي الوصول إلى الأهداف المرجوة لعملية استقرار ونمو المنظمة. (العاب، 2008، ص178)

### 6. أهداف الإتصال التنظيمي:

الإتصال وسيلة أساسية في التبادل الفكري، فهي عملية علائقية يتم فيها تبادل ونقل المعلومات بين الرؤساء والمرؤوسين والإدارات، ويسعى الأفراد في التنظيم الواحد لتغيير حياتهم الاجتماعية وتحقيق الهدف العام من الإتصال وهو التأثير في المستقبل وأما الأهداف الأخرى فهي كالآتي:

#### 1.6 أهداف إدارية:

- تحسين العمل وتوزيع المسؤوليات ودعم التفاعل بين العاملين في المنظمة.
- المشاركة في اتخاذ القرار حيث يلعب الإتصال الدور الهام، فلاتخاذ قرار معين يحتاج الموظفين إلى معلومات معينة لتحديد المشاكل وتقييم البدائل وتنفيذ القرارات وتقييم نتائجها.

#### 2.6 أهداف تعليمية:

- إكساب الفرد (المستقبل) اتجاهات جديدة أو تعديل اتجاهات قديمة أو تثبيتها
- تبصير ونوعية المستقبلين بأمور تهمهم بقصد مساعدتهم وزيادة معارفهم واتساع أفقهم لما يدور حولهم من أحداث.
- إكساب الفرد المستقبل خبرات جديدة أو مهارات ومفاهيم.

#### 3.6 أهداف اجتماعية: ويهدف إلى إتاحة الفرصة لزيادة احتكاك الجماعات والأفراد ببعضهم البعض لتقوية الصلات الاجتماعية بينهم. ( محجر والهاشمي، 2012، ص04)

ومن الأهداف أيضا نجد:

- تحديد الأهداف الواجب تنفيذها.
- تكوين العاملين وتنمية قدراتهم، وذلك بإكسابهم خبرات جديدة أو مهارات أو مفاهيم جديدة، مما يترجم الهدف التعليمي للاتصال - تحفيز العاملين، وذلك بتوعيتهم ومساعدتهم المادية والمعرفية. (رماش، 2008، ص 139-140).

### 7. خصائص الإتصال التنظيمي:

وتتمثل خصائصه في الآتي.

- عملة هادفة تتم بين طرفين أو أكثر لتبادل المعلومات والآراء للتأثير في المواقف والاتجاهات.
  - تتدفق عبره البيانات والمعلومات في صورة حقائق بين وحدات المشروع المختلفة.
  - يتم بصورة مختلفة الاتجاهات بين هابطة وصاعدة وأفقية داخل المنظمة وخارجها.
  - الإتصال التنظيمي يفيد المدير ومعاونيه على تحقيق التأثير المطلوب في تحريك الجماعة نحو الهدف.
  - يساهم في استمرار العملية الإدارية عن طريق تجميعها ونقلها داخل الهيكل التنظيمي.
- (علي حامد هارون، 2020، ص 67)

- الإتصال عملية مستمرة: نظرا لأن الإتصال يشتمل على سلسلة من الأفعال التي ليس لها بداية أو نهاية محددة، فإنها دائمة التغير والحركة، ولذلك يستحيل على المرء أن يمسك بأي اتصال ويوقفه ويقوم بدر استه لو وأراد أن يفعل ذلك لتغير الإتصال. إن الإتصال لا يمكن إعادته تماما كما هو لأنه مبني على علاقات متداخلة بين الناس وبيئات الإتصال والمهارات والمواقف والتجارب والمشاعر التي تعزز الإتصال في وقت محدد وبشكل محدد.

(دحوج، 2016، ص 09)

**8. معوقات الإتصال التنظيمي:**

هناك جملة من الحواجز والعوائق التي قد تحد من فاعلية عملية الإتصال داخل التنظيم، والتي صنفها الباحث شريط الشريف إلى مايلي :

**1.8 معوقات بيئية:** تتعلق خاصة بكل ما يحيط بالمؤسسة التي تواجه أخطارا وتغيرات، فأى تنظيم محكوم عليه بالتعامل مع محيطه الخارجي، والسعي للاستفادة من التنظيم أو المؤسسة. ولأنها غالبا ما تكون ذات طبيعة خارجية، فإنها تشمل جميع المشاكل المتصلة بالاقتصاد القومي، وأيضا المناخ الاجتماعي والسياسي السائد في الدولة وعلينا أن نلاحظ أنها تختلف عن المشاكل والمعوقات الأخرى في أنها خارج نطاق سيطرة إدارة المنظمة، وإن كانت ذات تأثير جوهري على سياسات واتجاهات جميع المنظمات .

**2.8 معوقات شخصية:** وهي التي تتعلق بطرفي العملية الاتصالية داخل التنظيم إما المرسل أو المستقبل أو كليهما معا، وتتلخص هذه المعوقات فيما يلي:

- الإدراك المشوش لمحتويات الرسالة من جانب مستلمها: وذلك لأسباب كثيرة كتأثير التوقعات والحاجات والخبرات السابقة للمرسل إليه على إدراكه لمحتويات الرسالة، وكذا عدم تناسب المنبئات التي تحتويها الرسالة مع درجة ومستوى وعي المرسل إليه. كذلك " صعوبة تفهم الرسائل ذات المحتويات غير المألوفة من جانب المرسل إليه".

- عدم الثقة في المرسل (مصدر الرسالة): يقاس مدى نجاح العملية الاتصالية أيضا بمدى الثقة التي يوليها المستقبل للرسالة إلى المرسل ومدى تقييمه لشخصيته واتجاهاته.

- السلوك الدفاعي: وغالبا ما تحدث هذه الحالة للأفراد ممن يتمتعون إما بدرجة عالية من الشعور بالاحترام أو بدرجة منخفضة جدا من الشعور بالاحترام، وذلك "عندما يكون لديه إدراك أو توقع مسبق بالتهديد"، وظهر هذه الحالة تمنع المستقبل من التركيز على الرسالة الواردة إليه، خاصة عندما تحتوي الرسالة على تعليقات ترتبط بتقييم المستقبل مما يزيد من درجة سلوكه الدفاعي، أو عند إدراك المستقبل لعدم اهتمام المرسل بشؤونه الشخصية وتقديمه في العمل.

- الترجمة الخاطئة لمحتويات الرسالة: يمكن أن تُعيق عملية الإتصال الترجمة غير الصحيحة لمحتويات الرسالة، بحيث قد يرجع ذلك إلى الغموض في الكلمات، أو نطاق الخبرة السابقة لكل من المرسل والمرسل إليه، وعليه وجب مراعاة النقطة الهامة التي تتعلق بخصوصية الاشتراك بين أطراف العملية الاتصالية، بحيث كلما ازدادت درجة هذه الخاصية كلما كان ذلك عاملاً مؤيداً لتدعيم ونجاح عملية الإتصال بنقص درجة الانسجام لدى أطراف الإتصال: وذلك عند افتقار أطراف الإتصال للتوازن الداخلي (الاستقرار الداخلي)، أو بوجود فروق بين الخبرات الخاصة بالفرد وبين كل من وعيه ونواياه، كذلك " كثيراً ما يحدث أن تتم عملية الإتصال من جانب الأفراد بطريقة فيها الكثير من المبالغة وهذا يشير إلى وجود نوع من التناقض بين ما نريد أن نتصل من أجله وما يتم فعلاً من اتصالات. " ولا شك أنه ستزداد فعالية الإتصال والفهم المتبادل حينما يصبح طرفيه في حالة تطابق بين ما يريدوا أن ينقلوه للآخرين وبين مستوى وعيهم بمحتوى الرسالة وبين حقيقة الخبرات السابقة لهم.

**3.8 معوقات تنظيمية:** يعمل الهيكل التنظيمي لأي منشأة على توضيح العلاقات القائمة بين الوظائف المختلفة والسلطة والمسؤولية، ففي حالة وجود هيكل تنظيمي ضعيف أو عدم وجوده بناتاً يؤدي إلى ظهور عوائق كبيرة في عملية الإتصال، وأهم هذه المعوقات ما يلي : قصور سياسة نظام الإتصال وذلك لعدم وجود سياسة واضحة تعبر عن نوايا الإدارة مما قد يؤدي إلى عدم وضوح الاختصاصات والسلطات والمسؤوليات. عدم كفاءة الهيكل التنظيمي من حيث المستويات الإدارية التي تمر بها عملية الاتصالات، يؤدي إلى الكثير من التشويه من معلومات وبالتالي عدم كفاءة عملية الإتصال. (شريبط، 2008، ص64)

**خلاصة:**

تم التطرق في هذا الفصل إلى مجموعة من نقاط منها: تعريف الإتصال التنظيمي وتحديد أهميته وكذا تناول مكونات وأنواع الإتصال بالإضافة إلى التطرق إلى دوره في المنظمات وأهم الخصائص والأهداف والأهمية.

## الفصل الثالث: جودة الحياة في العمل

تمهيد

1. تعريف جودة الحياة في العمل
2. أبعاد جودة الحياة في العمل
3. أهمية جودة الحياة في العمل
4. أهداف جودة الحياة في العمل

خلاصة

**تمهيد:**

متغير جودة الحياة في العمل لا يقل أهمية عن متغير الاتصال التنظيمي فهو أيضا يلعب دورا هاما في تحقيق المنظمة لأهدافها كونه يرتبط ارتباطا وثيقا بالموارد البشري الذي هو العنصر الرئيسي والفعال داخل المنظمة وفي هذا الفصل سنحاول التعرف عليه من خلال التطرق إلى مجموعة من العناصر الخاصة به .

**1. تعريف جودة الحياة في العمل:**

هي بذل الجهود والقيام بمختلف الأنشطة من طرف المنظمة عموما وإدارة الموارد البشرية خصوصا من اجل توفير الجو الملائم عمل الموظف والحصول على رضاه كتوفير الاستقرار الوظيفي من خلال العمل على إشعاره بالأمان والاطمئنان وزيادة الراتب وتقديم حوافز وترقيات والعمل على إشراكه في عملية اتخاذ القرار حسب عمله،وعليه هنا ستصل المنظمة إلى أداء أفضل للموظفين وبالتالي تحقيق أهدافها وفعاليتها واستمرارها خاصة في ظل المنافسة التي تشهدها مختلف المنظمات في الوقت الحالي.

وتعرف على أنها تلك الإستراتيجية التنظيمية التي تسهر المنظمة على تجسيدها خلق مناخ تنظيمي ملائم يتوفر على الظروف المثالية التي تدعم تحقيق الأفراد الفاعلون بها الجملة الرغبات والاحتياجات والتطلعات المهنية والشخصية وهو ما يحقق لها ردود فعل ايجابية تتجلى في تبنيمهم لأهدافها والسهر على تطوير . (بوعزة ودرج، 2023، ص 22)

**2. أبعاد جودة الحياة في العمل:**

لقد حدد الباحثون ومنذ مطلع خمسينيات القرن الماضي،ولوقتنا هذه الأساليب المختلفة لأبعاد نوعية حياة العمل الشاملة، ولذلك فقد تم الاعتماد على الأبعاد المحددة من قبل Walton كمرجع أساسي لتحليل في البحث،وسيتم بذلك إيضاح نبذه عن جميع أبعاد نوعية حياة العمل الشاملة من وجهة النظر المختلفة للباحثين.

- **كفاية الراتب وعدالته:** تهتم اغلب المنظمات اليوم بنظام الأجور والرواتب وعدالته وتخصص لذلك الوقت والجهد الكبير في سبيل بناء وتقويم أنظمة دفع فاعلة تضمن العدالة في التوزيع، ولذلك فأى منظمة تسعى إلى بناء نظام ناجح للأجور والرواتب عليها الاستعانة بمجموعة متخصصة من الخبراء والمستشارين في هذا المجال وذلك لما يضمن تحقيق عدالة، إذ يعد هذا البعد كحد أدنى الذي لا بد من وجوده وليس كرما أو عطا من الإدارة على العاملين، وهو ما يتضح بعد كفاية الراتب وعدالته والأكثر تأثير في نوعية الحياة الوظيفية للعاملين.

- **صحية ظروف العمل:** أصبح اهتمام أي منظمة في الوقت الحاضر منصبا على كيفية بناء بيئة عمل تضمن توافر السلامة المهنية فيها، كعنصر أساسي للعاملين وهذا ما يتجسد كبعد للمناخ التنظيمي في العمل، إذ ينبغي أن تسعى المنظمة جاهدة إلى إيجاد بيئة عمل صحية وأمنة لتجعل العاملين فيها يعملون فيها بثقة وبدون خوف من أي إصابة أو أضرار سعيًا لتجنب الأمراض فضلا عن سعيها لتقليل المخاطر الصحية والإصابات الجسدية

- **فرص استغلال القدرات وتطويرها:** تتجلى أهمية هذا البعد بتشجيع العاملين نحو تطوير قدراتهم ومهاراتهم المعرفية، فضلا عن أن هذا البعد يتمثل بالحد الذي يضم فيه العمل نشاطات التخطيط والتنفيذ والتي تسمح باستقلالية وسيطرة ذاتية من الإدارة والعاملين في المنظمة، وهو ما يشير بان ما إن ساهمت هذه المنظمات في إشراك العاملين في الفعالية التنظيمية وتطوير قدراتهم البشرية عن طريق تصميم برامج التدريب، وهو ما يحقق توسيع قدراتهم ومهاراتهم ومعارفهم من اجل مواكبة جميع متطلبات العمل، إذ تعد برامج التدريب جزء من عملية التطوير الشاملة للعاملين في المنظمة وبالتالي توفر مناخ تنظيمي ايجابي يساعد على الإبداع وزيادة القدرات الأدائية لوظائفهم وأعمالهم ورفع مستويات الإنتاجية فيها.

- **فرص النمو الوظيفي:** يمثل هذا البعد مدى وجود مجال لتطوير قدرات الفرد أو الحصول على القيمة الاجتماعية الحقيقية، ومن هذه المجالات:

\* حق التنظيم: إذ يحق للعاملين أن ينظم ضمن تنظيمات مهنية، فهو يعد حق أساسي لكل عامل في المنظمة تكون وظيفته الأساسية تمثيلهم أمام المديرين وحماية حقوقهم.

\* حق تقديم الشكوى: إن من حقوق العاملين تقديم الشكاوي لدى مديرهم وذلك في حالة الضرر .

ومن ذلك يمكن ان نلاحظ بان الارتقاء بالتنظيم داخل المنظمة بهذا البعد يوفر الفرصة للنمو والارتقاء داخل المنظمة من خلال تحفيز العاملين وتشجيعهم لإظهار مهاراتهم وقدراتهم فيها.

- **التكامل الاجتماعي:** يشمل هذا البعد تصميم الهيكل التنظيمي والذي هو أحد المؤشرات الرئيسية لتحقيق المناخ التنظيمي إذ يعطي للإدارة والعاملين فيها الحرية المتكاملة بالعمل وتشهد فيه أعضاء المنظمة دعم الجماعة والإحساس بها، وهو يمتد إلى ما وراء جماعة العمل مباشرة، ويشمل التكامل الاجتماعي في المنظمة على تشكيل أو تنظيم مجموعة من العاملين يحكمون أنفسهم ذاتيا ويسعون لحل مشكلات العمل فيها بالمشاركة مع الإدارة مما يجلب الابتكار والإبداع معاً، ويحقق تنمية متكاملة وعلاقات مترابطة داخل العمل تتمثل بالثقة والتعاون المتبادل فيما بينهم.

- **التمسك بمبادئ العمل التنظيمي:** يشير هذا المبدأ إلى أن للعامل تنظر إليه المنظمة بأنها مسؤولة اجتماعياً وأخلاقياً عن حياة عاملها طوال مدة بقائهم فيها، وعلى أساس هذه المسؤولية يظهر العاملون التمسك الأكبر بمبادئ العمل التنظيمي 12، وهذا مرتبط بالأساليب التي تستعملها المنظمة في تطبيق خطوات النجاح في العمل والحياة الخاصة. إن أي منظمة تسعى لتحقيق الحياة الوظيفية لابد من توفير المناخ الإيجابي الذي يضمن لها توفير وتحسين الحياة الوظيفية للعاملين من الأمان الوظيفي إلى الأجور المناسبة لقدراتهم والتدريب الجيد الفعال والمشاركة وتخويل الصلاحية، والتي ستمكن بالنتيجة من الحفاظ على كل عاملها من خلال

إشباع حاجاتهم ورغباتهم فضلا عن حل مشكلاتهم جميعا، وهذا ما سيؤدي بالنتيجة إلى تقليل الفجوة الحاصلة بين المنظمة والعاملين في العمل. ( يعقوب، 2021، ص 146-147)

- **التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية:** يشير التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية لتلك الممارسة التي تهدف لمساعدة الموظفين على إدارة أعمالهم بشكل أفضل وهي سياسات تستجيب للأسرة والعائلة والعمل يف نفس الوقت، وهي مستوى الرضا الذي يتحقق من خلال الأدوار المتعددة في الحياة. (بوطالب ونجمي، 2020، ص 187)

- التوافق بين حياة العمل والحياة العامة. ( بن مؤمن وعداد، 2019، ص 29)

- **خصائص الوظيفة:** إن تحسين جودة الحياة الوظيفية يتطلب تصميم جيد لخصائص العمل بهدف إحداث التكيف والانسجام والتوافق بين قدرات ومهارات ورغبات الأفراد الوظيفية وأيضا متطلبات ومهام ومسؤوليات أداء العمل وهذا شأنه أن يحقق الدفع والتحفيز للأفراد ويوفر لهم مزيدا من النمو والإنجاز والاستقلالية الذاتية. (بوقفدة وبوهالي، 2022، ص 24)

### 3. أهمية جودة الحياة في العمل :

تبرز أهمية جودة الحياة الوظيفية في:

- أنها مصدر للتأثير على الصحة النفسية والجسمانية للموظفين.
- أنها أحد المتغيرات الهامة المعوقة أو الداعمة لكفاءة الأداء.
- إنها أحد العناصر الهامة المؤثرة على دافعية الأفراد وولائهم.
- تعكس اهتمام قيادات المؤسسة بمشاعر الموظفين.
- ويرى al et Garg أن أهمية جودة الحياة الوظيفية تكمن في: زيادة المشاركة في العمل، انخفاض معدل الغياب عن العمل، انخفاض معدل الدوران الوظيفي. (الشنافي، 2021، ص 200)
- تقليل صراعات العمل بين العاملين والإدارة وذلك بخلق بيئة عمل أكثر إنتاجية. ( بوراس وبايح، 2023، ص 52)

## 4. أهداف جودة الحياة في العمل:

هناك مجلة من الأهداف التي تسعى جودة الحياة الوظيفية إلى تحقيقها وهي:

- الإسهام في تعزيز الجودة والتعليم والإبداع وزيادة الولاء من طرف أفراد المنظمة.
- زيادة الرضا الوظيفي وتحقيق الفعالية التنظيمية وتوفير ظروف عمل حسنة ومتطورة من وجهة نظر العاملين.
- تنمية قدرات المؤسسة وتعظيم قدرة المؤسسة التنافسية.
- توفير ظروف عمل آمنة وصحية والشعور بالأمان الوظيفي.
- تحسين الصحة الجسدية والنفسية للعاملين مما ينمي المشاعر الايجابية بينهم.
- تكوين صورة أفضل للمؤسسة في جذب والاحتفاظ بالعاملين وتحفيزهم.

( شريقي وجنان، 2022، ص20)

وأضاف كل من "Delaney & Huselid" بأن المنظمات تسعى إلى تحقيق العديد من المزايا

ببني لبرامج جودة الحياة في العمل وهي كالتالي:

- توظيف أفراد أكفاء وذوي مهارة عالية وبالتالي تعظيم قدرة المنظمة التنافسية.
  - تساهم في توفير يد عاملة على درجة عالية من الدافعية والولاء والالتزام للمنظمة.
  - توفير مناخ وظروف عمل جيدة للعاملين وبالتالي مستوى عالي من الأداء الوظيفي.
  - جودة الحياة في العمل لها اثر ايجابي على سمعة ومكانة المؤسسة في المجتمع.
- وأضاف "Gomez" أن برامج جودة الحياة في العمل يستهدف إحداث التوازن والانسجام بين حياة الأفراد في العمل وبين حياتهم الشخصية والعائلية مما يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي وكذلك الولاء للمنظمة، كما يضيف "ianH" أن فوائد برامج جودة الحياة في العمل تظهر كذلك على كل من العمال وأرباب العمل وذلك من خلال.
- الشعور بالأمن الوظيفي، إمكانية الترقية والتقدم، أجور وتعويضات عادلة وكذلك كافية بالإضافة توفير ظروف عمل صحية وأمنة. ( خروف، 2023، ص648 )

- توفير طاقة عمالية أكثر ولاء

- تنظيم الفاعلية التنظيمية من وجهة نظر أصحاب المنظمة.

تحقيق الأهداف الخاصة للعاملين وجعلها تصب ضمن أهداف المؤسسة.

(بومجان وآخرون، 2018، ص125)

### خلاصة:

من خلال ما تم تناوله من عناصر شملت تعريف وأهمية ودور ... جودة الحياة في العمل يظهر لنا قيمة هذا المتغير وتأثيره على المنظمة والموارد البشري .

## الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

1. التعاريف الإجرائية للدراسة

2. المنهج المستخدم في الدراسة

الدراسة الاستطلاعية

أهداف الدراسة الاستطلاعية

المجال المكاني للدراسة الاستطلاعية

المجال الزمني للدراسة الاستطلاعية

عينة الدراسة الاستطلاعية

أدوات الدراسة

الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة

الدراسة الأساسية

أهداف الدراسة الأساسية

المجال المكاني للدراسة الأساسية

المجال الزمني للدراسة الأساسية

عينة الدراسة الأساسية

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الأساسية

**تمهيد:**

بعد التطرق لعرض تقديم الدراسة، والجانب النظري من خلال تناول كل من الاتصال التنظيمي وجودة الحياة في العمل، في هذا الفصل سنتطرق إلى أهم الإجراءات المنهجية المتبعة في هذه الدراسة وذلك من خلال عرض الدراسة الاستطلاعية (الأولية) أولاً، ثم عرض الدراسة الأساسية أو النهائية ثانياً.

**1. التعاريف الإجرائية للدراسة:****1.1 التعاريف الإجرائية**

- **الاتصال التنظيمي:** هو عملية تعمل على نقل المعلومات وتبادلها بين مختلف العمال داخل المؤسسة الاستشفائية لغرض التفاهم فيما بينهم ويقاس بالدرجة الكلية المتحققة التي يحصل عليها العامل في فقرات استبيان المعد للاتصال التنظيمي .
- **الاتصال الرسمي:** هو مجموع قواعد وقوانين واللوائح الرسمية التي تصدر من طرف الهيئات العليا الذي يهدف إلى ضبط المهام والوظائف المنوطة لكل فرد ويقاس بالدرجة الكلية المتحققة التي يحصل عليها العامل في الفقرات الخاصة ببعده الاتصال الرسمي في الاستبيان.
- **الاتصال الغير رسمي:** وهو عملية لا تخضع إلى قواعد ونظام محدد والتي تحدث بين العمال داخل أو خارج المؤسسات الاستشفائية ويقاس بالدرجة الكلية التي يتحصل عليها العامل من خلال الإجابة على الفقرات الخاصة ببعده الاتصال الغير رسمي في الاستبيان.
- **جودة الحياة في العمل:** هي الظروف المحيطة بالعمل والتي نقيسها من خلال الأبعاد التالية (بعد ظروف العمل المعنوية - بعد خصائص الوظيفة - بعد أجور ومكافئات - بعد جماعة العمل - بعد أسلوب الرئيس في الإشراف) ويقاس بالدرجة الكلية التي يحصل عليها العامل من خلال الإجابة على الفقرات الخاصة بجودة الحياة في العمل.

**2. المنهج المستخدم في الدراسة :**

لقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي لارتباطي، كونه المناسب للدراسة ارتباط وعلاقة بين متغيرين ألا وهو ما الاتصال التنظيمي وجودة الحياة في العمل.

**3. الدراسة الاستطلاعية :****1.3 أهداف الدراسة الاستطلاعية:**

- \* التأكد من صدق وثبات أدوات الدراسة أي من صلاحية تطبيقها.
- \* كيفية تجاوز الصعوبات التي من الممكن أن تظهر في الدراسة الأساسية.
- \* جمع المعلومات الضرورية لإجراء الدراسة الأساسية.

**2.3 المجال المكاني للدراسة الاستطلاعية :**

تم إجراء الدراسة الميدانية بمستشفى يوسف دمرجي بولاية تيارت

**تعريف المؤسسة العمومية الاستشفائية يوسف دمرجي بتيارت :** تمثل المؤسسة وحدة طبية أو تنظيم مستقل لخدمة علاجية أو خدمات وقائية، فهي عبارة عن هيئة طبية صحية تهدف إلى تقديم الخدمات الصحية الطبية؛ كتقديم الرعاية الصحية الأولية والاجتماعية والعلاجية والوقائية والاستشفائية لأفراد المجتمع. هذه الخدمات تكون عامة أو خاصة، تقدم لأفراد المجتمع، يتولى إدارة هذه المؤسسة العاملون في مجال الصحة المتفاوتون في تخصصاتهم ودرجاتهم العلمية كالأطباء والممرضون والمرضات والنفسيين والأخصائيين في مختلف التخصصات. وطبق لنص المادة 02 من المرسوم التنفيذي رقم 07-140 هو مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وتوضع تحت وصاية الوالي،

**3.3 المجال الزمني للدراسة الاستطلاعية :**

تم إجراء الدراسة الاستطلاعية في الفترة الممتدة من 10 / 2 / 2024 إلى غاية 2024/3/3

### 4.3 عينة الدراسة الاستطلاعية :

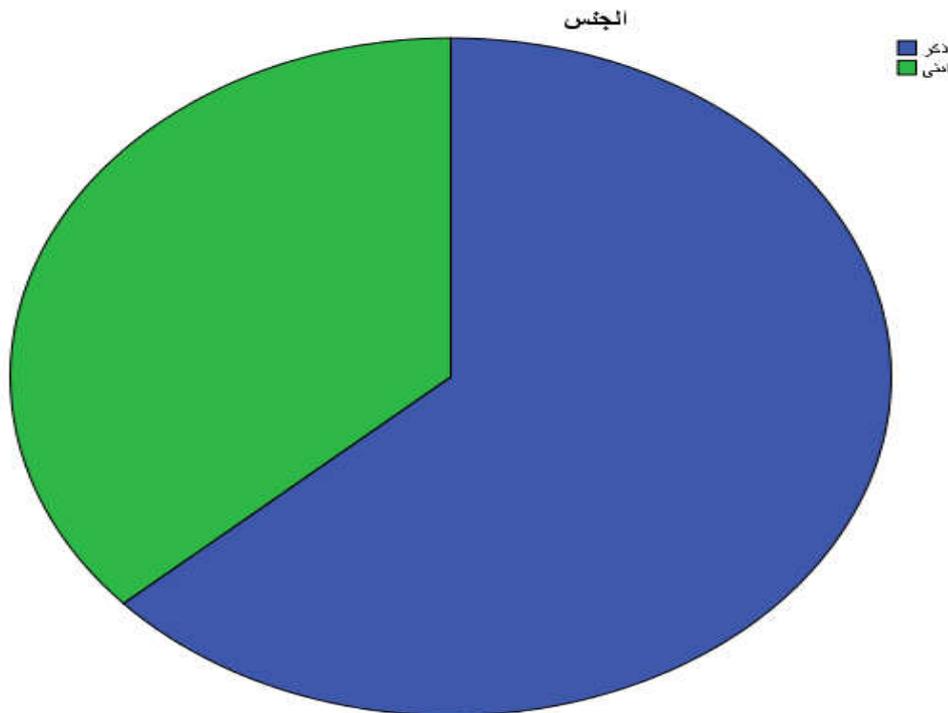
شملت عينة الدراسة الاستطلاعية 30 مفردة إحصائية من أطباء وممرضين وأختيرو بطريقة قصدية وفيمايلي مواصفات وخصائص العينة المختارة :

#### 1.4.3 حسب متغير النوع الاجتماعي ( ذكور وإناث )

الجدول رقم (1): يوضح توزيع عينة حسب متغير النوع الاجتماعي 1 .

النوع الاجتماعي	التكرار	النسبة %
الذكور	19	63.3
الإناث	11	36.7
المجموع	30	100

الشكل رقم (01) : توزيع عينة حسب متغير النوع الاجتماعي



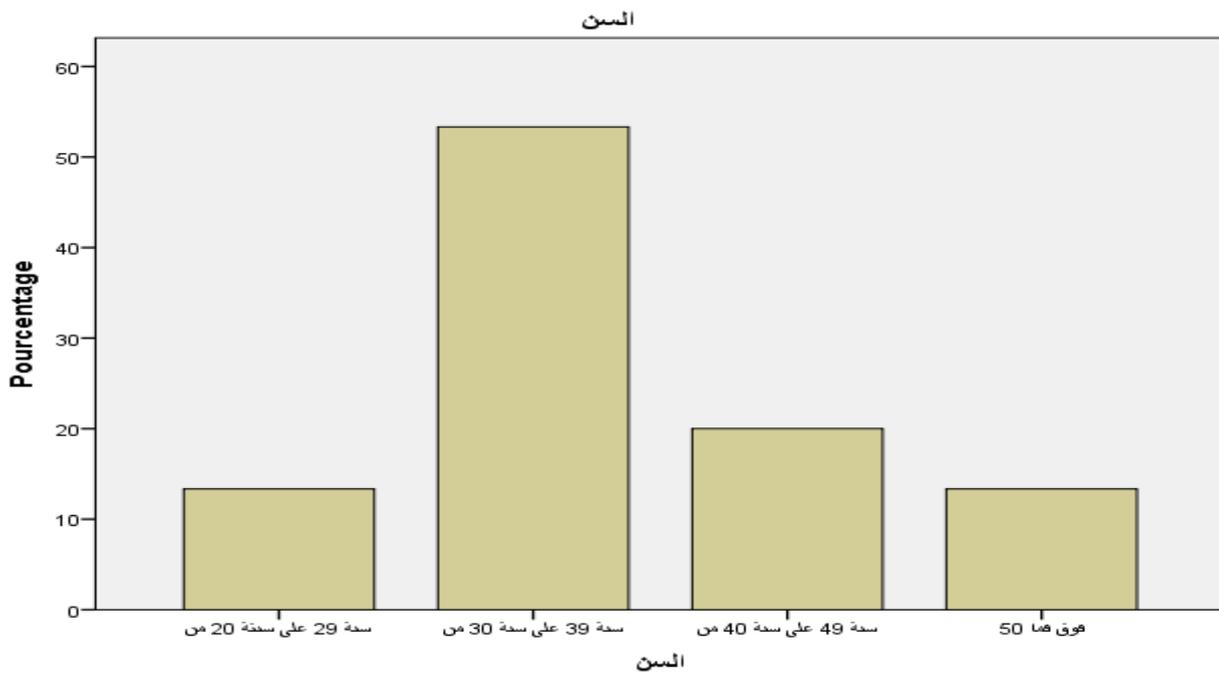
نلاحظ من خلال الجدول السابق توزيع مفردات العينة للدراسة الاستطلاعية حسب متغير النوع الاجتماعي حيث تمثل نسبة الذكور 63.3% وتعد اكبر نسبة مقارنة بالإناث والتي تمثل 36.7%.

## 2.4.3. حسب متغير السن

الجدول رقم(2): يوضح توزيع عينة حسب متغير السن

النسبة %	التكرار	السن
13.3	4	20 سنة - 29 سنة
53.3	16	30 سنة - 39 سنة
20	6	40 سنة - 49 سنة
13.4	4	50 سنة فما فوق
100	30	المجموع

الشكل رقم (02) : يوضح توزيع العينة حسب متغير السن



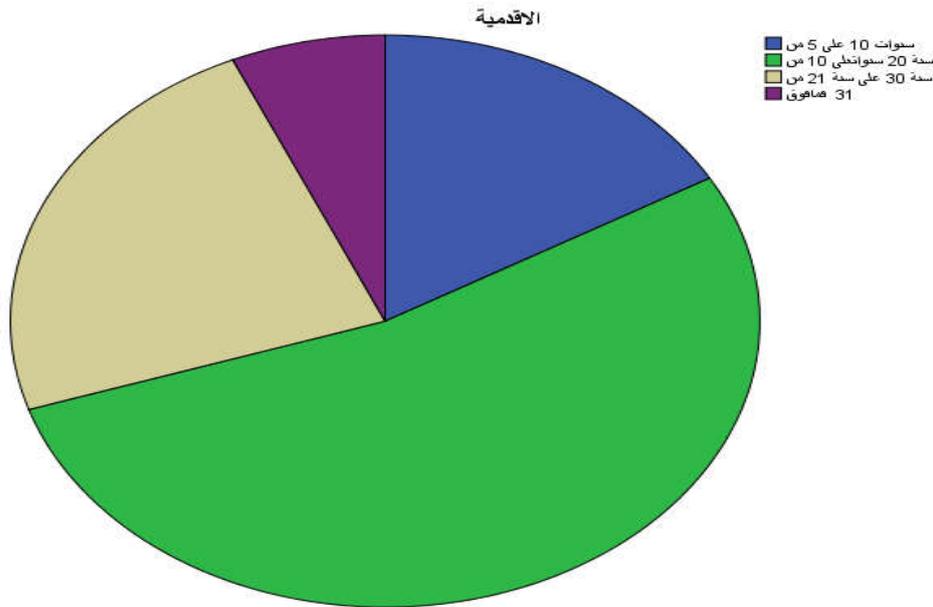
نلاحظ من خلال الجدول السابق توزيع مفردات العينة للدراسة الاستطلاعية حسب متغير السن حيث قدرت نسبة الفئة العمرية بين 20 سنة على غاية 29 سنة بـ 13.3% بينما قدرت نسبة الفئة العمرية بين 30 إلى غاية 39 سنة بـ 53.3% و قدرت نسبة الفئة العمرية المحصورة بين 40 و 49 سنة بـ 20% وفي الأخير كانت نسبة الفئة العمرية 50 فما فوق بـ 13.4%.

## 3.4.3 حسب متغير الأقدمية :

الجدول رقم (3) : يوضح توزيع عينة حسب متغير الأقدمية

النسبة %	التكرار	السن
16.7	5	5 سنوات - 10 سنوات
53.3	16	11 سنة - 20 سنة
23.3	7	21 سنة - 30 سنة
6.7	2	31 سنة فما فوق
100	30	المجموع

الشكل رقم (03) : : يوضح توزيع عينة حسب متغير الأقدمية



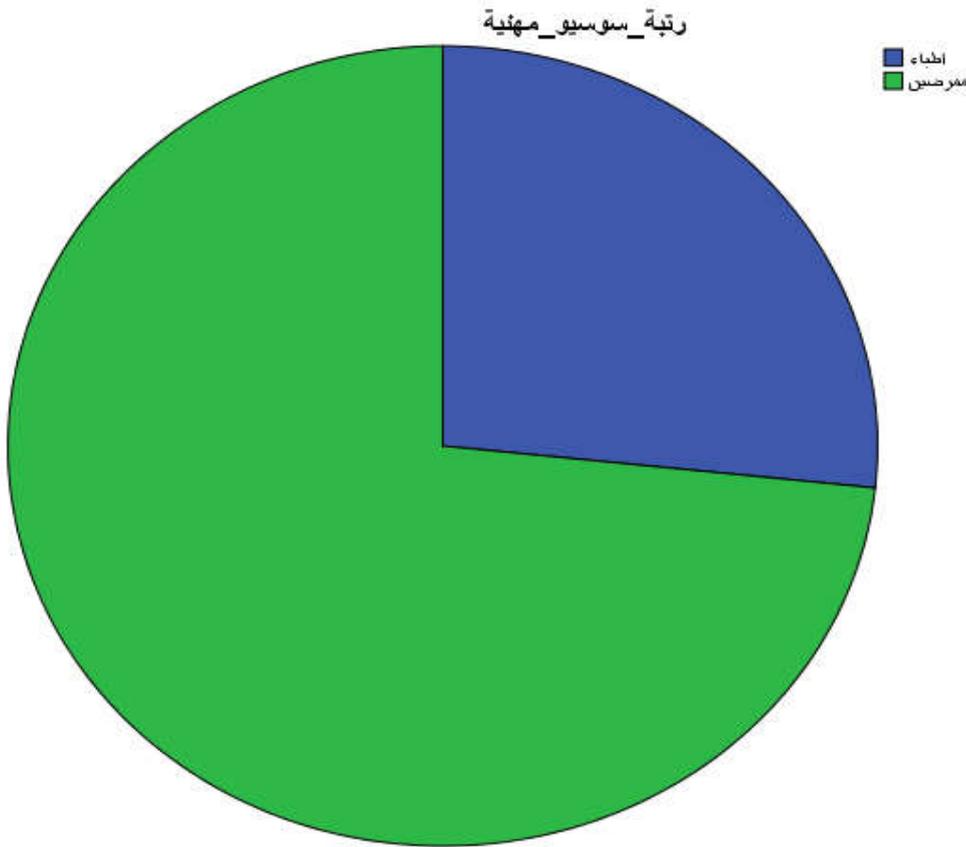
نلاحظ من خلال الجدول السابق توزيع مفردات العينة للدراسة الاستطلاعية حسب متغير الأقدمية حيث نلاحظ أن أكبر نسبة عادة للفئة التي لديها خبرة من 11 سنة إلى غاية 20 سنة حيث قدرت بـ 53.3% تليها من 21 سنة إلى غاية 30 سنة بنسبة قدرت بـ 23.3% ثم جاءت النسب الأخرى بشكل متقارب .

## 4.4.3 متغير الرتبة السوسيو مهنية :

الجدول رقم (4) : يوضح توزيع العينة حسب الرتبة السوسيو مهنية

الرتبة السوسيو مهنية	التكرار	النسبة %
أطباء	8	26.7
ممرضين	22	73.3
المجموع	30	100

الشكل رقم (04) : يوضح توزيع العينة حسب الرتبة السوسيو مهنية



نلاحظ من خلال الجدول السابق توزيع مفردات العينة للدراسة الاستطلاعية حسب متغير الرتبة السوسيو مهنية حيث بلغت نسبة الأطباء 26.7% بينما جاءت نسبة الممرضين حوالي 73.3%.

### 5.3 أدوات الدراسة الاستطلاعية :

تم تصميم استبيان لكل من متغير الاتصال التنظيمي وجودة الحياة في العمل وهذا بعد الإطلاع على عدد كبير من الدراسات السابقة مثل دراسة سمير بن موسى 2014، دراسة بوعطيط جلال الدين 2009، وكذا دراسة زحاف محمد 2016. وجاء في وصف الاستبيان أولاً البيانات الشخصية تم الاعتماد على المتغيرات الديموغرافية التالية (النوع الاجتماعي، السن، الإقدمية، الرتبة السوسيو مهنية) فيما تم اعتماد في محور الاتصال التنظيمي على بعدين هما الاتصال الرسمي وبلغ عدد فقراته من 1 حتى 8 والاتصال غير الرسمي وبلغ عدد فقراته 9 حتى 15 بالمتغير التابع ألا وهو جودة الحياة في العمل والذي يتمحور هو الآخر على 20 فقرة مقسمة إلى 5 أبعاد: البعد الأول ظروف العمل المعنوية من فقرة 1 إلى 4. والبعد الثاني خصائص الوظيفة من فقرة 5 إلى 8، البعد الثالث الأجور والمكافآت من فقرة 9 إلى 12، البعد الرابع جماعة العمل من فقرة 13 إلى 16، البعد الخامس والأخير أسلوب الرئيس في الإشراف من فقرة 17 إلى 20 .

وأما عن بدائل الإجابة تم الاعتماد على مقياس لبكرت الخماسي.

#### جدول رقم (5): يوضح بدائل الإجابة مقياس لبكرت الخماسي

البدائل	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
فقرات الايجابية	5	4	3	2	1
فقرات السلبية	1	2	3	4	5

### 2.5.3 الخصائص السيكمترية لأدوات الدراسة الاستطلاعية :

#### 1.2.5.3 حساب الصدق (الظاهري هو صدق المحكمين، الاتساق الداخلي، البنائي)

##### أ/ الصدق الظاهري للمحكمين:

- تم بناء الاستبيان الخاص بكل من الاتصال التنظيمي وجودة الحياة في العمل، وقد تم عرضها بصيغة أولية على الأستاذ المشرف الذي أعطى الموافقة لاعتماده في دراستنا ثم تم عرضه على 7 محكمين من ذوي اختصاص نموذج التحكيم.

- الأساتذة المحكمون :لصفر رضا، بلعربي عادل، عمارة جيلالي، حمدادة ليلي، قرينعي احمد، ديدة الهواري، بكاي عبد المجيد.

الجدول رقم (6) : نسبة قبول المحكمين لفقرات التي تقيس الاتصال التنظيمي

رقم الفقرة	نسبة الاتفاق %
01	88
02	100
03	100
04	100
05	100
06	100
07	100
08	100
09	88
10	100
11	100
12	100
13	100
14	100
15	100

من أجل معرفة إذا كانت العبارات تقيس فعلا أو لا تقيس فقد اعتمدنا على النسب المئوية نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن عدد الفقرات التي وافق عليها المحكمون بنسبة 100% بلغت 13 فقرة أما عدد الفقرات التي وافق عليها المحكمون بنسبة 88% فكانت فقرتان.

## الجدول رقم (07): نسبة قبول المحكمين لفقرات التي تقيس جودة الحياة في العمل

رقم الفقرة	نسبة الاتفاق %
16	100
17	100
18	100
19	100
20	100
21	100
22	100
23	100
24	100
25	100
26	100
27	100
28	100
29	100
30	100
31	100
32	100
33	100
34	100
35	100

يتضح لنا من خلال الجدول السابق ان عدد الفقرات التي وافق عليها المحكمون و التي

بلغت نسبة 100% هي جميع الفقرات .

هناك بعض التعديلات التي قمنا بها على فقرات الاستبيان من خلال ملاحظات الأساتذة المحكمون:

**الجدول رقم (08) : فقرات الاستبيان قبل التعديل و بعده**

رقم الفقرة	قبل التعديل	بعد التعديل
04	المحادثة الشفوية مع المشرف المباشر تساعدك على الدقة في عملك.	تساعدني المحادثات الشفوية مع المشرف المباشر في أداء عملي.
09	تقوم الاشاعة على ربط العلاقة بيني وبين رئيسي.	تأخذ الإشاعة الحيز الكبير من علاقتي مع المشرف.
16	اعمل في مناخ عمل يتسم بالثقة المتبادلة بين جميع أطرافه.	يتسم مناخ عملي بالثقة المتبادلة بين جميع أطرافه.
35	يتمتع رئيسنا بقدرة عالية على تحميس مرؤوسيه لبذل أقصى جهد ممكن.	يسعى مشرفي على رفع معنوياتنا للعمل بأقصى جهد.

بلعربي عادل فقرة(4 و 9)، حمدادة ليلي الفقرة رقم (16)، عمارة جيلالي فقرة (35).

**ب حساب صدق الاتساق الداخلي للاستبيان**

**الجدول رقم (09) : يوضح صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاتصال الرسمي**

رقم الفقرة	علاقة الفقرة بالبعد
01	0.575**
02	0.569**
03	0.575**
04	0.569**
05	0.575**
06	0.610**
07	0.587**
08	0.569**

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن جميع معاملات الارتباط بيرسون بين الفقرات الاتصال الرسمي والبعد والفقرات والدرجة الكلية والبعد والدرجة الكلية كانت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0,001).

الجدول رقم (09) : يوضح صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاتصال غير الرسمي

رقم الفقرة	علاقة الفقرة بالبعد
09	0.971**
10	0.767**
11	0.976**
12	0.981**
13	0.971**
14	0.942**
15	0.531**

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن معظم معاملات الارتباط بيرسون بين الفقرات الاتصال غير الرسمي والبعد والبعد والدرجة الكلية كانت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.001)

الجدول رقم (11) : يوضح صدق الاتساق الداخلي لفقرات جودة الحياة

رقم الفقرة	علاقة الفقرة بالبعد
16	0.504**
17	0.652**
18	0.504**
19	0.652**
20	0.504**
21	0.652**
22	0.504**
23	0.652**
24	0.504**

0.652**	25
0.504**	26
0.561**	27
0.411*	28
0.492*	29
0.686**	30
0.504**	31
0.663**	32
0.504**	33
0.652**	34
0.652**	35

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن معاملات الارتباط بيرسون بين الفقرات جودة الحياة في العمل كانت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.0001 و 0.0005) وسبب عدم إدراج علاقة الفقرة بالبعد هو لأنه تم حساب الصدق البنائي لعلاقة البعد بالدرجة الكلية.

ج/ حساب الصدق البنائي :

الجدول رقم (12) : يوضح الصدق البنائي للاتصال التنظيمي

النتيجة	قيمة الاحتمالية	معامل الارتباط بيرسون	ابعاد ومحاور الاستبيان
دال	0,000	0.812	الاتصال الرسمي
دال	0,000	0.675	الاتصال غير رسمي

من خلال الجدول السابق نجد أن معاملات الارتباط بين كل من البعد والدرجة الكلية لإجمالي العبارات تراوحت بين الاتصال الكلي والاتصال رسمي بـ 0.812 والاتصال الغير رسمي بـ 0.675 هي قيم دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.001 أي هنا اتساق بنائي بين الدرجة الكلية لعبارات كل بعد والدرجة الكلية لإجمالي عبارات محوره .

## 3-5-2-2 حساب الثبات ( بطريقة ألفا كرونباخ )

الجدول رقم ( 13 ) : يوضح ثبات أداة الدراسة

طريقة ألفا	/
0.83	الاتصال التنظيمي
0.75	الاتصال الرسمي
0.79	الاتصال غير الرسمي
0.74	جودة الحياة في العمل

يتضح من الجدول السابق أن معامل الثبات الخاص بالاتصال التنظيمي بلغ 0.83 لإجمالي بنود الاستبيان الخمسة عشر فيما يتراوح ثبات الاستبيان الخاص بالأبعاد الممثلة للاتصال التنظيمي (الاتصال الرسمي 0.75 والاتصال الغير رسمي 0.79) في حين بلغت قيمة جودة الحياة في العمل 0.74 وهذا يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات يمكن الاعتماد عليه في الدراسة الأساسية .

## 2- الدراسة الأساسية :

## 1.2 أهداف الدراسة الأساسية:

- \* تطبيق أدوات الدراسة على عينة الدراسة الأساسية .
  - \* إعادة التأكد من الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة .
  - \* اختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها على ضوء الدراسات السابقة.
  - \* الخروج بجملة من المعطيات والاقتراحات يمكن التأسيس عليها مستقبلا للبحث فيها.
- 2.2 المجال المكاني للدراسة الأساسية : مستشفى يوسف دمرجي بولاية تيارت
- 3.2 المجال الزمني للدراسة الأساسية: تم إجراء الدراسة الأساسية في الفترة الممتدة ما بين 10 / 03 / 2024 إلى غاية 2 / 04 / 2024 حيث تم تقسيم الإستبيان على العينة على فترتين

الأسبوع الأول ثم الذي يليه نظرا لعدم تواجد بعض الممرضين والأطباء في نفس الفترة، وتم استرداد الاستبيان في نفس اليوم .

### 3.3 عينة الدراسة الأساسية:

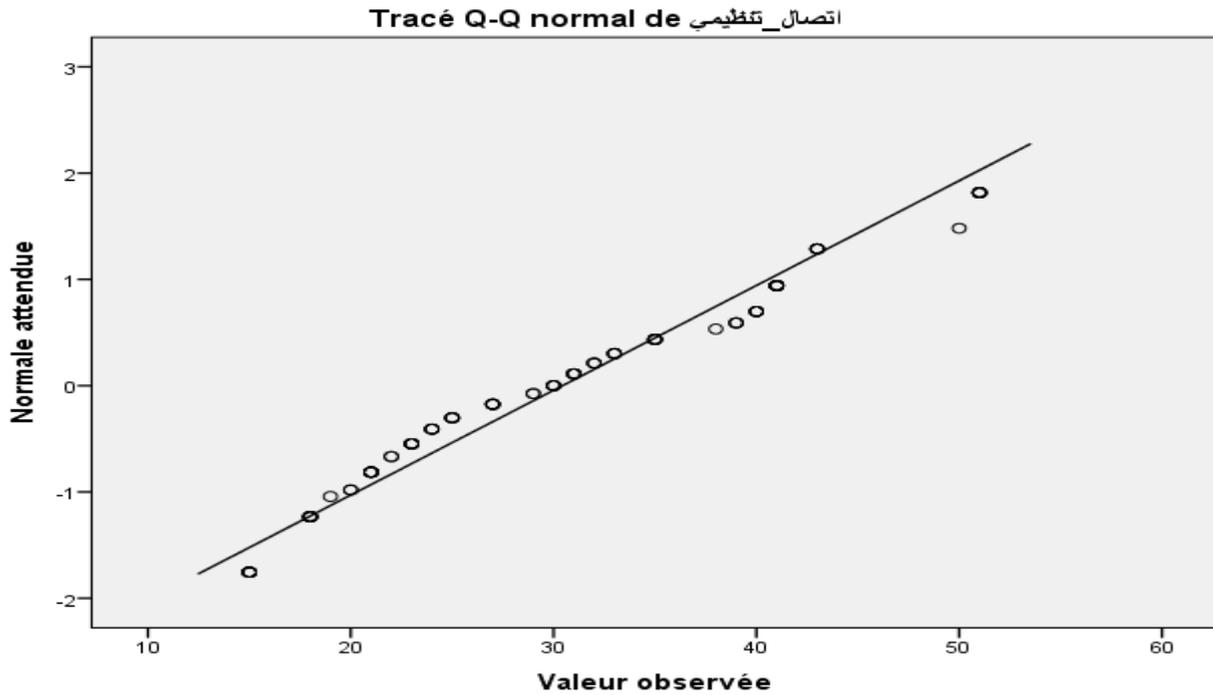
تم اختيار 100 مفردة إحصائية شملت أطباء وممرضين وهذا بعد عزل عينة الدراسة الاستطلاعية وقد تم اختيار عينة بطريقة عشوائية .

3-4 : اختبارات التوزيع الطبيعي للبيانات من أجل تحديد الأسلوب الإحصائي المناسب :

الجدول رقم (14) : يوضح اختبارات التوزيع الطبيعي للبيانات محور الاتصال التنظيمي

نوع التوزيع	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk			اختبار اعتدالية التوزيع البيانات
	القيمة الاحتمالية	عدد أفراد العينة	القيمة الإحصائية	القيمة الاحتمالية	عدد أفراد العينة	القيمة الإحصائية	
طبيعي	0.140	100	0.085	0.001	100	0.950	الاتصال التنظيمي
طبيعي	0.091	100	0.101	0.000	100	0.885	جودة الحياة في العمل

الشكل رقم (05) : يوضح اختبارات التوزيع الطبيعي للبيانات محور الاتصال التنظيمي

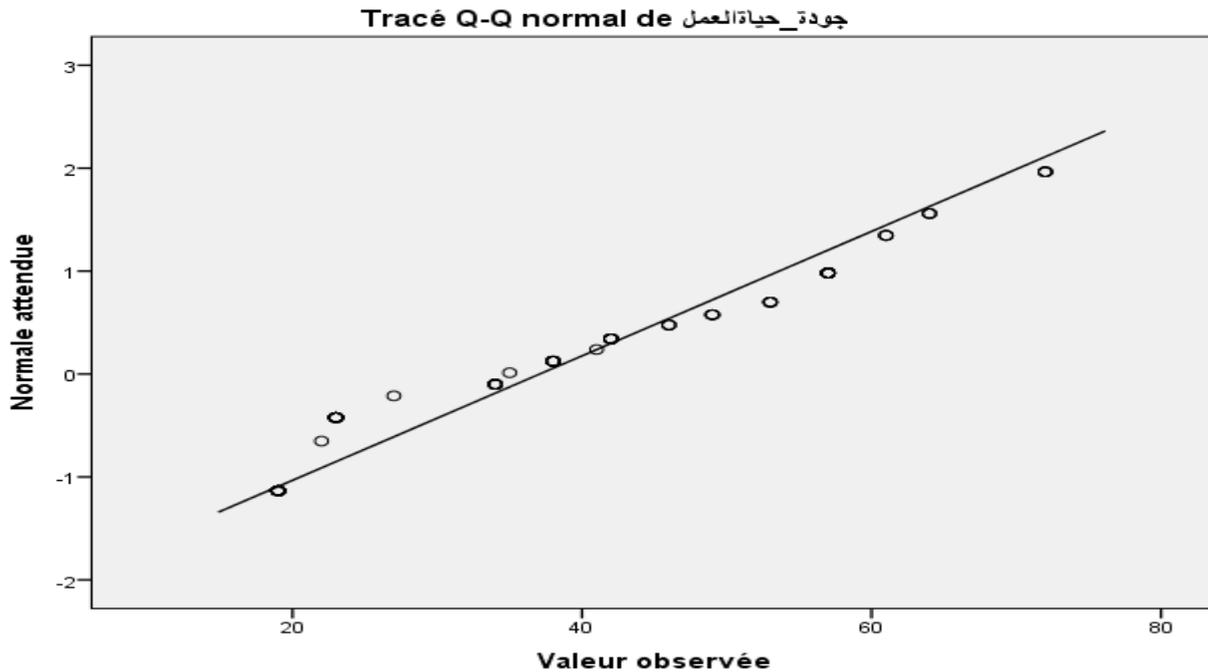


من خلال الجدول أعلاه الذي يمثل اختبار اعتدالية التوزيع بتطبيق اختبار Kolmogorov-Smirnova و Shapiro-Wilk وبما أن العينة أكبر من 50 مفردة فإننا نعتمد على اختبار Kolmogorov-Smirnova والذي يظهر أن مستوى الدلالة المعنوية أكبر من 0,05 حيث بلغ عند محور الاتصال التنظيمي قيمة 0.140 .

جدول رقم (15) : يوضح اختبارات التوزيع الطبيعي للبيانات محور جودة الحياة في العمل

نوع التوزيع	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk			اختبار اعتدالية التوزيع البيانات
	القيمة الاحتمالية	عدد أفراد العينة	القيمة الإحصائية	القيمة الاحتمالية	عدد أفراد العينة	القيمة الإحصائية	
طبيعي	0.091	100	0.101	0.000	100	0.885	جودة الحياة في العمل

الشكل رقم (06) : يوضح اختبارات التوزيع الطبيعي للبيانات محور جودة الحياة في العمل



بالنسبة للمحور الثاني والذي هو جودة الحياة في العمل الذي بلغ 0.091 وبناء على النتائج المحصل عليها والتي تدل على إتباع العينة للتوزيع الطبيعي فإننا سنعتمد في دراستنا هذه على الأساليب الإحصائية البارامترية (المعلمي).

وباستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية:

- معامل الارتباط بيرسون لمعرفة صدق الداخلي والبنائي لأدوات الدراسة واختبار صحة الفرضيات.
- معامل ألفا لتحديد قيمة الثبات.
- النسبة المئوية لوصف خصائص مجتمع الدراسة.
- لاختبار شابيرو وكومولوغروف سيمينوف لاختبار اعتدالية توزيع البيانات.
- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتحليل استجابات أفراد العينة.

### خلاصة:

تم تسليط الضوء في هذا الفصل على أهم الإجراءات المنهجية المتبعة من خلال تقسيم الدراسة الميدانية إلى قسمين أساسيين الدراسة الاستطلاعية، وكذا الدراسة الأساسية وكل دراسة احتوت على عناصر منهجية مهمة.

# الفصل الخامس: عرض النتائج ومناقشته

1-1 عرض وتحليل استجابات الأفراد حول متغيرات الدراسة

1-1-1 عرض وتحليل استجابات الأفراد المتعلقة بالاتصال التنظيمي

2-1-1 عرض وتحليل استجابات الأفراد الخاصة بمتغير جودة الحياة في العمل

2-1 عرض نتائج الفرضية الأولى

3-1 عرض نتائج الفرضية الثانية

4-1 عرض نتائج الفرضية الثالثة

2- مناقشة نتائج الدراسة

1-2 مناقشة نتائج الفرضية الأولى

2-2 مناقشة نتائج الفرضية الثانية

3-2 مناقشة نتائج الفرضية الثالثة

- الاقتراحات والتوصيات

- خاتمة

**تمهيد:**

بعدما تم التطرق لإجراءات المنهجية الخاصة بالدراسة، سيتم في هذا الفصل عرض النتائج المتوصل إليها وكذلك مناقشتها في ضوء الدراسات السابقة .

**1- عرض نتائج الدراسة :**

**1-1 عرض وتحليل استجابات الأفراد حول متغيرات الدراسة**

قبل عرضنا لاستجابات الأفراد وتحليلها سنورد الجدول الآتي الذي سنعتمد عليه في تحديد مجال المتوسط الحسابي ومستوى تطبيقه .

**الجدول رقم (16) يوضح مجال المتوسط الحسابي ومستوى التطبيق**

مجال المتوسط الحسابي	من 1 إلى 1,80	إلى 1,81 إلى 2,60	إلى 2,61 إلى 3,40	إلى 3,41 إلى 4,20	إلى 4,21 إلى 5
مستوى التطبيق	درجة منخفضة جدا	درجة منخفضة	درجة متوسطة	درجة عالية	درجة عالية جدا

**1-1-1 عرض وتحليل استجابات الأفراد المتعلقة بالاتصال التنظيمي :**

**الجدول رقم (17) يمثل نتائج تحليل إجابات الأفراد على إجمالي عبارات وأبعاد الاتصال**

رقم الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	3.41	0.80
02	4.42	0.80
03	3.41	0.80
04	3.82	0.86
05	3.89	0.89
06	3.91	0.93
07	3.92	0.91
08	3.97	1.00
09	3.99	0.94

0.96	3.95	10
0.96	3.95	11
0.96	3.42	12
0.96	3.64	13
0.96	3.55	14
0.96	3.58	15
10.14	56.83	المحور ككل

نلاحظ من خلال الجدول الذي في الأعلى استجابات المبحوثين حول متغير الاتصال التنظيمي حيث نجد أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات الاتصال التنظيمي ببعديه الرسمي والغير رسمي كان محصور ضمن 3.41 و 4.42، وبالاعتماد على الجدول رقم (14) نجد أن هذه القيم تنتمي إلى مستوى ومجال التطبيق العالي والعالي جد، وأما بالنسبة للانحراف المعياري فقد كان محصوراً في جميع فقرات الاستبيان بين 0.80 و 1.00 وهو غير بعيد عن مجال المتوسط مما يؤكد قلة التشتت في آراء . وبالتالي مستوى الاتصال التنظيمي في مستشفى يوسف دمرجي مرتفع .

### 1-1-2 عرض وتحليل استجابات الأفراد الخاصة بمتغير جودة الحياة في العمل :

#### الجدول رقم (18) يمثل نتائج تحليل إجابات

رقم الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	3.95	0.96
02	3.57	0.96
03	4.47	0.96
04	4.11	0.96
05	3.77	0.96
06	3.95	0.96
07	3.86	0.96

0.96	3.44	08
0.96	3.66	09
0.96	3.97	10
0.97	4.22	11
0.96	3.88	12
0.96	3.45	13
0.96	3.96	14
0.94	3.78	15
0.94	4.93	10
0.95	3.49	11
0.95	3.92	12
0.96	4.94	13
16.54	78.85	محور ككل

نلاحظ من خلال الجدول الذي في الأعلى استجابات المبحوثين حول متغير الاتصال التنظيمي حيث نجد أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات الرضا الوظيفي ببعديه الخارجي والداخلي كان محصورا ضمن و3.44 و4.94، وبالاعتماد على الجدول رقم (14) نجد أن هذه القيم تنتمي إلى مستوى ومجال التطبيق العالي بينما نجد قيم الانحراف المعياري انحصرت في مجموعها بين 0،82، و1،97 وهذا ما يؤكد أن مستوى الجودة عند مستجوبين مرتفع .

### 2-1 عرض نتائج الفرضية الأولى :

تنص الفرضية الأولى على أنه: توجد علاقة ارتباطيه بين الاتصال التنظيمي وجودة الحياة في العمل لدى أطباء وممرضى مستشفى يوسف دمرجي بتيارت .

للتأكد من صحة الفرضية اعتمدنا أسلوب يرسون والنتائج موضحة في الجدول التالي:

**الجدول رقم (19) : يوضح عرض نتائج الفرضية الأولى**

العلاقة بين المتغيرين	عدد أفراد العينة	معامل الارتباط R	مستوى الدلالة	القرار
الاتصال التنظيمي	100	0.954	0,000	توجد علاقة ارتباطيه قوية
جودة الحياة في العمل				طردية بين المتغيرين

من خلال الجدول نلاحظ أن معامل الارتباط بين الاتصال التنظيمي وجودة الحياة في العمل قدر بـ 0.95 وهو مؤشر قوي جاء بإشارة الموجب ليؤكد على العلاقة الطردية، أما عن مستوى الدلالة فقد قدر بـ 0.000 ليؤكد انه توجد دلالة معنوية قوية في هذا المؤشر الإحصائي بين الاتصال التنظيمي وجودة الحياة في العمل عند مستوى الدلالة 0.01 وعليه فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل الذي يقول أنه توجد علاقة دالة إحصائيا بين الاتصال التنظيمي وجودة الحياة في العمل لدى أطباء وممرضي مستشفى يوسف دمرجي بتيارت

**3-1 عرض نتائج الفرضية الثانية :**

تنص الفرضية الثانية على أنه : توجد علاقة ارتباطيه بين الاتصال الرسمي وجودة الحياة في العمل لدى أطباء وممرضي مستشفى يوسف دمرجي بتيارت

للتأكد من صحة الفرضية اعتمدنا أسلوب يرسون والنتائج موضحة في الجدول التالي :

**الجدول رقم (20) : يوضح عرض نتائج الفرضية الثانية**

العلاقة بين المتغيرين	عدد أفراد العينة	معامل الارتباط R	مستوى الدلالة	القرار
الاتصال الرسمي	100	0.754	0,000	توجد علاقة ارتباطيه
جودة الحياة في العمل				طردية بين المتغيرين

من خلال الجدول نلاحظ أن معامل الارتباط بين الاتصال الرسمي وجودة الحياة في العمل قدر بـ 0.75، وهو مؤشر قوي جاء بإشارة الموجب ليؤكد على علاقة الطردية، أما عن مستوى الدلالة فقد قدر بـ 0.000 ليؤكد انه توجد دلالة معنوية في هذا المؤشر الإحصائي بين الاتصال التنظيمي وجودة الحياة في العمل عند مستوى الدلالة 0.01 وعليه فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل الذي يقول انه توجد علاقة دالة إحصائياً بين الاتصال الرسمي وجودة الحياة في العمل لدى أطباء وممرضى مستشفى يوسف دمرجي بتيارت.

#### 4 عرض نتائج الفرضية الثالثة :

تنص الفرضية الأولى على أنه: لا توجد علاقة ارتباطيه بين الاتصال غير الرسمي ووجودة الحياة في العمل لدى أطباء وممرضى مستشفى يوسف دمرجي بتيارت .  
للتأكد من صحة الفرضية اعتمدنا أسلوب يرسون والنتائج موضحة في الجدول التالي:

#### الجدول رقم (21) : يوضح عرض نتائج الفرضية الثالثة

العلاقة بين المتغيرين	عدد أفراد العينة	معامل الارتباط R	مستوى الدلالة	القرار
الاتصال غير الرسمي	100	0.979	0.000	توجد علاقة ارتباطيه
جودة الحياة في العمل				طردية بين المتغيرين

من خلال الجدول نلاحظ أن معامل الارتباط بين الاتصال غير الرسمي وجودة الحياة في العمل قدر بـ 0.979 وهو مؤشر قوي جاء بإشارة الموجب ليؤكد على علاقة الطردية، أما عن مستوى الدلالة فقد قدر بـ 0,000 ليؤكد انه توجد دلالة معنوية في هذا المؤشر الإحصائي بين الاتصال التنظيمي وجودة الحياة في العمل عند مستوى الدلالة 0,001 وعليه فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل الذي يقول انه توجد علاقة دالة إحصائياً بين الاتصال غير رسمي وجودة الحياة في العمل لدى أطباء وممرضى مستشفى يوسف دمرجي بتيارت.

## مناقشة الفرضيات:

## مناقشة الفرضية الأولى:

دلت نتائج الفرضية الأولى على أنه توجد علاقة ارتباطية طردية قوية بين كل من الاتصال التنظيمي وجودة الحياة في العمل لدى أطباء وممرضى مستشفى يوسف دمرجي بتيارت وفي هذا الصدد اختلفت دراستنا مع دراسة فواظمية محمد 2018 حيث دلت نتائج هذه الدراسة على عدم وجود علاقة وتأثير بين الاتصال التنظيمي، وجودة الحياة .

فالالاتصال التنظيمي هو بمثابة العصب المحرك لأي منظمة اقتصادية أو خدمائية، من خلال أنه يساهم في تفعيل آليات المعلومات وتبادلها بين الفاعلين في الفضاء المؤسسي، وهذا مما من شأنه تعزيز المشاركة والتفاعل الإيجابي وهذا ما دلت عليه دراسة كل من سمير حراث، ووردية رشدي 2018.

من خلال النتائج المتحصل عليها نلاحظ أن الأطباء والممرضين في مستشفى يوسف دمرجي هناك اتصال وعملية تبادل للمعلومات عالية بينهم وهذا من خلال تحليل استجابات أفراد العينة، مما ينعكس عليهم في جودة الحياة لديهم خلال أداء مهام داخل المؤسسة، فقد عبر المستجوبين من خلال الإجابة على فقرات الاستبيان على ارتحياهم على عملية الاتصالية داخل المؤسسة وأن المعلومة متبادلة بشكل طبيعي بين العمال والإدارة والعمال فيما بينهم، ومن هنا يتضح لنا جليا دور الاتصال التنظيمي في عملية زيادة الرضا وهذا ما يظهر في دراسة جون دي نوبيل 2016، وكذلك الأداء دراسة بوعطيط جلال الدين 2009، وغيرها من المتغيرات التنظيمية الأخرى، وبالتحدث عن جودة الحياة في العمل فإن تحقيقه يتطلب توفير العديد من شروط تتعلق ببيئة العمل وهذا ما أكدته دراسة علي مؤيد محمد و محمود علي محمد 2018 وبالعامل نفسه منها طبيعة الإشراف والحوافز المادية والمعنوية من الأجور، وتوفير مناخ تنظيمي ملائم.

كذلك من خلال إدارة الجودة الشاملة فتنفيذها يؤدي إلى ارتفاع مستوى جودة حياة العمل وهذا ما يظهر لنا في دراسة محمد أمين فواتيح وبوحفص مباركي 2016 .

**مناقشة نتائج الفرضية الثانية :**

دلت نتائج الفرضية الأولى على أنه توجد علاقة ارتباطية طردية قوية بين كل من الاتصال الرسمي وجودة الحياة في العمل لدى أطباء وممرضى مستشفى يوسف دمرجي بتيارت وفي حدود اطلاعنا فلم تكن هناك دراسات تناولت متغير الاتصال الرسمي وعلاقته بجودة حياة في العمل، وبرجوع إلى معطيات وتحليل استجابات الأفراد لفقرات الخاصة بالاتصال الرسمي وجودة الحياة الوظيفية نلاحظ أن المستجوبين أبدوا رضاهم التام على التواصل الرسمي بين الإدارة والأطباء والممرضين، وأن الإدارة تسعى جاهدة لخلق بيئة تفاعلية تساهم في تبادل المعارف والمعلومات وهذا قد يساهم في زيادة الولاء التنظيمي وهذا ما نجده في دراسة **زحاف محمد 2016**، وكذلك فإن تفعيل الاتصال الرسمي من شأنه أن يحفز الموظفين على أداء مهامهم على أكمل وجه، وكذلك فإن وصول المعلومات من طرف الإدارة في الوقت المناسب وسهولة التواصل يرفع من جودة الحياة في العمل لدى الأطباء والممرضين، فالاتصال الرسمي داخل المؤسسة يعتبر عملية جد مهمة من شأنها تحقيق التفاعل والتواصل والتنسيق في المؤسسة، من خلال مساهمته في نشر القيم والعادات، والممارسات الثقافية التي تتبناها المؤسسة وتعلمها لأفرادها، وذلك من خلال تفعيل قنوات الاتصال الرسمي داخل المؤسسة الاستشفائية .

**مناقشة نتائج الفرضية الثالثة:**

دلت نتائج الفرضية الأولى على أنه توجد علاقة ارتباطية طردية قوية بين كل من الاتصال غير الرسمي وجودة الحياة في العمل لدى أطباء وممرضى مستشفى يوسف دمرجي بتيارت وفي حدود اطلاعنا فلم تكن هناك دراسات تناولت متغير الاتصال غير الرسمي وعلاقته بجودة حياة في العمل.

إن الاتصال غير رسمي له دور كبير في تعزيز الأداء الوظيفي لعامل وهذا ما دلت عليه دراسة، حيث أنه من خلال الاتصالات غير الرسمية تنمو روح التعاون في العمل وذلك بتبادل المعارف والخبرات والأفكار وسرعة نقل البيانات والمعلومات لريح الوقت في انجاز المهام

زيادة مردودية المؤسسات إذ يعد بعدا حاسما في الحياة الاجتماعية عموما والحياة التنظيمية خصوصا، لذلك أصبح لو دور ميم في تنفيذ الاستراتيجيات العامة لمختلف التنظيمات، وعنصرا أساسيا في تخطيطها الاستراتيجي. وهذا ما دلت عليه دراسة زبير جنيدي، وإقبال العربي 2020 وهذا بطريقة غير مباشرة أو مباشرة يعزز الجودة في حياة العمال.

وتهدف عملية التركيز في هذا الموضوع على الاتصال غير الرسمي على اعتبار أنه عنصر ضروري يقوم على العلاقات الاجتماعية بين العاملين في المؤسسة في سبيل الوصول إلى تقديم أفضل خدمة. وفي ظل هذا التحدي تجد المؤسسة الجزائرية نفسها مطالبة بتكييف مؤسساتها وفق متطلبات العالم الخارجي، فالتنظيم الجديد للمؤسسات أصبح لا يعتبر العامل منتجا ومسيرا في نفس الوقت بقدر ما يعتبره فاعلا أساسيا من خلال دوره في إنعاش العلاقات الاتصالية التي تساهم في رفع مستوى الإنتاج وتحسين فاعلية التسيير، غير أن الواقع يبين أن عدم وعي المؤسسات الجزائرية بمختلف نشاطاتها بأهمية الاتصال غير الرسمي ودوره في توطيد العلاقات بين العمال وحل المشاكل، فيما بينهم عن طريق الحوار دون اتخاذ الإجراءات القانونية وغيرها من العناصر التي ساهمت في تدني مستويات الخدمات الاجتماعية بمؤسساتها وعليه تبقى بعض التساؤلات المطروحة في هذا الموضوع حول إمكانية مساهمة الاتصال غير الرسمي في تحسين الخدمات الاجتماعية للمؤسسة. (دراسة بوساحة نجا، 2021).

### استنتاج عام:

توصلت الدراسة الحالية على مجموعة من النتائج هي على النحو التالي:

- توجد علاقة ارتباطيه طردية قوية بين الاتصال التنظيمي وجودة الحياة في العمل لدى الأطباء والمرضى بمستشفى يوسف دمرجي بتيارت .
- توجد علاقة ارتباطيه طردية قوية بين الاتصال الرسمي وجودة الحياة في العمل لدى الأطباء والمرضى بمستشفى يوسف دمرجي بتيارت .
- توجد علاقة ارتباطيه طردية قوية بين الاتصال غير الرسمي وجودة الحياة في العمل لدى الأطباء والمرضى بمستشفى يوسف دمرجي بتيارت .

### الاقتراحات والتوصيات:

- القيام بالمزيد من الدراسات خاصة ما يتعلق بجودة الحياة في العمل.
- زيادة في الحوافز المعنوية والمادية خاصة لشريحة حساسة المتمثلة في الأطباء والمرضى.
- تنمية روح العمل الجماعي وتعزيز العلاقات الإنسانية بهدف خلق تواصل فعال.
- تحسين ظروف العمل وخلق مناخ تنظيمي ملائم.

خاتمة

**خاتمة:**

من خلال ما تم التطرق إليه في هذه الدراسة الميدانية بمستشفى يوسف دمرجي بولاية تيارت على العينة المتمثلة في الأطباء والممرضين وذلك عبر تناول أحد أهم المتغيرات التنظيمية المؤثرة والمتمثلة في الاتصال التنظيمي وجودة الحياة في العمل والتي كان الهدف منها معرفة إن كان هناك علاقة بين هذه المتغيرات أم لا عند العينة المذكورة سالفاً، وذلك بعد إجراء الدراسة الاستطلاعية والتعرف على عين الدراسة وتعريفهم بالدراسة الحالية من خلال الاستعانة بأداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان، ومن ثم إجراء الدراسة الأساسية وبعد تحليل المعطيات بواسطة الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، وهي وجود علاقة ارتباطية طردية قوية بين الاتصال التنظيمي أبعاده المتمثلة في الاتصال الرسمي وغير الرسمي وجودة حياة في العمل لدى الأطباء والممرضين في مستشفى يوسف دمرجي بتيارت وهذه النتائج ليست فقط مهمة لفهم الواقع الحالي، بل تتيح أيضاً لنا النظر نحو الأفق لرؤية ما قد يكون عليه المستقبل وكيف يمكننا تحسين وتطوير الممارسات الحالية للمتغيرات الخاصة بالدراسة المتمثلة في الاتصال التنظيمي وجودة الحياة في العمل في الواقع، وفي الأخير يمكن القول انه لا بد من معرفة المصطلحات والمفاهيم النظرية المتعلقة بمتغيرات الدراسة وكيفية تطبيقها ميدانيا حتى يحصل نوع من التكامل بين ما هو نظري وما هو تطبيقي.

# قائمة المصادر والمراجع

## قائمة المراجع :

- العايب رابح (2008). الاتصال التنظيمي أداة لتحقيق الفعالية التنظيمية، جامعة منتوري قسنطينة مجلة العلوم الإنسانية. العدد (29).
- بوقفدة فطيمة، بوهالي رتيبة (2022). أثر جودة حياة العمل في الأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي. مجلة الاقتصاد والبيئة. المجلد (05). العدد (02).
- رماش صبرينة.(2008). الفعالية الاتصالية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية. رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في العلوم في علم الاجتماع فرع: تنمية وتسيير الموارد البشرية. جامعة منتوري- قسنطينة الجزائر.
- شريفي نورة .(2022). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي. مجلة دراسات متقدمة في المالية والمحاسبة. المجلد(05). العدد (02).
- فاطمة دريدي، امال زرقاوي. (2021). نماذج الاتصال التنظيمي في ضوء الفكر الإداري المعاصر مجلة رؤى للدراسات المعرفية والحضارية. المجلد (7). العدد (2).
- قرطي العياشي وصالح مرية. (2021)، الاتصال التنظيمي وعلاقته بتحسين أداء العاملين بالمؤسسة الجزائرية. المجلة الأكاديمية للبحوث القانونية والسياسية، ولايتي الأغواط المسيلة. الجزائر.
- قنيش سعيد. مرنيذ عفيف. (2023). الاتصال التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي. مجلة أفاق فكرية.
- محمد عبد الله (2018)، الاتصال التنظيمي وتأثيره على جودة الحياة لدى معلمي الابتدائي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علم النفس، جامعة مستغانم .
- مسراتي خولة، دريوش نور الهدى. (2020). تأثير الثقافة التنظيمية على الاتصال التنظيمي في إدارة مؤسسات التعليم العالي.
- مسلم عبد الله، محاضرات في علم النفس والعمل والتنظيم، جامعة تلمسان، قسم علم النفس

- يعقوب سالم. (2021). آليات المناخ التنظيمي لتحقيق جودة الحياة الوظيفية في المنظمات  
مجلة السراج في التربية وقضايا المجتمع. المجلد (05). العدد (04).
- ابراهيم يحيوي. (2018). محاضرات استراتيجيات الاتصال جامعة محمد لمين دباغين  
بسطيف - الجزائر.
- الزوبير جنيدي، اقبال العربي. (2021). الاتصال غير رسمي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى  
عمال المؤسسة سونلغاز بولاية جلفة، مجلة تطوير العلوم الاجتماعية، العدد 13.
- بن موسى سمير. (2020). مطبوعة في الاتصال التنظيمي. جامعة ابن خلدون بولاية  
تيارت.
- بن موسى سمير. (2014). عملية الاتصال في الوسط الجامعي وما تثيره من ردود أفعال  
أساتذة جامعة الجزائر. أطروحة دكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم بجامعة وهران 2 .
- بن مؤمن أسماء، عداد حسن. (2019). جودة الحياة في العمل كمدخل لتحقيق الرفاه  
النفسي. مجلة الوقاية والارغونوميا. المجلد (07). العدد(01).
- بوراس وسام، بايع راسو نزهة. (2023). دور الارغونومية في تحسين جودة حياة العمل،  
مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، جامعة قالمة .
- بوساحة نجاة. (2021). واقع الاتصال غير الرسمي في المؤسسة الجزائرية وعلاقته بأداء  
الخدمات الاجتماعية. مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 13(02) .
- بوطالب جهيد، نجيمي عيسى. (2020). أثر جودة الحياة الوظيفية في التشارك المعرفي.  
مجلة الاستراتيجية والتنمية. المجلد (10). العدد (1) .
- بوعطيط جلال الدين. (2008)، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي. مذكرة التخرج  
لنيل شهادة الماجستير كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. بجامعة منتوري محمود قسنطينة -  
الجزائر.
- جميلة كتفي. (2014). الذكاء الاجتماعي وعلاقته بمهارات الاتصال التنظيمي بالجامعة  
الجزائرية رسالة لنيل شهادة الماجستير. جامعة محمد خيضر ببسكرة، الجزائر.

- حياة خروف. ( 2023). تشخيص أبعاد جودة الحياة في العمل لدى الأطباء العاملون العاملون بمستشفيات العمومية. مجلة العلوم الإنسانية، المجلد (34). العدد (02).
- دحدوح منية. (2016). محاضرات مقياس الاتصال في المؤسسة. جامعة قالمة.
- زحاف محمد. (2016). الاتصال الرسمي وعلاقته بالولاء التنظيمي لدى العاملين في الإدارة الرياضية، المجلة العلمية لعلوم وتقنيات الأنشطة البدنية والرياضية. العدد (13).
- سليمي ساسية. (2023). الاتصال التنظيمي وتأثيره على دافعية الانجاز. المجلة الجزائرية للدراسات والأبحاث، المجلد (06). العدد (04) - ISSN : 2602-5663 -
- سمير حراث. (2018). الاتصال الاستراتيجي ودوره في تفعيل جودة الحياة الوظيفية. مجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات السوسولوجية والتنمية الادراية. المجلد (1). والعدد (1) .
- شريط الشريف محمد. (2008). الاتصال التنظيمي وعلاقته بالولاء التنظيمي. رسالة لنيل شهادة الماجستير كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. بجامعة منتوري بولاية قسنطينة -الجزائر
- شنافي نوال. ( 2021). مساهمة جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الالتزام التنظيمي. مجلة البحوث الدراسات التجارية. المجلد (05) العدد (01) .
- عادل بومجان، اقطي جوهرة، خالد الوافي. ( 2018). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي. مجلة العلوم الإنسانية. المجلد (18). العدد 2
- عبد الرؤوف بوعزة، فريد دراج. ( 2023 ). جودة الحياة الوظيفية في ظل مبادئ التحليل الاستراتيجي. المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات. المجلد (06). العدد (03) .
- على حامد هارون حامد. (2020). معوقات الاتصال التنظيمي في منظمات الأعمال. مجلة كلية الفنون والإعلام. العدد (09) .
- على مؤيد محمد، محمود على محمد. ( 2018). ظروف بيئة العمل التربوية وعلاقتها بجودة الحياة الوظيفية. في مرحلة التعلم الثانوي. مجلة جامعة حماه. العدد (03) .
- محمد امين فواتيح، بوحفص مباركي . ( 2016). جودة حياة العمل في ظل ادراة الجودة الشاملة. مجلة تنمية الموارد البشرية. العدد (12).

- مقراني الهاشمي. (2018). الاتصال في المؤسسة الجزائرية. مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية. العدد (33).
- وجنان توفيق. (2022). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي.
- ياسين محجر، لوكيا الهاشمي. (2012). تأثير برنامج الاتصال في الأداء. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية. العدد ( 07 ) .

**مراجع باللغة الأجنبية :**

- Luis Felipe Gómez. Stephanie L. Dailey( .2017). Formal Communication In book: The International Encyclopedia of Organizational Communication .
- BernardGailley, politique de l'entreprise et performance économique, les Edition de l'organisations, Paris, France, 1996.
- gohn de nobile .( 2016) . Organisational communication and its relationships with job satisfaction and organisational commitment of primary school staff in Western Australia . An International Journal of Experimental Educational Psychology . Volume 37, 2017 - Issue 3-

# قائمة الملاحق



جامعة ابن خلدون تيارت  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
تخصص علم النفس العمل  
و التنظيم و تسيير الموارد البشرية



# استبيان

أخي الكريم / أختي الكريمة.

يسعدني اختياركم ضمن عينة الدراسة التي تحمل عنوان الاتصال التنظيمي و علاقته بجودة الحياة في العمل و ذلك لاستكمال متطلبات نيل درجة ماستر تخصص علم النفس العمل و التنظيم و تسيير الموارد البشرية .

نضع بين أيديكم الاستبانة الخاصة بهذه الدراسة راجين منكم التكرم بالإجابة علما أن المعلومات الواردة هي لغاية الدراسة و البحث و ستعامل بسرية تامة و في الأخير تقبلوا مني فائق التقدير و الاحترام .

## الجزء الأول : البيانات الشخصية

الجنس : ذكر ( ) أنثى ( )

السن : من 20 الى 29 سنة ( ) من 30 الى 39 سنة ( ) من 40 الى 49 سنة ( ) 50 سنة فما فوق ( )

الأقدمية : من 05 الى 10 سنوات ( ) من 11 الى 20 سنة ( ) من 21 الى 30 سنة ( ) من 31 فأكثر ( )

الرتبة السوسيو مهنية :

## المحور الأول : الاتصال التنظيمي

الرقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
01	أرى ان الإعلانات من أهم الوسائل التي تعتمد عليها المؤسسة لإيصال المعلومة					
02	تصلني المعلومات من طرف الإدارة في الوقت المناسب					
03	تعتبر الاجتماعات الرسمية احد الطرق الفعالة لإيصال التعليمات					
04	تساعدني المحادثات الشفوية مع المشرف المباشر في أداء عملي					
05	أجد سهولة في التواصل مع الإدارة					
06	تعد المعلومات المقدمة من طرف الإدارة مفهومة					
07	تتصل الإدارة بك بهدف تقديم تعليمات للتنفيذ فقط					
08	تتصل بالإدارة من خلال مسؤولك المباشر					
09	تأخذ الاشاعة الحيز الكبير من علاقتي مع المشرف					
10	أقوم بتنظيم خرجات مع زملاء العمل					
11	ألتقي بزملاء العمل خارج المؤسسة لمناقشة قضايا العمل					
12	التبادل مع زملائي الأفكار و الآراء لتحقيق أهداف المؤسسة					
13	اتبادل المعلومات مع زملائي في المناسبات					
14	ألجأ الى زملائي في العمل عندما تواجهني مشكلة خاصة بالعمل					
15	أتبادل مع زملائي باستمرار المعلومات الهامة التي تتعلق بالعمل					

## المحور الثاني: جودة الحياة في العمل

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
16	يتسم مناخ عملي بالثقة المتبادلة بين جميع أطرافه					
17	أتمتع بحرية العمل في وظيفتي					
18	توجد صداقات بيني و بين زملائي بالعمل					
19	اشعر بالرضا عن انجاز الذي احققه في عملي					
20	تتميز مهام وظيفتي بالأهمية					
21	اشعر بالمسؤولية عن كل ما أقوم به					
22	حجم العمل في وظيفتي مناسب					
23	تتميز مهام عملي بالتحدي					
24	انا سعيد تماما بما احصل عليه من دخل من عملي					
25	يعتمد اجري على مقدار انجازي في العمل					
26	ادائي الفردي يحدد مقدار مكافأتي					
27	أفهم بشكل تام نظام الأجور في مؤسستي					
28	أشعر بأنني جزء من عملي					
29	يتبادل أعضاء فريق العمل مشاعرهم بحرية					
30	لدى أعضاء فريق عملي خبرات متكاملة					
31	يعبر افراد الفريق عن رأيهم بحرية					
32	يعاملنا رئيسنا بعدالة					
33	يوضح لنا رئيسنا اهداف العمل بشكل محفز					
34	يشجعني رئيسي على المشاركة في اتخاذ القرارات					
35	يسعى مشرفي على رفع معنوياتنا للعمل بأقصى جهد					



جامعة ابن خلدون تيارت  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
تخصص علم النفس العمل  
و التنظيم و تسيير الموارد البشرية



## استبيان

أخي الكريم / أختي الكريمة.

يسعدني اختياركم ضمن عينة الدراسة التي تحمل عنوان الاتصال التنظيمي و علاقته بجودة الحياة في العمل و ذلك لاستكمال متطلبات نيل درجة ماستر تخصص علم النفس العمل و التنظيم و تسيير الموارد البشرية .

نضع بين أيديكم الاستبانة الخاصة بهذه الدراسة راجين منكم التكرم بالإجابة علما أن المعلومات الواردة هي لغاية الدراسة و البحث و ستعامل بسرية تامة و في الأخير تقبلوا مني فائق التقدير و الاحترام .

## الجزء الأول : البيانات الشخصية

الجنس : ذكر ( ) أنثى ( )

السن : من 20 الى 29 سنة ( ) من 30 الى 39 سنة ( ) من 40 الى 49 سنة ( ) 50 سنة فما فوق ( )

الأقدمية : من 05 الى 10 سنوات ( ) من 11 الى 20 سنة ( ) من 21 الى 30 سنة ( ) من 31 فأكثر ( )

الرتبة السوسيو مهنية :

## المحور الأول : الاتصال التنظيمي

الرقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
01	أرى ان الإعلانات من أهم الوسائل التي تعتمد عليها المؤسسة لإيصال المعلومة					
02	تصلني المعلومات من طرف الإدارة في الوقت المناسب					
03	تعتبر الاجتماعات الرسمية احد الطرق الفعالة لإيصال التعليمات					
04	تساعدني المحادثات الشفوية مع المشرف المباشر في أداء عملي					
05	أجد سهولة في التواصل مع الإدارة					
06	تعد المعلومات المقدمة من طرف الإدارة مفهومة					
07	تتصل الإدارة بك بهدف تقديم تعليمات للتنفيذ فقط					
08	تتصل بالإدارة من خلال مسؤولك المباشر					
09	تأخذ الاشاعة الحيز الكبير من علاقتي مع المشرف					
10	أقوم بتنظيم خرجات مع زملاء العمل					
11	ألتقي بزملاء العمل خارج المؤسسة لمناقشة قضايا العمل					
12	التبادل مع زملائي الأفكار و الآراء لتحقيق أهداف المؤسسة					
13	اتبادل المعلومات مع زملائي في المناسبات					
14	ألجأ الى زملائي في العمل عندما تواجهني مشكلة خاصة بالعمل					
15	أتبادل مع زملائي باستمرار المعلومات الهامة التي تتعلق بالعمل					

## المحور الثاني: جودة الحياة في العمل

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
16	يتسم مناخ عملي بالثقة المتبادلة بين جميع أطرافه					
17	أتمتع بحرية العمل في وظيفتي					
18	توجد صداقات بيني و بين زملائي بالعمل					
19	اشعر بالرضا عن انجاز الذي احققه في عملي					
20	تتميز مهام وظيفتي بالأهمية					
21	اشعر بالمسؤولية عن كل ما أقوم به					
22	حجم العمل في وظيفتي مناسب					
23	تتميز مهام عملي بالتحدي					
24	انا سعيد تماما بما احصل عليه من دخل من عملي					
25	يعتمد اجري على مقدار انجازي في العمل					
26	ادائي الفردي يحدد مقدار مكافأتي					
27	أفهم بشكل تام نظام الأجور في مؤسستي					
28	أشعر بأنني جزء من عملي					
29	يتبادل أعضاء فريق العمل مشاعرهم بحرية					
30	لدى أعضاء فريق عملي خبرات متكاملة					
31	يعبر افراد الفريق عن رأيهم بحرية					
32	يعاملنا رئيسنا بعدالة					
33	يوضح لنا رئيسنا اهداف العمل بشكل محفز					
34	يشجعني رئيسي على المشاركة في اتخاذ القرارات					
35	يسعى مشرفي على رفع معنوياتنا للعمل بأقصى جهد					





## الملاحق الخاصة بـ spss

## Statistiques

		الجنس	السن	الاقدمية	رتبة وسيو مهنية
N	Valide	30	30	30	30
	Manquant	0	0	0	0

## الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	19	63,3	63,3	63,3
	انثى	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

## السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنة 20 - سنة 29	4	13,3	13,3	13,3
	سنة 30 - سنة 39	16	53,3	53,3	66,7
	سنة 40 - سنة 49	6	20,0	20,0	86,7
	سنة 50 فما فوق	4	13,4	13,4	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

## الاقدمية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنة 5 - سنة 10	5	16,7	16,7	16,7
	سنة 11 - سنة 20	16	53,3	53,3	70,0
	سنة 21 - سنة 30	7	23,3	23,3	93,3
	سنة 31 فما فوق	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

## رتبة سوسيو مهنية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أطباء	8	26,7	26,7	26,7
ممرضين	22	73,3	73,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

## Corrélations

		اتصال تنظيمي	الاتصال الرسمي	اتصال غير رسمي
اتصال تنظيمي	Corrélacion de Pearson	1	,965**	,715**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000
	N	30	30	30
الاتصال الرسمي	Corrélacion de Pearson	,965**	1	,599**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000
	N	30	30	30
اتصال غير رسمي	Corrélacion de Pearson	,715**	,599**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	
	N	30	30	30

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

## Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	30	100,0
Exclue <sup>a</sup>	0	,0
Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

## Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,830	16

## Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclue <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

## Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,753	9

## Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclue <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

## Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,797	8

## Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclue <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

#### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,747	21

## Explorer

#### Récapitulatif de traitement des observations

	Observations					
	Valide		Manquant		Total	
	N	Pourcentage	N	Pourcentage	N	Pourcentage
اتصال تنظيمي	100	100,0%	0	0,0%	100	100,0%
جودة حياة العمل	100	100,0%	0	0,0%	100	100,0%

#### Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
اتصال تنظيمي	,085	100	,140	,950	100	,001
جودة حياة العمل	,101	100	,091	,885	100	,000

a. Correction de signification de Lilliefors

#### Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
--	---	---------	------------

1س	100	3,4100	,80522
2س	100	4,4200	,80629
3س	100	3,4100	,80522
4س	100	3,8200	,86899
5س	100	3,8900	,89775
6س	100	3,9100	,93306
7س	100	3,9200	,91762
8س	100	3,9700	1,00960
9س	100	3,9900	,94810
10س	100	3,9500	,96792
11س	100	3,9500	,96792
12س	100	3,4200	,96792
13س	100	3,6400	,96792
14س	100	3,5500	,96792
15س	100	3,5800	,96792
اتصال_تنظيمي	100	56,8300	10,14274
N valide (liste)	100		

## Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
16س	100	3,9500	,96792
17س	100	3,5700	,96792
18س	100	4,4700	,96792
19س	100	4,1100	,96792
20س	100	3,7700	,96792
21س	100	3,9500	,96792
22س	100	3,8600	,96792
23س	100	3,4400	,96792
24س	100	3,6600	,96792
25س	100	3,9700	,96875
26س	100	4,2200	,96875
27س	100	3,8800	,97359
28س	100	3,4500	,96875
29س	100	3,9600	,96316
30س	100	3,7800	,96792
31س	100	4,9300	,94554
32س	100	3,4900	,94554
33س	100	3,9200	,95007
34س	100	4,9400	,95155

س35	100	3,5300	,96792
جودة حياة العمل	100	78,8500	16,54420
N valide (liste)	100		

**Remarques**

FILE='C:\Users\Pc\Documents\1شهرة.sav'.  
DATASET NAME Jeu\_de\_données1 WINDOW=FRONT.

## CORRELATIONS

/VARIABLES=جودة حياة العمل اتصال تنظيمي  
/PRINT=TWOTAIL NOSIG  
/STATISTICS DESCRIPTIVES  
/MISSING=PAIRWISE.

**Corrélations**

[Jeu\_de\_données1] C:\Users\Pc\Documents\1شهرة.sav

**Statistiques descriptives**

	Moyenne	Ecart type	N
اتصال تنظيمي	30,4400	10,14274	100
جودة حياة العمل	37,0800	16,54420	100

**Corrélations**

		اتصال تنظيمي	جودة حياة العمل
اتصال تنظيمي	Corrélation de Pearson	1	,954**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	100	100
جودة حياة العمل	Corrélation de Pearson	,954**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	100	100

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

## CORRELATIONS

```
/VARIABLES=جودة_حياة_العمل_اتصال_رسمي
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/STATISTICS DESCRIPTIVES
/MISSING=PAIRWISE.
```

## Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart type	N
اتصال_رسمي	16,7500	4,08094	100
جودة_حياة_العمل	37,0800	16,54420	100

## Corrélations

		اتصال_رسمي	جودة_حياة_العمل
اتصال_رسمي	Corrélation de Pearson	1	,754**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	100	100
جودة_حياة_العمل	Corrélation de Pearson	,754**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	100	100

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

## CORRELATIONS

```
/VARIABLES=جودة_حياة_العمل_اتصال_غيررسمي
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/STATISTICS DESCRIPTIVES
/MISSING=PAIRWISE.
```

## Corrélations

## Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart type	N
اتصال_غيررسمي	13,6900	6,73854	100
جودة_حياة_العمل	37,0800	16,54420	100

## Corrélations

		اتصال غير رسمي	جودة حياة العمل
اتصال غير رسمي	Corrélation de Pearson	1	,979**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	100	100
جودة حياة العمل	Corrélation de Pearson	,979**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	100	100

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