



جامعة ابن خلدون لولاية تيارت

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر الطور الثاني ل.م.د

في علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

الاتصال التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بجامعة ابن خلدون
- تيارت -

- دراسة ميدانية بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية -

تحت إشراف :

أ.د. سمير بن موسى

الطالبن :

فصيح كريم

كراش حمزة

لجنة المناقشة

| الصفة | الرتبة | الأستاذ |
|--------------|----------------------|--------------|
| رئيسا | أستاذ محاضر - أ - | كمال صدقاوي |
| مشرفا ومقررا | أستاذ التعليم العالي | بن موسى سمير |
| مناقشا | أستاذ محاضر - ب - | لصفر رضا |

السنة الجامعية 2021 - 2022

شكر وتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات ، أولا نشكر الله سبحانه وتعالى الذي وفقنا إلى إتمام هذه المذكرة ثم نتوجه بخالص الشكر والعرفان إلى الأستاذ المشرف أ/د سمير بن موسى الذي رافقنا طيلة إعدادنا لهذه المذكرة بالنصائح والتوجيهات، كما لا يفوتنا أن نتقدم بالشكر الجزيل إلى أساتذتنا في قسم العلوم الاجتماعية تخصص علم النفس العمل والتنظيم كل باسمه ويرتبته الذين قدموا لنا المعلومات اللازمة في سبيل انجاز هذه المذكرة، بالإضافة إلى إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية على تقديمها كافة التسهيلات لإجراء الدراسة ، كذلك نتوجه بالشكر الجزيل إلى العائلة والأصدقاء على المساعدة في ترجمة بعض المراجع الأجنبية ووقوفهم معنا، وفي الأخير نشكر كل من ساعدنا من قريب أو بعيد.

ملخص الدراسة :

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف العلاقة الموجودة بين الاتصال التنظيمي ببعديه (الرسمي والغير رسمي) والرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة ابن خلدون لولاية تيارت .

وقد شملت عينة الدراسة حوالي 72 موظفاً إدارياً تم حصرهم جميعاً وذلك باعتماد أسلوب المسح الشامل لجميع وحدات المجتمع الأصلي ، وقد تم جمع بيانات الدراسة بواسطة بناء استبيان الخاص بكل من الاتصال التنظيمي والرضا الوظيفي ، واعتمدنا على المنهج الوصفي المناسب لدراستنا ، وقد تم تحليل البيانات بالاعتماد على الإحصاء الوصفي وقد أظهرت نتائج الدراسة ما يلي :

- 1 - وجود علاقة ارتباطية طردية دالة إحصائياً بين الاتصال التنظيمي والرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة ابن خلدون بولاية تيارت
 - 2 - وجود علاقة ارتباطية طردية دالة إحصائياً بين الاتصال الرسمي التنظيمي والرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة ابن خلدون بولاية تيارت
 - 3 - وجود علاقة ارتباطية طردية دالة إحصائياً بين الاتصال الغير الرسمي التنظيمي والرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة ابن خلدون بولاية تيارت
- الكلمات المفتاحية: الاتصال التنظيمي ، الاتصال الرسمي ، الاتصال الغير رسمي ، الرضا الوظيفي.

Abstract :

This study aimed to know the nature of the relationship that exists between organizational communication in its dimensions (formal and informal) and job satisfaction among the administrative staff of the Faculty of Humanities and Social Sciences at Ibn Khaldun University in the state of Tiaret.

The study sample included about 72 administrative employees who were all counted by adopting a comprehensive survey method for all units of the original community. The data of the study were collected by building a questionnaire for both organizational communication and job satisfaction, and we relied on the appropriate descriptive approach for our study. The data was analyzed by relying on Descriptive statistics. The results of the study showed the following:

-1 There is a statistically significant correlation between organizational communication and job satisfaction among administrative staff at the Faculty of Humanities and Social Sciences at Ibn Khaldoun University in the state of Tiaret.

-2 There is a statistically significant correlation between formal organizational communication and job satisfaction among administrative staff at the Faculty of Humanities and Social Sciences at Ibn Khaldoun University in Tiaret State.

-3 There is a statistically significant correlation between informal organizational communication and job satisfaction among administrative staff at the Faculty of Humanities and Social Sciences at Ibn Khaldoun University in Tiaret.

Key words: organizational communication, formal communication, informal communication, job satisfacti

قائمة المحتويات :

| الصفحة | العنوان |
|--|----------------------------|
| أ | شكر وتقدير |
| ب | ملخص الدراسة |
| ث | قائمة المحتويات |
| د | قائمة الجداول |
| ذ | قائمة الأشكال |
| أ | مقدمة |
| الفصل الأول : تقديم الدراسة | |
| 5 | عرض الإشكالية |
| 7 | فرضيات الدراسة |
| 7 | دواعي اختيار موضوع الدراسة |
| 8 | أهمية الدراسة |
| 8 | أهداف الدراسة |
| الفصل الثاني : الاتصال التنظيمي | |
| 11 | تمهيد |
| 11 | تعريف الاتصال التنظيمي |
| 11 | أنواع الاتصال التنظيمي |
| 14 | عناصر الاتصال التنظيمي |
| 17 | أهمية الاتصال التنظيمي |

| | |
|--|-----------------------------------|
| 18 | أهداف الاتصال التنظيمي |
| 18 | خصائص الاتصال التنظيمي |
| 19 | وظائف الاتصال التنظيمي |
| 21 | عملية الاتصال في الجامعة |
| 22 | أنظمة الاتصالات في الجامعة عملية |
| 23 | عوائق الاتصال التنظيمي |
| 25 | خلاصة |
| الفصل الثالث : الرضا الوظيفي | |
| 28 | تمهيد |
| 28 | تعريف الرضا الوظيفي |
| 30 | أهمية الرضا الوظيفي |
| 32 | خصائص الرضا الوظيفي |
| 33 | عوامل الرضا الوظيفي |
| 35 | عناصر الرضا الوظيفي |
| 37 | أسباب عدم الرضا الوظيفي |
| 38 | أساليب زيادة الرضا الوظيفي |
| 39 | الطرق الشهيرة لقياس الرضا الوظيفي |
| 40 | خلاصة |
| الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية | |
| 44 | تمهيد |
| 45 | أهداف الدراسة الاستطلاعية |

| | |
|---|--|
| 45 | المجال المكاني للدراسة الاستطلاعية |
| 46 | المجال الزمني للدراسة الاستطلاعية |
| 46 | عينة الدراسة الاستطلاعية |
| 51 | أدوات الدراسة الاستطلاعية |
| 54 | الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة الاستطلاعية |
| 61 | أهداف الدراسة الأساسية |
| 62 | المجال المكاني للدراسة الأساسية |
| 62 | المجال الزمني للدراسة الأساسية |
| 62 | المنهج المستعمل في الدراسة الأساسية |
| 62 | عينة الدراسة الأساسية |
| 65 | الخصائص السيكومترية للدراسة الأساسية |
| 69 | اختبار اعتدالية التوزيع |
| 70 | الأساليب الإحصائية المستعملة |
| 70 | خلاصة |
| الفصل الخامس : عرض النتائج ومناقشتها | |
| 73 | نتائج تحليل إجابات الأفراد على إجمالي العبارات والأبعاد الخاصة بالاتصال التنظيمي |
| 75 | نتائج تحليل إجابات الأفراد على إجمالي العبارات والأبعاد الخاصة بالرضا الوظيفي |
| 76 | عرض نتائج الفرضية الأولى |
| 77 | عرض نتائج الفرضية الثانية |

| | |
|----|------------------------------|
| 77 | عرض نتائج الفرضية الثالثة |
| 78 | مناقشة نتائج الفرضية الأولى |
| 79 | مناقشة نتائج الفرضية الثانية |
| 80 | مناقشة نتائج الفرضية الثالثة |
| 81 | قيود الدراسة |
| 83 | خاتمة |
| 84 | الإقتراحات والتوصيات |
| 86 | قائمة المصادر والمراجع |
| 98 | قائمة الملاحق |

قائمة الجداول :

| رقم الجدول | عنوان الجدول | الصفحة |
|------------|---|--------|
| 01 | توزيع العينة حسب متغير النوع الاجتماعي | 64 |
| 02 | توزيع العينة حسب متغير السن | 47 |
| 03 | توزيع العينة حسب متغير القسم | 48 |
| 04 | توزيع العينة حسب متغير الاقدمية في العمل | 49 |
| 05 | توزيع العينة حسب الرتبة السوسيو مهنية | 51 |
| 06 | فقرات مأخوذة من مقياس بيتر وور | 53 |
| 07 | فقرات مأخوذة من مقياس مينسوتا | 53 |
| 08 | بدائل الإجابة ودرجاتهم | 54 |
| 09 | نسبة قبول المحكمين للفقرات التي تقيس الاتصال التنظيمي | 55 |
| 10 | نسبة قبول المحكمين للفقرات التي تقيس الرضا الوظيفي | 56 |
| 11 | فقرات قبل التعديل وبعد | 57 |
| 12 | صدق الاتساق الداخلي الخاص الخاص بالاتصال الرسمي | 57 |
| 13 | صدق الاتساق الداخلي الخاص الخاص بالاتصال الغير رسمي | 58 |
| 14 | صدق الاتساق الداخلي الخاص الخاص بالرضا الخارجي | 58 |
| 15 | صدق الاتساق الداخلي الخاص الخاص بالرضا الداخلي | 59 |
| 16 | الصدق البنائي الخاص بالاتصال التنظيمي | 59 |
| 17 | الصدق البنائي الخاص بالرضا الوظيفي | 60 |
| 18 | ثبات الاتصال التنظيمي | 60 |
| 19 | ثبات الرضا الوظيفي | 61 |
| 20 | توزيع المتغيرات الديموغرافية على الدراسة الأساسية | 63 |
| 21 | صدق الاتساق الداخلي للاتصال الرسمي | 65 |
| 22 | صدق الاتساق الداخلي للاتصال الغير رسمي | 66 |
| 23 | صدق الاتساق الداخلي للرضا الخارجي | 66 |

| | | |
|----|--|----|
| 67 | صدق الاتساق الداخلي للرضا الداخلي | 24 |
| 67 | الصدق البنائي للاتصال التنظيمي | 25 |
| 68 | الصدق البنائي للرضا الوظيفي | 26 |
| 68 | ثبات أدوات الدراسة | 27 |
| 69 | اختبار اعتدالية التوزيع | 28 |
| 73 | مجال المتوسط الحسابي ومستوى تطبيقه | 29 |
| 73 | نتائج تحليل إجابات الأفراد على إجمالي العبارات والأبعاد الخاصة بالاتصال التنظيمي | 30 |
| 75 | نتائج تحليل إجابات الأفراد على إجمالي عبارات وأبعاد الخاصة بالرضا الوظيفي | 31 |
| 76 | عرض نتائج الفرضية الأولى | 32 |
| 77 | عرض نتائج الفرضية الثانية | 33 |
| 77 | عرض نتائج الفرضية الثالثة | 34 |

قائمة الأشكال :

| رقم الشكل | عنوان الشكل | الصفحة |
|-----------|--|--------|
| 01 | يوضح مستويات الاتصال | 13 |
| 02 | يوضح عناصر العملية الاتصالية | 17 |
| 03 | يوضح مكونات الرضا الوظيفي | 30 |
| 04 | يوضح عناصر الرضا الوظيفي | 37 |
| 05 | يوضح توزيع النوع الاجتماعي على عينة الدراسة الاستطلاعية | 47 |
| 06 | يوضح توزيع السن على عينة الدراسة الاستطلاعية | 48 |
| 07 | يوضح توزيع القسم على عينة الدراسة الاستطلاعية | 49 |
| 08 | يوضح توزيع الأقدمية في العمل على عينة الدراسة الاستطلاعية | 50 |
| 09 | يوضح توزيع الرتبة السوسيو مهنية على عينة الدراسة الاستطلاعية | 51 |
| 10 | يوضح توزيع المتغيرات الديمغرافية على عينة الدراسة الأساسية | 64 |

مقدمة :

لقد عرف العالم في السنوات الأخيرة ، عدة تطورات وتغيرات شملت مختلف المجالات الاجتماعية والثقافية والاقتصادية وخصوصا الإدارية منها ، وقد اثر ذلك على مختلف مؤسسات المجتمع والتي من بينها الجامعة ، والتي تعتبر أهم مكونات المجتمع الحديث ، وهي كباقي مؤسسات المجتمع مهما اختلفت أشكالها وأهدافها ، فهي تتكون من مجموعة الأفراد ، والمنظمين في شكل قانوني وضمن شروط معينة ، بهدف القيام بمهام مسطرة ، والجامعة كمؤسسة تعمل على مسايرة التطور العلمي ، وتقاسم الأدوار بين العمال وتنظيم العلاقات بينهم ، و حتى يتحقق ذلك فمن الضروري وجود اتصالات بينهم كأشخاص في نفس المجموعة ، أو كأفراد في التنفيذ أو كمسؤولين على مهام يؤدونها ، ولهذا فان الاتصال التنظيمي ضروري وأساسي لتطور ونمو التنظيم ويعتبر عصب حياة المؤسسات كما أنه يساهم في تدفق المعلومات وانسيابها ومن خلاله فان لهذه المعلومات أثر في تحقيق فاعلية القرارات الإدارية وهذا ما دلت عليه دراسة محمد عبد الله العنزي ، 2010 ، والى جانب الاتصال التنظيمي فان الرضا الوظيفي أيضا هو بمثابة مفتاح لمعرفة مدى انسجام العمال في أية مؤسسة ، وله أثر ايجابي في النجاح التنظيمي ، وهذا ما دلت عليه دراسة كل من الحجازي ، وابو زيد ، ومحمد (2019) ، وبالنظر إلى أهمية كل من الاتصال التنظيمي وكذلك الرضا الوظيفي داخل المنظمات والمؤسسات باختلاف أنواعها وأهدافها فإن الغرض من الدراسة الواردة هنا هو معرفة طبيعة العلاقة الموجودة بين الاتصال التنظيمي بأبعاده المتمثلة في الاتصال الرسمي والاتصال الغير رسمي بالرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، ولأجل ذلك قسمت الدراسة إلى خمسة فصول يرد أدناه عرض مبسط لما يحتوي كل فصل :

الفصل الأول : وهو بمثابة الإطار العام للدراسة حيث سيتم من خلاله تحديد إشكالية الدراسة ، وطرح

تساؤلات الدراسة بالإضافة إلى صياغة فرضيات الدراسة والتطرق لأهمية وأسباب وأهداف الدراسة

كما سيتم تحديد أهم المفاهيم الإجرائية الخاصة بالدراسة .

الفصل الثاني : في هذا الفصل سيتم التطرق إلى المتغير المستقل في هذه الدراسة والمتمثل في الاتصال التنظيمي من الناحية النظرية بالتطرق إلى مجموعة من العناصر المتمثلة في تقديم بعض التعاريف الخاصة بالاتصال التنظيمي ، كذلك التطرق لأنواع وعناصر الاتصال التنظيمي ، بالإضافة إلى تناول أهمية

وأهداف ووسائل وخصائص ووظائف الاتصال التنظيمي ، كما تناولنا أنظمة الاتصالات في الجامعة وكذا العملية الاتصالية في الجامعة وفي الأخير تم عرض أهم العوائق التي تواجه الاتصال التنظيمي .

الفصل الثالث : تم التطرق في هذا الفصل إلى المتغير التابع في هذه الدراسة ألا وهو الرضا الوظيفي، وذلك من خلال التطرق أيضا لمجموعة من العناصر شملت تقديم تعريف للرضا الوظيفي من وجهة نظر بعض الباحثين ، أهمية و خصائص و عوامل و عناصر أسباب عدم الرضا الوظيفي، بالإضافة إلى أساليب عدم الرضا الوظيفي كما تناولنا الطرق الشهيرة لقياس الرضا الوظيفي.

الفصل الرابع : سنتطرق في هذا الفصل إلى أهم الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة الاستطلاعية وكذلك في الدراسة الأساسية

الفصل الخامس : سيتضمن عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها ، وكذلك التطرق لبعض قيود الدراسة وعرض أهم الاقتراحات والتوصيات .

الفصل الأول :

تقديم الدراسة

الفصل الأول : تقديم الدراسة

إشكالية الدراسة

فرضيات الدراسة

أسباب اختيار موضوع الدراسة

أهمية الدراسة

أهداف الدراسة

التعريف الإجرائية لبعض مفاهيم الدراسة الأساسية

عرض الإشكالية :

تعد الجامعة اليوم من أبرز العناصر المساهمة وبشكل كبير في بناء حضارة العصر، وانطلاقاً من هذا فإن نجاح الجامعة كمؤسسة مرتبط بوجود اتصال فعال داخلها، لأن الاتصال التنظيمي يعتبر عنصر هام من عناصر التفاعل الإنساني، من خلال أنه يعمل على تنمية العلاقات الاجتماعية بين العاملين ويزيد من شعور الانتماء لدى موظفي المؤسسة وهذا ما دلت عليه دراسة كل من (مليود طبيش 2010) ، لقد كان موضوع الاتصال التنظيمي خاضعا للعديد من الدراسات السابقة فهو محاط وبشكل بارز بأسئلة الباحثين في مجال العلوم الإدارية وعلم النفس العمل والتنظيم وعلم الاجتماع التنظيم والعمل، وفي الدراسات الأجنبية وخاصة الانقلاو سكسونية منها (على سبيل المثال 2013 Kenan Spaho ، 2021 J Mukelabai ؛ 2019 ؛ 2018 Niniek ؛ et al ؛ 2018 Haris Dwi ؛ 2017 Ana Semren ؛ 2014 Osman YILDIRIM ؛ 2003 ENRIQUE ؛ 2021 Yasser Hassan ؛ 2004 RICK ؛ 2013 Tiur Asi Siburian ؛ 2018 Oke C. Obi) ، ومن الدراسات العربية الأخرى نجد دراسة دراسة ياسين محجر و الهاشمي لوكيا (2012) ومن خلال هذه الدراسات يمكن القول أن الاتصال التنظيمي يتفاعل مع مجموعة من المتغيرات التنظيمية التي تلعب دورا بارزا في تحقيق المؤسسة لأهدافها، وفي ذات السياق فإن الموظفين في المؤسسات يحتاجون إلى التواصل مع بعضهم البعض لتحقيق وظائفهم الإنتاجية والاجتماعية ولكن هذا التواصل قد يأخذ طابعين أو بعدين مختلفين ورئيسين في عملية الاتصال الأول: هو البعد الرسمي (الاتصال الرسمي) وقد أكد المنظرون والباحثون مساهمته في ارتقاء المؤسسات، و تكمن قوة الاتصال الرسمي في قدرته على توحيد الاتصالات لضمان الوثوقية (راجع دراسة 2017 Luis Felipe Gómez؛ Stephanie L. Dailey) وكذلك التماسك التنظيمي (على سبيل المثال دراسة 2015 UMULIZA MUTHONI NJIRU) بالإضافة إلى دوره في تفعيل مراحل إدارة الأزمات (انظر دراسة بوعلاقة عزدين و مسرحد بلال ، 2021) أما الثاني: فهو البعد غير الرسمي (الاتصال غير الرسمي) وهو لا يقل أهمية عن الاتصال الرسمي فهو أيضا يساهم في زيادة الإنتاجية وقد أثبتت دراسات عديدة ذات صلة بالموضوع فعاليته في المنظمة نذكر منها (2018 Dr Patrick N. Nwinyokpugi ؛ 2002 Robert ؛ S. Fish ؛ W. Root ؛ Barbara L. Chalfonte ؛ 2017 E. Kraut ؛ Perveen ؛ Saleem)

والملاحظ أن الاتصال في التنظيم أصبح يثير اهتمام العمال فيما يتعلق بمدى تقبلهم للقرارات والتعليمات ، إضافة إلى مدى تقبل الإدارة لشكاويهم ومشاكلهم داخل المؤسسة ، فالاتصال يساهم في إيجاد

نوع من العلاقة بين العمال والإدارة (بن داود 2007) وعليه فالموظف في المؤسسة وأخص بالذكر الجامعة يسعى دائما إلى تكوين علاقات مع زملائه في العمل من أجل تبادل وجهات النظر والآراء والتواصل معهم بشكل مستمر، فتنوع الصداقات يؤثر ويشكل إيجابيا على أداء ورضا الموظفين داخل الجامعة وهذا ما أشارت إليه دراسة كل من (Zahra Amjad . Pirzada Sami Ullah Sabr . Muhammad) (Ilyas . Afshaan Hameed . 2015).

ولأن الرضا الوظيفي لا يقل أهمية عن الاتصال التنظيمي فهو أيضا يشكل أحد المواضيع التي أخضعت إلى مراجعات دورية حديثة ونخص بالذكر الجامعة والتي نذكر منها على سبيل المثال (دراسة عفاف حميد محمد الوحشي، 2020 دراسة جلال عبد الحليم ، 2016 ، دراسة نورة محمد البلهيد ، (2014) ؛ 2014 ؛ Fang-Mei Tai ؛ Nilufa et al. 2009 ؛ Joshua ؛ et al. ؛ 2015).

ومنه فإن الرضا الوظيفي مفهوم معقد يتأثر بالعديد من العوامل التي من الممكن أن تؤثر في رغبة الموظفين في الاستمرار في العمل وهذا ما أكدته دراسة مروان احمد حويحي ، 2008 ومن بين هذه العوامل نجد الحوافز (دراسة محمد رشيد الشيخ يوسف 2017 و دراسة العنزي ، 2016، دراسة عزيزون زهية 2006 ، دراسة ميرفت توفيق إبراهيم عوض 2011 وكذلك الرضا عن العلاقات العامة دراسة الشمري ، 2013 بالإضافة إلى الرضا عن الوظيفة (دراسة القليش ، 2017 وأيضاً بيئة العمل دراسة بشرى عبد العزيز العبيدي ، 2013 ، 2017 ؛ Laurent ؛ Said ؛ Taoufik وعملية الاحتفاظ بالموظفين داخل المنظمة ودعم المشرف (راجع دراسة كل من العرادي و الزيود ، 2019) وإن هذه العوامل التي ذكرناها سابقا من شأنها زيادة الرضا عند الموظف مهما كانت نوعية وظيفته وبالتالي تحقيق المؤسسة الجامعية لأهدافها وهو ما أشارت إليه (راجع دراسة عمر حمداوي ، احمد بخوش ، 2011) .

وجدت العديد من الأدبيات ذات صلة والتي جادلت في العلاقة بين الاتصال التنظيمي والرضا الوظيفي و التي نذكر منها على (سبيل المثال مايلي 2019 ؛ Pongpipat Pongton ؛ Sid Suntrayuth ؛ 2015 ؛ Priti

(DANIEL LOPEZ RAMIREZ . 2010 ؛ James Baba Abugre ؛ 2011)

ولأن موضوعي الاتصال التنظيمي والرضا الوظيفي من مواضيع المهمة في مجال السلوك التنظيمي أردنا التحقق من العلاقة الموجودة بينهما وذلك من خلال طرح التساؤلات التالية :

* هل توجد علاقة ارتباطيه بين الاتصال التنظيمي والرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين جامعة ابن خلدون بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بتيارت ؟

* هل توجد علاقة ارتباطيه بين الاتصال الرسمي والرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين جامعة ابن خلدون بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بتيارت ؟

* هل توجد علاقة ارتباطيه بين الاتصال غير الرسمي والرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين جامعة ابن خلدون بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بتيارت ؟

الفرضيات :

- 1 - لا توجد علاقة ارتباطيه دالة إحصائيا بين الاتصال التنظيمي والرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بجامعة ابن خلدون بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بتيارت
- 2 - لا توجد علاقة ارتباطيه دالة إحصائيا بين الاتصال الرسمي والرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بجامعة ابن خلدون بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بتيارت
- 3 - لا توجد علاقة ارتباطيه دالة إحصائيا بين الاتصال غير رسمي والرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بجامعة ابن خلدون بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بتيارت

أسباب اختيار موضوع الدراسة : أسباب ذاتية :

*الميل الشخصي في التعرف على الاتصال التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدي الموظفين الإداريين بجامعة ابن خلدون بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بتيارت

أسباب موضوعية :

*معرفة نمط الاتصال السائد في مؤسستنا وعلاقته بالرضا للموظفين الإداريين في مؤسستنا الجامعية .

*قابلية الموضوع لدراسة الميدانية .

أسباب أكاديمية :

*موضوع يندرج ضمن إطار نيل شهادة مكملة ماستر في تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

* التسهيلات المقدمة للباحثين بحكم الدراسة الأكاديمية في المؤسسة الجامعية.

أهداف الدراسة :

- 1 - الكشف عن طبيعة العلاقة بين الاتصال التنظيمي والرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بجامعة ابن خلدون بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بتيارت
- 2 - التعرف على طبيعة العلاقة بين الاتصال الرسمي والرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بجامعة ابن خلدون بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بتيارت
- 3 - معرفة طبيعة العلاقة السائدة بين الاتصال الغير رسمي والرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بجامعة ابن خلدون بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بتيارت

أهمية الدراسة :

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع الذي نتناوله ألا وهو موضوع الاتصال التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بجامعة ابن خلدون بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بتيارت لما لهما من دور في العمليات الإدارية والتنظيمية وهذا من خلال الدور الذي يلعبه الاتصال التنظيمي ضمن العملية التنظيمية لأي منظمة خدمتية والتي قد تلبي الخدمات النفسية والاجتماعية للموظفين وبالتالي قد تساهم بشكل مباشر أو غير مباشر في زيادة الرضا الوظيفي لدى الموظفين

كما تكمن أهمية الدراسة أيضا في إلقاء الضوء على العلاقة بين الاتصال التنظيمي والرضا الوظيفي وهذا من شأنه أن يعطي صورة واضحة للمسؤولين عن أهمية الاتصال التنظيمي والرضا الوظيفي داخل المؤسسة

الفصل الثاني :

الاتصال التنظيمي

الفصل الثاني :

تمهيد

تعريف الاتصال التنظيمي

أنواع الاتصال التنظيمي

عناصر الاتصال التنظيمي

أهمية الاتصال التنظيمي

أهداف الاتصال التنظيمي

وسائل الاتصال التنظيمي

خصائص الاتصال التنظيمي

وظائف الاتصال التنظيمي

أنظمة الاتصالات في الجامعة

عملية الاتصال في الجامعة

عوائق الاتصال التنظيمي

خلاصة

تمهيد: يشكل الاتصال التنظيمي أحد الدعائم الأساسية في مختلف المؤسسات لأنه يمثل معياراً حقيقياً لمدى نجاح المنظمة أو فشلها في تحقيق أهدافها المسطرة.

1- تعريف الاتصال التنظيمي: في حقيقة الأمر لا يوجد تعريف واحد مضبوط للاتصال التنظيمي فنجد كل باحث يعرفه حسب منظوره ومجال تخصصه وقد تعددت التعاريف التي أعطيت للاتصال التنظيمي نذكر منها :

يعرفه **ناصر محمد العديلي** بأنه تبادل المعلومات من شخص أو أكثر. وذلك عن طريق خلق التفاهم بين المرسل والمرسل إليه.

كما يعرفه **عبد الغفار** على أنه: نقل الرسالة بين فردين أو أكثر باستخدام رمز أو مجموعة رموز مفهومة للمجموعة باستخدام قنوات اتصالية لتحقيق أهداف متعددة وبشكل يضمن التفاعل والتأثير بالاتصال يشير إلى تبادل وانتقال للأفكار والمعلومات ما بين الأشخاص داخل نسق معين. (بوعطيط ، 2009، ص 31)

يعرف الاتصال : "عموماً أنه عملية إيصال وتلقي وتبادل آراء وأفكار ومعلومات بين شخصين أو أكثر بغرض الفهم أو الإقناع أو المعرفة، لتحقيق أهداف مشتركة أو أعمال محددة".

(بعلي وآخرون ، 2019 ، ص 103)

ويمكن تعريف الاتصال بأنه: 'العملية أو الطريقة التي يتم بواسطتها انتقال المعرفة من شخص لآخر حتى تصبح مشاعاً بينهما وتؤدي إلى التفاهم بين هذين الشخصين أو أكثر، وبذلك يصبح لهذه العملية عناصر ومكونات، ولها اتجاه تسير فيه ويؤثر فيها، مما يخضعها للملاحظة والبحث والتجريب والدراسة العلمية بوجه عام'. (غنا محمود، 2012 ، ص 46)

2- أنواع الاتصال التنظيمي :

2-2 من حيث اللغة المستخدمة : وينقسم الاتصال حسب هذا الاعتبار إلى:

2-2-1 الاتصال اللفظي: وهو ذلك الاتصال 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 الاتصال بين شخصين، الاتصال داخل الجماعة، الاتصال العام مع الجماهير.

2-2-2 الاتصال غير اللفظي: وهو كل أنواع الاتصال الذي يستخدمه الفرد دون استخدام الصوت في تلك العملية والتي تأخذ أشكال مختلفة ومنها حركة اليد والعيون، تعابير الوجه، طريقة الجلوس، أسلوب النظر من خلف النظارة وقد أكدت العديد من دراسات على دوره المهم في تحقيق الرضا من بينها نجد دراسة (Sarah Binti Sabir Ahmad et al. (2012)

3-2 من حيث درجة الرسمية :

1-3-2 الاتصال الرسمي: ويطلق على عملية تبادل وتفسير ونقل المعلومات من خلال خطوط السلطة بالهيكل التنظيمي وفقا لمجموعة من الضوابط والأسس وباستخدام الوسائل التي تقررها الإدارة العليا في المؤسسة. وقد كان محل دراسة من طرف الباحثين على سبيل مثال دراسة زحاف محمد 2016 التي كشفت عن وجود علاقة بين الاتصال الرسمي والولاء. وتنقسم إلى :

1-1-3-2 الاتصالات النازلة: وتعتبر من أكثر الاتصالات السائدة في معظم المؤسسات وهي الاتصالات التي تبدأ من المستويات العليا وتتجه لمستويات الدنيا وتهدف هذه الاتصالات إلى : تغيير الأهداف والسياسات وتوضيح الخطط والبرامج وتحفيز الأفراد لتحسين الأداء وهذا النوع من الاتصال على المسالك و القنوات التنظيمية وبذلك يتبين بصفة رسمية المراكز الاتصالية بدقة. (العياشي ومرية ، 2021 ، ص522)

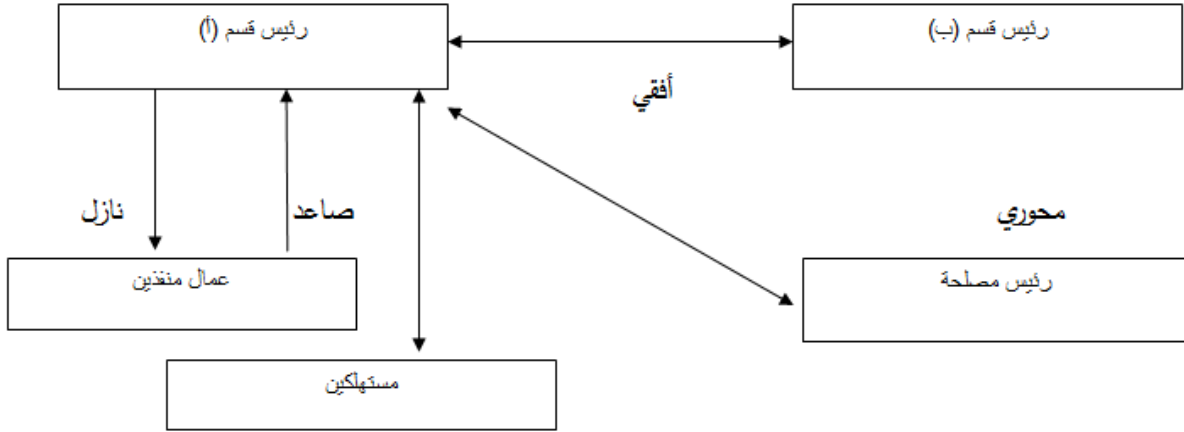
2-1-3-2 الاتصالات الصاعدة: هي تلك الاتصالات التي تكون من المرؤوسين إلى الرؤساء، أي تنتقل من الأسفل إلى الأعلى فهي تعتبر وسيلة ترفع المعلومات والتقارير عن الانجازات المحققة وكذلك تعتبر وسيلة للاستفسار والتأكد من بعض المعلومات، كما أنها تضم نتائج تنفيذ الخطط وشرح المعوقات والصعوبات في التنفيذ والملاحظات والآراء الصاعدة إلى الرئيس وهي تعزز عن طريق سياسة الباب المفتوح من قبل المدير وصناديق المقترحات، ولا تحقق هذه الاتصالات الأهداف المطلوبة إلا إذا شعر العاملون بوجود درجة معينة من الثقة بين الرئيس ومرؤوسيه واستعداده الدائم لاستيعاب المقترحات والآراء الهادفة إلى التطوير .

2-3-1-3 الاتصالات الأفقية: هي الاتصالات التي تكون بين العمال من قسم إلى قسم في نفس

المستوى ويتوقف مضمون الاتصال إلى حد ما على اتجاهه.

ويرى كل من حسن الشماع وكاظم حمود أن الاتصالات الرسمية تنقسم إلى أربعة أنواع كما هو موضح في

الشكل :



المصدر : (سعدون، 2013 ، ص 20)

الشكل رقم (02) : يوضح مستويات الاتصال الرسمي

2-3-2 الاتصال غير الرسمي: وهي شبكة من التفاعلات التي تنشأ بين الأفراد سواء الرؤساء أو المرؤوسين

على أساس شخصي والذي يعتمد على العلاقات الأولية بينهم وأخذ شكل غير مقنن عن طريق مراكز غير

مختصة فيتم تناقل المعلومات بطريقة شفوية وغير مؤكدة في الأحياء والمقاهي والمناسبات

(قرطي و صالح، 2021 ، ص 523)

وفي هذا الصدد نجد أن الباحث أجغيم الطاهر قد تكلم على هذا النوع من الاتصالات في دراسته التي أجراها

سنة 2006 وقد سماها بالتنظيم الخفي عندما ذكر أن لا يمكن أن تنحصر الاتصالات في أي مؤسسة

بالهيكل التنظيمي الرسمي، فعمليات التفاعل لا تتوقف فقط على العلاقات الوظيفية، بل تتجاوز باستمرار في

الأحوال العادية القنوات الرسمية التي يحددها التنظيم، ذلك أمر طبيعي، وهو في أوجهه الإيجابية لصالح

المؤسسة، إذ يعزز العلاقات بين العاملين ويخلق روح الألفة والتماسك بينهم، مما يجعل العمل يتم بصورة

أيسر وأكثر فعالية. هناك حاجات ذاتية لإقامة علاقات صداقة، أو علاقات مفضلة في أي مؤسسة، لا دخل

لها بالضرورة بالتنظيم الرسمي، ويمكن أن يكون الوضع مثاليا حقا حين تتعزز العلاقات الوظيفية بروابط

صداقة بين العاملين، على مختلف مستوياتهم وعلى المدير أن يسهر على تنمية مثل هذه العلاقات في المؤسسة التي يرأسها لكي تنشأ روح الانتماء الضرورية جدا عند العاملين.

دوافع وجوده : توجد عوامل ودوافع تجعل الأفراد في المنظمة يتصلون معا بطريقة غير رسمية مما يؤدي إلى ظهور ما يسمى بالتنظيم غير الرسمي. وهذه الدوافع هي :

وجود حاجات ورغبات واتجاهات للأفراد يرغبون في إشباعها .

- إن التنظيم الرسمي لا يتمتع بالمرونة ولا يتطور بشكل ملائم لظروف المنظمة .

- رغبة الأفراد القيايين في المنظمة أو بعضهم في السيطرة على جميع الأمور في المنظمة

- عدم توفر مبدأ العدالة في المنظمة وظهور ما يسمى بالأفراد الموالين والمقربين. إتباع المنظمة لنمط القيادة الديكتاتورية والمركزية الزائدة ومنع حرية التعبير والمشاركة للأفراد والعاملين.

- عدم التقيد والالتزام بقنوات التنظيم الرسمية ويعود السبب في ذلك إلى غموضها وعدم وضوحها للأفراد العاملين والاتصال التنظيمي الغير رسمي يترجم في شكل علاقات تتمثل في: - اللقاءات العفوية بين زملاء العمل.

- الحوار المتبادل داخل المكاتب .

- الاتصال المباشر من شخص لأخر (من الفم إلى الأذن) والذي ينقل بسرعة وبصفة سرية للمعلومات والتي تكون اقل أمانة من الرسالة الأصلية (الإشاعة)

فالاتصالات داخل التنظيم في معظم الأحيان تتجاوز القنوات الرسمية لتوصيل المعلومة، وتسلك بدلا من ذلك واحدا أو أكثر من الطرق غير الرسمية، فالاتصال الغير رسمي أصبح ملازما للاتصال الرسمي داخل التنظيمات في وقتنا الحالي. حيث نجد أن تواجد الاتصال الغير رسمي لوحده يشكل نوعا من الفوضى والعشوائية وعدم التنظيم والتسيير، وتواجد الثاني (أي الرسمي) دون الأول هو فقدان لمعنى العملية الاتصالية لأنه ينقص من الإبداع والمبادرة والتجديد من قبل الفاعلين ذلك انه يحد من تفاعلاتهم الاجتماعية

(بوعيط، 2009 ، ص 48)

3-عناصر العملية الاتصالية : فالاتصال عملية يستطيع من خلالها طرفان أن يتشاركا في فكرة أو

مفهوم أو مهارة أو إحساس أو اتجاه أو عمل معين ، وهذا يعني أن أحد الطرفين لديه معلومات أو مهارات أو أفكار و آراء معنية يريد أن ينقلها إلى الطرف الآخر مشتركا معه فيها .

على الرغم من البساطة التي تبدو بها عملية الاتصال، فهي في حقيقة الأمر عملية معقدة إنها عملية اجتماعية تتم في تنظيم بشكل أساسي بين وحدات اجتماعية (أفراد ، جماعات)، وليس بين كيانات مادية . وتضم هذه العملية العناصر الرئيسية التالية : المصدر أو المرسل، الرسالة ، وسيلة الاتصال والمستقبل ، رد الفعل /الاستجابة ، رموز ، التشويش .

3-1 المصدر أو المرسل: تبدأ عملية الاتصال بالمصدر ، فهو المسؤول عن إعداد وتوجيه المعلومات والمفاهيم والآراء أو المبادئ أو الاتجاهات التي يحتاجها من يتعامل معهم من الأفراد أو الجماعات في موقف معين، وهو المسؤول عن تهيئة الظروف المناسبة المؤدية إلى تعديل سلوكهم إلى الأفضل . وقد يكون هذا المصدر فردا كالرئيس الإداري الذي يود إبلاغ أمور معينة إلى مرؤوسيه ، أو مدرس أو موجه في مؤسسة . وفي حالات أخرى قد يكون المرسل منظم أو هيئة مثل الصحافة أو هيئة الإذاعة

3-2 الرسالة : وهي فحوى أو مضمون الرسالة الذي ينقله المصدر من خلال الوسيلة أي الأفكار أو المفاهيم أو المهارات أو المبادئ أو القيم أو الاتجاهات أو أمرا أو اقتراحا ، أو شكوى ، ومن الضروري إدراك فحوى الرسالة ، ففهم محتوى الاتصال قد لا يعني بالضرورة نفس الشيء بالنسبة لمختلف الأفراد والجماعات ، وذلك بسبب تأثير العوامل الاجتماعية والنفسية هذا والرسالة المعنوية يجب أن تدعمها الأعمال أو النتائج ، فالحقائق وحدها لا تعري ، ومع ذلك فان الحقائق والمعلومات يمكن أن تؤدي دورا له دلالاته في تحريك وترشيد السلوك ، كما أن تقديم البيانات بعد أن تظهر الحاجة إليها يكون له أثرا اكبر مما لو حدث العكس .

(طواهر ، ب س ، ص 12)

3-3 وسيلة الاتصال : يمكن تشبيه الوسيلة بأنها القناة أو القنوات التي تمر خلالها الرسالة بين المرسل والمستقبل فهي باختصار عبارة عن قنوات للاتصال ونقل للمعرفة، وهي مجموعة الرموز المستخدمة في نقل المعاني والأفكار التي تتضمنها الرسالة عديدة و متداخلة منها اللفظية والغير لفظية وإن انسجامها وتكاملها يساعد في ايجابيته وفاعلية الاتصال .

3-4المستقبل: المستقبل شخص يتسلم الرسالة ويقوم بترجمتها إلى معنى معين قد يكون هذا المعنى مطابقا للمعنى الذي قصده المرسل وقد يكون مختلفا عنه أو حتى مناقضا له

3-5 الترميز : تتكون أي لغة من ذخيرة من المفردات واستطاع الإنسان أن يكون من المفردات رموز لها معاني جديدة ، والتعبير عن المعنى له طريقتين : الأولى وهي الرموز اللفظية ويطلق عليها اللغة الحقيقية أما الطريقة الثانية فهي الرموز غير لفظية وهذه الرموز لا تحكمها قواعد تسلسل وتتابع مثل التي تحكم الرموز اللفظية، ولذلك نقول أن الرموز هي أساس الاتصال، و العمود الفقري وهي التي يستطيع الإنسان من خلالها أن يعبر عن أفكاره واتجاهاته.

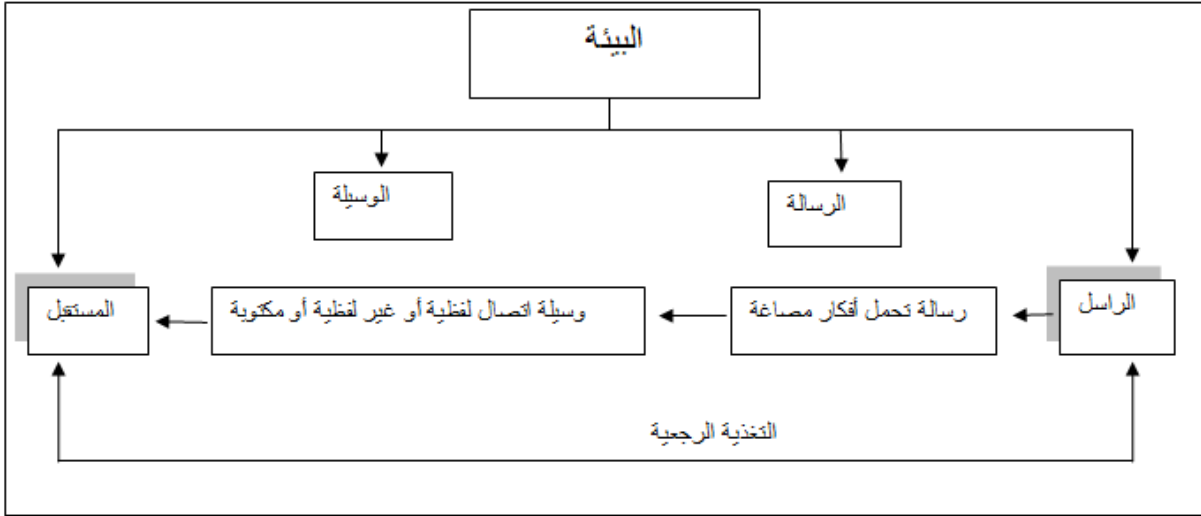
3-6 التغذية الراجعة أو المفعول الارتجاعي : وهي عملية تبين جدوى التعليمات ، ومدى نجاحها في تحقيق ما هدفت إليه ، وتختلف طرقها باختلاف القنوات المستخدمة في الاتصال، ولا يقتصر ذلك على البيئة الداخلية للمنظمة ،بل يمتد للبيئة الخارجية بكافة مؤثراتها والتي يفترض أن يتم لمعرفة ردود فعلها حول ما يجري داخل المنظمة سلبيًا أو إيجابيًا ، بحيث يتم التقويم للجوانب السلبية والتعزيز للجوانب الإيجابية و قد تكون التغذية العكسية قوية إعلامية ، تصحيحية و تعزيزية يلاحظ أن مضمون الاتصال الواحد يسبب إدراك الناس له بمعاني مختلفة.

(طواهير ، ب س ، ص 13)

3-7 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 ، ص 22)

الشكل رقم (03) : يوضح عناصر الاتصال التنظيمي المصدر (بن موسى، 2014)



4- أهمية الاتصال التنظيمي :

الاتصال داخل المنظمات مثل شرايين الدم التي تجري في جسم الإنسان ، تحمل لخلاياه الدم وتمنحه الغذاء والطاقة ، وتطرد عنه السموم . ويمكن تحديد أهمية الاتصال في بيئة العمل في الآتي:

1- حاجة العاملين للمعلومات المختلفة في العمل .

2- حاجة العاملين للمشاركة الفعالة في العمل .

3- موازلة العاملين لعملية الاتصال لانجاز أهداف معينة.

4- مساعدة العاملين في انجاز الأعمال اليومية .

5- المساعدة في حل مشكلات العمل .

6- المساعدة في حل مشكلات العاملين.

7- توجيه العاملين ونصحهم وإرشادهم .

8- تحفيز العاملين .

9- استقبال الجمهور والعملاء.

10- 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 تبنى عليها القرارات ،

(كتفي ، 2014 ، ص 51)

5- أهداف الاتصال التنظيمي :

- توجيه العاملين ونصحهم وإرشادهم، وذلك من خلال إكسابهم اتجاهات جديدة أو تعديل اتجاهات قديمة، أو تثبيت اتجاهات قديمة مرغوب فيها.
 - تصحيح الأفكار الخاطئة لدى العاملين عن أهداف وسياسات الإدارة خاصة تلك التي تتصل بهم، إضافة إلى توزيع المسؤوليات وتحسين سير العمل، ودعم التفاهم بين العاملين في المؤسسة.
 - التنسيق بين المهام والوحدات المختلفة، بما يحقق هدف الاتصال الاجتماعي.
 - تحديد معايير ومؤشرات الأداء.
 - إصدار الأوامر والتعليمات.
 - تقييم الأداء وإنتاجية العمل.
 - تعريف المشكلات وسبل علاجها.
 - 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).

6- خصائص الاتصال : إن عملية الاتصال لها خصائص تميزها و تشمل ما يلي :

- 1-6 **الديناميكية** : أي أنها في حالة تغير دائم و ليس لها نقطة بداية و نهاية محددة.
- 2-6 **التفاعلية التفاعلية** : كل من المرسل والمستقبل يكونا في رسالة واحدة "الصياغة، التفسير، التصرف " كما أن كل منهما يؤثر على الآخر .

3-6 عملية إدراكية وتفسيرية: لكي تؤدي عملية الاتصال الأهداف المرجوة منها يجب أن يفهم المستقبل الرسالة و يدركها بالمعنى الذي يدركه المرسل، حيث أن عملية الإدراك تتأثر بمجموعة من العوامل الذاتية مثل: "الميول، دوافع، قيم، معتقدات، اتجاهات، خبرات، معارف، مهارات " للفرد .لذا على المرسل قبل إرسال رسالته يجب عليه تفهم كل هذه العوامل الذاتية للمستقبل و بناء على هذه المعلومات، يتم إعداد الرسالة و صياغتها بالطريقة والأسلوب والوسيلة و الوقت المناسب التي تمكن المستقبل فهمها و إدراكها كما لو كان هو المرسل.

4-6 التمييز : من الصعب أو النادر جدا أن نجد تشابها بين موقفين معينين للاتصال فاختلف الأحداث تؤدي إلى تغيير محتوى الرسالة و الهدف منها كما أن الاختلاف بين أطراف الاتصال واختلاف أسلوب الإرسال أو الاستقبال يترتب عليه نفس الأمر .

5-6 الشمولية : عملية الاتصال تشمل جميع الأفراد والجماعات سواء داخل المؤسسة أو خارجها وبكافة مستوياتهم، بغرض إشباع رغباتهم وحاجاتهم أو لإنجاز أعمالهم بكفاءة لتحقيق أهداف المؤسسة.

6-6 علاقة تكاملية: بحيث كل عنصر في عملية الاتصال يكمل الآخر وغياب أحد العناصر يؤدي إلى فشل هذه العملية .

7-6 عملية هادفة: عملية الاتصال ليست هدف في حد ذاتها، و إنما وسيلة لتحقيق هدف معين أو مجموعة أهداف وتتمثل هذه الأهداف في الاستعلام، الأخبار، التأثير.

(بن بوزيان، 2014 ، ص 15 ، 16)

8-6 الاتصال عملية معقدة : بالإضافة إلى أن الاتصال عملية تفاعل اجتماعي تحدث في أوقات مستويات مختلفة فهي معقدة أيضا لما تحويه من أشكال وعناصر وأنواع وشروط يجب اختيارها بدقة عند الاتصال وإلا سيفشل الاتصال.

(الغزي ، 2010 ، ص18)

7- وظائف الاتصال التنظيمي :

يؤدي الاتصال التنظيمي داخل المنظمة دورا أساسيا حيث يشهد احد الباحثين بآراء المؤلفين "كاتز وكاهن" وهما من رواد مدرسة الأنساق المفتوحة اللذان يؤكدان أنه يجب عدم عد الاتصال مجرد عملية تحدث بين

مرسل و مستقبل فقط بل ينبغي النظر إلى علاقته بالنسق الاجتماعي الذي يحدث فيه ، و يمكن تقسيم وظائف الاتصال التنظيمي داخل المنظمة إلى ثلاث وظائف رئيسية:

7-1 وظيفة الإنتاج : يسهم الاتصال التنظيمي مساهمة فعالة في الإنتاج داخل المنظمات حيث يرى "كيث

ديفينز " في هذا المجال أن " الاتصال الجيد يؤدي إلى انجاز جيد للعمل مع وجود الإشباع المهني اللازم فهو يعمل على الإمداد بالمعلومات الضرورية الخاصة بانجاز العمل و التعاون الفعال " و منه تتضح أهمية وجوده - الاتصال - في المنظمة فهو يحدد سير الإنتاج من حيث كميته و نوعيته من خلال التوجيهات المرتبطة بالأداء و التنفيذ مثل توجيه الإنذارات بسبب التقاعس والتغيب عن العمل و إبداء الإعجاب أو الإعلان عن مكافأة مقابل أداء جيد ، فضلا عن إرسال المذكرات و عند الاجتماعات الخاصة بمناقشة المشاكل و رفع الإنتاجية و تحسين ظروف العمل أو النوعية وقد بينت بحوث كثيرة ابتداء بدراسات "هاوتورن " مدى تأثير الاتصال التنظيمي الرسمي الذي ينبثق عن الاتصال الغير الرسمي لجماعات العمل في تقنين الإنتاج و تقييده ، وكذلك دور الاتصال التنظيمي غير الرسمي في وضع بعض المعايير السلوكية التي يعزز بعضها بالشائعات و الأقوال ، و يعزز بعضها بما يسمى الاتصال غير اللفظي كاستعمال الإشارات و الإيماءات و النظرات و مختلف الحركات التي تدل على معنى سلوكي اجتماعي معين من قبل الرضا و الاشمزاز ، فالمعلومات المنقولة ضمن النسق الاتصالي تسمح للفاعلين بتبرير الفعل أو النشاط الذي يقومون به كما تجعلهم من موقع جيد في المنظمة و تمنحهم نوعا من السلطة .

7-2 وظيفة الإبداع : عرف فراس وآخرون الإبداع بأنه ، إنشاء ووضع أفكار و أنماط سلوكية جديدة

لتحسين السلوك التنظيمي و تطوير المنشأة ، و تعد هذه الوظيفة اقل ممارسة داخل المنشآت نظرا إلى المقاومة التي يبديها الفاعلون للتغيير لأن السلوكيات التنظيمية المكتسبة طيلة المدة السابقة ستقف حاجزا أمام الأفكار الجديدة و المبادرات المبدعة ، خاصة إذا كانت تتطلب بذل مجهود إضافي ، بحيث كلما كان المجهود المطلوب للوضعية الجديدة كبيرا كانت المقاومة للتغيير أكبر و أشد ، و ترتبط وظيفة الإبداع ببعدين رئيسيين هما : البعد الأول هو تقديم الأفكار و الاقتراحات والمشاريع و المخططات الجديدة ، البعد الثاني هو عملية تنفيذها ، وتبرز هذه الوظيفة من خلال مساهمة الاتصال التنظيمي في توفير مناخ تطرح فيها الأفكار الجديدة و الإبداعات التي تتطلب انخراطا ووفاقا حولها لأن المنشآت التي توجد في الطليعة تشجع هذه الحركات فهي تعرف أن تسهيل المبادرات المجددة و المبدعة و الحرية يخلق القيمة المضافة إلى المنشأة و الفاعلين .

- 7-3 **وظيفة المحافظة:** يسهم الاتصال التنظيمي في الحفاظ على المناخ الملائم للعمل المتقن بتدعيم التفاعلات بين الفاعلين و تقوية القيم التنظيمية عندهم التي تؤثر كثيرا في سير المنشأة و مدى تكيفها مع البيئة و يبرز دوره خاصة في ثلاث مهام :
- 7-4 **حفظ الذات و ما يتعلق بها من مشاعر و أحاسيس :** يؤدي النسق الاتصالي الفعال دورا كبيرا في تزويد الفاعلين بالأمن و روح الانتماء من خلال السلوكيات الاتصالية المتعددة التي تقوم بها الإدارة اتجاههم مثل : بعث رسائل الشكر و المدح و الزيارات الميدانية و لوحات التقدير لأن الاتصال المباشر من طرف الرؤساء مع الفاعلين الموجودين في القاعدة يمنحهم الإحساس بالانتماء إلى المنشأة و التعلق بها أكثر.
- 7-5 **تغيير موقف الأفراد للتفاعل الذي يحدث فيما بينهم :** يرى " كورت لوين" أن سلوك الفاعل هو محصلة لتفاعله (أي خصائصه) مع البيئة الموجودة فيها أما في المنشأة فإن سلوكه هو محصلة لتفاعل خصائصه مع خصائص و ظروف بيئة العمل داخلها ، لهذا فإن غياب الاتصال داخل المنشأة ينتج عنه عدم القدرة عند الفاعل على نقل أفكاره الخاصة بتحسين العمل كما لا يمكنه التدقيق مع مسؤوله المباشر في إطار مهمته و أهدافه و آفاقه و لا يستفيد من التفكير الجماعي لزملائه الشيء الذي يجعله ينظر إلى منشأته نظرة سلبية لأنه يرى نفسه معزولا فيها ، فالالاتصال التنظيمي إذا يسهم في تغيير نظرة الفاعل إلى التفاعلات جميعها داخل المنشأة .
- 7-6 **ضمان استمرارية الوظيفة الإنتاجية و الإبداعية:** المنشأة هي نسق يتشكل من أجزاء متفاعلة فيما بينها لهذا فإن وظائفها ترتبط ببعضها البعض كذلك و على هذا الأساس فمن المهم الرئيسية للوظيفة المحافظة عند الاتصال هي : العمل على استمرارية الوظيفتين السابقتين (الإنتاج و الإبداع) و ذلك من خلال الحفاظ على الانجاز الجيد للعمل و المناخ الملائم والمستقر للتجديد و الإبداع داخل المنشأة .
- (طبيش، 2010 ، ص 62- 65)

8- عملية الاتصالات التنظيمية في الجامعة :

الاتصال التنظيمي وظيفة هامة من وظائف التنظيم و من بين هذا التنظيم، التنظيم الجامعي وهو يعتبر المادة اللاصقة التي تربط أجزاء التنظيم الجامعي بعضها ببعض فالمعلومات التي تنساب خلال المستويات الإدارية الجامعية المختلفة تحفز الأفراد على الاستجابة لها وفهمها، ويتدفق الاتصال التنظيمي في الجامعة من خلال شبكة الاتصال الدقيقة فالاستراتيجيات العامة للمنظمة الجامعية وتوجيهات العمل والخطط تنساب من الإدارة العليا وصولا إلى الإدارة الدنيا في وكذلك أي أيضا من الإدارة الدنيا إلى الإدارة العليا ، وهكذا أو داخل

كل إدارة على حدا. فالمعلومات تنتقل من شخص إلى آخر شفويا أو كتابيا و غيرها وهكذا نلاحظ أن المعنى الحقيقي للرسالة يختلف عن المعنى الذي وصل إلى الشخص الأخير طبعاً، هذا الشخص إما أستاذ في الجامعة أو عامل إداري بها ، أو طالب يدرس فيها، لان كل فرد عامل بها يتلقى رسالة ويفسرها حسب معلوماته هذا أحيانا لكن في غالب الأوقات تصل المعلومات كما هي . وتعد عملية الاتصال في الجامعة عملية مشتركة يتقاسم فيها عدة أطراف المعلومات ، والرسائل تخدم مصلحة مشتركة غير أنها عملية معقدة ، وتطرح مشاكل في فهم الرسائل ، وذلك لاعتبارات مختلفة تتمثل في (اللغة ، الذكاء ، الإطار المرجعي ، الثقافة ...) بين الأشخاص أو بين المصالح الإدارية وتؤثر سلبا على نتائج العملية . وانطلاقاً من التأثيرات التي تتركها العملية الاتصالية، فإن المنظمة العالمية لتوحيد المقاييس (ISO) . وضعت اشتراطات بغرض تحسين أداء نظم الاتصال و منها : - - التزام الإدارة العليا بتبليغ أهمية رضا الطالب - سياسة الجودة : تسهر الإدارة العليا للمؤسسة على الإعلام الواضح داخل المؤسسة - تسعى الإدارة إلى تحديد الأهداف لكل مستويات النشاط - المسؤولية و السلطة : تحافظ الإدارة على تحديد المسؤوليات لكل المستويات، و تفويض السلطة لكل منها - اتصال الداخلي : تضمن الإدارة عمليات اتصالية مناسبة في كل المستويات. ومن هنا يتبين لنا أن عملية الاتصال التنظيمي في الجامعة قد تواجهها بعض العوائق التي تحد من فعاليتها مما يجعلنا نبحث أكثر و أكثر في هذه العملية لاكتشاف معوقاتها.

9- أنظمة الاتصالات التنظيمية في الجامعة : تعتمد فعالية كثير من الإدارات و من بينها الإدارة

الجامعية على أنواع الاتصالات التنظيمية التي تستخدمها إن استخدام المنظمة الجامعية لأساليب متقدمة من الاتصالات و التنظيمية يمكنه أن يسهم في تحقيق أهدافها، ذلك أن هذه الأساليب تساعد على توفير تدفق فعال للمعلومات

9-1 أنظمة الشكاوى: تقوم أنظمة الشكاوى بتقديم خطوات ليستطيع العامل في الجامعة أن يتقدم بشكواه أو مطالبه عند المستويات العليا و تبدأ عادة بالمدير المباشر لحل المشكلة يتيح النظام الحق للعامل بشكوى أو رفع الأمر إلي جهة أعلى، وقد تأخذ أنظمة الشكاوى مسميات أخرى من بينها سياسة الباب المفتوح.

9-2 أنظمة المقابلات: تقوم الجامعة باستخدام المقابلات كوسيلة لامتناس مشاعر الغضب وحل المشكلات ومن أنظمة المقابلات ما يطلق عليها بجماعات المناقشة و المناقشات المفتوحة فتقوم الجامعة بتحضير اجتماعات متعددة وذلك لأغراض مختلفة و الوصول إلى أهداف معينة حسب المشكل المطروح للوصول إلى حل له.

9-3 لوحة الإعلانات: تنفيذ لوحة الإعلانات في بث و نشر الإعلانات الرسمية للمنظمة الجامعية ، لأخبار العاملين الإداريين أو الأساتذة أو الطلبة بالأمور الهامة و المستعجلة، وبالتغييرات التي تحدث في قواعد و أنظمة العمل .

9-4 المجالات: تستخدم مجلة أو جريدة المنظمة الجامعية كوسيلة لإخبار العاملين بها عن الأنشطة التي تجرى بداخلها، سواء كانت تمس العاملين أو الجامعة سواء كانت أخبار رسمية أو اجتماعية و تعتبر المجلة وسيلة جيدة لاشتراك العاملين في أنشطة الجامعة من خلال المقالات والأخبار و غيرها.

(عناب ، 2013 ، ص56-58)

10- عوائق الاتصال التنظيمي :

هناك جملة من الحواجز والعوائق التي قد تحد من فاعلية عملية الاتصال داخل التنظيم، ونذكر منه :

10-1 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 .

10-2 معوقات شخصية: وهي التي تتعلق بطرفي العملية الاتصالية داخل التنظيم إما المرسل أو المستقبل أو كليهما معا، وتتلخص هذه المعوقات فيما يلي:

10-3 الإدراك المشوش لمحتويات الرسالة من جانب مستلمها : وذلك لأسباب كثيرة كتأثير التوقعات

والحاجات والخبرات السابقة للمرسل إليه على إدراكه لمحتويات الرسالة، وكذا عدم تناسب المثيرات التي تحتويها الرسالة مع درجة ومستوى وعي المرسل إليه. كذلك " صعوبة تفهم الرسائل ذات المحتويات غير المألوفة من جانب المرسل إليه".

10-4 عدم الثقة في المرسل (مصدر الرسالة): يقاس مدى نجاح العملية الاتصالية أيضا بمدى الثقة التي يوليها المستقبل للرسالة إلى المرسل ومدى تقييمه لشخصيته واتجاهاته.

10-5 السلوك الدفاعي : و غالبا 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. "وظهور 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.

10-6 الترجمة الخاطئة لمحتويات الرسالة : يمكن أن تُعيق عملية الاتصال الترجمة غير الصحيحة لمحتويات الرسالة، بحيث قد يرجع ذلك إلى الغموض في الكلمات، أو نطاق الخبرة السابقة لكل من المرسل والمرسل إليه، وعليه يجب مراعاة النقطة الهامة التي تتعلق بخاصية الاشتراك بين أطراف العملية الاتصالية، بحيث كلما ازدادت درجة هذه الخاصية كلما كان ذلك عاملاً مؤيداً لتدعيم ونجاح عملية الاتصال بنقص درجة الانسجام لدى أطراف الاتصال: وذلك عند افتقار أطراف الاتصال للتوازن الداخلي (الاستقرار الداخلي)، أو بوجود فروق بين الخبرات الخاصة بالفرد وبين كل من وعيه ونواياه، كذلك " كثيرا ما يحدث أن تتم عملية الاتصال من جانب الأفراد بطريقة فيها الكثير من المبالغة وهذا يشير إلى وجود نوع من التناقض بين ما نريد أن نتصل من أجله وما يتم فعلا من اتصالات . "ولا شك أنه ستزداد فعالية الاتصال والفهم المتبادل حينما يصبح طرفيه في حالة تطابق بين ما يريدوا أن ينقلوه للآخرين وبين مستوى وعيهم بمحتوى الرسالة وبين حقيقة الخبرات السابقة لهم.

10-7 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 بتاتا يؤدي إلى ظهور عوائق كبيرة في عملية الاتصال، وأهم هذه المعوقات ما يلي : قصور سياسة نظام الاتصال 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 الاتصال.

(شريط، 2008 ، ص 64)

التخصص يصبح عائقا في عملية الاتصال إذا المتخصصون في المشروع جماعات متباينة حيث تلجأ كل فئة إلى استخدام لغتها الفنية الخاصة بها مما يجعل عملية الاتصال صعبة وغير مفهومة.

إمكانية ظهور معوقات ناشئة عن تقشي التنظيم غير الرسمي، كونه أكبر وأخطر مصدر لتشويه المعلومات واضطراب عمليات الاتصال، لطبيعته الخفية وأهدافه التي تخدم المصالح والأهواء والتحالفات.

(شريط، 2008 ، ص 65)

10-8 معوقات فنية: تتمثل في قصور أدوات الاتصال وعدم كفاءتها أو عدم مناسبتها للرسالة المنقولة أو عدم وضوح الأهداف ونقص الخطط والسياسات.

10-9 معوقات اجتماعية وثقافية: تتمثل في بعض العادات والتقاليد أو السلوكيات والاتجاهات ، التخلف الثقافي عند بعض الأطراف ، التحيز الاجتماعي ، بالإضافة إلى الصراع بين الطبقات هذا بالإضافة إلى غزارة المعلومات التي يستقبلها الفرد باستمرار وفي هذه الحالة يعجز المستقبل عن متابعة جميع الحقائق أو يتأخر في الاستجابة.

(حفصي والعمراوي ، 2021 ، ص493).

الخلاصة:

ومن خلال ما سبق ذكره من عناصر التي تخص موضوع الاتصال التنظيمي كمتغير مستقل في هذه الدراسة نستخلص أن الاتصال التنظيمي يعتبر عملية حيوية في عدة مجالات وميادين وخصوصاً تلك التي تهتم بعلاقات الموظفين مع الإدارة ومع بعضهم البعض بأبعاده الرسمية والغير رسمية وذلك عبر وسائل متعددة التي تم ذكرها سابقاً في الفصل ، كما انه يقوم بوظائف متعددة تدل على أهميته داخل التنظيم والمؤسسات بما في ذلك الجامعة رغم وجود معوقات قد تعرقل نوعاً ما تحقيق الأهداف المرجوة منه ، إلا أن تميزه بمجموعة من الخصائص والتي تم ذكرها تجعل منه الركيزة الأساسية للقيام بأية عملية داخل المنظمة .

الفصل الثالث :

الرضا الوظيفي

خطة البحث:

تمهيد

تعريف الرضا الوظيفي

أهمية الرضا الوظيفي

خصائص الرضا الوظيفي

عوامل الرضا الوظيفي

عناصر الرضا الوظيفي

أسباب عدم الرضا الوظيفي

أساليب عدم الرضا الوظيفي

الطرق الشهيرة لقياس الرضا الوظيفي

خلاصة

تمهيد:

يعد موضوع الرضا الوظيفي من أهم المواضيع التي يهتم بدراستها والبحث فيها العلماء والباحثون الدارسون في المجال التنظيمي والإداري كونه يتعلق بالأفراد الموظفين الذي يمثلون أحد أهم موارد المؤسسة، وعليه تناولنا في هذا الفصل العديد من العناصر المتعلقة والمفسرة للرضا الوظيفي حيث تطرقنا إلى مفهوم الرضا الوظيفي بالإضافة إلى ذكر أهميته وخصائصه وأهم العوامل المرتبطة به، وكذلك العناصر التي تحتويه كما تناولنا أسباب عدم الرضا وأهم الأساليب التي تساهم في زيادة الرضا، وفي الأخير تطرقنا إلى أهم المقاييس المعدة لقياس الرضا الوظيفي

1 - تعريف الرضا الوظيفي :

"لم يلق مفهوم الرضا الوظيفي الاهتمام إلا منذ مطلع القرن العشرين، ومنذ ذلك الوقت بذلت محاولات متعددة لتحديد مفهوم الرضا الوظيفي ومنهم سوبر (1935) الذي يرى أن رضا الفرد عن عمله يتوقف على المدى الذي يجد فيه منفذاً مناسباً لقدراته وميوله وسماته الشخصية، ويتوقف أيضاً على موقعه العلمي، وعلى طريقة الحياة التي يستطيع بها أن يقوم بالدور الذي يتماشى مع نموه وخبرته، ويرى عاشور (1985) أن الرضا الوظيفي يتحدد بمقدار الإشاعات التي يحصل عليها الفرد، والتي تكون وظيفته هي مصدرها الأساسي".

(المصري وعبد الرؤوف، 2014، ص 16)

تعريف لوك 1977 الرضا الوظيفي هو ردود الفعل العاطفية اتجاه وظيفة معينة أو حالة عاطفية ايجابية ناتجة عن إدراك الفرد بلبن وظيفته تسمح له بتحقيق قيم العمل الوظيفي الهامة في نظره

تعريف فروم 1964 الرضا هو شعور الشخص نحو وظيفته أو عمله فالشعور الايجابي يتبع الرضا الوظيفي بينما الشعور السلبي يتبعه عدم الرضا الوظيفي من حيث المدى الذي توفر معه الوظيفة لشاغلها من نتائج ذات قيم ايجابية .

تعريف هيرزبيرغ وزملاءه : حددوا ثلاثة أنواع للرضا عن العمل هي :

- الرضا الداخلي الذي ينبع من مصدرين أولهما المتعة المتأتية من انهماك الفرد في عمله والثاني إحساس الفرد بالانجاز وبأهمية قدراته من خلال ذلك الانجاز .

- الثاني الرضا الناتج عن الظروف النفسية والوظيفية للمؤسسة التي تصاحب عمل الفرد

- ثالثا الرضا الخارجي الذي يتصل بالعائدات المادية . (محمد, 2011, ص52)

سنعرض في مايلي بعض التعاريف والمفاهيم التي توصل إليها علماء الإدارة حول مصطلح الرضا الوظيفي :

الرضا الوظيفي من وجهة نظر هوبوك : عبارة عن الاهتمام بالظروف النفسية والمادية وبالبيئة التي تسهم في خلق الوضع الذي يرضى به الفرد.

أما سترونج فقد عرف الرضا الوظيفي بأنه: حصيلة العوامل المتعلقة بالعمل والتي تجعل الفرد محبا له ومقبلا عليه في بدء يومه دون أية غضاضة .

(البارودي, 2015, ص38)

كما يُعرف الرضا الوظيفي بأنه اتجاه ايجابي نحو الوظيفة التي يقوم بها الفرد تتمثل في حالة من التفاعل السار معها، فيه إشباع للحاجات الأساسية لديه ويتم التعرف عليه من الدرجة التي يحصل عليها الفرد على المقياس المستخدم لهذا الغرض .

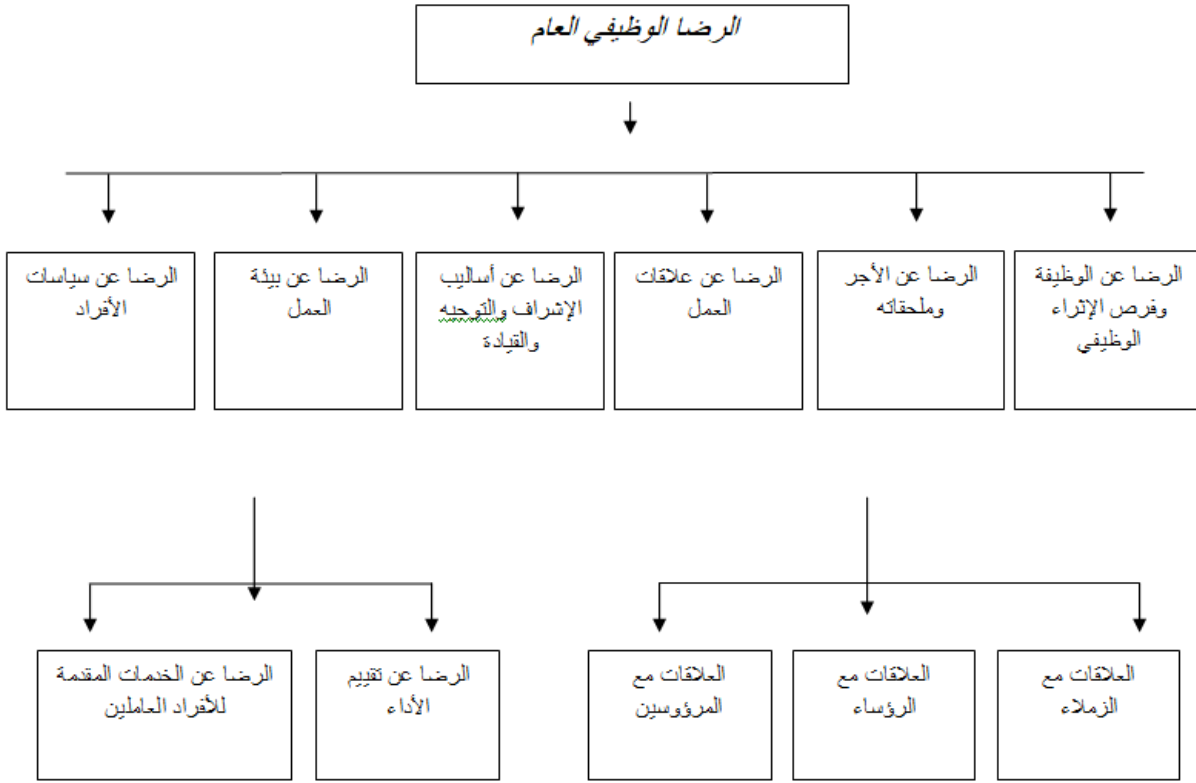
(المصري و عامر , 2014, ص 23)

إن الرضا الوظيفي يتركز على عدة متغيرات أساسية تساهم في تحقيقه منها عوامل نفسية ومادية وبيئية تؤثر في مستوى أداء العاملين لوظائفهم .

التركيز على مفهوم الرضا الوظيفي للعاملين كأحد المداخل الإدارية الفعالة في تحقيق أهداف الوحدة التنظيمية التي أنشئت من أجلها.

(عطية وعباس, 2019, ص 06)

- يعتبر الرضا الوظيفي متغير لجملة المشاعر التي تولدت لدى الفرد نحو عمله , وبهذا تكون درجة الرضا العام تعبر عن النتيجة النهائية لدرجات رضا الفرد عن مختلف جوانب عمله, ونوضح ذلك في الشكل التالي:



الشكل رقم (04) : مكونات الرضا الوظيفي المصدر : (زهية ، 2007 ، ص 51)

2 أهمية الرضا الوظيفي :

من النقاط التي تبرز أهمية الرضا الوظيفي التي تبرز أهمية الرضا الوظيفي نذكر مايلي :

1-2 للرضا الوظيفي أهمية على الصحة العضوية، فمما لاشك فيه أن الحالة النفسية للفرد لها تأثير واضح على الناحية العضوية هذه الأخيرة التي لها آثار كذلك على الصحة النفسية، فرضا الفرد يتيح مع راحة نفسية تعود بالفائدة على الجسد كله، والعكس أن المشاكل والتوتر والقلق كلها متغيرات تتعب الحالة النفسية مما تتسبب في بعض الأمراض التي قد يعاني منها الفرد العامل كارتفاع ضغط الدم مثلا.

2-2 تعد وضعية العمل من بين عوامل الرضا الوظيفي، فإذا قلنا وضعية جيدة للعمل قد يحدث الرضا لدى العامل مما يبعث الارتياح والطمأنينة وتكون حالته العقلية ابعده عن المشاكل والاضطرابات، ومقابل ذلك فان العامل الذي ترغمه ظروفه الاجتماعية على البقاء في العمل مهما كان نوعه فانه يتخبط في صراع

داخلي ويزداد يوما بعد يوم سواء في مكان العمل أو خارجه لأنه دائم التفكير في وسطه الاجتماعي ووسط عمله، ونتيجة ذلك حتما ستكون سلبية في حالته العقلية.

2-3 العمل جزء لا يتجزأ من الحياة اليومية التي يعيشها الفرد، فهو الجزء من الكل له تأثيره الخاص على مختلف الاتجاهات في الحياة العادية للفرد، وإننا لنجد تأثيرا متبادلا فكما أن لاتجاهات العمل آثارا على اتجاهات الحياة فلهذه الأخيرة آثار على اتجاهات العمل، والدليل على ذلك أن المشاكل التي يعاني منها العامل خارج عمله مثلا في وسطه العائلي سيكون لها تأثير على توازنه في عمله وتُشكل بذلك أحد العوامل المؤثرة على مستوى رضاه الوظيفي.

(زهية، 2006، ص 53، 54)

2-4 كما يعد الرضا الوظيفي احد الموضوعات التي حظيت باهتمام الكثير من علماء النفس، وذلك لأن معظم الأفراد يقضون جزءا كبيرا من حياتهم في العمل وبالتالي من الأهمية بمكان أن يبحثوا عن الرضا الوظيفي ودوره في حياتهم الشخصية والمهنية، كما أن هناك وجهة نظر مفادها أن الرضا الوظيفي قد يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وبترتب عليه الفائدة بالنسبة للمؤسسات و العاملين مما زاد من أهمية دراسة هذا الموضوع.

وبالتالي كثرت البحوث والدراسات في مجال علم النفس الإداري حول موضوع الرضا الوظيفي وكشف بعض نتائج البحوث النقاب على أن الأفراد الراضين وظيفياً يعيشون حياة أطول من الأفراد غير الراضين وهم أقل عرضة للقلق النفسي وأكثر تقديرا للذات وأكبر قدرة على التكيف الاجتماعي ويؤكد البعض على أن هناك علاقة وثيقة بين الرضا عن الحياة والرضا الوظيفي، أي بمعنى أن الراضين وظيفيا راضين عن حياتهم والعكس صحيح.

والمسلم به أن لرضا الأفراد أهمية كبيرة حيث يعتبر في الأغلب مقياسا لمدى فعالية الأداء، إذا كان رضا الأفراد الكلي مرتفعا فإن ذلك سيؤدي إلى نتائج مرغوب فيها تضاهي تلك التي تنويها المنظمة عندما تقوم برفع الأجور في عملها أو تطبيق برنامج للمكافآت التشجيعية أو نظام الخدمات، ومن ناحية أخرى فإن عدم الرضا يسهم في التغيب عن العمل وإلى كثرة حوادث العمل والتأخر عنه وترك العاملين المؤسسات التي يعملون بها والانتقال إلى مؤسسات أخرى ويؤدي إلى تفاقم المشكلات العمالية وزيادة شكاوى العمال من

أوضاع العمل والتوجه لإنشاء اتحادات عمالية للدفاع عن مصالحهم، كما انه يتولد عن عدم الرضا مناخ تنظيمي غير صحي.

وقد ذكر " ليكرت " أنه يصعب تحقيق مستوى إنتاج رفيع على مدى طويل من الزمن في ظل عدم الرضا، كما أشار إلى أن الجمع بين زيادة الإنتاج وعدم الرضا في آن واحد لا بد أن يتسرب لعناصر رفيعة المستوى في المنظمة إضافة إلى تدني مستوى منتجاتها ومن ثم فإن ثمة نوع من الاتفاق بأن من أوضح الدلالات على تدني ظروف العمل في المنظمة ما يمثل انخفاض مستوى الرضا لدى العاملين .
(عبد اللطيف، 2015، ص 11، 12)

3 خصائص الرضا الوظيفي:

ويمكن تحديد أهمها فيما يلي:

3-1- تعدد مفاهيم طرق القياس:

أشار الكثير من الباحثين في ميدان الرضا الوظيفي إلى تعدد التعريفات وتباينها وذلك لاختلاف وجهات النظر بين العلماء

3-2- النظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي :

غالبا ما ينظر إلى الرضا الوظيفي على انه موضوع فردي، ما من شيء يشكل رضا لشخص قد يشكل عدم الرضا لشخص آخر، والإنسان مخلوق معقد لديه حاجات ودوافع متعددة ومختلفة من وقت لآخر، وقد انعكس هذا كله على تنوع طرق القياس المستخدمة.

3-3 الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني:

نظرا لتداخل جوانب السلوك الإنساني تتباين أنماطه من موقف لآخر ومن دراسة لأخرى ، وبالتالي تظهر النتائج متناقضة ومتضاربة للدراسات التي تناولت الرضا لأنها تصور الظروف المتباينة التي أجريت في ظلها تلك الدراسات.

3-4 الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول:

يتميز الرضا الوظيفي بأنه حالة من القناعة والقبول ناشئة عن تفاعل الفرد مع العمل نفسه ومع بيئة العمل وعن إشباع الحاجات والرغبات والطموحات، ويؤدي هذا الشعور بالثقة في العمل والولاء والانتماء له وزيادة الفاعلية في الأداء والإنتاج لتحقيق أهداف العمل وغاياته.

(منيف، 2018، ص 61,62)

4 -عوامل الرضا الوظيفي:

تنقسم عوامل الرضا الوظيفي إلى عدة عوامل وهي:

. عوامل داخلية خاصة بالفرد .

. عوامل خاصة بالأداء.

. عوامل خاصة بالإنجاز .

. عوامل تنظيمية.

4-1 عوامل داخلية خاصة بالفرد:

4-1-1 حاجات الفرد: حيث لكل فرد حاجات تختلف عن الآخرين في نوعها ودرجة إشباعها وهذه

الحاجات تشبع من خلال العمل وكلما توفر الإشباع المناسب توفر في مقابله الرضا المناسب

4-1-2 اتفاق العمل مع قيم الفرد: توجد لدى الأفراد العديد من القيم والتي يمكن تحقيقها في نطاق العمل

وبقدر تحقيقها يرتفع الرضا الوظيفي ومن هذه القيم القيادة وإتقان العمل والإبداع.

4-1-3 الشعور باحترام الذات: فهو من الأشياء التي يسعى الإنسان إلى تحقيقها في أكثر من مجال ومن

مجالات تحقيقها المهمة مجال العمل سواء كان ذلك عن طريق المركز الذي يشغله أو طبيعة الوظيفة

ومكانتها ومعرفة أفراد المجتمع لقيمة هذه المكانة، وبالتالي يمكن أن يتم إشباع لهذه الحاجة (الشعور باحترام

الذات) من خلال المركز الوظيفي أو الاجتماعي لدائرة مما يؤدي إلى الإحساس بالرضا.

4-1-4 خصائص شخصية الفرد وظروفه : والتي تتمثل في إدراكه وشخصيته وقدراته واستعداداته وطموحه وذكائه ومدى ولاءه وانتماءه للدائرة وعمره الزمني وتجاربه ودخله الشهري ومدى ما تلعبه هذه الخصائص في انجاز الفرد للعمل والقيام بمسؤولياته الوظيفية أي انعكاسها الايجابي عن الرضا.

4-2 عوامل خاصة بالأداء:

يتحقق الرضا عن العمل نتيجة إدراك الفرد للعوامل التالية بالنسبة للأداء :

- ارتباط الأداء بمكافآت وحوافز العمل وشعور الفرد بأن قدراته تساعد على تحقيق الأداء المطلوب يتلائم مع الأهداف المحددة
- إدراك الفرد بأن لحوافز ومكافآت العمل أهمية وقيمة بالنسبة له وإدراكهم بالعدالة في التوزيع بالنسبة للعوائد ومكافآت العمل أي أنه يتناسب مع ما يقدمه من عمل.

4-3 مستوى الانجاز الذي يحققه الفرد:

وهو مدى ما يترتب على الجهد الذي يبذله الفرد من خلال أداءه لعمله والنتائج التي يتوصل إليها كالرضا والإنتاجية والتسيب الوظيفي ودورات العمل، فبعض الأفراد قد لا تكفي بأداء العمل فقط ولكن قد يكون لديه رغبة في انجاز أعمال تتفق مع أهداف معينة فكلما كانت درجة الطموح مساوية أو قريبة من الأهداف التي تم تحقيقها كلما كان الرضا بصورة جيدة وأكبر.

4-4 العوامل التنظيمية

وتشمل الأنظمة والإجراءات والرواتب والحوافز المادية والمعنوية ونوع القيادة وأساليب اتخاذ القرار والإشراف والرقابة والعلاقات بين الزملاء وعلاقة كل ذلك ببيئة وظروف ونوع العمل وقد أكدت الدراسات والأبحاث أن الدخل المالي إذا كان مناسباً للفرد فإنه قد يحقق درجة عالية من الرضا وكذلك المركز الذي يتيح له النمو ويوجد فيه فرص للترقى بالإضافة إلى نمط الإشراف ودرجة الرقابة التي تفرض على أوجه النشاط التي يمارسها الفرد.

(عبد اللطيف، 2015، ص 16,19)

5 عناصر الرضا الوظيفي :

ونتناول فيما يلي العناصر المختلفة للرضا الوظيفي :

1-5 الأجر Wage :

يعتبر الأجر من أهم العوامل الأساسية والإستراتيجية في تحديد مستوى الرضا سواء بطريقة مباشرة أو بطريقة غير مباشرة، إذ يعد من أهم أسباب النزاعات العمالية .

(حريم,2012,ص62)

2-5 محتوى العمل Job Content :

أن محتوى العمل من خلال ما قد يتضمنه هذا العمل من واجبات ومسؤوليات وكذا درجة تنوع هذه المهام ودرجة أهمية هذه المهام بالنسبة للعامل بحيث كل ما كان العمل المكلف به العامل ذا محتوى عالي إي يتضمن عناصر إثراء ، كلما شعر الفرد بأهميته وهو يؤدي هذا العمل وهذا ما سيزيد رضاه عنه

3-5 فرص الترقية Promotional Opportunities :

إن تعتبر الطموحات والتوقعات الفرد على فرص الترقية من أهم المحددات لأثر فرص الترقية على الرضا ، لان الترقية قد تلعب دورا مباشرا أو غير مباشر في تحقيق رضا الموظف عن عمله خصوصا إذا كانت فرص الترقية متساوية ، وهذا ما من شأنه تحقيق السعادة للموظف ، ويزيد في انتمائه وولائه لمنظّمته ويساهم في تحقيق أهدافها المسطرة .

يحتاج المرؤوسين لان يشعروا بأنهم يقومون بالعمل على أحسن وجه، ويطلبون اعترافا خارجيا بذلك والترقية أهم أنواع الاعتراف، ويحمل الترقى معه فائدتين هما: زيادة الأجر وتحسين المكانة الاجتماعية، ويرغب بعض الأفراد في الترقى أكثر من غيرهم مثل (الموظفين الإداريين والمديرين الحاليين) .

(هشام، 2021، ص100، 101)

4-5. نمط الإشراف Style of Supervision :

حيث إنه بالدرجة التي يكون المدير حساسا لحاجات مرعوسيه ومشاعرهم، فإنه يكسب ولاءهم ورضاهم عن عملهم، ويجب أن نورد تحفظا صغيرا هنا، هو أن تأثير المدير على رضا الأفراد عن عملهم يتوقف على درجة سيطرته على الحوافز ووسائل الإشباع التي يعتمد عليها مرعوسيه .

يتوقف - أيضا - على الخصائص الشخصية للمرعوسين أنفسهم فوسائل الإشباع والحوافز التي تحت سيطرته، تزيد من تأثير سلوك المدير إزاء مرعوسيه على رضاهم عن العمل، فإ المدير الذي يفوض سلطات وحرريات واسعة لمرعوسيه يفضلون الاستقلال في العمل، ويتمتعون بقدرات عالية، تشبع احتياجاتهم ويحقق رضاهم عن العمل، أما المدير الذي يفوض تلك الحريات الواسعة لأفراد يفضلون المسؤولية المحددة بقدرات منخفضة فهو يخلق ارتياكا وتوترا لدى مرؤوسيه ويثر بذلك استيائهم تجاه العمل .

5-5 جماعة العمل Work Group :

تؤثر جماعة العمل على رضا الفرد بالقدر الذي تمثل هذه الجماعة مصدر منفعة أو مصدر توتر له فتفاعل الفرد مع زملائه في العمل يحقق تبادل للمنافع بينه وبينهم أما إذا كانت جماعة العمل مصدرا لرضا الفرد العامل عن عمله وكان تفاعل الفرد مع زملائه يخلق توترا لديه أو يعيق إشباعه لحاجاته أو وصوله لأهدافه من عمله اعتبر ذلك جماعة العمل مسببا لاستيائه، هذا بالإضافة إلى أثر جماعة العمل على الرضا يتوقف على مدى قوة الحاجة إلى الانتماء لدى الفرد فزيادة هذه الحاجة له اثر قوي في التفاعل مع جماعات العمل على درجة الرضا كبيرا .

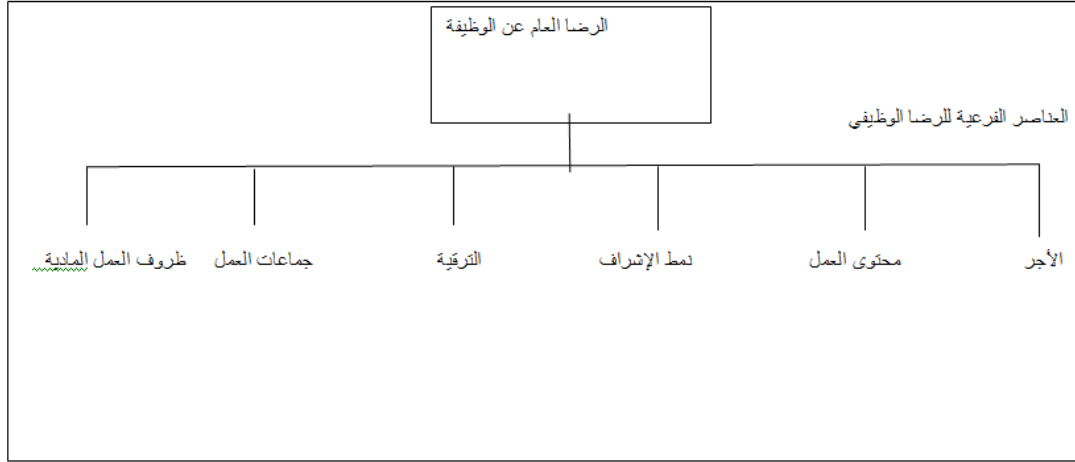
5-6 ظروف العمل المادية : Physical Working Conditions

تتمثل ظروف العمل المادية على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل وبالتالي على رضاه عن العمل ولقد شغلت متغيرات ظروف العمل مثل الإضاءة ، والحرارة، التهوية ، الرطوبة، الضوضاء ، النظافة، ووضع الفرد أثناء تأديته للعمل ، و أمراض المهنة المتصلة بأدائه للعمل العديد من الباحثين والعلماء.

إن العوامل المسببة للرضا الوظيفي تتمثل في انجاز العمل ،المسؤولية ،وأنشطة العمل، وفرص النمو، والتقدير والتعرف على الآخرين في حين أن العوامل المسببة لعدم الرضا (إذا لم تتوفر بمقادير كافية) تتمثل في الأجر، ونمط الإشراف ،وظروف العمل ...،وعلى هذا فإن مشاعر السعادة تتحقق إذا توفرت

العوامل الأولى التي يطلق عليها العوامل الدافعة (Motivators)، وأن عوامل الاستياء تتحقق بتوفر العوامل الثانية التي أطلق عليها العوامل الوقائية (Hygienes).

(فليه وعبد المجيد، 2005، ص 263، 364)



الشكل (05): يوضح عناصر الرضا الوظيفي (شفيق ، 2009، ص07)

6 - أسباب عدم الرضا الوظيفي:

- نمط القيادة المتسلطة والرتابة وعدم التجديد.

- تعدد مصادر الإشراف.

- سوء البيئة المادية للعمل وضعف التدريب وزيادة ضغوط العمل.

- انعدام أو ضعف الحوافز والغموض الوظيفي.

- علاقة العمل غير الصحية وصعوبة المهام الوظيفية

- تعدد المسؤوليات والواجبات.

- الجمود الوظيفي وعدم وضوح المسار الوظيفي .

(عطية وعباس، 2019، ص09)

7 أساليب زيادة الرضا الوظيفي :

7-1 زيادة الواجبات الوظيفية : يسمح أسلوب زيادة الواجبات الوظيفية للعاملين بأن يضيف إلى أعبائهم واجبات أخرى مختلفة عما يؤديه من واجبات، وذلك بغية مضاعفة إحساسهم بأهميتهم لمؤسسة ويؤدي استخدام هذا الأسلوب بمهارة إلى التأثير الإيجابي في الرضا الوظيفي بإعطاء العاملين إحساساً أكبر بالإنجاز وتحسين مهارتهم في العمل.

7-2 إثراء الوظيفة : يستخدم هذا الأسلوب لزيادة الرضا الوظيفي وينطوي على زيادة في مستوى المسؤولية المتصلة بالوظيفية، والسماح للأفراد بالاشتراك في تخطيط نشاطاتهم وتنفيذها وتقديمها، ويبدو أن زيادة المسؤولية والاستقلالية تؤديان إلى زيادة الرضا الوظيفي لفئة كبيرة من العاملين، وعلى الرغم من التشابه بين زيادة الواجبات وإثراء الوظيفة إلى أن الفرق الأساسي بينهما يكمن في أن إثراء الوظيفة يتضمن رفع مستوى الواجبات وزيادة المسؤولية المرتبطة بالعمل.

7-3 برامج المنفعة الإضافية : يمكن أن تتضمن هذه البرامج إجراءات معينة من قبيل المرونة في ساعات العمل، وتوفير عدد من البرامج الصحية لكي يختار من بينها العاملون، وبرامج للتقاعد، ومشاركة في الأرباح، وبرامج خاصة للتطور المهني، والاهتمام بالصحة العامة، والعناية بأطفال العاملين ويفيد هذا الأخير في تخفيض معدلات الغياب الناجمة عن عدم قدرة العاملين في بعض الأحيان على توفير عناية مناسبة لأطفالهم.

ويعتمد نجاح هذه البرامج والخطط المصممة في زيادة الرضا الوظيفي على عوامل عديدة، وعلى الرغم من أن معظمها يبدو وكأنه يزيد بالفعل من مستويات الرضا الوظيفي، إلا أنه لا يوجد ما يشير إلى أنها تؤثر في عوامل مثل : الإنتاجية، جودة العمل، والتغيب، و ظاهرة ترك العمل.

(المغربي، 2016، ص 284، 283)

8 طرق الشهيرة لقياس الرضا :

8-1 مقياس بيتر وور وزملائه

مقياس بيتر وور وزملائه: تاريخ المقياس وتطوره

في عام 1999 أصدرت جامعة شرفيلد في بريطانيا (University of Sheffield) مقياس للرضا الوظيفي يتضمن دليل استخدام يحتوي على إحصائيات تحليلية لمعدلات الرضا الوظيفي لقطاع واسع في الصناعات والوظائف المختلفة، و يحتوي هذا الدليل على معلومات عن معدلات الرضا الوظيفي لقطاعات مختلفة من الأعمال والمهن، جمعت أكثر من (40) ألف مستخدم لهذا المقياس، ونظرا لتوسع استخدام هذا المقياس تم إصدار الطبعة الثانية من الدليل عام (2007)، احتوى على معدلات ونسب وصفية (Bench-Mark) جمعت أكثر من (57) ألف مستخدم لهذا المقياس.

لقد مر تطوير مقياس بيتر وور بصورته الانجليزية بالعديد من الخطوات، فجزور هذا المقياس تعود لعام (1979)، حينما قام بيتر وور، وجون كوك، وتوبي وول من جامعة شيفلد بمحاولة تطبيق مقياس قصير وسهل التطبيق، ويمكن أن يطبق على مختلف الوظائف بغض النظر عن المستوى التعليمي، أو المستوى التنظيمي للمستجيب، وقد تم تطوير هذا المقياس عن طريق دراستين: الأولى كانت دراسة نوعية (Qualitative) والثانية دراسة كمية (Quantitative) .

أجريت في الدراسة النوعية الأولى مقابلات مطولة مع عمال وموظفي مصانع، تم من خلالها تحديد قائمة من العوامل التي تتصل بالرضا الوظيفي، وبعد أن توصل الباحثون إلى مجموعة الفقرات، التي يبدو أنها مناسبة قاموا بإجراء دراسة كمية (Quantitative) على (590) عامل مصنع وموظف، هدفت إلى تحديد الفقرات الأكثر تميزا، بالإضافة إلى استخراج الخصائص السيكونومترية للمقياس من صدق وثبات. (برنامج المسار الوظيفي للعاملين بقطاع المياه للشرب، 2015، ص52)

8-1-1 تقنين المقياس إلى اللغة العربية:

قام الزعبي في دراسة أجراها عام (2010) بتقنين مقياس بيتر وور إلى اللغة العربية، حيث أعدت الصورة العربية من المقياس بعد أن ترجمت فقراته إلى العربية، ومن ثم أجريت الترجمة العكسية للمقياس من قبل مختص في اللغة في الانجليزية، كما تم تأكيد من صدق المحتوى للمقياس بعرض القائمة على مختصين في

القياس النفسي،مدراء إداريين وأخصائيين في الموارد البشرية، أجريت التعديلات على الفقرات وفقاً لملاحظاتهم وتم الخروج بصورة نهائية للمقياس

(الشايب وحدة ، 2021 ، ص433)

8-2 استبيان مينيسوتا : لاقى هذا المقياس قبولا واستخدما واسعين في مجال علم النفس التنظيمي هذا الاستبيان قد طور من طرف فريق العمل من باحثين في جامعة مينيسوتا وهم وايس داوس , أوفيكويست , إنغلند في سنة 1967

لقد لقي هذا المقياس رواجاً كبيراً حيث تم تطويره في أواخر الستينات من طرف سميث , كاندل , هلين في 1996

8-3 مقياس مسح الرضا الوظيفي :يتمتع هذا المقياس بدليل معتبر يدعم خصائصه السيكمترية حيث في الأصل تم تطويره من طرف سباكتر في سنة 1985 كأداة لقياس مستويات الرضا الوظيفي فهو يتكون من 36 عبارة مصممة لقياس تسعة أوجه للوظيفة.(الأجر ، الترقية، الإشراف، المزايا، العوائد المشروطة، ظروف التشغيل، زملاء العمل،طبيعة العمل والاتصال).

8-4 مقياس العمل بشكل عام :إن مقياس العمل بشكل عام تم تطويره من طرف الباحث إيرونسون ، سميث، برانيك، غيبسون، بول في 1989 لقد صمم لقياس الرضا الإجمالي بدلا عن الرضا الجزئي (أو عن الأوجه المختلفة للعمل).

(بوخمخ، عمارة، 2011، ص108,110, 112)

خلاصة:

يعتبر موضوع الرضا الوظيفي من المواضيع المهمة في مجال السلوك التنظيمي، كونه يرتبط العنصر البشري ويساهم في معرفة مدى توافق الموظف مع وظيفته، وقد تناوله الباحثون باهتمام كبير وحظي بالعديد من الدراسات والأبحاث، لأنه يساهم بطريقة مباشرة او غير مباشرة في تحقيق المؤسسة لأهدافها المسطرة.

الفصل الرابع :

الإجراءات المنهجية

الخاصة بالدراسة

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

تحديد التعاريف الإجرائية الخاصة بالدراسة

- 1 - الدراسة الاستطلاعية
- 1 1 أهداف الدراسة الاستطلاعية
- 1 2 الإطار المكاني للدراسة
- 1 3 الإطار الزمني للدراسة
- 1 4 حجم العينة ومواصفاتها
- 1 5 الأدوات الخاصة بالدراسة

* استبيان الخاص بالاتصال التنظيمي

* استبيان الخاص بالرضا الوظيفي

1-6 الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة

- 2 - الدراسة الأساسية
- 2-1 أهداف الدراسة الأساسية

2-2 المجال المكاني للدراسة الأساسية

3-2 المجال الزمني للدراسة الأساسية

4-2 المنهج المتبع في الدراسة الأساسية

5-2 عينة الدراسة الأساسية ومواصفاتها

6-2 الخصائص السيكمترية لأدوات الدراسة الأساسية

9-2 اختبار اعتدالية التوزيع

10-2 الأساليب الإحصائية المستعملة .

تمهيد:

بعد قيامنا ببناء الإشكالية الدراسة وكذلك تسليط الضوء على كثير من أدبيات الدراسة المتعلقة بالاتصال التنظيمي والرضا الوظيفي بالإضافة إلى صياغة فرضيات الدراسة والتعرف على متغيرين الاتصال التنظيمي وكذا الرضا الوظيفي من الجانب النظري ، فإنه في هذا الفصل سيتم عرض إجراءات الدراسة الميدانية من خلال الدراسة الاستطلاعية والدراسة الأساسية .

تحديد التعريف الإجرائية :

الاتصال التنظيمي : عملية ديناميكية نفسية واجتماعية مقصودة تساهم في نقل وتحويل الأفكار و المعارف والمعلومات والقرارات الإدارية المتعلقة بالعمل بين الموظفين والإدارة في المؤسسة الجامعية لابن خلدون بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بتيارت عبر قنوات رسمية وغير الرسمية بالاعتماد على مختلف الوسائل الاتصالية والتي من بينها الملصقات وهو مجموع الدرجات التي يتحصل عليه الموظف من خلال الإجابة على فقرات الاستبيان .البعد للاتصال التنظيمي .

الاتصال الرسمي : وهو تلك العملية التي تتم وفق إطار التنظيمي بين الإدارة الجامعية والموظف الجامعي بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بتيارت والتي قد تأخذ عدة أشكال (صاعدة أو نازلة أو أفقية) تتمثل في إصدار التعليمات والأوامر ...الخ وهو مجموعة درجات التي يتحصل عليها الموظف من خلال الإجابة على فقرات الخاصة ببعده الاتصال الرسمي في الاستبيان

الاتصال غير الرسمي : وهو عملية لا تخضع إلى قواعد ونظام محدد والتي تحدث بين الموظفين في جامعة ابن خلدون بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بتيارت داخل أو خارج الجامعة ,وهو مجموع الدرجات التي يتحصل عليها الموظف من خلال الإجابة على فقرات الاستبيان

الرضا الوظيفي : يعني تلك الحالة النفسية التي يشعر من خلالها الموظف بالمؤسسة الجامعية ابن خلدون بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بتيارت بالارتياح نتيجة لتوفر عوامل (مادية ومعنوية) ،وشروط معينة في محيط العمل سواء داخلية أو خارجية وهذا يؤدي إلى الراحة النفسية وهو مجموع الدرجات التي يتحصل عليها الموظفون من خلال الإجابة على استبيان الرضا الوظيفي .

1 - الدراسة الاستطلاعية :**1-1 أهداف الدراسة الاستطلاعية :**

قبل القيام بإجراء الدراسة الأساسية أجرى الباحث دراسة استطلاعية والتي كان الهدف منها ما يلي :

- * التأكد من صدق وثبات أدوات الدراسة أي من صلاحية تطبيقها
- * كيفية تجاوز الصعوبات التي من الممكن أن تظهر في الدراسة الأساسية
- * التعرف أكثر على نشاطات الموظفين الإداريين في المؤسسة الجامعية
- * تعريف الموظفين الإداريين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بالدراسة وأهدافها
- * جمع المعلومات الضرورية لإجراء الدراسة الأساسية

1-2 الاطار المكاني للدراسة : تمت الدراسة الراهنة في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة

ابن خلدون بتيارات التي تقع شرق مدينة تيارت ، كما تحتوي الكلية على قسمين قسم خاص بالعلوم الإنسانية والقسم الثاني خاص بالعلوم الاجتماعية ، تم إنشاؤها سنة 2010 تتوفر على 3000 مقعد بيداغوجي ، يتمدرس بها أزيد من 7000 طالب ، ويؤطروهم 180 أستاذ ، يوجد بها حوالي 130 عامل من بينهم 77 موظف ادراي موزعين على قسمين (قسم العلوم الإنسانية ، قسم العلوم الاجتماعية) ويضم كل قسم مجموعة من التخصصات .

قسم العلوم الإنسانية : ويندرج تحته التخصصات التالية في طور الليسانس : تخصص تاريخ ،

تخصص علم المكتبات ، تخصص إعلام واتصال .

وفي طور الماستر: تاريخ حديث ومعاصر ، تاريخ الغرب الإسلامي في العصر الوسيط، تاريخ الحضارات

القديمة ، إعلام واتصال ، تكنولوجيا وهندسة المعلومات .

أما قسم العلوم الاجتماعية: فيضم في طور الليسانس : تخصص علم الاجتماع ، علم النفس (عيادي،

وعمل وتنظيم) الفلسفة .

أما في طور الماستر فيضم : علم النفس العيادي، علم النفس المدرسي ، علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية ، علم اجتماع الاتصال ، علم الاجتماع الحضري ، علم الاجتماع تنظيم وعمل ، فلسفة عربية وإسلامية ، فلسفة غربية حديثة ومعاصرة فلسفة عامة .

وقد تم افتتاح تخصصات في طور الدكتوراه في كلا القسمين : تخصص تاريخ وتخصص فلسفة وعلم النفس

1-3- الإطار الزمني للدراسة: قبل القيام بالدراسة الاستطلاعية قام الباحث بالقيام بمتابعة استكشافية،

من خلال إجراء مقابلات مع مسؤولين في الكلية قيد الدراسة : المتمثلون في عميد كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، الأمين العام لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية وبعد الحصول على معلومات كافية والتسهيلات المقدمة لنا قمنا بإجراء الدراسة الاستطلاعية دامت أسبوعين في كل من قسم العلوم الإنسانية وقسم العلوم الاجتماعية في الفترة الممتدة مابين 13 فيفري إلى غاية 24 من نفس الشهر في سنة 2022 بطبيعة الحال .

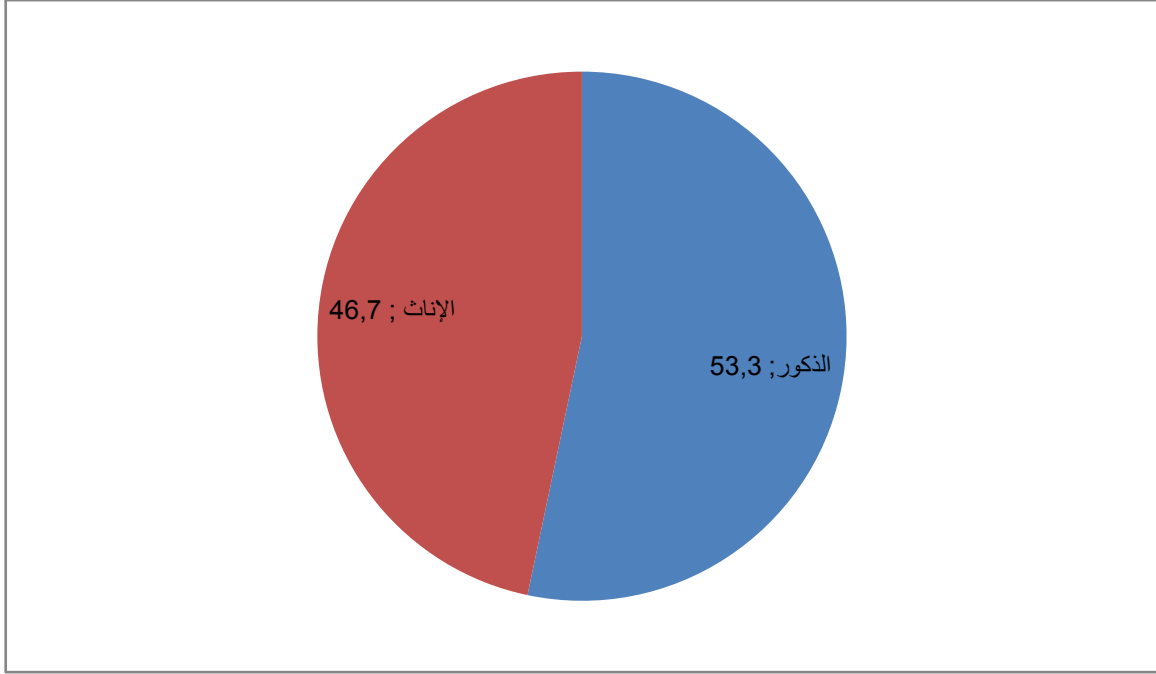
1-4- حجم العينة ومواصفاتها :

لقد شملت الدراسة الاستطلاعية على عينة قدرت ب 30 مفردة إحصائية من موظفين ادرايين من قسمين (قسم العلوم الإنسانية، وقسم العلوم الاجتماعية) وفيما يلي سنورد توزيعها

1-4-1 حسب متغير النوع الاجتماعي (ذكور وإناث)

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

| النوع الاجتماعي | التكرار | النسبة |
|-----------------|---------|--------|
| الذكور | 16 | 53,3 |
| الإناث | 14 | 46,7 |
| المجموع | 30 | 100 |



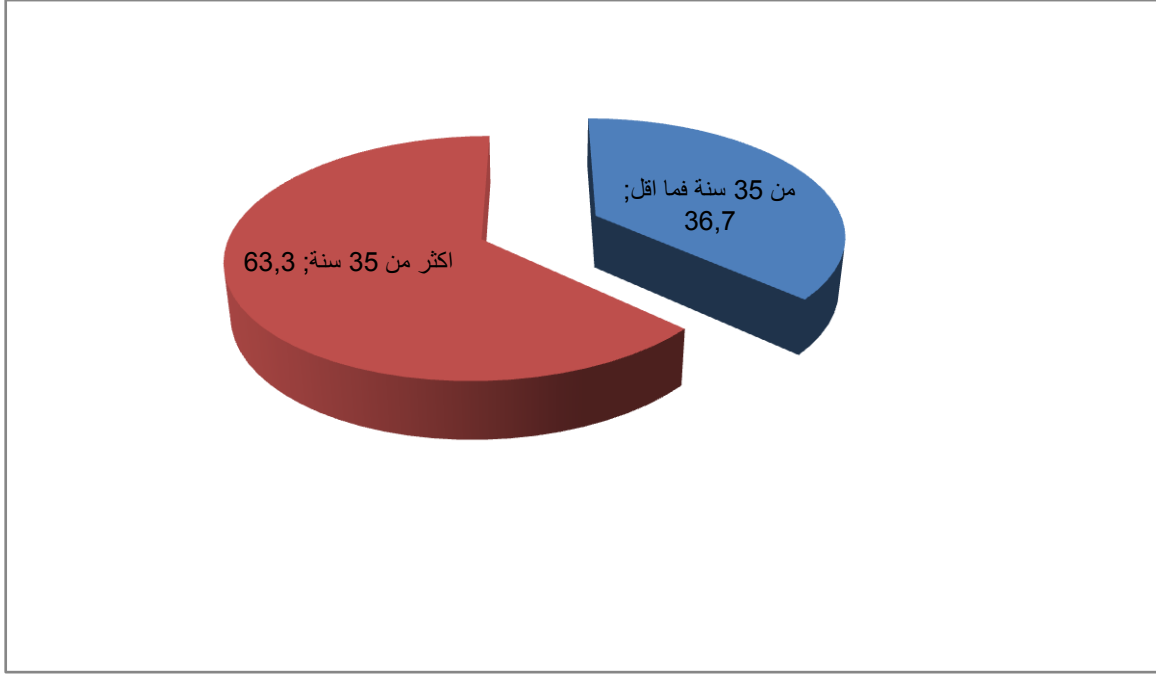
الشكل رقم (06) : يوضح توزيع النوع الاجتماعي على عينة الدراسة

نلاحظ من خلال الجدول السابق توزيع مفردات العينة للدراسة الاستطلاعية حسب متغير نوع الاجتماعي حيث تمثل نسبة الذكور 53,3% وتعد اكبر نسبة مقارنة بالإناث والتي تمثل % 46,7 وهذا يعود إلى طبيعة العمل الإداري الذي يستهوي الذكور أكثر من الإناث .

1-4-2 أما بالنسبة لمتغير العمر الذي كان (35 سنة فأقل، أكثر من 35 سنة) فكان

توزيع كالاتي : الجدول رقم (2) : يوضح توزيع العينة حسب متغير السن

| السن | التكرار | النسبة |
|-------------------|---------|--------|
| من 35 سنة فما اقل | 11 | 36,7 |
| أكثر من 35 سنة | 19 | 63,3 |
| المجموع | 30 | 100 |



الشكل رقم (07) : يوضح توزيع السن على عينة الدراسة الاستطلاعية

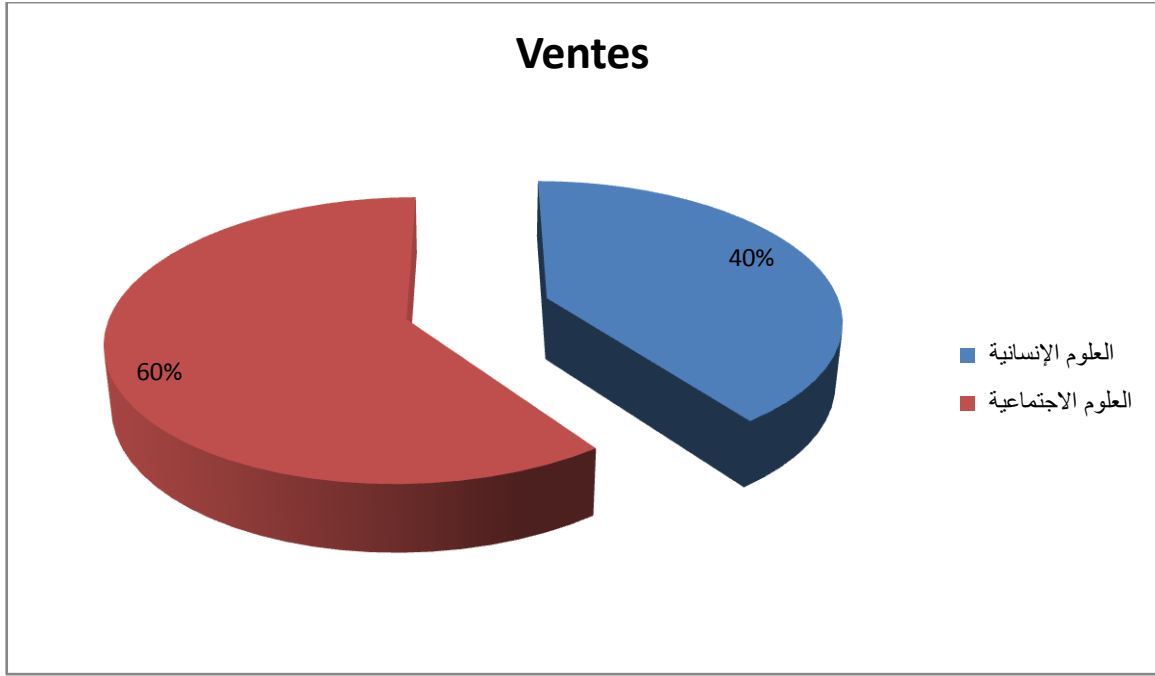
نلاحظ من خلال الجدول السابق توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير السن حيث نجد أن الفئة العمرية أكثر من 35 سنة أكبر بنسبة تقدر ب % 63,3 مقارنة بالفئة الثانية من 35 سنة فأقل والتي بلغت 36,7%.

1-4-3 بالنسبة لمتغير القسم : جدول يوضح توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب

متغير القسم

الجدول رقم (3) : يوضح توزيع العينة حسب القسم المصدر

| القسم | التكرار | النسبة |
|-------------------|---------|--------|
| العلوم الاجتماعية | 18 | 60 |
| العلوم الإنسانية | 12 | 40 |
| المجموع | 30 | 100 |



الشكل رقم (08) : يوضح توزيع القسم على عينة الدراسة

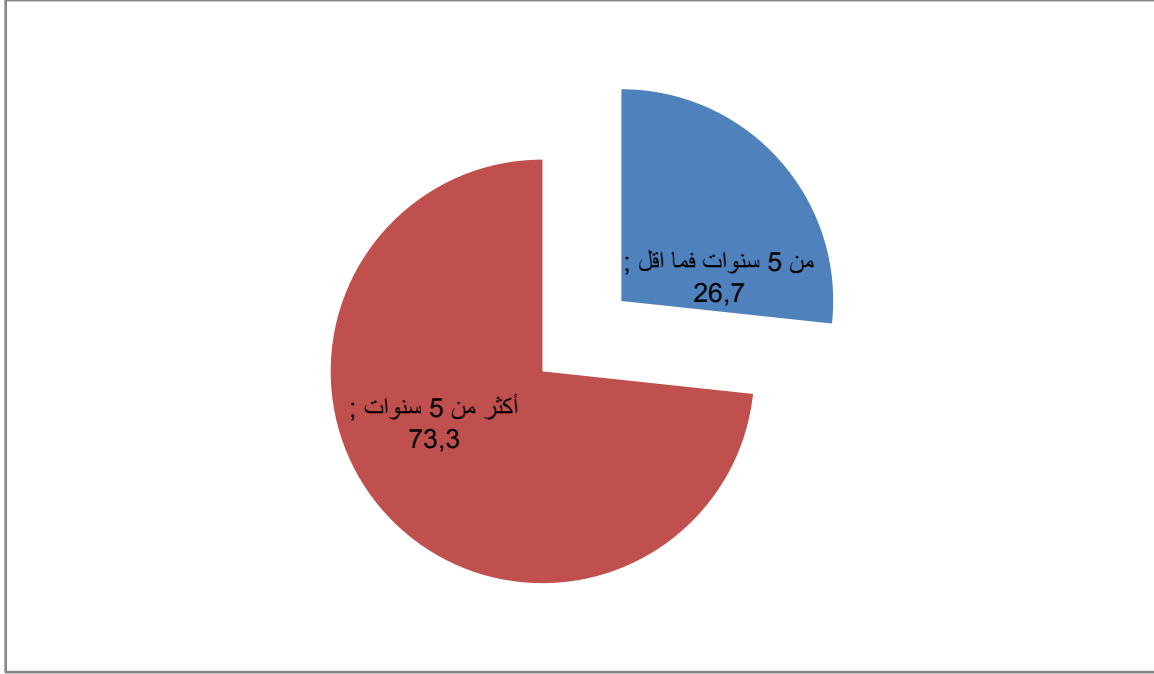
حيث نلاحظ من خلال الجدول توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير القسم حيث نلاحظ أن أكبر نسبة من موظفين الإداريين موجودين بقسم العلوم الاجتماعية حيث قدرت نسبة ب % 60.0 مقارنة بقسم العلوم الإنسانية والذي بلغت نسبته حوالي % 40 وهذا راجع إلى فصل قسم العلوم الاجتماعية عن العلوم الإنسانية حديثاً و نقل الإدارة بمختلف هياكلها إلى قسم العلوم الاجتماعية مع بقاء عدد قليل في قسم العلوم الإنسانية .

1-4-4 بالنسبة لمتغير الاقدمية في العمل : جدول يوضح توزيع العينة حسب متغير

الاقدمية في العمل

الجدول رقم (4) : يوضح توزيع العينة حسب متغير الاقدمية المصدر

| الاقدمية في العمل | التكرار | النسبة |
|--------------------|---------|--------|
| من 5 سنوات فما اقل | 8 | 26,7 |
| أكثر من 5 سنوات | 22 | 73,3 |
| المجموع | 30 | 100 |



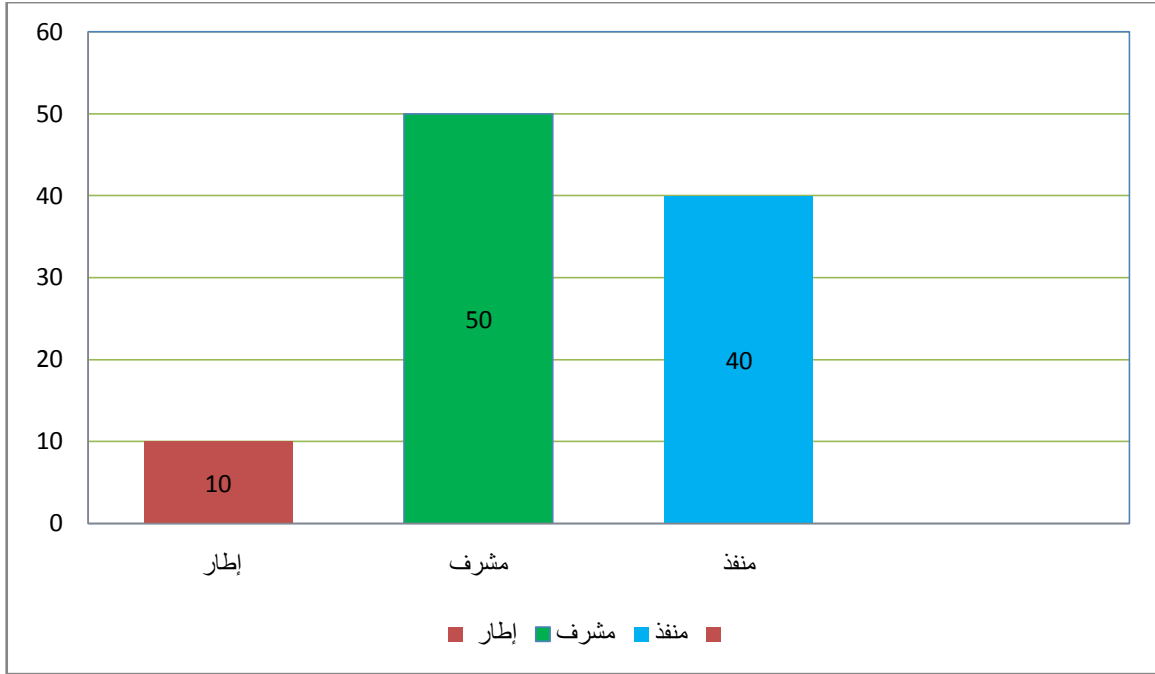
الشكل رقم (09) : يوضح توزيع الأقدمية في العمل على عينة الدراسة

نلاحظ من خلال الجدول السابق توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الأقدمية في العمل حيث نلاحظ أن أغلبية هذه العينة تندرج ضمن فئة أكثر من 5 سنوات حيث بلغت نسبتهم % 73,3 بينما بلغت نسبة عدد موظفين الذين لديهم أقدمية أقل من 5 سنوات حوالي % 26,7 وهذا يدل على أن الكلية تضم موظفين ذوي خبرة في مجال الإداري .

1-4-5 متغير الرتبة السوسيو مهنية :

الجدول رقم (5) : يوضح توزيع العينة حسب الرتبة السوسيو مهنية

| الرتبة السوسيو مهنية | التكرار | النسبة |
|----------------------|---------|--------|
| إطار | 3 | 10 |
| مشرف | 15 | 50 |
| منفذ | 12 | 40 |
| المجموع | 30 | 100 |



الشكل رقم (10) : يوضح توزيع الرتبة السوسيو مهنية على عينة الدراسة

نلاحظ من خلال الجدول توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الرتبة السوسيو مهنية حيث نلاحظ تفوق رتبة المشرفين بنسبة تقدر بـ 50 % مقارنة بالرتب الأخرى ، حيث بلغت نسبة المنفذين حوالي 40 % بينما قدرت نسبة الإطارات بـ 10 % .

1-5 أدوات الدراسة :

من أجل جمع البيانات، وقصد ضبط وقياس متغيرات الدراسة فقد اعتمد الباحث على مجموعة من الأدوات من بينها الملاحظة

تعرف الملاحظة في البحث العلمي على أنها إحدى التقنيات المنهجية في جمع البيانات وتستخدم في البحوث الميدانية لجمع البيانات التي لا يمكن الحصول عليها عن طريق الدراسة النظرية والمكتبية ، كما تستخدم في البيانات التي يمكن جمعها عن طريق الاستمارة والمقابلة والوثائق .

كذلك تم الاعتماد على المقابلة فتعرف على أنها : المحادثة الجادة والموجهة نحو هدف محدد غير مجرد وليست الرغبة في المحادثة في حد ذاتها .

وتعرف أيضا : بأنها تفاعل لفظي يتم عن طريق موقف مواجهة يحاول فيه الشخص القائم بالمقابلة أن يستشير معلومات وأراء شخص أو أشخاص آخرين للحصول على بعض البيانات الموضوعية وأما عن الأداة الثالثة التي تم اعتمادها في الدراسة الأساسية

الاستبيان كأداة للقياس : يسمى أيضا بالاستقصاء وهو إحدى الوسائل الشائعة الاستعمال للحصول على معلومات وحقائق تتعلق بآراء واتجاهات الجمهور حول موضوع معين أو موقف معين .

فالاستبيان أداة لجمع بيانات ذات صلة بمشكلة البحث المعينة وذلك عن طريق ما يقرره المستجيبون لفظيا في إجاباتهم على الأسئلة التي يتضمنها الاستبيان . (أنظر خمفاني ، 2017 ،)

ويتشكل الاستبيان الخاص بدارستنا من ثلاث محاور أساسية المحور الأول يتضمن البيانات و المعلومات الشخصية لأفراد المجيبون عليه والمتمثلة في (النوع الاجتماعي ، السن ، القسم ، الاقدمية في العمل) وعن سبب اعتمادنا على هذه المتغيرات لان العديد من الدراسات السابقة إعتدتهم منها دراسة بن موسى سمير 2014 أما المحور الثاني هو متعلق بالمتغير المستقل والذي هو الاتصال التنظيمي حيث يضم 15 فقرة مقسم إلى بعدين بعد الاتصال الرسمي من الفقرة 01 إلى الفقرة 8 وبعد الاتصال الغير رسمي من الفقرة 9 إلى الفقرة 15 وسنعرض لاحقا من أين جيء بالفقرات أما المحور الثالث فهو متعلق بالمتغير التابع في هذه الدراسة ألا هو الرضا الوظيفي الذي يتمحور هو الآخر على 15 فقرة مقسمة إلى بعدين بعد الرضا الخارجي (المادي) ، وبعد الرضا الداخلي (المعنوي) وسنعرض أيضا لاحقا من أين جيء بفقراته .

لقد تم تصميم استبيان الاتصال التنظيمي من خلال الاطلاع على مجموعة من الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع وتشكل الاستبيان في مجمله من خمسة عشر فقرة موزعة على بعدين وهما الاتصال الرسمي والاتصال غير الرسمي حيث تم اخذ الفقرة 1 و الفقرة 3 من دراسة بوعطي جلال دين 2009 ، بينما تم اخذ الفقرة 2 ، الفقرة 7 ، الفقرة 9 من دراسة زحاف محمد 2016 بينما تم اخذ الفقرة رقم 04 ، 06 ، 13 من دراسة سعدون سمية . 2013 ، بينما تم اعتماد الفقرة 5 من دراسة بن موسى سمير 2014 ، أما الفقرة 10 . الفقرة 12 من دراسة صالح مسعودي . 2017 ، أما الفقرة 11، الفقرة 14 تم أخذها من دراسة الحسين عربية 2016 ، والفقرة رقم 15 تم أخذها من دراسة نور الدين عسلي 2009 ، أما الفقرة رقم 8 تم اعتمادها كبند في الاستبيان بناء على تصورات الموظفين .

أما عن المتغير الثاني في الدراسة والذي هو الرضا الوظيفي فقد تم تصميمه بعد الاطلاع على مجموعة من المقاييس العالمية وقد تم الاعتماد عليهم في بناء الاستبيان وهما : مقياس منيسوتا، مقياس بيتر وور وفيما يلي سنورد في الجدول الآتي ترتيب الفقرات من المصادر الأصلية وترتيبها في دراستنا :

الجدول رقم (06) يوضح فقرات المأخوذة من مقياس بيتر وور

| اسم الفقرة | ترتيبها في دراستنا | ترتيبها في المرجع الأصلي لها |
|---|--------------------|------------------------------|
| أرى إن الظروف الفيزيائية مناسبة في مكان عملي | 16 | 01 |
| أشعر بالرضا عن علاقاتي مع زملائي في العمل | 17 | 2 |
| تربطني علاقة جيدة مع رئيسي في العمل | 18 | 3 |
| يتناسب الراتب الذي أتقاضاه مع الجهد المبذول في العمل | 19 | 4 |
| أنا راض عن طريقة التسيير داخل مؤسسة | 21 | 11 |
| أرى أن ساعات العمل الموكلة إلي مناسبة | 22 | 13 |
| تقدم الإدارة لي مكافآت من أجل تحفيزي لبذل جهد أكبر | 25 | 04 |
| أرى أن المهام التي أزلوها تتناسب وحجم المسؤولية الملقاة على عاتقي | 26 | 06 |
| أنا راض عن نظام الترقية داخل المؤسسة | 28 | 10 |

الجدول رقم (07) يوضح الفقرات المأخوذة من مقياس منيسوتا

| اسم الفقرة | ترتيبها في دراستنا | ترتيبها في المرجع الأصلي لها |
|---|--------------------|------------------------------|
| تقدم لي المؤسسة الفرصة لتطبيق أفكارتي وأرائي الخاصة في العمل | 24 | 3 |
| تتلاءم وظيفتي مع قدراتي | 27 | 9 |
| تتيح لي المؤسسة المجال للمشاركة في صنع القرارات المتعلقة بالعمل | 29 | 55 |

أما الفقرات رقم عشرون ، رقم ثلاثة وعشرون ، رقم ثلاثون فقد تم بناؤهما بالاعتماد على تصورات الموظفين داخل الكلية

ومبرر عدم الاعتماد في دراستنا على أحد المقاييس السابقة هو عدم ملائمة المقاييس لطبيعة دراستنا خصوصا البنود الموجودة فيه فمثلا مقياس منيسوتا هو مقياس عام يحتوي على ما يقارب 40 بند أما مقياس بيتز وو يحتوي على فقرات تحتاج إلى تعديل مثل الفقرة الأولى له التي تقول الظروف الفيزيائية في العمل و هي الأصح قول الظروف الفيزيائية بما يتناسب وتخصصنا ، بالإضافة إلى انه تم عرضهم على الأساتذة المحكمين أبدوا عدم رضاهم عنه مما دفعنا إلى بناء استبيان وذلك بالاعتماد على المقاييس المذكورة سالفًا

وأما عن بدائل الإجابة فقد تم الاعتماد على مقياس لبكرت الخماسي كما هو موضح في الجدول :

الجدول رقم (08) : يوضح بدائل الإجابة الخاصة بالاستبيان ودرجاتهم

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

1-6 الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة :

1-6-1 صدق أدوات الدراسة : للتحقق من صدق أدوات الدراسة اعتمدنا على الصدق الظاهري الخاص بالمحكمين وكذا صدق الاتساق الداخلي .

1-6-2 الصدق الظاهري : تم بناء الاستبيان الخاص بكل من الاتصال التنظيمي والرضا الوظيفي ، وقد تم عرضهما بصيغة أولية على الأستاذ المشرف الذي أعطى الموافقة لاعتماده في الدراسة ثم تم عرضه على 9 محكمين من ذوى الاختصاص نموذج التحكيم (انظر الملحق رقم 05)

الأساتذة المحكمون : سمير بن موسى ، حاتم سماتي من جامعة ، قرينعي احمد ، ديدة هواري ، عرقوب محمد ، حمدادة ليلي بلعربي عادل ، عمارة جيلالي، بوعطيظ جلال الدين جامعة سكيكدة ، وفيما يلي حساب نسبة الاتفاق على فقرات الاستبيان

الجدول رقم (09) يبين نسبة قبول المحكمين لفقرات التي تقيس موضوع الاتصال

| رقم الفقرة | نسبة الاتفاق (%) |
|------------|------------------|
| 01 | 88 |
| 02 | 100 |
| 03 | 100 |
| 04 | 100 |
| 05 | 100 |
| 06 | 100 |
| 07 | 100 |
| 08 | 88 |
| 09 | 88 |
| 10 | 100 |
| 11 | 100 |
| 12 | 100 |
| 13 | 88 |
| 14 | 77 |
| 15 | 77 |

من أجل معرفة إذا كانت العبارات تقيس فعلا أو لا تقيس فقد اعتمدنا على النسب المئوية حيث نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن عدد الفقرات التي وافق عليها المحكمون بالنسبة 100 بلغت حوالي 9

فقرات ، أما عدد الفقرات التي وافق عليها المحكمون بالنسبة % 88 كانت أربعة فقرات أما نسبة % 77 فكانت عدد فقراتها فقرتان

الجدول رقم (10) يبين نسبة قبول المحكمين لفقرات التي تقيس موضوع الرضا الوظيفي

| رقم الفقرة | نسبة الاتفاق (%) |
|------------|------------------|
| 16 | 88 |
| 17 | 100 |
| 18 | 100 |
| 19 | 100 |
| 20 | 88 |
| 21 | 88 |
| 22 | 100 |
| 23 | 100 |
| 24 | 100 |
| 25 | 100 |
| 26 | 100 |
| 27 | 100 |
| 28 | 88 |
| 29 | 88 |
| 30 | 100 |

يتضح لنا من خلال الجدول السابق أن عدد الفقرات التي وافق عليها المحكمون والتي بلغت نسبة % 100 حوالي عشر فقرات أما عدد الفقرات التي وافق عليها المحكمون والتي بلغت نسبة % 88 فقد كانت حوالي خمس فقرات .

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

الجدول رقم (11) : يوضح فقرات الاستبيان قبل التعديل وبعده

| رقم الصفحة | قبل التعديل | بعد التعديل |
|------------|--|---|
| 05 | تعد الملصقات وسيلة الاتصال المستعملة باستمرار مع الإدارة | تستخدم المؤسسة الملصقات الموضوعة في لوحة الإعلانات كطريقة للتواصل معي |
| 14 | أ تبادل المعلومات مع زملائي باستمرار في المناسبات كالأفراح والجلسات العائلية | أ تبادل المعلومات مع زملاء العمل في المناسبات |
| 11 | تتناسب المسؤولية الملقاة على عاتقي مع المهام الموكلة إلي | أرى أن المهام التي أزلوها تتناسب وحجم المسؤولية الملقاة على عاتقي |
| 30 | تتناسب مؤهلاتي وقدراتي مع وظيفتي | أنا راض عن وظيفتي |

حمدادة ليلي الفقرة رقم (30) و، بلعربي عادل فقرة رقم (05) ، (11) ، عرقوب محمد فقرة (14)

1-6-3 حساب صدق الاتساق الداخلي :

1-3-6-1 حساب صدق الاتساق الداخلي الخاص بالاتصال التنظيمي :

الجدول رقم (12) : يوضح صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاتصال الرسمي

| رقم الفقرة | ارتباط الفقرة بالبعد | ارتباط البعد بالدرجة الكلية |
|------------|----------------------|-----------------------------|
| 01 | 0,428* | 0,739** |
| 02 | 0,706 ** | |
| 03 | 0,861 ** | |
| 04 | 0,802 ** | |
| 05 | 0,745 ** | |
| 06 | 0,588 ** | |
| 07 | 0,529 ** | |
| 08 | 0,592 ** | |

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن معظم معاملات الارتباط بيرسون بين الفقرات والبعد والفقرات والدرجة الكلية والبعد والدرجة الكلية كانت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0,01 و 0,05)

الجدول رقم (13) : يوضح صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاتصال غير الوسمي

| رقم الفقرة | ارتباط الفقرة بالبعد | ارتباط البعد بالدرجة الكلية |
|------------|----------------------|-----------------------------|
| 09 | 0,339 | 0,784 ** |
| 10 | 0,387* | |
| 11 | 0,649** | |
| 12 | 0,689** | |
| 13 | 0,596** | |
| 14 | 0,779** | |
| 15 | 0,790** | |

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن معظم معاملات الارتباط بيرسون بين الفقرات والبعد والبعد والدرجة الكلية كانت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0,01 و 0,05) ما عدا الفقرة الأولى

1-6-3-2 حساب صدق الاتساق الداخلي لرضا الوظيفي

الجدول رقم (14) : يوضح صدق الاتساق الداخلي الخاص بالرضا الخارجي

| رقم الفقرة | ارتباط الفقرة بالبعد | ارتباط البعد بالدرجة الكلية |
|------------|----------------------|-----------------------------|
| 16 | 0,138 | 0,881** |
| 17 | 0,663 ** | |
| 18 | 0,600 ** | |
| 19 | 0,584 ** | |

| | | |
|--|----------|----|
| | 0,736 ** | 20 |
| | 0,660 ** | 21 |
| | 0,812 ** | 22 |
| | 0,709 ** | 23 |

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن معظم معاملات الارتباط بيرسون بين الفقرات والبعدية والبعد والدرجة الكلية كانت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0,01 و 0,05) ماعدا الفقرة الأولى .

الجدول رقم (15) : يوضح صدق الاتساق الداخلي الخاص ب الرضا الداخلي

| رقم الفقرة | ارتباط الفقرة بالبعد | ارتباط البعد بالدرجة الكلية |
|------------|----------------------|-----------------------------|
| 24 | 0,537 ** | 0,751** |
| 25 | 0,605** | |
| 26 | 0,396* | |
| 27 | 0,483** | |
| 28 | 0,575** | |
| 29 | 0,635** | |
| 30 | 0,632** | |

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن معظم معاملات الارتباط بيرسون بين الفقرات والبعد والبعد والدرجة الكلية كانت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0,01 و 0,05)،

1-4-6 حساب الصدق البنائي

1-4-6-1 حساب الصدق البنائي الخاص بالاتصال التنظيمي :

الجدول رقم (16) : يوضح الصدق البنائي للاتصال التنظيمي

| النتيجة | قيمة الاحتمالية | معامل الارتباط بيرسون | ابعاد ومحاور الاستبيان |
|---------|-----------------|-----------------------|------------------------|
| دال | 0,000 | 0,739 | الاتصال الرسمي |

| | | | |
|------------------|-------|-------|-----|
| الاتصال غير رسمي | 0,784 | 0,000 | دال |
|------------------|-------|-------|-----|

من خلال الجدول السابق نجد أن معاملات الارتباط بين كل من البعد والدرجة الكلية لإجمالي العبارات تراوحت بين الاتصال الكلي والاتصال رسمي ب 0,739 و الاتصال الغير رسمي ب 0,784 هي قيم دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0,01 أي هنا اتساق بنائي بين الدرجة الكلية لعبارات كل بعد والدرجة الكلية لاجمالي عبارات محوره .

1-6-4-2 حساب الصدق البنائي الخاص بالرضا الوظيفي :

الجدول رقم (17) : يوضح الصدق البنائي للرضا الوظيفي

| أبعاد ومحاور الاستبيان | معامل الارتباط بيرسون | قيمة الاحتمالية | النتيجة |
|------------------------|-----------------------|-----------------|---------|
| الرضا الخارجي | 0,881 | 0,000 | دال |
| الرضا الداخلي | 0,751 | 0,000 | دال |

من خلال الجدول السابق نجد أن معاملات الارتباط بين كل من البعد والدرجة الكلية لإجمالي العبارات كل محور بلغت عند رضا الخارجي 0,881 وعند الرضا الداخلي 0,751 هي قيم دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0,01 أي هنا اتساق بنائي بين الدرجة الكلية لعبارات كل بعد والدرجة الكلية لاجمالي عبارات محوره

1-6-5 حساب ثبات الأدوات : لحساب ثبات أداة الدراسة فضل الباحثان استخدام طريقة ألفا وقد

أظهرت النتائج مايلي :

1-6-5-1 حساب ثبات الخاص بالاتصال التنظيمي :

الجدول رقم (18) : يوضح ثبات الاتصال التنظيمي

| طريقة ألفا | / |
|------------|--------------------|
| 0,72 | الاتصال التنظيمي |
| 0,76 | الاتصال الرسمي |
| 0,74 | الاتصال غير الرسمي |

يتضح من الجدول السابق أن معامل الثبات الخاص بالاتصال التنظيمي بلغ 0.72 لإجمالي بنود الاستبيان الخمسة عشر فيما يتراوح ثبات الاستبيان الخاص بالأبعاد الممثلة للاتصال التنظيمي

(الاتصال الرسمي 0,76 والاتصال الغير رسمي 0,74) وهذا يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة مقبولة من الثبات يمكن الاعتماد عليه في الدراسة الأساسية

1-6-5-2 ثبات الاستبيان الخاص بالرضا الوظيفي : بنفس الطريقة التي تم بها حساب ثبات

الاتصال فقد اعتمدنا أيضا على حساب ثبات متغير الرضا الوظيفي

الجدول رقم (19) : يوضح ثبات الاستبيان الخاص بالرضا الوظيفي

| طريقة ألفا | / |
|------------|---------------|
| 0,72 | الرضا الوظيفي |
| 0,74 | الرضا الخارجي |
| 0,71 | الرضا الداخلي |

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن ثبات الرضا الوظيفي بلغ 0,72 ، بينما بلغ ثبات الأبعاد الخاص به والمتمثلة في (الرضا الخارجي 74,0 والرضا الداخلي 0,71) وهذا ما يدل على انه يتمتع بقيمة مقبولة يمكن الأخذ بها

2- الدراسة الأساسية

2-1 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 : قمنا بتطبيق الدراسة الأساسية في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والتي تم تقديم معلومات حولها سابقا في الدراسة الاستطلاعية . أما بخصوص الهيكل التنظيمي وأهم المصالح الموجودة بالكلية فالملحق رقم 03 يوضح بالتفصيل تدرج المصالح والهيكل التنظيمي داخل كلية .

2-3 المجال الزمني للدراسة الأساسية : تمت الدراسة الأساسية في الفترة الممتدة ما بين 14 مارس إلى غاية 23 مارس 2022 حيث دامت الدراسة أسبوعين ، حيث تم إعطاء الوقت الكافي للمجيبين لكي يقوم بملء الاستبيان بدقة حيث الأسبوع الأول تم توزيع الاستبيانات على الموظفين ، ثم الأسبوع الثاني استرداد الاستبيانات .

2 4 منهج البحث المتبع في الدراسة :

استخدمنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي ، ويعرف المنهج الوصفي على انه المنهج الذي يعنى بالدراسات التي تهتم بجمع وتلخيص وتصنيف المعلومات والحقائق المدروسة المرتبطة بسلوك عينة من الناس ، أو عدد من الأشياء أو سلسلة من الأحداث أو منظومة فكرية ، أو أي نوع آخر من الظواهر أو القضايا أو المشاكل التي يرغب الباحث في دراستها لعرض تحليلها وتفسيرها وتقييم طبيعتها للتنبؤ بها وضبطها والتحكم فيها ، ويعد هذا المنهج الأكثر شيوعا واستخداما في عالم البحوث الإنسانية ، حيث لا يمكن الاستغناء عنه ، إذ أن الدارس لأية ظاهرة ضرورية يجب أن تتوفر لديه أوصاف دقيقة لظاهرة التي يدرسها .
(غربي ، 2013 ، ص 26)

2-5 عينة الدراسة الأساسية : شملت عينة الدراسة الأساسية حوالي 42 وحدة إحصائية وقد تم اعتماد الحصر الشامل ويعرف على انه الدراسة الشاملة لجميع وحدات المجتمع الأصلي أي القيام بمسح الكلي للمفردات ، بهدف الحصول على المعلومات الإحصائية الشاملة لخاصية أو أكثر من خواص المجتمع ومن ثم إجراء التحاليل المنهجية اللازمة على عينة الدراسة . (راجع نزيهة، 2010)

لكن نظرا لامتناع بعض الموظفين الإداريين عن الإجابة وقد كان عددهم 3، وعليه فإننا طبقنا دراستنا على 42 مفردة وانتقلنا من الحصر الشامل إلى الحصر الجزئي كأسلوب لجمع البيانات ، ويعرف الحصر الجزئي على انه حصر لجزء من المجتمع الأصلي المدروس والذي يمثل الجزء الأكبر للظاهرة أو المشكلة

المدرسة ويستبعد الجزء الآخر نظرا لقلّة أهميته أو لتوقع الصعوبات في الحصول على بيانات صحيحة من هذا الجزء . (انظر نزيهة ، 2010)

2-6 خصائص عينة الدراسة : أولا يجب أن نشير إلى ملاحظة مهمة والتي تتعلق بالمعلومات الشخصية بحيث انه

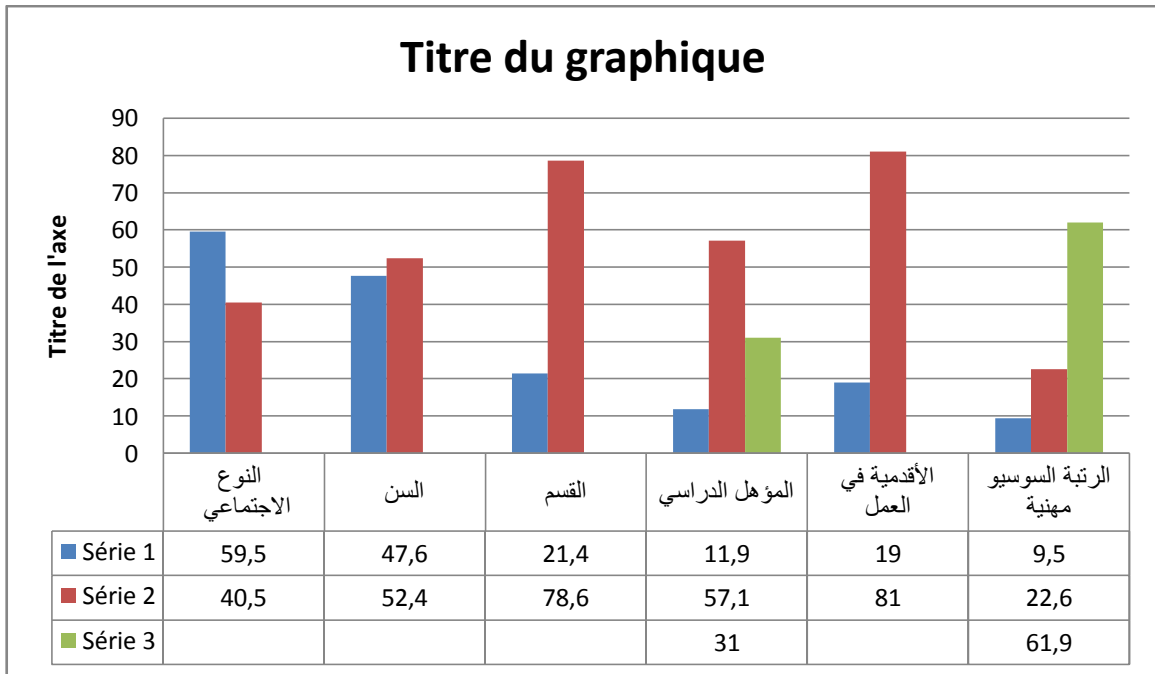
لم يتم اختيار المتغيرات الاسمية في الدراسة عبثا وفي هذا الصدد يشير (1980) . schin إلى أن الأفراد يختلفون بشكل كبير في أعمارهم وجنسهم وتاريخهم وتجاربيهم ومعتقداتهم ورغباتهم ، حتى داخل مجموعة متجانسة من الأشخاص الذين لديهم نفس المؤهلات المهنية ويمثلون نفس التخصص المهني يجب عدم تجاهل تنوع المجموعة وبالتالي تعقيدها

(الصفحة ، 2021 ، ص183)

الجدول رقم (20) : يوضح توزيع المتغيرات الديموغرافية

| المتغيرات الديموغرافية | / | التكرار | النسبة |
|------------------------|----------------|---------|--------|
| النوع الاجتماعي | ذكور | 25 | 59,5 |
| | إناث | 17 | 40,5 |
| | عدد العينة | 42 | 100 |
| السن | من 35 سنة فأقل | 20 | 47,6 |
| | أكثر من 35 سنة | 22 | 52,4 |
| | عدد العينة | 42 | 100 |
| القسم | علوم إنسانية | 9 | 21,4 |
| | علوم اجتماعية | 33 | 78,6 |
| | عدد العينة | 42 | 100 |

| | | | |
|------|----|-----------------|----------------------|
| 11,9 | 5 | ثانوي | المؤهل الدراسي |
| 57,1 | 24 | جامعي | |
| 31,0 | 13 | شهادات أخرى | |
| 100 | 42 | عدد العينة | |
| 19 | 8 | من 5 سنوات فاقل | الاقدمية في العمل |
| 81 | 34 | أكثر من 5 سنوات | |
| 100 | 42 | عدد العينة | |
| 9,5 | 4 | إطار | الرتبة السوسيو مهنية |
| 28,6 | 12 | مشرف | |
| 61,9 | 26 | منفذ | |
| 100 | 42 | عدد العينة | |



الشكل رقم (11) : يوضح الشكل توزيع المتغيرات الديمغرافية على عينة الدراسة الأساسية

نلاحظ من خلال الجدول الذي في الأعلى توزيع عينة الدراسة الأساسية والذي بلغ عددها 42 وحدة

إحصائية على بعض المتغيرات الديمغرافية التي شملت النوع الاجتماعي حيث لاحظنا تفوق نسبة الذكور

على الإناث وهذا راجع لطبيعة العمل الإداري الذي يستقطب الذكور أكثر من الإناث، أما المتغير الثاني فهو السن حيث لاحظنا تقارب بين فئتين اقل من 35 سنة وأكثر من ذلك ، أما عن متغير القسم فهناك تفوق واضح لقسم العلوم الاجتماعية بنسبة 78,6 وهذا راجع لأن قسم العلوم الاجتماعية تم فصله عن قسم العلوم الإنسانية بعدما تم بناء صرح خاص به ونقل أغلبية الإدارات والموظفين لقسم العلوم الاجتماعية ، أما عن المؤهل الدراسي أن غالبية الموظفين الإداريين الجامعيين متحصلون على شهادات جامعية ، أما عن متغير الاقدمية في العمل فنلاحظ أن غالبية الموظفين الإداريين من ذوي خبرة و اقدمية في العمل بالنسبة للكلية وأما عن رتبة السوسيو مهنية فكانت الأغلبية لفئة المنفذين ونسبة قريبة المشرفين .

2-7 الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة الأساسية :

2-7-1 حساب صدق الاتساق الداخلي

2-7-1-1 حساب صدق الاتساق الداخلي الخاص بالاتصال التنظيمي :

الجدول رقم (21) : يوضح صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد الاتصال الرسمي

| رقم الفقرة | ارتباط الفقرة بالبعد | ارتباط البعد بالدرجة الكلية |
|------------|----------------------|-----------------------------|
| 01 | ** 0,702 | ** 0,881 |
| 02 | ** 0,668 | |
| 03 | ** 0,621 | |
| 04 | ** 0,525 | |
| 05 | ** 0,501 | |
| 06 | ** 0,590 | |
| 07 | ** 0,486 | |
| 08 | ** 0,427 | |

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن معظم معاملات الارتباط بيرسون بين الفقرات والبعاد والدرجة الكلية الخاصة ببعيد الاتصال الرسمي كانت دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0,01)

الجدول رقم (22) : يوضح صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد الاتصال الغير رسمي

| رقم الفقرة | ارتباط الفقرة بالبعد | ارتباط البعد بالدرجة الكلية |
|------------|----------------------|-----------------------------|
| 09 | 0,447 ** | 0,821 ** |
| 10 | 0,404 ** | |
| 11 | 0,609 ** | |
| 12 | 0,707 ** | |
| 13 | 0,581 ** | |
| 14 | 0,778 ** | |
| 15 | 0,327* | |

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن معظم معاملات الارتباط بيرسون بين الفقرات والبعد والبعد والدرجة الكلية الخاصة ببعيد الاتصال غير رسمي كانت دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0,01 و 0,05)

2-1-7-2 حساب صدق الاتساق الداخلي الخاص بالرضا الوظيفي :

الجدول رقم (23) : يوضح صدق الاتساق الداخلي لفقرات بعد الرضا الخارجي

| رقم الفقرة | ارتباط الفقرة بالبعد | ارتباط البعد بالدرجة الكلية |
|------------|----------------------|-----------------------------|
| 16 | 0,690 ** | 0,890 ** |
| 17 | 0,635 ** | |
| 18 | 0,637 ** | |
| 19 | 0,688 ** | |
| 20 | 0,652 ** | |
| 21 | 0,807 ** | |
| 22 | 0,719 ** | |
| 23 | 0,562 ** | |

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن معظم معاملات الارتباط بيرسون بين الفقرات والبعد والدرجة الكلية الخاصة ببعد الرضا الخارجي كانت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0,01)

الجدول رقم (24): يوضح صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد الرضا الداخلي

| رقم الفقرة | ارتباط الفقرة بالبعد | ارتباط البعد بالدرجة الكلية |
|------------|----------------------|-----------------------------|
| 24 | 0,570 ** | 0,618 ** |
| 25 | 0,470 ** | |
| 26 | 0,365 * | |
| 27 | 0,601 ** | |
| 28 | 0,646 ** | |
| 29 | 0,443 ** | |
| 30 | 0,453 ** | |

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن معظم معاملات الارتباط بيرسون بين الفقرات والبعد والدرجة الكلية الخاصة ببعد الرضا الداخلي كانت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0,01 و 0,05) ما عدا الفقرة خمسة وعشرون ، والفقرة السادسة والعشرون والفقرة ثلاثون التي أظهرت ارتباطها مع البعد ولم تظهر ارتباطها مع الدرجة الكلية ولهذا تم الأخذ بهما .

2-7-1 حساب الصدق البنائي الخاص بالاتصال التنظيمي :

جدول رقم (25) : يوضح الصدق البنائي لاتصال التنظيمي

| ابعاد ومحاور الاستبيان | معامل الارتباط بيرسون | قيمة الاحتمالية | النتيجة |
|------------------------|-----------------------|-----------------|---------|
| الاتصال الرسمي | 0,881 | 0,000 | دال |
| الاتصال غير الرسمي | 0,816 | 0,000 | دال |

من خلال الجدول السابق نجد أن معاملات الارتباط بين كل من البعد والدرجة الكلية لإجمالي العبارات كل محور حيث بلغت عند الاتصال الرسمي 0,881 وعند الاتصال غير رسمي 0,816 هي قيم دالة إحصائياً

عند مستوى الدلالة 0,01 أي هنا اتساق بنائي بين الدرجة الكلية لعبارات كل بعد والدرجة الكلية لإجمالي عبارات المحور.

2-7-2 حساب الصدق البنائي الخاص بالرضا الوظيفي :

الجدول رقم (26) : يوضح الصدق البنائي لرضا الوظيفي

| النتيجة | قيمة الاحتمالية | معامل الارتباط بيرسون | ابعاد ومحاور الاستبيان |
|---------|-----------------|-----------------------|------------------------|
| دال | 0,000 | 0,890 | الرضا الخارجي |
| دال | 0,000 | 0,741 | الرضا الداخلي |

من خلال الجدول السابق نجد أن معاملات الارتباط بين كل من البعد والدرجة الكلية لإجمالي عبارات كل محور بلغت عند الرضا الخارجي 0,890 وعند الاتصال غير رسمي 0,741 هي قيم دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0,01 أي هنا اتساق بنائي بين الدرجة الكلية لعبارات كل بعد والدرجة الكلية لإجمالي عبارات المحور .

2-8 ثبات أدوات الدراسة :

الجدول رقم (27) : يوضح ثبات استبيان الدراسة الأساسية

| بطريقة ألفا | / |
|-------------|------------------|
| 71 | الاتصال التنظيمي |
| 73 | الرضا الوظيفي |

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أدوات الدراسة تتمتع بقيم مقبولة إحصائياً للقيام بدراسة حيث قدر ثبات الاتصال التنظيمي ب 0,71 بينما قدر ثبات الرضا الوظيفي ب 0,73

9-2 اختبار إعتدالية توزيع البيانات

الجدول رقم (28) : يوضح اختبار اعتدالية توزيع البيانات

| 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 | 0,200 | 42 | 0,074 | 0,851 | 42 | 0,985 | الاتصال التنظيمي |
| طبيعي | 0,181 | 42 | 0,116 | 0,126 | 42 | 0,958 | الرضا الوظيفي |

من خلال الجدول أعلاه الذي يمثل اختبار اعتدالية التوزيع بتطبيق اختبار Kolmogorov-Smirnova و Shapiro-Wilk وبما أن العينة اقل من 50 مفردة فإننا نعلم على اختبار Shapiro-Wilk والذي يظهر أن مستوى الدلالة المعنوية أكبر من 0,05 حيث بلغ عند محور الاتصال التنظيمي قيمة 0,85 وكذلك الحال بالنسبة للمحور الثاني والذي هو الرضا الوظيفي الذي بلغ 0,12 وبناءً على النتائج المحصل عليها والتي تدل على إتباع العينة للتوزيع الطبيعي فإننا سنعمد في دراستنا هذه على الأساليب الإحصائية البارامترية (المعلمية)

10-2 الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية : spss

بعد إتمام الباحث جمعه للبيانات من خلال تطبيق أدوات جمع البيانات على العينة المختارة ، يأتي دور الإحصاء ليحل على إمداد يد العون للباحث في تبسيط كم البيانات بطريقة علمية ، لا تغير من قيمتها ولا تشوه النتائج التي سنقضى إليها عن طريق التصنيف والتبويب والعرض والتحلي (أنظر دراسة زليخة واحمد ، 2021)

يعتبر برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package For Social Science (spss) أحد التطبيقات الإحصائية التي تعمل تحت مضلة ويندوز ، وهو عبارة عن مجموعة من القوائم والأدوات التي يمكن عن طريقها ، إدخال البيانات التي يحصل الباحث العلمي عن طريق الاستبيانات

والمقابلات والملاحظات ومن ثم يقوم بتحليلها ، ويعتمد البرنامج على المعلومات الرقمية ، ويتميز بقدرته الكبيرة على معالجة البيانات التي يتم مده بها ، ويمكن استخدامه في جميع مناهج البحث العلمي (جمال ، 2018 ، ص 178)

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

خلاصة الفصل :

لقد تم من خلال هذا الفصل التطرق إلى جميع الإجراءات المنهجية التي تخص الدراسة الاستطلاعية وكذلك الدراسة الأساسية ، وكذا التأكد من الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة وذلك بعد ما تم توزيع الاستبيان على عينة الدراسة حيث كان ذلك على مرحلتين المرحلة الأولى وتمثلت في الدراسة الاستطلاعية وشملت ثلاثون موظف إداري ، بينما شملت الدراسة الأساسية اثنين وأربعين موظف ليكون مجموع الموظفين الذين طبقت عليهم الدراسة حوالي اثنين وسبعين موظف إداري من كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية .

الفصل الخامس :

عرض النتائج

ومناقشته

1- عرض نتائج الدراسة

1-1 عرض وتحليل استجابات الأفراد حول متغيرات الدراسة

1 1 1 عرض وتحليل استجابات الأفراد المتعلقة بالاتصال التنظيمي

1-1-2 عرض وتحليل استجابات الأفراد الخاصة بمتغير الرضا الوظيفي

1 2 عرض نتائج الفرضية الأولى

1 3 عرض نتائج الفرضية الثانية

1 4 عرض نتائج الفرضية الثالثة

2- مناقشة نتائج الدراسة

1-2 مناقشة نتائج الفرضية الأولى

2 2 مناقشة نتائج الفرضية الثانية

2 3 مناقشة نتائج الفرضية الثالثة

3 - قيود الدراسة

4 - 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 (29) يوضح مجال المتوسط الحسابي ومستوى التطبيق

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

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

الجدول رقم (30) يمثل نتائج تحليل إجابات الأفراد على إجمالي عبارات وأبعاد الاتصال

| رقم الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب حسب الأهمية |
|------------|-----------------|-------------------|---------------------|
| 01 | 3,85 | 1,58 | 06 |
| 02 | 3,71 | 1,57 | 08 |
| 03 | 3,71 | 1,47 | 09 |
| 04 | 3,88 | 1,03 | 05 |
| 05 | 3,59 | 1,46 | 12 |
| 06 | 4,23 | 62,0 | 01 |
| 07 | 3,57 | 1,67 | 13 |

| | | | |
|----|------|------|----|
| 11 | 1,75 | 3,59 | 08 |
| 04 | 1,04 | 3,97 | 09 |
| 15 | 1,64 | 3,33 | 10 |
| 02 | 0,89 | 4,19 | 11 |
| 14 | 1,28 | 3,52 | 12 |
| 03 | 0,94 | 4,07 | 13 |
| 07 | 1,90 | 3,73 | 14 |
| 10 | 1,24 | 85,3 | 15 |

التنظيمي المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

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 3,33 و 4,23 ، وبالاعتماد على الجدول رقم (30) نجد أن هذه القيم تنتمي إلى مستوى ومجال التطبيق العالي، وأما بالنسبة للانحراف المعياري فقد كان محصورا في جميع فقرات الاستبيان بين 0,62 و 1,90 وهو غير بعيد عن مجال المتوسط مما يؤكد قلة التشتت في آراء المبحوثين مما يشير إلى أن تطبيق الاتصال التنظيمي داخلا الكلية هو بشكل عالي ومرتفع ، أما بخصوص ترتيب الفقرات ترتيب الفقرات حسب درجة الأهمية وهذا استنادا لإجابات المبحوثين فإننا نجد أن الفقرة الخاصة ببعده الاتصال الرسمي والتي تقول بان تهتم الإدارة بإيصال المعلومات إلى كافة المستويات قد احتلت المرتبة الأولى من حيث الأهمية ، حيث ابدى المستجوبون موافقتهم على هذا البند ثم تليه فقرات رقم 02 ، 03 ، 04 الخاصة ببعده الاتصال غير الرسمي ، ثم باقي عبارات من الاستبيان

2-1-1 عرض وتحليل استجابات الأفراد الخاصة بمتغير الرضا الوظيفي :

الجدول رقم (31) يمثل نتائج تحليل إجابات الأفراد على إجمالي عبارات وأبعاد الرضا الوظيفي

| رقم الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب حسب الأهمية |
|------------|-----------------|-------------------|---------------------|
| 16 | 3,30 | 1,97 | 13 |
| 17 | 3,85 | 1,73 | 05 |
| 18 | 4,16 | 0,92 | 01 |
| 19 | 3,30 | 1,63 | 14 |
| 20 | 3,57 | 1,37 | 12 |
| 21 | 3,66 | 1,30 | 10 |
| 22 | 3,76 | 1,55 | 08 |
| 23 | 4,04 | 0,82 | 02 |
| 24 | 3,88 | 1,03 | 04 |
| 25 | 3,19 | 1,76 | 15 |
| 26 | 3,85 | 1,15 | 07 |
| 27 | 3,97 | 29,1 | 03 |
| 28 | 3,66 | 1,30 | 11 |
| 29 | 3,73 | 1,02 | 09 |
| 30 | 3,85 | 1,24 | 06 |

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 3,19 و 4,16 ، وبالاتتماد على الجدول رقم 31 نجد أن هذه القيم تنتمي إلى مستوى ومجال التطبيق العالي بينما نجد قيم الانحراف المعياري انحصرت في مجموعها بين 0,82 ، و 1,97 وهذا ما يؤكد أن مستوى الرضا عند مستجوبين مرتفع ، أما عن ترتيب حسب الأهمية فقد جاءت الفقرة الثامنة عشرة في المرتبة الأولى يعني أن غالبية المبحوثين تربطهم علاقة جيدة مع رؤسائهم في العمل ، وهو ما يؤكد علاقة وثيقة

بين الاتصال والرضا لدى الموظفين الإداريين بالكلية . ثم متبوعة بباقي الفقرات الأخرى التي تقيس الرضا الوظيفي سواء الخارجي أو الداخلي .

1-2 عرض نتائج الفرضية الأولى :

تنص الفرضية الأولى على أنه : لا توجد علاقة ارتباطيه بين الاتصال التنظيمي والرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة ابن خلدون بولاية تيارت .
للتأكد من صحة الفرضية اعتمدنا أسلوب يرسون والنتائج موضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم (32) : يوضح عرض نتائج الفرضية الأولى

| العلاقة بين المتغيرين | عدد أفراد العينة | معامل الارتباط R | مستوى الدلالة | القرار |
|-----------------------|------------------|------------------|---------------|------------------------------|
| الاتصال التنظيمي | 42 | 0,468 | 0,000 | توجد علاقة |
| الرضا الوظيفي | | | | ارتباطيه طردية بين المتغيرين |

من خلال الجدول نلاحظ أن معامل الارتباط بين الاتصال التنظيمي والرضا الوظيفي قدر ب 0,46 ، وهو مؤشر قريب من المتوسط جاء بإشارة الموجب ليؤكد على العلاقة الطردية ، أما عن مستوى الدلالة فقد قدر ب 0,00 ليؤكد انه توجد دلالة معنوية في هذا المؤشر الإحصائي بين الاتصال التنظيمي والرضا الوظيفي عند مستوى الدلالة 0,01 وعليه فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل الذي يقول أنه توجد علاقة دالة إحصائيا بين الاتصال التنظيمي والرضا الوظيفي لدى الموظفين الاداريين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة ابن خلدون لولاية تيارت

1-3 عرض نتائج الفرضية الثانية :

تنص الفرضية الأولى على أنه : لا توجد علاقة ارتباطيه بين الاتصال الرسمي والرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة ابن خلدون بولاية تيارت

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

الجدول رقم (33) : يوضح عرض نتائج الفرضية الثانية

| العلاقة بين المتغيرين | عدد أفراد العينة | معامل الارتباط R | مستوى الدلالة | القرار |
|-----------------------|------------------|------------------|---------------|---------------------|
| الاتصال الرسمي | 42 | 0,449 | 0,000 | توجد علاقة ارتباطيه |
| الرضا الوظيفي | | | | طردية بين المتغيرين |

من خلال الجدول نلاحظ أن معامل الارتباط بين الاتصال الرسمي والرضا الوظيفي قدر بـ 0,46 ، وهو مؤشر قريب من المتوسط جاء بإشارة الموجب ليؤكد على علاقة الطردية ، أما عن مستوى الدلالة فقد قدر بـ 0,00 ليؤكد انه توجد دلالة معنوية في هذا المؤشر الإحصائي بين الاتصال التنظيمي والرضا الوظيفي عند مستوى الدلالة 0,01 وعليه فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل الذي يقول انه توجد علاقة دالة إحصائيا بين الاتصال الرسمي والرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة ابن خلدون لولاية تيارت

1 4 عرض نتائج الفرضية الثالثة :

تنص الفرضية الأولى على انه : لا توجد علاقة ارتباطيه بين الاتصال غير الرسمي والرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة ابن خلدون بولاية تيارت
للتأكد من صحة الفرضية اعتمدنا أسلوب يرسون والنتائج موضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم (34) : يوضح عرض نتائج الفرضية الثالثة

| العلاقة بين المتغيرين | عدد أفراد العينة | معامل الارتباط R | مستوى الدلالة | القرار |
|-----------------------|------------------|------------------|---------------|---------------------------|
| الاتصال غير الرسمي | 42 | 0,336 | 0.020 | توجد علاقة ارتباطيه طردية |
| الرضا الوظيفي | | | | بين المتغيرين |

من خلال الجدول نلاحظ أن معامل الارتباط بين الاتصال غير الرسمي والرضا الوظيفي قدر بـ 0,336 وهو مؤشر قريب من المتوسط جاء بإشارة الموجب ليؤكد على علاقة الطردية ، أما عن مستوى الدلالة فقد

قدر ب 0,02 ليؤكد انه توجد دلالة معنوية في هذا المؤشر الإحصائي بين الاتصال التنظيمي والرضا الوظيفي عند مستوى الدلالة 0,05 وعليه فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل الذي يقول انه توجد علاقة دالة إحصائيا بين الاتصال غير رسمي والرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة ابن خلدون لولاية تيارت.

2 مناقشة نتائج الدراسة :

3 1 مناقشة نتائج الفرضية الأولى :

نلاحظ من خلال الجدول رقم (32) انه تم التوصل إلى وجود علاقة ارتباطيه بين الاتصال التنظيمي والرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بتيارت ، وتتفق دراستنا مع العديد من الدراسات السابقة الأخرى والتي أقرت بوجود علاقة بينهما نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر (دراسة عمراني عبد السلام ، 2017) حيث كشفت هذه الدراسة مدى مساهمة الاتصال التنظيمي في خلق الرضا الوظيفي وهو ما توصلت إليه أيضا دراسة وسام كلاش، 2016 وكذلك دراسة (James Baba Abugre . 2011).

فالالاتصال الجيد يساهم في خلق جو من تبادل للمعلومات وتسهيل طريقة التواصل وتبادل الأفكار بين الإدارة والموظفين أو بين الموظفين فيما بينهم ، ومن التفسيرات المحتملة لهذه النتيجة قد تكون هي المرونة في التعامل والتوافق المتبادل كذلك قد يرجع إلى النمط الديمقراطي القيادي الذي يأخذ بعد علاقاتي وذلك من خلال الاهتمام بانشغالات والثقة التي تأسست وتوطدت بالإضافة إلى مستوى التفاهم ومن مخرجات ذلك الرضا لدى الموظفين ، ومن اجل الحصول أكثر على معلومات تزيد من تفسيرنا للعلاقة بين كل من الاتصال التنظيمي والرضا الوظيفي فقد قمنا بمقابلة بعض الموظفين بلغ عددهم حوالي خمسة موظفين ثلاث من قسم العلوم الاجتماعية واثنين من قسم العلوم الإنسانية (أنظر الملحق 06) ، حيث أكد لي الموظف الأول رضاه التام عن العملية الاتصالية وان الإدارة تقوم بإعلامه بأي جديد يخص العمل الموكل إليه وفي الوقت المحدد وانه لا يشككي من أي أمر متعلق بعدم وضوح معلومة ، أما الموظف الثاني فقد أبدى تحفظ عن العملية الاتصالية التي تسير داخل الكلية ، أما فيما يخص بقية الموظفين الثلاثة في قسم العلوم الإنسانية فقد أبدوا رضاهم التام عن الاتصال داخل القسم وهذا يرجع على حد تعبيرهم إلى العلاقة الطيبة والحسنة التي تجمعهم مع إدارة القسم ، كذلك المحفزات الوظيفية التي تكون دافع قوي في كسب رضا الموظفين فالتواصل يعمل كدافع وظيفي

والتحفيز كوسيط في اتجاه التأثير على وظيفية الرضا والتواصل التنظيمي وهذا ما أشارت إليه الدراسة.

(2014 Ali Darijani , Hassan Soltani , Mohammad Ali Pourroostaei) ، وعليه فيمكننا القول أن العديد من أبعاد الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين ترتبط بجوانب الاتصال التنظيمي الذي يدور بينهم والمتخصص لأدبيات الدراسة يجد فعلا ذلك (راجع دراسة John De ,2016 Nobile) كما أن تواصل الإدارة بشكل فعال مع الموظفين يشعروهم بالسعادة والرضا التام وهذا ما أكدته دراسة (Christine Proctor .20 14)

كما أن توفير مختلف الظروف المادية والمعنوية وكذا العلاقات الاجتماعية الجيدة من خلال التأسيس لشبكة الاتصال بين الموظفين الإداريين داخل الكلية والإدارة من شأنه أن يشعر الموظف بالارتياح النفسي وبالتالي يحقق له الرضا الوظيفي و في دراسة أجرتها الباحثة باية بووزة ، 2011 والتي كانت من بين الأسئلة البحثية التي طرحتها هو معرفة هل الاتصال الداخلي له دور في تحقيق الرضا الوظيفي ، حيث أسفرت نتائج هذه الدراسة على أن الاتصال الأفقي يؤدي الوظيفة العلائقية بنجاح وبالتالي يساهم في إشاعة الرضا الوظيفي بتحقيق الاندماج والتعاون والانتماء مما يؤدي نوعا ما إلى رفع مستوى الأداء ، فغياب المعرفة بالمعلومات المتعلقة بمجال عمل الأفراد وطريقة الإشراف يكون لهما اثر في غياب الرضا الوظيفي ، وقد اختلفت دراستنا مع دراستها في كوننا ركزنا في دراستنا على العلاقة بين الاتصال والرضا وجعلناها موضوعنا الرئيسي بينما تناولت هي في دراستها موضوع الاتصال والرضا بشكل جزئي . وفي دراسة أخرى تناولها

نورالدين عسلي ، 2009 حيث من مجمل ما أراد التحقق منه هو معرفة اثر الاتصال على الرضا الوظيفي ، ووجد أن غالبية المبحوثين يشعروهم الاتصال الجيد بالارتياح .

2-2 مناقشة الفرضية الثانية :

من خلال الجدول رقم (33) نلاحظ انه تم التوصل إلى وجود علاقة ارتباطية بين كل من الاتصال الرسمي والرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة ابن خلدون لولاية تيارت ، وهي نفس النتيجة التي توصلت إليها دراسة صوالحية غنية و عابدية يمينة ، 2019 حيث أكدت هذه الدراسة على دور الاتصال الرسمي في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العمال وأظهرت وجود علاقة بين

الاتصال الرسمي والرضا الوظيفي ، كذلك نجد العديد من الدراسات السابقة التي تتفق مع ما توصلت إليه دراستنا (على سبيل المثال دراسة عبد الرحمانى 2015) ، وبالرجوع إلى الفرضية فالملاحظ أن الموظفين الإداريون بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بتيارت ومن خلال أجوبتهم على بنود الاستبيان الخاصة بالاتصال الرسمي وبالنظر إلى النتائج المحققة هم راضون على طريقة الاتصال الرسمية التي تتم بينهم وبين الإدارة ، ومن التفسيرات المحتملة لهذه النتائج المتحصل عليها قد يتعلق بالسير الحسن والجيد لتدفق المعلومات وانسيابها داخل الكلية بين الموظفين والإدارة سواء أكانت المعلومات صاعدة أم نازلة .

ولكي يكون هذا النوع من الاتصال فعال يتطلب وضوح في جميع قنواته و وسائله لكل الموظفين داخل الكلية من جهة أخرى، نجد أن دراسة (فتيحة برباش، 2018)، والتي توصلت في دراستها المعنونة بواقع الاتصال الرسمي في المؤسسة الإدارية إلى نتيجة مفادها أن واقع الاتصال الرسمي في المؤسسات موجود ولكنه يقتصر فقط على الاتصال النازل والذي يكون عن طريق وتوجيهات وأوامر الرئيس لمرؤوسيه، وعلى العكس من ذلك فإن دراستنا تثبت أن أنماط الاتصال الرسمي بأشكاله النازل والأفقي والصاعد موجود داخل الكلية كما كشفت أيضا دراسة كل من (بزقوق وبوعكريف، 2018) أن الاتصال السائد داخل البلدية محل الدراسة هو الاتصال الرسمي الذي يطغى على الإدارة حيث يكمن دوره في إعطاء الأوامر والتوجيهات للمرؤوسين وحل مشاكلهم المتعلقة بالعمل داخل الإدارة، أما الوسائل المستعملة على مستوى البلدية هي الاجتماعات والمناقشات والتي تعقدتها الإدارة باعتبارها أكبر الوسائل اعتمادا في زيادة الدافعية والرضا في العمل وكونها تحقق نوعا من التفاعل بين الرئيس والمرؤوسين .

2-3 مناقشة الفرضية الثالثة :

من خلال الجدول رقم (34) نلاحظ انه تم التوصل إلى وجود علاقة ارتباطيه بين كل من الاتصال غير الوسمي والرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بولاية تيارت وقد اتفقت دراستنا مع دراسة الحسين عريبة 2017 والتي توصلت إلى نفس النتيجة .

فالاتصالات غير الوسمية وعلى عكس ما يعتقد البعض تعتبر عامل من العوامل المساهمة في زيادة الرضا عند العمال وبالتالي قد يرفع ويعزز من أدائهم الوظيفي اتجاه وظيفتهم وهو ما أنكرته دراسة صالح مسعودي 2017 ، فالعلاقات الإنسانية والاجتماعية التي تأخذ طابعا كبيرا في مكان العمل والتي تنشأ بين الموظفين فيما بينهم أو مع الإدارة تخلق جو من الراحة والاستقرار الوظيفي وتنمي الولاء عندهم وهذا ما أشارت إليه دراسة بوفتحة وخنيش ، 2016 حيث أكدت الدراسة على أن الاتصال الغير رسمي يساهم

في رفع المعنويات لدى العاملين ويظهر من خلال تعاطف العمال مع بعضهم ، وكذا المعلومات التي تصلهم بواسطة المشرف المباشر من قبل الإدارة يجعلهم يشعرون بالأهمية والراحة والانتفاء . كما أن الدراسات التي قام بها إلتون مايو (تجارب هاوثورن) عندما احضر مجموعة ضابطة ومجموعة تجريبية وقام بتطبيق تجربته على مجموعة التجريبية بتخفيض الإنارة ولكن في الأخير كان نفس الإنتاج بين المجموعتين فاستنتج انه هنالك عامل آخر غير الظروف الفيزيائية يتحكم ألو هو العلاقات الإنسانية أو ما يعرف بالتنظيم الغير رسمي وبالعودة إلى فرضتينا والتي أقرت بوجود العلاقة بين الاتصال الغير رسمي ورضا الوظيفي لدى الموظفين ، فان التفسيرات المحتملة لنتائج المتحصل عليها قد تعود إلى تكوين صداقات زمالة خارج إطار العمل الرسمي ، علاقات اجتماعية أكثر منها مهنية رسمية ، من خلال تبادل زيارات والتقاء في المناسبات ، تبادل المعلومات خارج أوقات العمل، حيث أبدى الموظفون موافقتهم على البنود التي شملت الاتصال الغير رسمي، ونرى كثير من المديرين يلجؤون إلى هذا النوع من الاتصالات من أجل توطيد العلاقات سواء داخل المؤسسة أو خارجها وهذا ما من شأنه تحقيق الأهداف المسطرة ، والمتفحص لأدبيات الدراسة يجد أن هنالك العديد من الدراسات السابقة في ذات السياق وذات صلة بموضوع الاتصال الغير رسمي ومن أمثلة ذلك نجد دراسة سليمان عزالدين ، 2008 والتي أكدت على وجود علاقة بين التنظيم الغير رسمي والإنتاجية حيث أوضحت الشواهد الكمية على أن قواعد السلوك التي تفرضها الجماعة بالإضافة إلى أن الاتصالات غير الرسمية التي تنشأ نتيجة التفاعل الاجتماعي بين جماعات العمل ، من شأنها التأثير على الفعالية التنظيمية للمؤسسة ، إذا لم يأخذ بعين الاعتبار الاعتراف بأهمية التنظيم الغير رسمي في المؤسسة وقد اختلفت دراستنا مع دراسة عزالدين في كونه ربطها بمتغير الإنتاجية أما نحن في دراستنا فقد ربطناه بمتغير الرضا الوظيفي .

3 - قيود الدراسة : لعل من أبرز القيود التي عرقلتنا في القيام بدراستنا هذه جائحة فيروس كورونا التي ضربت البلاد والتي أثرت بشكل كبير على إثراء دراستنا بحكم انقطاع بعض الفترات عن الجامعة للسبب المذكور سابقا ، كذلك نظام العمل بالأفواج وحتمية مغادرة الفوج المنتهي لدراسته لمزاولة الفوج الثاني الدراسة .

كذلك من القيود هي عدم إعطائنا تراخيص الخروج إلى بعض الكليات الأخرى وهذا راجع إلى التعليمات الوزارية المقررة بعدم الترخيص للباحثين بإجراء الدراسات الميدانية بسبب كوفيد 19 كليات أخرى مم حتم علينا إجراء الدراسة فقط في كليتنا

بالإضافة إلى امتناع بعض الموظفين الإداريين الذين بقسم العلوم الاجتماعية عن الإجابة على الاستبيان .

خاتمة

خاتمة :

وفي الأخير يمكن القول بان الاتصال التنظيمي هو أحد المتغيرات التنظيمية المؤثرة داخل أي مؤسسة مهما اختلف نوعها وحجمها ، وعليه فكلما كان الاتصال جيد وفعال كلما كان رضا الموظفين مرتفع ومن خلال هذه الدراسة يتضح لنا جليا ارتباط الاتصال التنظيمي بالرضا الوظيفي ، فوجودهما داخل المؤسسة يعني بذلك تحقيق المؤسسة لأهدافها المسطرة ، وقد أردنا من خلال هذه الدراسة الفحص والتحقق من وجود علاقة بين الاتصال التنظيمي والرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين بجامعة ابن خلدون بولاية تيارت ، وعليه فالاستنتاجات التي يمكن استخلاصها من هذه الدراسة تتمثل في وجود علاقة ارتباطية بين الاتصال التنظيمي ببعديه والرضا الوظيفي ، ومنه يمكن أن تقدم دراستنا هذه معلومات تساعد كليتنا في معرفة كيفية كسب رضا الموظفين من خلال تفعيل جميع شبكات وقنوات الاتصال .

الاقتراحات والتوصيات :

- دعم وتعزيز مختلف وسائل الاتصال التنظيمي في الكلية .
- عقد اجتماعات دورية بين الموظفين والإدارة وفتح أبواب الحوار وتفعيل قنوات الاتصال من اجل كسب ثقة الموظفين .
- توفير مناخ تنظيمي مناسب للموظفين من اجل تحقيق أداء أفضل ويمكن أن يكون موضوع للدراسة في المستقبل .
- العمل على تقديم تحفيزات وامتيازات للموظفين من اجل تحقيق الرضا الوظيفي لديهم .
- إجراء المزيد من البحوث والدراسات على الاتصال التنظيمي والرضا الوظيفي في المؤسسات .
- تكثيف الدورات التدريبية والتكوينية في مجال الاتصال لفائدة الموظفين .
- إجراء دراسات حول تأثير العلاقات الغير الرسمية على الرضا الوظيفي مع إمكانية تغيير عينة الدراسة .
- زيادة الأبحاث فيما يخص أنماط الاتصال التنظيمي وربطها بمتغيرات أخرى كالدافعية والأداء .. الخ

قائمة المصادر

والمراجع

قائمة المراجع :

- اجنيم الطاهر. (2006) ، واقع الاتصال في المؤسسات الجزائرية ، رسالة مقدمة لنيل درجة دكتوراه الدولة في علم اجتماع التنمية ، جامعة منتوري بقسنطينة - الجزائر .-
- راغب فخري عطية ، أسامة طارق عباس . (2019) ، الرضا الوظيفي وعلاقته بفاعلية الأداء بحث تطبيقي على عينة من العاملين بمجلس الاتحادي للمراجعة العليا بالعراق ، مجلة دراسات محاسبية ومالية ، المؤتمر الوطني الرابع لطلبة الدراسات العليا .
- صبرينة غري . (2013) ، دراسة نقدية لبعض مناهج الوصفية وموضوعاتها في البحوث الاجتماعية والتربوية والنفسية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة (الجزائر) ، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية ، (13)
- فتيحة برباش . (2018) ، واقع الاتصال الرسمي في المؤسسة الإدارية ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة
- قرطي العياشي وصالح مريّة . (2021) ، الاتصال التنظيمي وعلاقته بتحسين أداء العاملين بالمؤسسة الجزائرية ، المجلة الأكاديمية للبحوث القانونية والسياسية ، 5(1) ، ولايتي الاغواط المسيلة ، الجزائر .
- مروان احمد حويحي . (2008) ، اثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل ، رسالة لنيل شهادة الماستر في إدارة الأعمال ، الجامعة الإسلامية غزة .
- ياسين محجر ، الهاشمي لوكيا . (2012) ، تأثير برنامج الاتصال التنظيمي في الأداء ، جامعتي ورقلة وقسنطينة (الجزائر) ، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية ، (7)
- ابراهيم يحيوي . (2018) ، محاضرات استراتيجيات الاتصال جامعة محمد لمين دباغين بسطيف - الجزائر
- الحسين عربية . (2016) ، علاقة الاتصال التنظيمي بالرضا الوظيفي ، جامعة الوادي ،مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل .
- أمال حفصي، زكية العمرابي .(2021) ، معوقات الاتصال التنظيمي ودورها في مقاومة العاملين لعملية التغيير التنظيمي، مخبر العلوم الاجتماعية وقضايا المجتمع جامعة أم البواقي ،-الجزائر.-

- اميمة عناب.(2013)، معوقات الاتصال التنظيمي في الجامعة الجزائرية من وجهة نظر الأساتذة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التربية بكلية الآداب واللغات والعلوم الاجتماعية والإنسانية ، جامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي - الجزائر - .
- إيهاب عيسى المصري ، طارق عبد الرؤوف عامر . (2014) ، الولاء المؤسس الرضا الوظيفي والمهني ط1 ، مصر: المؤسسة العربية للعلم والثقافة ، ش , طه أمين ، مصر .
- باية بووزة . (2011) ، الاتصال الداخلي ودوره في تحسين أداء المورد البشري ، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الإعلام والاتصال ، بجامعة الجزائر 3
- برنامج المسار الوظيفي للعاملين بقطاع المياه والصرف الصحي . 2015، دليل المتدرب البرنامج التدريبي الأخصائي موارد البشرية، الرضا الوظيفي - الدرجة الأولى.
- برو هشام . (2021) ، دور الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في منظمات الأعمال من خلال نموذج بورتو ولولر في الدافعية . مجلة طبنة للدراسات الاكاديمية ، 04(01) ، جامعة مسيلة - الجزائر - .
- بشرى بوزقوق ، سمية بوعكريف . (2018) ، واقع الاتصال الداخلي في الإدارة المحلية ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال ، جامعة جيجل .
- بشرى عبد العزيز العبيدي . (2013) ، دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ، العدد السادس والثلاثون ، العراق.
- بضياف عادل . (2018) ، نظام الحوافز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى الموظفين بالمؤسسات الجامعية ، مجلة دراسات وأبحاث المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية ، 10(04)، جامعة مدينة الجزائر .
- بن بوزيان محمد. (2014) ، دور الاتصال الداخلي في عملية التغيير التنظيمي، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية ، جامعة ابي بكر بلقايد بتلمسان .

- بن موسى سمير . (2014) ، عملية الاتصال في الوسط الجامعي وماتثيره من ردود أفعال أساتذة جامعة الجزائر ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم بجامعة وهران 2 .
- بوعطيط جلال الدين . (2008) ، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي ، مذكرة التخرج لنيل شهادة الماجستير كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، بجامعة منتوري محمود قسنطينة - الجزائر .
- بوعلاقة عزدينط، مسرحد بلال . (2021) ، دور الاتصال الرسمي في تفعيل مراحل ادارة الأزمات الصحية دراسة حالة بمستشفى ولاية المدية (الجزائر) ، مجلة الميادين الاقتصادية ، 04(01)
- بوفتحة حياة ، خنيش ساجياس . (2016) ، دور الاتصال التنظيمي في تحقيق الولاء التنظيمي لدى العاملين بالمؤسسة ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في تخصص علم الاجتماع ، بجامعة جيجل .
- جديدي زليخة ، جلول احمد . (2021) ، المعالجة الإحصائية للبيانات البحوث الاجتماعية ، جامعة الوادي مجلة الشامل للعلوم التربوية والاجتماعية ، 04 (02) .
- جلال الدين عبد الحليم . (2016) ، الرضا الوظيفي لدى الأساتذة الباحثين في الجامعة الجزائرية ، جامعة محمد لمين دباغين بسطيف ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في إدارة الموارد البشرية .
- جمال بلبكاي . (2018) ، تطبيقات spss في البحوث التربوية ، جيجل (الجزائر) ، مجلة الدراسات في علوم الإنسان والمجتمع (1)
- جميلة كتفي . (2014) ، الذكاء الاجتماعي وعلاقته بمهارات الاتصال التنظيمي بالجامعة الجزائرية رسالة لنيل شهادة الماجستير ، جامعة محمد خيضر ببسكرة ، - الجزائر - .
- حسين محمود حريم.(2012)،إدارة الموارد البشرية, عمان: دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع
- حمزة بعلي ، محمد بنية ، خالد بن جلول . (2019) ، اثر عمليات الاتصال التنظيمي على إبداع العاملين في مؤسسات التعليم العالي ، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدارسات ، 04 (07)
- 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 .

- زحاف محمد . (2016) ، الاتصال الرسمي وعلاقته بالولاء التنظيمي لدى العاملين في الادارة الرياضية بولاية مسيلة الجزائر .
- سارة حمد القليش . (2017) ، العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى القائم بعملية الاتصال في التلفزيون الكويتي ، رسالة لنيل شهادة ماجستير في تخصص الإعلام جامعة اليرموك .
- سعدون سمية . (2013) ، الاتصال التنظيمي وأثره على تطبيق إستراتيجية الإدارة بالمعرفة ، رسالة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم بوهان الجزائر .
- سعدون سمية . (2013) ، الاتصال التنظيمي وأثره على تطبيق إستراتيجية الإدارة بالمعرفة ، جامعة وهران (الجزائر) ، رسالة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم .
- سليمان عزالدين . (2008) ، التنظيم الغير رسمي والإنتاجية ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في تخصص التنمية وتسيير الموارد البشرية ، جامعة منتوري بقسنطينة .
- شاطر شفيق . (2009) ، أثر ضغوط العمل على رضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية سونغاز بجيجل ، رسالة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير ، جامعة بومرداس ، الجزائر .
- شريط الشريف محمد . (2008) ، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالولاء التنظيمي ، رسالة لنيل شهادة الماجستير كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ، جامعة منتوري بولاية قسنطينة -الجزائر .
- صافي محمد . (2011) ، اتجاهات عمال القطاع العام نحو قانون الو. ظيف العمومي (06 ، 03) وعلاقته بالرضا الوظيفي . رسالة لنيل شهادة ماجستير في علم النفس ، جامعة الجزائر 2
- صالح مسعودي . (2017) ، الاتصال الغير الرسمي وعلاقته بالأداء الوظيفي ، جامعة الوادي الجزائر مذكرة لنيل شهادة الماستر علم الاجتماع تنظيم وعمل .
- صالح مسعودي . (2018) ، الاتصال الغير رسمي وعلاقته بالأداء الوظيفي ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل بجامعة الوادي

- صوالحية غنية ، عابدي لدمية . (2019) ، دور الاتصال الرسمي في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العمال التنفيذيين دراسة ميدانية بديوان مؤسسات الشباب ولاية تبسة ، مجلة رسالة الدارسات الإعلامية ، 03 (02) ، تبسة (الجزائر) .
- طبيش ميلود . (2011) ، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالتفاعل الاجتماعي للعاملين بالمؤسسة ، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علم الاجتماع ، ورقلة الجزائر .
- عبد الجليل طواهر ، مطبوعة في الاتصال والتحرير الإداري ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة -الجزائر -
- عبد الفتاح بوخمخ ، شريف عمارة . (2011) ، قياس الرضا الوظيفي للممرضين في المؤسسة العمومية الاستشفائية ، مؤسسة العمومية الاستشفائية بشير منتوري ميلية ، جيجل ، مجلة الاقتصاد والمجتمع ، (7)
- عصام عبد اللطيف . (2015) ، الرضا الوظيفي ومهارة إدارة ضغوط العمل ، ط 1 ، القاهرة : نيو لينك للنشر والتدريب .
- عفاف حميد محمد الوحشي . (2020) ، اثر ممارسة إدارة الموارد البشرية في رضا العاملين في الجامعات الحكومية ، جامعة الإمارات العربية المتحدة ، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في الحوكمة والسياسة العامة .
- عمرانى عبد السلام . (2017) ، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي ، الجزائر -
- عيزون زهية . (2006) ، التحفيز وأثره على الرضا الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية ، رسالة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير ، جامعة سكيكدة ، بالجزائر
- غنا محمود عبد المولى . (2012) ، مهارات الاتصال التربوي الفعال التي يمتلكها مدير مدرسة الثانوية العامة بدمشق وعلاقتها ببعض المتغيرات ، رسالة لنيل شهادة الماجستير في التربية المقارنة والإدارة التربوية ، بجامعة دمشق .

- فاروق فليه ، السيد عبد المجيد. (2005)، السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية ، دار المسيرة للنشر والتوزيع .
- لصفير رضا. (2021)، البنية التنظيمية وعلاقتها بأداء فريق العمل، جامعة وهران 2 (الجزائر) اطروحة للحصول على شهادة الدكتوراه في العلوم علم النفس .
- لكل منيف. (2018)، تحفيز العاملين وبناء الرضا الوظيفي : دار المثقف للنشر والتوزيع، ط1.
- مباركي خمقاني . (2017) ، أساليب وأدوات تجميع البيانات ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، مجلة ذاكرة تصدر عن مخبر تراث اللغوي والأدبي في الجنوب الشرقي الجزائري ، (9) .
- محمد الرشيد شيخ يوسف . (2017) ، اثر الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي ، رسالة لنيل شهادة الماجستير في ادارة الجودة الشاملة ، جامعة السودان .
- محمد الفاتح محمود بشير المغربي . (2016) ، السلوك التنظيمي ، عمان : دار جنان للنشر والتوزيع
- محمد حافظ الحجازي ، أسماء عبد العاطي أبو زيد ، محمد جمال مخلوف محمد. (2019)، تأثير الرضا الوظيفي في نجاح المنظمات بحث تطبيقي في بعض المعاهد الخاصة، Journal of Environmental Studies and Researches (19) ،
- محمد صالح الشايب ، حدة يوسف . (2021) ، الرضا الوظيفي لدى الموظفين عن طريق الوكالة الوطنية للتشغيل بولاية قسنطينة ، مجلة الروانز ، 05 (1) ،
- محمد عافت شامان العنزي . (2017) ، اثر الحوافز في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية في دولة الكويت ، رسالة لنيل شهادة ماجستير في الإدارة العامة في كلية المال والأعمال جامعة آل البيت الكويت .
- محمد عبد الله العنزي . (2010) ، اثر الاتصالات الإدارية في تحقيق فاعلية القرارات الإدارية ، رسالة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال جامعة الشرق الأوسط بالكويت .
- محمد وسمي الشمري. (2013) ، دور العلاقة العامة في وكالة الأنباء الكويتية في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين فيها ، رسالة لنيل شهادة ماجستير في الإعلام ، جامعة الشرق الأوسط.

- مزيان محمد توفيق ، عثمان عبد اللطيف ، بن حجوبة حميد . (2018) ، تأثير الاتصال الداخلي ودوره في تحسين الأداء البشري في المؤسسة الاقتصادية ، مجلة اقتصاديات المال والأعمال ، (7).
- مشاعل ناصر العرادي ، عادل علي الزيود . (2019) ، تأثير الرضا الوظيفي على الاحتفاظ بالموظفين في فنادق فئة خمس نجوم بمملكة البحرين ، مجلة الأكاديمية العالمية للاقتصاد والعلوم الإدارية (2)1 .
- مقديش نزيهة . (2010) ، أهمية أسلوب المعاينة في الدراسات الإحصائية ، ، مذكرة مكملة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير ، جامعة سطيف
- منال البارودي . (2015) ، الرضا الوظيفي وفن التعامل مع الرؤساء والمرؤوسين ، القاهرة : المجموعة العربية للتدريب والنشر
- ميرفت توفيق إبراهيم عوض الله . (2011) ، اثر التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين ، رسالة لنيل شهادة ماجستير في إدارة الأعمال ، الأكاديمية العربية بالدنمارك
- نادية سعيد عيشور . (2016) ، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية ، مؤسسة حسين رأس الجبل للنشر والتوزيع ، قسنطينة (الجزائر)
- نور الدين محمد بلهيد . (2014) ، مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريات في الجامعة الأميرة نور بنت عبد الرحمان وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية، المجلة الدولية التربوية المتخصصة، 3 (10) .
- نورالدين عسلي . (2009) ، إدارة الصراع وأثرها على الرضا الوظيفي للعاملين ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير ، جامعة الجزائر .
- وسام كلاش . (2016) ، دور الاتصال الداخلي في تحقيق الرضا الوظيفي لدى موظفي جامعة العربي بن مهيدي ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصالات وعلاقات عامة .

- يمينة عبد الرحمانى . (2015) ، علاقة الاتصال الداخلي الرسمي واللا رسمي بالرضا الوظيفي لدى عمال شبه الطبي بمستشفى العاصمة ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والموارد البشرية ، جامعة الجزائر 02 .
- عمر حمداوي ، أحمد بخوش . (2011) ، دور الرضا الوظيفي في تحقيق أهداف المؤسسة الجامعية ، مخبر تطوير الممارسات نفسية وتربوية ، (6) .
- John De Nobile . (2016) . Organisational communication and its relationships with job satisfaction and 93rganizational commitment of primary school staff in Western Australia . An International Journal of Experimental Educational Psychology . Volume 37, 2017 – Issue 3.
- Christine Proctor .(2014) . Effective Organizational Communication Affects Employee Attitude, Happiness, and Job Satisfaction . . A Thesis submitted to Southern Utah University
- Mukelabai M. Musheke, Jackson Phir . (2021) . The Effects of Effective Communication on Organizational Performance Based on the Systems Theory . Open Journal of Business and Management . Graduate School of Business, University of Zambia.
- Ali Darijani, Hassan Soltani, Mohammad Ali Pourroostaei .(2014) . Impact of the effectiveness of organizational communication on job satisfaction through job motivation of employees of Shiraz Telecommunication Company . WALIA journal 30(S3): 43-51, ISSN 1026-3861
- Ana Semren.(2017). The relationship between organizational communication and motivation of employees. Master Thesis submitted in fulfillment of the Degree Master of Business Administration in General MBA. Submitted to Tomislav Hernaus, PhD
- Andi Niniek Fariaty Lantaraa . (2019). The effect of the organizational communication climate and work enthusiasm on employee performance . Management Science Letters 9 1243–1256
- DANIEL LOPEZ RAMIREZ . (2010) . ORGANIZATIONAL COMMUNICATION SATISFACTION AND JOB SATISFACTION WITHIN UNIVERSITY FOODSERVICE . B.A., University of Oregon . submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree College of Human Ecology .
- Dr Patrick N. Nwinyokpugi. (2018) . Managing Informal Communication for Enterprise Productivit. IOSR Journal Of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS).

- ENRIQUE CANESSA . RICK L. RIOLO .(2013) . The Effect of Organizational Communication Media on Organizational Culture and Performance: An Agent-Based Simulation Model . Netherland . Computational & Mathematical Organization Theory, 9, 147–176 .
- ENRIQUE CANESSA . RICK L. RIOLO.(2004) . The Effect of Organizational Communication Media on Organizational Culture and Performance: An Agent-Based Simulation Model Netherlands. Computational Mathematical Organization Theory, 9, 147–176, 2003 - 2004
- Fang-Mei Tai .(2014) . Job Satisfaction of University Staff . National Penghu University , of Science and Technology, Taiwan . The Journal of Human Resource and Adult Learning, Vol. 10, Num. 1.
- Haris Dwi Rukmana, Sopiah, M, Pd., M.M., and Elfia Nora, S.E . (2018). The Impact of Organization Communication on Employee Performance Through Employee's . Social Sciences The First International Research Conference on Economics and Business Volume.
- James Baba Abugre .(2011) . APPRAISING THE IMPACT OF ORGANIZATIONAL COMMUNICATION ON WORKER SATISFACTION IN ORGANIZATIONAL WORKPLACE . roblems of Management in the 21stcentury Volume 1, University of Ghana Business School, Legon, Accra,
- Joshua Ofori Essiam . Marco Elikem Mensah . Linus Kekleli Kudu . Gerald Dapaah Gyamfi . (2015) . INFLUENCE OF JOB STRESS ON JOB SATISFACTION AMONG UNIVERSITY STAFF: ANALYTICAL EVIDENCE FROM A PUBLIC UNIVERSITY IN GHANA . International Journal of Economics, Commerce and Management . Vol. III, Issue 2, Feb 2015 . ISSN 2348 0386 .
- Kenan Spaho . (2013). ORGANIZATIONAL COMMUNICATION AND CONFLICT MANAGEMENT. Professional paper UDC: 65.01:316.65.
- Luis Felipe Gómez. Stephanie L. Dailey . (2017). Formal Communication In book: The International Encyclopedia of Organizational Communication .
- Muhammad Saleem . Narina Perveen . (2017).The Impact of Formal and Informal Communication in Organizations a Case Study of Government and Private Organizations in Gilgit-Baltistan . Journal of Business and Management Sciences, 2017, Vol. 5, No. 4

- Nilufar Ahsan. Zaini Abdullah . David Yong Gun Fie . Syed Shah Alam . (2009) . A Study of Job Stress on Job Satisfaction among University Staff in Malaysia: Empirical Study . European Journal of Social Sciences – Volume 8 .
- Oke Obi . (2018) . Influence of Leader Communication on Employee Motivation . Walden University . Doctoral Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Doctor of Business Administration.
- Osman YILDIRIM . (2014) . The Impact of Organizational Communication on Organizational Citizenship Behavior: Research Findings . Procedia -10th International Strategic Management Conference . Turkey. Social and Behavioral Sciences . s 150 (2014) 1095 – 1100.
- Pongpipat Pongton, * and Sid Suntrayuth .(2019) ‘ COMMUNICATION SATISFACTION, EMPLOYEE ENGAGEMENT, JOB SATISFACTION, AND JOB PERFORMANCE IN HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS , ABAC Journal Vol.39 No.3
- Priti R. Sharma . (2015) , Organizational Communication: Perceptions of Staff Members’ Level of Communication Satisfaction and Job Satisfaction . East Tennessee State University . A dissertation presented to the faculty of the Department of Educational Leadership and Policy Analysis . of the requirements for the degree Doctor of Education in Educational Leadership
- Robert E. Kraut. Robert S. Fish. Robert W. Root. Barbara L. Chalfonte.(2002). Informal Communication in Organizations: Form, Function, and Technology). I S. Oskamp & S. Spacapan (Eds.). Human Reactions to Technology: The Claremont Symposium on Applied Social Psychology. Beverly Hills, CA: Sage Publications.
- Sarah Binti Sabir Ahmad, Farah Merican Binti, Isahak Merican, Intan Nazrenee binti Ahmad and Rosliza binti Md. Zani.(2012).). Non-verbal communication and its effect on student satisfaction. Elixir Soc. Sci. 51 10644-10649. Faculty of Business Administration, Universiti Teknologi MARA Kedah, Peti Surat 187, 08400 Merbok, Kedah Darulaman.
- Taoufik YATRIBI. Said BALHADJ. Laurent GIRAUD .(2017) . L’influence de l’environnement de travail sur la satisfaction et l’intention entrepreneuriale des ingénieurs. The Influence of the Work Environment on the Satisfaction and Entrepreneurial Intention of Engineers. Académie de l’Entrepreneuriat et de l’Innovation | « Revue de l’Entrepreneuriat N° 3-4, vol. 16.

- UMULIZA MUTHONI NJIRU . (2015). THE EFFECT OF FORMAL INTERNAL ORGANIZATIONAL COMMUNICATION ON ORGANIZATIONAL COHESION IN KENYA: A CASE OF TAYLOR MOVERS UNITED STATES INTERNATIONAL UNIVERSITY- AFRICA.
- Yasser Hassan Saleh Al-Qahtani .(2021) . The role of organizational communication in enhancing organizational loyalty . Journal of Economic Administrative and Legal Sciences . 5 (25) . ISSN: 2522-3372
- Zahra Amjad . Pirzada Sami Ullah Sabri . Muhammad Ilyas . Afshaan Hameed. .(2015) . Informal Relationships at Workplace and Employee Performance: A Study of Employees Private Higher Performance Education Sector . Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences .Vol. 9 (1) ..
- In partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Arts Professional Communication
- James Baba Abugre . (2011) . APPRAISING THE IMPACT OF ORGANIZATIONAL COMMUNICATION ON WORKER SATISFACTION IN ORGANIZATIONAL WORKPLACE . University of Ghana Business School, Legon, Accra, Ghana. Problems of Management in the 21st century Volume 1.
- Tiur Asi Siburian.(2013) . The Effect of Interpersonal Communication, Organizational Culture, Job Satisfaction, and Achievement Motivation to Organizational Commitment of State High School Teacher in the District Humbang Hasundutan, North Sumatera, Indonesia . International Journal of Humanities and Social Science . 3(12).

قائمة الملاحق

الملحق رقم 04 :



أختي الموظفة / أخي الموظف

في إطار نيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية سنقوم بتطبيق الاستبيان لجمع المعلومات اللازمة للدراسة بعنوان الاتصال التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى موظفي جامعة ابن خلدون بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لولاية تيارت ولهذا نرجو منكم مساعدتنا وذلك بالإجابة على فقرات الاستبيان من خلال وضع (x) في الخانة المناسبة مع العلم أن هذه المعلومات تستخدم فقط لغرض البحث العلمي ونعدكم بالسرية التامة في ذلك وفي الأخير تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام .

المعلومات الشخصية :

النوع الاجتماعي: ذكر () أنثى ()

السن: أقل من 35 () من 35 فما فوق ()

المستوى التعليمي : ثانوي () جامعي () تكوين آخر ()

القسم الإنسانية () الاجتماعية ()

الأقدمية في العمل : أقل من 5 سنوات () من 5 سنوات فما فوق ()

الرتبة السوسيو مهنية: إطار () مشرف () منفذ ()

الاستبيان الخاص بالاتصال التنظيمي

| الأبعاد | الرقم | العبرة | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|--------------------|-------|--|---------------|-------|-------|--------------|----------------------|
| الاتصال الرسمي | 01 | أرى أن الإعلانات من أهم الوسائل التي تعتمد عليها المؤسسة لإيصال المعلومة | | | | | |
| | 02 | تصلني المعلومات من طرف الإدارة في الوقت المناسب | | | | | |
| | 03 | تعتبر الاجتماعات الرسمية أحد الطرق الفعالة لإيصال التعليمات | | | | | |
| | 04 | أجد سهولة في التواصل مع الإدارة | | | | | |
| | 05 | تستخدم المؤسسة الملصقات الموضوعة في لوحة الإعلانات كطريقة للتواصل معي | | | | | |
| | 06 | تهتم الإدارة بإيصال المعلومات إلى كافة المستويات | | | | | |
| | 07 | تعد المعلومات المقدمة من طرف الإدارة مفهومة | | | | | |
| | 08 | تتصل الإدارة بك خلال فترات منتظمة أثناء أداك لعملك | | | | | |
| الاتصال غير الرسمي | 09 | أتبادل مع زملائي باستمرار المعلومات الهامة التي تتعلق بالعمل | | | | | |
| | 10 | التقي بزملاء العمل خارج المؤسسة لمناقشة قضايا تتعلق بالعمل | | | | | |
| | 11 | الرجاء إلى زملائي في العمل عندما تواجهني مشكلة خاصة بالعمل | | | | | |
| | 12 | أقوم بتنظيم خرجات مع زملاء العمل | | | | | |
| | 13 | أتبادل مع زملائي الأفكار والآراء لتحقيق أهداف المؤسسة | | | | | |
| | 14 | أتبادل المعلومات مع زملائي في المناسبات | | | | | |
| | 15 | تقوم الإشاعة على ربط العلاقة بيني وبين رؤسائي | | | | | |

الاستبيان الخاص بالرضا الوظيفي

| الأبعاد | الرقم | العبرة | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|--------------------------|-------|---|------------|-------|-------|-----------|----------------|
| الرضا الخارجي (المادي) | 01 | أرى أن الظروف الفيزيائية مناسبة في مكان عملي | | | | | |
| | 02 | أشعر بالرضا عن علاقتي مع زملائي في العمل | | | | | |
| | 03 | تربطني علاقة جيدة مع رئيسي في العمل | | | | | |
| | 04 | يتناسب الراتب الذي أتقاضاه مع الجهد المبذول في العمل | | | | | |
| | 05 | أرى أن أدوات العمل الخاصة بي مناسبة | | | | | |
| | 06 | أنا راض عن طريقة التسيير داخل مؤسسة | | | | | |
| | 07 | أرى أن ساعات العمل الموكلة إلي مناسبة | | | | | |
| | 08 | أشعر بالرضا عن عملية تقسيم المهام داخل المؤسسة | | | | | |
| الرضا الداخلي (المعنوي) | 09 | تقدم لي المؤسسة الفرصة لتطبيق أفكاري وأرائي الخاصة في العمل | | | | | |
| | 10 | تقدم الإدارة لي مكافآت من أجل تحفيزي لبذل جهد أكبر | | | | | |
| | 11 | أرى أن المهام التي أزلوها تتناسب وحجم المسؤولية الملقاة علي عاتقي | | | | | |
| | 12 | تتلاءم وظيفتي مع قدراتي . | | | | | |
| | 13 | أنا راض عن نظام الترقية داخل المؤسسة | | | | | |
| | 14 | تتيح لي المؤسسة المجال للمشاركة في صنع القرارات المتعلقة بالعمل | | | | | |
| | 15 | أنا راض عن وظيفتي | | | | | |

الملحق رقم 05 :

نسخة من التحكيم :

الموضوع طلب تحكيم :

يقوم الباحثان بإجراء دراسة ميدانية في إطار إعداد مذكرة التخرج المكملة لنيل شهادة الماستر بعنوان الاتصال التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى موظفي جامعة ابن خلدون بتيارت وقد قام الباحث بإعداد استبيان من خلال الاطلاع على مجموعة من الدراسات السابقة والذي يعبر عن آراء واتجاهات أفراد العينة المستهدفة .

لذا نرجو من سيادتكم التكرم بتحكيم هذا الاستبيان من خلال إبداء رأيكم ومقترحاتكم بشأن فقراته وذلك من حيث :

وضوح الفقرات - الصياغة اللغوية السليمة والمناسبة - الانتماء للمجال - أية تعديلات أخرى ترونها مناسبة

هذا وأحيطكم علما أن تساؤلات الدراسة كانت على النحو التالي :

*هل توجد علاقة ارتباطيه بين الاتصال التنظيمي والرضا الوظيفي لدى موظفي جامعة ابن خلدون بتيارت ؟

*هل توجد علاقة ارتباطيه بين الاتصال الرسمي والرضا الوظيفي لدى موظفي جامعة ابن خلدون بتيارت ؟

*هل توجد علاقة ارتباطيه بين الاتصال غير الوسمي والرضا الوظيفي لدى موظفي جامعة ابن خلدون

بتيارت ؟

كما كانت الفرضيات على الشكل التالي :

-لا توجد علاقة ارتباطيه دالة إحصائيا بين الاتصال التنظيمي والرضا الوظيفي لدى موظفي جامعة ابن

خلدون بتيارت

- لا توجد علاقة ارتباطيه دالة إحصائيا بين الاتصال الرسمي والرضا الوظيفي لدى موظفي جامعة ابن خلدون بتيارت

- لا توجد علاقة ارتباطيه دالة إحصائيا بين الاتصال غير الرسمي والرضا الوظيفي لدى موظفي جامعة ابن خلدون بتيارت

وأما بخصوص التعاريف الإجرائية فكانت على النحو التالي :

الاتصال التنظيمي : عملية ديناميكية نفسية واجتماعية مقصودة تساهم في نقل وتحويل الأفكار والمعلومات والقرارات الإدارية المتعلقة بالعمل بين الموظفين والإدارة في المؤسسة الجامعية لابن خلدون بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بتيارت عبر قنوات رسمية وغير رسمية بالاعتماد على مختلف الوسائل الاتصالية وهو مجموع الدرجات التي يتحصل عليه الموظف من خلال الإجابة على فقرات الاستبيان . المعد للاتصال التنظيمي .

الاتصال الرسمي : وهو تلك العملية التي تتم وفق الإطار التنظيمي بين الإدارة الجامعية والموظف الجامعي بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بتيارت والتي قد تأخذ عدة أشكال (صاعدة أو نازلة أو أفقية) تتمثل في إصدار التعليمات والأوامر ... الخ وهو مجموعة درجات التي يتحصل عليها الموظف من خلال الإجابة على فقرات الخاصة ببعد الاتصال الرسمي في الاستبيان

الاتصال غير الرسمي : وهو عملية لا تخضع إلى قواعد ونظام محدد والتي تحدث بين الموظفين في جامعة ابن خلدون بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بتيارت داخل أو خارج جامعة وهو مجموع الدرجات التي يتحصل عليها الموظف من خلال الإجابة على فقرات الاستبيان .

الرضا الوظيفي : يعني تلك الحالة النفسية التي يشعر من خلالها الموظف بالمؤسسة الجامعية ابن خلدون بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بتيارت بالارتياح نتيجة لتوفر عوامل (مادية ومعنوية وشروط معينة في محيط العمل سواء داخلية أو خارجية وهذا يؤدي إلى الراحة النفسية وهو مجموع الدرجات التي يتحصل عليها الموظفون من خلال الإجابة على استبيان الرضا الوظيفي

علما بان قياس استجابات الباحثين عن فقرات الاستبيان يكون وفق سلم ليكرت 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 |

| الملاحظات | ملائمة العبارة للمحور | | الصياغة اللغوية | | العبارة | الرقم | الأبعاد |
|-----------|-----------------------|------------|-----------------|-----------------|--|-------|--------------------|
| | ملائمة | غير ملائمة | جيدة | تحتاج إلى تعديل | | | |
| | | | | | أرى أن الاعلانات من أهم الوسائل التي تعتمد عليها المؤسسة لإيصال المعلومة | 01 | الاتصال الرسمي |
| | | | | | تصلني المعلومات من طرف الإدارة في الوقت المناسب | 02 | |
| | | | | | تعتبر الاجتماعات الرسمية أحد الطرق الفعالة لإيصال التعليمات | 03 | |
| | | | | | أجد سهولة في التواصل مع الإدارة | 04 | |
| | | | | | تعد الملصقات وسيلة الاتصال المستعملة باستمرار مع الإدارة | 05 | |
| | | | | | تهتم الإدارة بإيصال المعلومة إلى كافة المستويات | 06 | |
| | | | | | تعد المعلومات المقدمة من طرف الإدارة مفهومة | 07 | |
| | | | | | تتصل الإدارة بك خلال فترات منتظمة أثناء أدائك لعملك | 08 | |
| | | | | | أتبادل مع زملائي باستمرار المعلومات الهامة التي تتعلق بالعمل | 09 | الاتصال غير الرسمي |
| | | | | | النقي بزملاء العمل خارج المؤسسة لمناقشة قضايا تتعلق بالعمل | 10 | |
| | | | | | الجا إلى زملائي في العمل عندما تواجهني مشكلة خاصة بالعمل | 11 | |
| | | | | | أقوم بتنظيم خرجات مع زملاء العمل | 12 | |

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|----|--|
| | | | | | أ تبادل مع زملائي الأفكار والآراء لتحقيق أهداف المؤسسة | 13 | |
| | | | | | أ تبادل المعلومات مع زملاء العمل في المناسبات كالجاسات العائلية والأفراح | 14 | |
| | | | | | تقوم الإشاعة على ربط العلاقة بيني وبين رؤسائي | 15 | |

| الملاحظات | ملائمة العبارة للمحور | | الصياغة اللغوية | | العبارة | الرقم | الأبعاد |
|-----------|--------------------------|--------|--------------------|------|---|-------|---------------------------|
| | غير ملائمة | ملائمة | تحتاج إلى تعديل | جيدة | | | |
| | | | | | أرى أن الظروف الفيزيائية مناسبة في مكان عملي | 16 | الرضا الخارجي (المادي) |
| | | | | | أشعر بالرضا عن علاقتي مع زملائي في العمل | 17 | |
| | | | | | تربطني علاقة جيدة مع رئيسي في العمل | 18 | |
| | | | | | يتناسب الراتب الذي أنقاضه مع الجهد المبذول في العمل | 19 | |
| | | | | | أرى أن أدوات العمل الخاصة بي مناسبة | 20 | |
| | | | | | أنا راض عن طريقة التسيير داخل مؤسسة | 21 | |
| | | | | | أرى أن ساعات العمل الموكلة إلي مناسبة | 22 | |
| | | | | | أشعر بالرضا عن عملية تقسيم المهام داخل المؤسسة | 23 | |
| | | | | | تقدم لي المؤسسة الفرصة لتطبيق أفكار وأرائي الخاصة في العمل | 24 | |
| | | | | | تقدم الإدارة لي مكافآت من أجل تحفيزي لبذل جهد أكبر | 25 | |
| | | | | | تتناسب المسؤولية الملقاة على عاتقي مع المهام الموكلة إلي | 26 | الرضا الداخلي (المعنوي) |
| | | | | | تتلاءم وظيفتي مع قدراتي | 27 | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|----|
| | | | | | أنا راض عن نظام الترقية داخل المؤسسة | 28 |
| | | | | | تتيح لي المؤسسة المجال للمشاركة في صنع القرارات المتعلقة بالعمل | 29 |
| | | | | | تتناسب قدراتي ومؤهلاتي مع وظيفتي | 30 |

الملحق رقم 06 :

دليل مقابلة مع الموظفين الإداريين تم تصميمه من طرف الباحثان :

- * هل تشعر بالرضا عن العملية الاتصالية داخل الكلية ؟
- * كيف هي علاقتك مع رئيس القسم وزملائك في العمل ؟
- * هل يوجد هنالك عوائق في التواصل بينك وبين الإدارة ؟
- * هل الظروف الفيزيائية ملائمة لك لأداء عملك ؟
- * فيما يخص تقسيم المهام هل تشعر بالرضا عن ذلك أم هي غير عادلة إن كانت كذلك فماهي الأسباب ؟
- * ماهي أكثر وسائل الاتصالية استخداما في الكلية ؟
- * ماهو النمط الأكثر انتشاراً داخل الكلية الرسمي أو الغير رسمي مع التعليل ؟



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة ابن خلدون - تيارت

400
الدكتور: حفصة طاهر
رئيس قسم العلوم الاجتماعية
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
جامعة ابن خلدون - تيارت
قسم العلوم الاجتماعية
رقم القيد: / ق.ع. / 2022

استمارة موافقة المشرف على الطبع والمناقشة

تخصص: علم النفس السريري المستوى: الماجستير

أنا الممضي أسفله الأستاذ (ة): بن مبرور بن موسى

أوافق على طبع ومناقشة مذكرة نهاية التخرج الموسومة بـ:

الإيمان التنظيمي وعلاقته بالهوس من الوظيفي

لدى الموظفين الإداريين بجامعة ابن خلدون بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بولاية تيارت
للطالبة الآتية أسماؤهم:

بن مبرور بن موسى

بن مبرور بن موسى

تيارت في:

إمضاء الأستاذ المشرف

بن موسى بن مبرور

الإدارة



جامعة ابن خلدون - تيارت
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية



تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(ملحق القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 2020/12/27 المتعلق بالوقاية ومحاربة السرقة العلمية)

أنا الممضي أدناه،

السيد(ة) ف. صبيح ك. ربيع

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 27434028 والصادرة بتاريخ: 2020/12/27

المسجل(ة) بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم: العلوم الاجتماعية

و المكلف بإنجاز أعمال بحث مذكرة التخرج ماستر عنونها:

الاندماج بين المنظورين الاجتماعي والبيئي في التنمية البشرية

الاندماج بين المنظورين الاجتماعي والبيئي في التنمية البشرية

أصرح بشرفي أنني أتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية للنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 2020/12/29

إمضاء المعني



جامعة ابن خلدون - تيارت
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية



تصريح شرفي

خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

(ملحق القرار الوزاري رقم 1082 المؤرخ في 2020/12/27 المتعلق بالوقاية ومحاربة السرقة العلمية)

أنا الممضي أدناه،

السيد(ة) ح. مزور

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 2000125613 والصادرة بتاريخ: 2016/10/16

المسجل(ة) بكلية: العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم: العلوم الاجتماعية

و المكلف بإنجاز أعمال بحث مذكرة التخرج ماستر عنونها:

التعامل النظيف مع عملك في إطار النزاهة العلمية

الدراسة في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة ابن خلدون

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية النزاهة

الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

التاريخ: 2020/10/19

إمضاء المعني

Frequencies

Statistics

| | | الاجتماعي النوع | السن | القسم | العمل في الأقدمية | مهنية السوسيو الرتبة |
|---|---------|-----------------|------|-------|-------------------|----------------------|
| N | Valid | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

الاجتماعي النوع

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1 | 16 | 53,3 | 53,3 | 53,3 |
| | 2 | 14 | 46,7 | 46,7 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

السن

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1 | 11 | 36,7 | 36,7 | 36,7 |
| | 2 | 19 | 63,3 | 63,3 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

القسم

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1 | 18 | 60,0 | 60,0 | 60,0 |
| | 2 | 12 | 40,0 | 40,0 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

العمل في الأقدمية

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1 | 8 | 26,7 | 26,7 | 26,7 |
| | 2 | 22 | 73,3 | 73,3 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

مهنية السوسيو الرتبة

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1 | 3 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| | 2 | 15 | 50,0 | 50,0 | 60,0 |
| | 3 | 12 | 40,0 | 40,0 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

Reliability**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid | 30 | 100,0 |
| | Excluded ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 30 | 100,0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,760 | 9 |

RELIABILITY

/VARIABLES=رسمي_الغير_الاتصال 15 ف 14 ف 13 ف 12 ف 11 ف 10 ف 9 ف

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Reliability**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid | 30 | 100,0 |
| | Excluded ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 30 | 100,0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,747 | 8 |

RELIABILITY

/VARIABLES=الكلية_الاتصال 15 ف 14 ف 13 ف 12 ف 11 ف 10 ف 9 ف 8 ف 7 ف 6 ف 5 ف 4 ف 3 ف 2 ف 1 ف

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Reliability**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid | 30 | 100,0 |
| | Excluded ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 30 | 100,0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,721 | 16 |

RELIABILITY

/VARIABLES=الخارجي_الرضا 23 ف22 ف21 ف20 ف19 ف18 ف17 ف16
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

Reliability**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid | 30 | 100,0 |
| | Excluded ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 30 | 100,0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,749 | 9 |

RELIABILITY

/VARIABLES=الداخلي_الرضا 30 ف29 ف28 ف27 ف26 ف25 ف24
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

Reliability**Scale: ALL VARIABLES**

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid | 30 | 100,0 |
| | Excluded ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 30 | 100,0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,718 | 8 |

RELIABILITY

/VARIABLES=الف16 الف17 الف18 الف19 الف20 الف21 الف22 الف23 الف24 الف25 الف26 الف27 الف28 الف29 الف30
الكلّي_الرضا
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid | 30 | 100,0 |
| | Excluded ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 30 | 100,0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,722 | 16 |

Correlations

CORRELATIONS

/VARIABLES=الكلّي_الاتصال رسمي_الغير_الاتصال الرسمي_الاتصال
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Correlations

Correlations

| | | الرسمي_الاتصال | رسمي_الغير_الاتصال | الكلّي_الاتصال |
|----------------|---------------------|----------------|--------------------|----------------|
| الرسمي_الاتصال | Pearson Correlation | 1 | ,162 | ,739** |

| | | | | |
|--------------------|---------------------|--------|--------|--------|
| | Sig. (2-tailed) | | ,393 | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 |
| | Pearson Correlation | ,162 | 1 | ,784** |
| رسمي_الغير_الاتصال | Sig. (2-tailed) | ,393 | | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 |
| | Pearson Correlation | ,739** | ,784** | 1 |
| الكلي_الاتصال | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | |
| | N | 30 | 30 | 30 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

CORRELATIONS

```
/VARIABLES=الكلّي_الرضا الداخلي_الرضا الخارجي_الرضا
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlations

Correlations

| | | الخارجي_الرضا | الداخلي_الرضا | الكلّي_الرضا |
|---------------|---------------------|---------------|---------------|--------------|
| الخارجي_الرضا | Pearson Correlation | 1 | ,348 | ,881** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,059 | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 |
| الداخلي_الرضا | Pearson Correlation | ,348 | 1 | ,751** |
| | Sig. (2-tailed) | ,059 | | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 |
| الكلّي_الرضا | Pearson Correlation | ,881** | ,751** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | |
| | N | 30 | 30 | 30 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

```
[DataSet1] C:\Users\HAMZA\Desktop\الدراسة_الاساسية.sav
```

```
FREQUENCIES VARIABLES=الرتبة_الأقدمية_المؤهل_القسم_السن_النوع
/ORDER=ANALYSIS.
```

Statistics

| | | الاجتماعي_النوع | السن | القسم | الدراسي_المؤهل | العمل_في_القدمية | مهنية_السوسيو_الرتبة |
|---|---------|-----------------|------|-------|----------------|------------------|----------------------|
| N | Valid | 42 | 42 | 42 | 42 | 42 | 42 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

الاجتماعي_النوع

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | 1 | 25 | 59,5 | 59,5 | 59,5 |

| | | | | |
|-------|----|-------|-------|-------|
| 2 | 17 | 40,5 | 40,5 | 100,0 |
| Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

السن

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 1 | 20 | 47,6 | 47,6 | 47,6 |
| Valid 2 | 22 | 52,4 | 52,4 | 100,0 |
| Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

القسم

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 1 | 9 | 21,4 | 21,4 | 21,4 |
| Valid 2 | 33 | 78,6 | 78,6 | 100,0 |
| Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

الدراسي المؤهل

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 1 | 5 | 11,9 | 11,9 | 11,9 |
| Valid 2 | 24 | 57,1 | 57,1 | 69,0 |
| 3 | 13 | 31,0 | 31,0 | 100,0 |
| Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

العمل في الأقدمية

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 1 | 8 | 19,0 | 19,0 | 19,0 |
| Valid 2 | 34 | 81,0 | 81,0 | 100,0 |
| Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

مهنية السوسيو الرتبة

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| 1 | 4 | 9,5 | 9,5 | 9,5 |
| Valid 2 | 12 | 28,6 | 28,6 | 38,1 |
| 3 | 26 | 61,9 | 61,9 | 100,0 |
| Total | 42 | 100,0 | 100,0 | |

Correlations

| | | الخارجي_الرضا | الداخلي_الرضا | الكلي_الرضا |
|---------------|---------------------|---------------|---------------|-------------|
| الخارجي_الرضا | Pearson Correlation | 1 | ,353* | ,890** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,022 | ,000 |
| | N | 42 | 42 | 42 |
| الداخلي_الرضا | Pearson Correlation | ,353* | 1 | ,741** |
| | Sig. (2-tailed) | ,022 | | ,000 |
| | N | 42 | 42 | 42 |
| الكلي_الرضا | Pearson Correlation | ,890** | ,741** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | |
| | N | 42 | 42 | 42 |

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

| | | رسمي_الاتصال | رسمي_الغير_الاتصال | الكلي_الاتصال |
|--------------------|---------------------|--------------|--------------------|---------------|
| رسمي_الاتصال | Pearson Correlation | 1 | ,446** | ,881** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,003 | ,000 |
| | N | 42 | 42 | 42 |
| رسمي_الغير_الاتصال | Pearson Correlation | ,446** | 1 | ,816** |
| | Sig. (2-tailed) | ,003 | | ,000 |
| | N | 42 | 42 | 42 |
| الكلي_الاتصال | Pearson Correlation | ,881** | ,816** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,000 | ,000 | |
| | N | 42 | 42 | 42 |

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid | 42 | 100,0 |
| | Excluded ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 42 | 100,0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,718 | 16 |

RELIABILITY

/VARIABLES=ف16 ف17 ف18 ف19 ف20 ف21 ف22 ف23 ف24 ف25 ف26 ف27 ف28 ف29 ف30
 الكلّي_الرضا
 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
 /MODEL=ALPHA.

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid | 42 | 100,0 |
| | Excluded ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 42 | 100,0 |

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,733 | 16 |

Descriptives

| | | | Statistic | Std. Error |
|----------------|----------------------------------|-------------|-----------|------------|
| الكلّي_الاتصال | Mean | | 54,0238 | 1,15996 |
| | 95% Confidence Interval for Mean | Lower Bound | 51,6812 | |
| | | Upper Bound | 56,3664 | |
| | 5% Trimmed Mean | | 53,9233 | |
| | Median | | 54,0000 | |
| | Variance | | 56,512 | |
| | Std. Deviation | | 7,51742 | |
| | Minimum | | 39,00 | |
| | Maximum | | 73,00 | |
| | Range | | 34,00 | |
| | Interquartile Range | | 12,00 | |
| | Skewness | | ,220 | ,365 |
| | Kurtosis | | -,350 | ,717 |

Case Processing Summary

| | Cases | | | | | |
|----------------|-------|---------|---------|---------|-------|---------|
| | Valid | | Missing | | Total | |
| | N | Percent | N | Percent | N | Percent |
| الكلّي_الاتصال | 42 | 100,0% | 0 | 0,0% | 42 | 100,0% |

Tests of Normality

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|----------------|---------------------------------|----|-------------------|--------------|----|------|
| | Statistic | df | Sig. | Statistic | df | Sig. |
| الكلّي_الاتصال | ,074 | 42 | ,200 [*] | ,985 | 42 | ,851 |

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Case Processing Summary

| | Cases | | | | | |
|--------------|-------|---------|---------|---------|-------|---------|
| | Valid | | Missing | | Total | |
| | N | Percent | N | Percent | N | Percent |
| الكلّي_الرضا | 42 | 100,0% | 0 | 0,0% | 42 | 100,0% |

Descriptives

| | | Statistic | Std. Error | |
|--------------|----------------------------------|-------------|------------|--|
| الكلّي_الرضا | Mean | 54,3810 | 1,37590 | |
| | 95% Confidence Interval for Mean | Lower Bound | 51,6023 | |
| | | Upper Bound | 57,1596 | |
| | 5% Trimmed Mean | 54,5556 | | |
| | Median | 56,5000 | | |
| | Variance | 79,510 | | |
| | Std. Deviation | 8,91683 | | |
| | Minimum | 36,00 | | |
| | Maximum | 69,00 | | |
| | Range | 33,00 | | |
| | Interquartile Range | 15,25 | | |
| | Skewness | -,291 | ,365 | |
| | Kurtosis | -1,003 | ,717 | |

