

الاتصال المؤسسي ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي داخل المؤسسات النفطية الليبية

«دراسة ميدانية» شركة البريقة لتسويق النفط»

■ د. فرج احميدة خليفة العربي *

● تاريخ قبول البحث 2024/11/23م

● تاريخ استلام البحث 2024/08/06م

■ المستخلص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستويات الاتصال المؤسسي وخصائص المعلومات الناتجة عنه ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي للموظفين داخل شركة البريقة لتسويق النفط، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي أسلوب المسح، ولجمع البيانات تم تطبيق استمارة استبيان على عينة من رؤساء الأقسام والوحدات والموظفين بشركة البريقة لتسويق النفط وبلغ عددهم (51) وتم اختيار العينة بطريقة قصدية، وتوصلت الدراسة للعديد من النتائج أهمها: أفادت نتائج الدراسة عن علاقة الاتصال المؤسسي بالرضا الوظيفي بين الإدارات بشركة البريقة لتسويق النفط أن له علاقة في تحسين مستوى التواصل الوظيفي بين الموظفين والإدارات بشكل جيد، وكذلك التعاون بين الإدارات.

● الكلمات المفتاحية: الاتصال المؤسسي - الرضا الوظيفي - شركة البريقة

■ Abstract:

The study aimed to identify the levels of institutional communication and the characteristics of the information resulting from it and its role in achieving job satisfaction for employees within the Brega Oil Marketing Company. The study relied on the descriptive approach, the survey method, and to collect data, a questionnaire form was applied to a sample of heads of departments, units and employees at the Brega Oil Marketing Company. Their number was (51) and the sample was chosen intentionally, and the study

* أستاذ مساعد-كلية الإعلام والاتصال-جامعة اجدايبا- E-mail:faragahmad952@gmail.com

reached many results, the most important of which are: The results of the study on the relationship of institutional communication to job satisfaction between departments at the Brega Oil Marketing Company indicated that it has a relationship with improving the level of job communication between employees and departments well, and cooperation between departments.

● **Keywords:** institutional communication - job satisfaction - Al-Bariqa Company

■ المقدمة:

لا شك أن نجاح أي منظمة يقوم في الأساس على ركيزة أساسية وهي الاتصال المؤسسي الفعال بين الأطراف المختلفة التي تتألف منها هذه المؤسسة من ناحية وبين بيئة العمل والمجتمع المحيط بها من ناحية أخرى، الأمر الذي يتطلب من هذه المؤسسات الاهتمام بالعوامل التي تؤدي إلى زيادة حالة الرضا الوظيفي لدى العاملين لديها والعمل على تعزيزها، ومحاولة التغلب على العوامل التي تقلل من حالة عدم الرضا الوظيفي لدى العاملين والعمل على تقليلها، وهذا لا يتأتى إلا باعتماد نظام فعالة لإشباع حاجات ورغبات العاملين المادية والنفسية من أجل إثارة دوافعهم وقابليتهم واستعداداتهم وتوجيه سلوكهم لأداء أعمالهم بالشكل الأمثل، مما يؤدي إلى بقائهم واستقرارهم وتعزيز ولائهم الوظيفي الذي بدوره يدفعهم إلى رفع مستوى أدائهم وإنتاجيتهم والمزيد من الإنجاز وبالتالي تحقيق أهداف المنظمة قصيرة وبعيدة المدى.

والاتصال في المؤسسة يعتبر عاملاً أساسياً لتبادل المعارف والتجارب والتقنيات والخبرات بين الموظفين والمؤسسة بالإضافة إلى أنه يعمل على ربط علاقة صلة بين المؤسسة وجماهيرها الخارجية، فهو موجه لتسيير رأسمال صورة المؤسسة، وعاملاً لتعزيز الرضا الوظيفي من خلال الإسهام في عمليات مسار بيئة العمل، كما أن الاتصال المؤسسي يعزز من تنمية الكفاءات الخاصة بالموظف وتطويرها وكذلك تخفيف الضغوطات الوظيفية عن طريق تبادل المعلومات وفتح المجال للحوار وتنوع الآراء والوقف على الانشغالات وتحسين بيئة العمل للموظف.

■ مشكلة الدراسة:

يحتل الاتصال بشكل عام أهمية كبيرة في مجال تطور المجتمع ومؤسساته، فهو بمثابة حجر الأساس في كافة العمليات الحيوية في المجتمع، وتسهم عملية الاتصال في تنظيم المجتمع من خلال استخدامها لإطلاق طاقات الافراد والمجموعات المختلفة في المجتمع، فتعمل على تعزيز ثقتهم بأنفسهم مما يدفعهم للمشاركة المجتمعة، في حين تعتبر المؤسسة بمختلف أشكالها وأحجامها، مجموعة من الأفراد المنظمين في شكل قانوني وضمن شروط معينة بغرض القيام بمهام تهدف إلى تحقيق غايات وأهداف معينة، ولا يحدث ذلك دون عملية الاتصال حيث يمثل الاتصال الركن الأساسي لقيام منظمة أو مؤسسة متكاملة يساعدها الاتصال في تحقيق الأهداف المعينة مسبقا.

وأن الاتصال المؤسسي يؤثر على العنصر البشري و المحرك الأساسي في عمل المؤسسات باعتباره جزءًا لا يمكن تجاهله أو إغفاله في العملية الإنتاجية للمؤسسة مهما كانت وظيفتها وأهدافها، فالمورد البشري يمثل المصدر الحقيقي لتكوين القوة التنافسية لكل مؤسسات وأن الاتصال بين الإدارات يخلق العديد من الحوافز والمشاعر تجاه الوظيفة بالنسبة للموظفين، كذلك تعتبر الرواتب المجزية والحوافز من أهم العوامل المؤثرة على تحقيق الرضا الوظيفي لديهم، و أن ظروف العمل وأنظمة التمييز بين الموظفين داخل المؤسسة النفطية أيضا تشكل هي الأخرى أبرز المحاور المؤثرة على الرضا الوظيفي، انطلاقا من ذلك تسعى الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة على الاتصال المؤسسي في تحقيق الرضا الوظيفي، وتحديد العلاقة بين الاتصال المؤسسي ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي، والتعرف بدقة على مكونات الرضا الوظيفي، ومستوياته، وكشف محددات الرضا الوظيفي، وبذلك تحددت مشكلة الدراسة في الإجابة عن التساؤل: " ما طبيعة العلاقة بين الاتصال المؤسسي ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي داخل المؤسسات النفطية الليبية؟" دراسة ميدانية" على شركة البريقة لتسويق النفط

■ تساؤلات الدراسة:

1. ما مستوى الاتصال المؤسسي (الوسائل والأنواع) المستخدم في إدارات شركة البريقة

لتسويق النفط ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي؟

2. هل يساهم الاتصال المؤسسي في تحقيق الرضا الوظيفي للموظفين في شركة البريقة لتسويق النفط؟

3. ما الوسائل والأنشطة الاتصالية التي تعتمد عليها شركة البريقة لتسويق النفط في تحقيق الرضا الوظيفي للموظفين وذلك باستخدام الاتصال المؤسسي؟

■ أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة من خلال النقاط الآتية:

1. الاتصال المؤسسي ووسائله داخل شركة البريقة لتسويق النفط يساهم في تحقيق الرضا الوظيفي للموظفين

2. يساهم مستوى الاتصال المؤسسي داخل الإدارات في تحسين بيئة العمل وتوفير مناخ فعال لممارسة الوظائف داخل شركة البريقة لتسويق النفط.

3. معرفة دور الاتصال المؤسسي في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بشركة البريقة لتسويق النفط.

■ أهداف الدراسة:

1. التعرف على وسائل وأنواع الاتصال المؤسسي المستخدم في شركة البريقة لتسويق النفط ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي للموظفين؟

2. التعرف على مستويات الاتصال المؤسسي وخصائص المعلومات الناتجة عنه ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي للموظفين داخل شركة البريقة لتسويق النفط؟

3. إبراز دور الاتصال المؤسسي داخل شركة البريقة لتسويق النفط ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي

4. استكشاف دور الاتصال المؤسسي في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بشركة البريقة لتسويق النفط

■ حدود الدراسة:

الحدود المكانية والزمانية: انحصرت الدراسة على موظفين شركة البريقة لتسويق النفط، خلال الفترة من 2023-12-2 إلى 2024-3-28 .

الحدود الموضوعية: بحثت الدراسة موضوع الاتصال المؤسسي ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي داخل الشركة قيد الدراسة (شركة البريقة لتسويق النفط)

■ مصطلحات الدراسة:

الاتصال المؤسسي: يقصد بالاتصال المؤسسي «العملية التي عن طريقها يمكن إيصال المعلومات من أي نوع ومن أي عضو في الهيكل التنظيمي للمؤسسة إلى عضو آخر، قصد إحداث تغيير وقد يكون الاتصال من مستوى أعلى إلى مستوى أقل والعكس أو على مستوى أفقي بهدف إحداث تغيير من أي نوع» (1).

الرضا الوظيفي: عرف مروان حويحي الرضا الوظيفي على أنه عبارة عن «إشباع حاجات الفرد المادية والمعنوية من خلال العمل، ويعتبر الرضا هو الاتجاه الإيجابي الذي يحمله الفرد نحو عمله، وهو انعكاس لمدى الإشباع الذي يستمده من هذا العمل، وبذلك فهو يشير إلى الحالة النفسية التي يشعر بها الفرد نحو عمله، وأثر هذا الشعور النفسي بالارتياح على أداء الإنسان وولائه وانتمائه للمنظمة التي يعمل بها» (2).

■ الدراسات السابقة:

1. دراسة محمد عزوز «2005» (3) بعنوان « دور الاتصال المؤسسي في رفع الأداء الوظيفي لدى مستخدمي الإدارة المحلية» هذه الدراسة جاءت للتعرف على معرفة دور الاتصال المؤسسي للإدارة المحلية في التأثير على مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين، اعتمد الباحث على المناهج التالية، منهج دراسة الحالة، والمنهج التحليلي والمنهج الكمي، وقد تم اختيار طريقة العينة مع تكافؤ الحظوظ، وتمثلت عينة الدراسة في 120 مبحوثاً، وقد توصلت هذه الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: أن تعدد وسائل الاتصال له دور في رفع الأداء الوظيفي لدى العاملين وتحسينه وترقية الأداء وأن الأداء يسجل نسب أعلى عند استعمال وسائل الاتصال المتعددة بكثرة داخل الإدارة، وأن العملية الاتصالية

داخل الإدارة تعترضها بعض المواقف الفنية والإدراكية، تعدد وسائل الاتصال في الإدارة واحتكاك العمال ببعضهم البعض يؤدي إلى زيادة وتيرة العمل، وأن العلاقات غير الرسمية تعتبر سببا في زيادة الاتصال داخل الإدارة.

2. دراسة جلال الدين بوعطيط (2009)⁽⁴⁾ بعنوان «الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي»، دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغاز عنابة، بجامعة قسنطينة، اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي. أين استخدم العينة العشوائية البسيطة. وقد توصل الباحث إلى جملة من النتائج نعرضها كالآتي: الكشف عن وجود نمطي الاتصال الصاعد والنازل داخل مؤسسة سونلغاز، وأهمية كل نمط في تحقيق السيورة التنظيمية للمؤسسة، وانسياب المعلومة بين الإدارة والعمال، وجود علاقة ارتباطية موجبة متوسطة بين الاتصال النازل، والأداء الوظيفي لدى العمال المنفذين. التوصل إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة متوسطة بين الاتصال الصاعد والأداء الوظيفي.

● التعقيب على الدراسات السابقة:

تناولت الدراسات السابقة موضوع الاتصال المؤسسي مركزة على رفع الأداء الوظيفي للإدارة المحلية بالنسبة للدراسة الأولى (عزوز) في حين ركزت دراسة (بوعطيط) على الاتصال التنظيمي الأداء الوظيفي للعمال، في حين تركز الدراسة الحالية على الاتصال التنظيمي ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي بدراسة ميدانية على موظفي شركة البريقة لتسويق النفط

■ منهجية الدراسة:

استخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي المسحي والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع ويقوم بوصفها وصفاً دقيقاً، ثم تحليل العلاقات الارتباطية التي توجد بين المتغير المستقل الاتصال المؤسسي، والمتغير التابع الرضا الوظيفي، في محاولة للتعرف على الأثر الذي أحدثه المتغير المستقل في المتغير التابع، وحجم هذا الأثر من أجل الوصول إلى استنتاجات تسهم في تطوير الواقع وتحسينه.

■ مجتمع وعينة الدراسة:

إن مرحلة تحديد مجتمع البحث من أهم الخطوات المنهجية في البحوث وهي تتطلب

من الباحث دقة بالغة، ومجتمع الدراسة، هو «المجتمع الأصلي الذي تجرى عليه الدراسة، يشمل كل أنواع المفردات»⁽⁵⁾، ويتمثل مجتمع عينة الدراسة من موظفين شركة البريقة لتسويق النفط.

العينة: هي جزء من المجتمع الأصلي ممثلاً لمجتمع البحث في الخصائص والسمات، واعتمد الباحث في دراسة الموضوع على العينة القصدية التي تعتبر من العينات التي يتم انتقاء أفرادها بشكل مقصود من قبل الباحث، نظراً لتوفر بعض الخصائص لأولئك الأفراد دون غيرهم، حيث تم توزيع الاستبيان على مديري الأقسام والوحدات، وكذلك الموظفين التابعين لأقسام الاتصال والإعلام والتسويق والأرشفة الإلكترونية بالشركة.

■ أداة الدراسة:

اعتمد الباحث في إعداد دراسته على مجموعة من الأدوات للحصول على المعلومات أهمها الكتب والمذكرات، أما فيما يخص الجانب التطبيقي، فقد تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، كما تم استخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية «SPSS» لمعالجة بيانات الاستبيان وترجمتها.

معامل الثبات للاستبيان:

| معامل ألفا كرونباخ | عدد العبارات | محاور الاستبيان |
|-----------------------|-----------------|--|
| 0.85 | 5 عبارات | تحقيق الرضا الوظيفي من حيث الجودة، والحصول على معلومات |
| 0.92 | 5 عبارات | أنواع وسائل الاتصال المؤسسي المتاحة داخل شركة البريقة لتسويق النفط |
| 0.93 | 5 عبارات | علاقة الاتصال المؤسسي بالرضا الوظيفي بين الإدارات بشركة البريقة لتسويق النفط |

| معامل ألفا كرونباخ | عدد العبارات | محاو الاستبيان |
|-----------------------|-----------------|---|
| 0.90 | 5 عبارات | مساهمة شركة البريقة لتسويق النفط وقنوات الاتصال المؤسسي في توفير مناخ الوظيفي من خلال بعض الأساليب والطرق |
| 0.91 | 5 عبارات | الاتصال المؤسسي ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي داخل شركة البريقة لتسويق النفط |
| 0.93 | 25 | معدل التباين العام |

يبين الجدول السابق (1) أن معاملات الثبات تقدر (0.93) وهو معامل ثبات مرتفع، ويدل على أن الاستمارة تتمتع بدرجة عالية من الثبات.

■ الإطار النظري للدراسة

● أولاً: الاتصال المؤسسي

عرف الاتصال المؤسسي بالاتصال الذي يقوم بين المستويات الإدارية المختلفة في هيئة أو مؤسسة بطرق رسمية متفق عليها في نظامها وتقاليدها، ويعد أهم وظائف الإدارة ويلاحظ تنوع المادة التي تنقل عبر شبكة هذا الاتصال⁽⁶⁾

ويعرف "إبراهيم أبو عرقوب" الاتصال المؤسسي: "الاتصال الإنساني المنطوق والمكتوب الذي يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي والجماعي ويسهم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين»⁽⁷⁾

● أهمية الاتصال المؤسسي:

1. إصدار التعليمات الخاصة بإنجاز المهام وتلقي التوجيهات والارشادات والرد على تساؤلات المرؤوسين وتقديم الاقتراحات لحل مشاكلهم وإمدادهم بالمعلومات

1. الضرورية لوضع الاستراتيجيات وتنفيذها وإمدادهم بالآليات الضرورية للتصحيح الذاتي للأخطاء واكتشافها (8).
2. اتصال المؤسسة هو همزة وصل تجمع كافة أجزاء التنظيم الإداري حيث يرى مورفي أن الاتصال أساس لكل تنظيم ناجح.
3. تمكين العاملين في الإدارة من وضع وإعداد الخطة من معرفة حقيقة الثورة المادية والبشرية الموجودة وعلى الدراسات الإحصائية الدقيقة وتبدأ بتشخيص المشكل ثم البحث عن البدائل، وتقييم لكل بديل وتنتهي باختيار البديل الأمثل.
4. فاعلية الرقابة وتتوقف على سهولة الاتصال ووضوح القنوات.
5. رفع معنويات العاملين بحسب أهميته ودوره في المؤسسة مما يؤدي إلى تحسين أدائه.
6. توفير المعلومات عن الظروف المحيطة للمؤسسة لدى عمالها وكذا الشرح وتفسير القرارات بكل وضوح بما يقطع الطريق أمام الشائعات. (9)

● ثانياً: الرضا الوظيفي:

يعرف الرضا الوظيفي بأنه «الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه، ومحتوى بيئة العمل، ومع الثقة والولاء والانتماء للعمل، ومع العوامل والمؤشرات الأخرى ذات العلاقة» (10)

أهمية الرضا الوظيفي للمؤسسة: إن الرضا الوظيفي لدى موظفي المؤسسة ينعكس عليها إيجاباً في النقاط التالية:

1. زيادة الإنتاجية وتحسن مستويات الأداء، كذلك إرتفاع مستوى الفعالية والفاعلية.
2. زيادة الاستقرار والتنظيمي، لأن توفير الرضا عن العمل يزيد من ممارسة الرقابة الذاتية للأفراد على أنفسهم وأعمالهم، مما ينقص الدور المتزايد الذي يمارسه الرؤساء في الإشراف على مرؤوسيه (11).

● أهمية الرضا الوظيفي للموظفين بالمؤسسة:

1. إرتفاع درجة الطموح، الإبداع، الابتكار وإتقان العمل وتحسين الأداء، وتحقيق الأمن والاستقرار النفسي والفكري والوظيفي.
2. زيادة الثقة بالنفس والشعور بالانتماء والروح المعنوية، واكتساب صحة نفسية وجسدية سليمة.
3. يجد الفرد في الرضا عن عمله منفذا مناسباً لقدراته وميوله وسمات شخصيته والقيم الإيجابية التي يحققها العمل للفرد. (12)

■ الدراسة الميدانية

عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية:

جدول رقم (2) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

| النسبة | التكرار | الجنس |
|--------|---------|---------|
| 64.3 | 36 | ذكر |
| 35.70 | 15 | أنثى |
| % 100 | 51 | المجموع |

توضح نتائج الجدول رقم(2) وجود فرق واضح في الجنس بين أفراد عينة الدراسة، حيث نجد النسبة الغالبة من الذكور بنسبة 64.3 %، في حين إن الإناث بلغت نسبتهن، 35.70 % وهذا الاختلاف راجع إلى طبيعة نشاط الشركة والذي يحتاج إلى الذكور أكثر من الإناث.

جدول رقم (3) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

| النسبة | التكرار | الوظيفة |
|--------|---------|-----------|
| ٪ 17.6 | 9 | رئيس قسم |
| ٪ 7.8 | 4 | رئيس وحدة |
| ٪ 74.5 | 38 | موظفين |
| ٪ 100 | 51 | المجموع |

تشير النتائج في الجدول رقم (3) أن النسبة الغالبة من أفراد العينة والمقدرة بـ 74.5 ٪، موظفين، بعد ذلك رؤساء الأقسام بنسبة 17.6 ٪، ثم رؤساء الوحدات بنسبة 7.8 ٪، وذلك راجع إلى اعتماد العينة المقصودة أثناء توزيع الاستبيان حيث تم التوزيع على رؤساء الأقسام والوحدات وموظفيها « قسم الإعلام والاتصال والتسويق والأرشفة الالكترونية» فقط من إدارات الشركة.

جدول رقم (4) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

| النسبة | التكرار | المستوى التعليمي |
|--------|---------|------------------|
| ٪ 23.5 | 12 | دبلوم متوسط |
| ٪ 64.7 | 33 | جامعي |
| ٪ 11.8 | 6 | ماجستير |
| ٪ 100 | 51 | المجموع |

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (4) نلاحظ أن النسبة الغالبة من أفراد العينة والمقدرة بـ 64.7 ٪ مستوى تعليمهم جامعي، تلاها على مستوى المعاهد المتوسطة بنسبة 23.5 ٪ ثم الماجستير بنسبة ضئيلة 11.8 ٪ .

جدول رقم (5) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

| النسبة | التكرار | سنوات الخبرة |
|--------|---------|-------------------|
| 11.8 % | 6 | أقل من 5 سنوات |
| 35.3 % | 18 | من 5 إلى 10 سنوات |
| 52.9 % | 27 | أكثر من 10 سنوات |
| 100 % | 51 | المجموع |

توضح نتائج الجدول رقم (5)، أن نسبة 52.9 % من أفراد عينة الدراسة يتمتعون بخبرة من محصورة بين أكثر من 10 سنوات، لذلك يمكن للشركة الاستفادة من هذه الخبرة في شغل مناصب مهمة بالشركة وكذلك تسيير الأقسام بشكل منظم خصوصاً وأن كما هو موضح بالجدول السابق أغلب الموظفين لديهم مؤهلات علمية جامعية، وعند اجتماع المؤهل مع سنوات الخبرة تكون نتائج الأداء في العمل جيدة في مناخ مؤهل، تلاها نسبة 35.3 % لكل من 5 إلى 10 سنوات خبرة، وهي نسبة مهمة تعكس العلاقات مع النسب التي قبلها، وأخيراً الموظفين من ذوي الخبرة القليلة والمقدرة بـ أقل من 5 سنوات بنسبة 11.8 % .

الجدول رقم (6) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية عن (دور الاتصال في تحقيق الرضا

الوظيفي من حيث الجودة والحصول على المعلومات)

| م | العبارة | موافق | غير موافق | محايد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|--|-------|-----------|-------|-----------------|-------------------|
| 1 | تحصل على المعلومات بصفة منتظمة وبالوقت المناسب | ت | 21 | 16 | 14 | 2.12 |
| | | % | 41.2 | 31.4 | 27.5 | |
| | | | | | 1.05 | |

| م | العبارة | موافق | | غير موافق | محايد | المتوسط الحسابي | الإنحراف المعياري |
|--------------------------|---|-------|------|----------------------------|-------|-----------------|-------------------|
| 2 | مستوى الاتصال في العمل بين الموظفين يسير بشكل جيد ومنظم | ت | 20 | 13 | 18 | 3.25 | 1.28 |
| | | % | 39.2 | 25.5 | 35.3 | | |
| 3 | استخدام الاتصال في تداول المعلومات بصفة منتظمة يؤثر بالموظفين وبالتالي يعكس ذلك على رضاهم الوظيفي | ت | 21 | 18 | 12 | 2.24 | 0.95 |
| | | % | 41.2 | 35.3 | 23.5 | | |
| 4 | تتبعكس جودة الوسائل الاتصالية على رضاك الوظيفي في المؤسسة | ت | 23 | 12 | 16 | 2.43 | 1.08 |
| | | % | 45.5 | 23.5 | 31.4 | | |
| 5 | يحقق الاتصال المؤسسي الرضا الوظيفي للموظفين من خلال ثبات وطرق تسييره داخل الإدارات | ت | 28 | 18 | 15 | 2.35 | 1.23 |
| | | % | 34.6 | 35.3 | 29.4 | | |
| المتوسط الحسابي الإجمالي | | 2.48 | | الإنحراف المعياري الإجمالي | | 0.86 | |

تبين نتائج الجدول السابق رقم (6) عن (دور الاتصال في تحقيق الرضا الوظيفي من حيث الجودة والحصول على المعلومات) قد بلغ المتوسط الحسابي لجميع الفقرات (2.48) وقد بلغ الإنحراف المعياري كذلك (0.86) وهذا يعني أن هناك تجانساً حول إجابات أفراد عينة الدراسة، فقد تحصلت عبارة رقم (2) «مستوى الاتصال في العمل بين الموظفين يسير بشكل جيد ومنظم» في الترتيب الأول، على درجة عالية من الرضا فيما يخص إجابات أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي (3.25) وإنحراف معياري (1.28)، وجاءت العبارة رقم (4) « تتعكس جودة الوسائل الاتصالية على رضاك الوظيفي في المؤسسة» في الترتيب الثاني من مستوى الرضا لأفراد عينة الدراسة، وجاءت العبارة

رقم(5) « يحقق الاتصال المؤسسي الرضا الوظيفي للموظفين من خلال ثبات وطرق تسييره داخل الإدارات» على الترتيب الثالث وفي مستوى للرضا لأفراد عينة الدراسة مرتفع كذلك، وجاءت في الترتيب الرابع العبارة رقم(3) « استخدام الاتصال في تداول المعلومات بصفة منتظمة يؤثر بالموظفين وبالتالي يعكس ذلك على رضاهم الوظيفي»، كما جاءت العبارة رقم(1)« تحصل على المعلومات بصفة منتظمة وبالوقت المناسب» في الترتيب الخامس من مستوى رضا أفراد عينة الدراسة، وبهذه النتائج تتوافق نتائج الدراسة الحالية، مع نتائج دراسة محمد عزوز «2005» من حيث إن تعدد وسائل الاتصال له دور في رفع الأداء الوظيفي لدى العاملين وتحسينه وترقية الأداء.

الجدول رقم(7) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية عن (أنواع وسائل الاتصال المؤسسي

المتاحة داخل الشركة البريقة لتسويق النفط)

| م | العبارة | موافق | غير موافق | محايد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|--|-------|-----------|-------|-----------------|-------------------|
| 1 | استخدام الاتصال المؤسسي بين الإدارات عبر البريد الإلكتروني، وتطبيقات التواصل الاجتماعي لشبكة المعلومات | ت | 22 | 15 | 14 | 2.76 |
| | | % | 43.1 | 29.4 | 27.5 | |
| 2 | جميع وسائل الاتصال المؤسسي « الصاعد، الهابط، الأفقي» التقليدية والإلكترونية تستخدم في الإدارات بشكل كبير | ت | 27 | 10 | 14 | 3.55 |
| | | % | 52.9 | 19.6 | 27.5 | |
| 3 | استخدام تطبيقات الهاتف المحمول وكذلك الهاتف الثابت بين الإدارات | ت | 15 | 24 | 13 | 2.65 |
| | | % | 25.5 | 45.1 | 24.5 | |

| م | العبارة | موافق | غير موافق | محايد | المتوسط الحسابي | الإنحراف المعياري |
|---|---|-------|----------------------------|-------|-----------------|-------------------|
| 4 | أكثر وسائل الاتصال المؤسسي « المباشر، و غير المباشر» التعليمات المباشرة، الاستشارة، المقابلات، الاجتماعات، بين الإدارات | ت | 18 | 14 | 3.08 | 18,1 |
| | | % | 36.2 | 27.5 | | |
| 5 | وجود وسائل الاتصال المؤسسي تحقق الرضا الوظيفي للموظفين داخل الشركة | ت | 16 | 13 | 2.63 | 1.23 |
| | | % | 31.4 | 25.5 | | |
| | المتوسط الحسابي الإجمالي | 2.84 | الإنحراف المعياري الإجمالي | | 0.89 | |

توضح نتائج الجدول رقم (7) عن (أنواع وسائل الاتصال المؤسسي المتاحة داخل الشركة البريقة لتسويق النفط) أن المتوسط الحسابي العام (2.84) والإنحراف المعياري الإجمالي (0.89) ما يعني أنه هناك تجانساً كبيراً حول إجابات أفراد عينة الدراسة، كما جاءت في المرتبة الأولى العبارة رقم(2)“جميع وسائل الاتصال التقليدية والإلكترونية تستخدم في الإدارات بشكل كبير” يدل ذلك على درجة مستوى رضا كبيرة بين أفراد عينة الدراسة في استخدام الاتصال المؤسسي داخل إدارات الشركة بشكل كبير، وجاءت في المرتبة الثانية العبارة رقم(4) “أكثر وسائل الاتصال المؤسسي المباشر، وغير المباشر- التعليمات المباشرة، الاستشارة، المقابلات، الاجتماعات، بين الإدارات“ على مستوى جيد في تحقيق الرضا الوظيفي لأفراد عينة الدراسة، وجاءت العبارة رقم(1) في الترتيب الثالث ” استخدام الاتصال المؤسسي بين الإدارات عبر البريد الإلكتروني، وتطبيقات التواصل الاجتماعي لشبكة المعلومات“ وتدلل هذه النتيجة على استخدام إدارات الشركة للاتصال المؤسسي بكل الطرق التقليدية والحديثة، كما جاءت العبارة رقم(3-5) في الترتيب الرابع والخامس بنسب متقاربة في تحقيق الرضا الوظيفي

بين الإدارات،" استخدام تطبيقات الهاتف المحمول وكذلك الهاتف الثابت بين الإدارات، وجود وسائل الاتصال المؤسسي تحقق الرضا الوظيفي للموظفين داخل الشركة" تدل نتائج هذا الجدول بشكل كبير على استخدام الاتصال المؤسسي داخل إدارات شركة البريقة وبشكل كبير وكذلك بطرق مختلفة، أن أغلب الموظفين يؤكدون على استخدام كل وسائل الاتصال المؤسسي في عمليات التواصل بين الإدارات بالشركة، وهذا مؤشر إيجابي، والذي ينعكس على إدارة الأعمال وبالتالي تحقيق الرضا الوظيفي للموظفين في كافة الإدارات، كذلك تحقق كفاءة في الرسائل الاتصالية، أي التي تكون واضحة ومفهومة وتحقق كفاءة الرسالة الاتصالية.

الجدول رقم (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية عن (علاقة الاتصال المؤسسي بالرضا

الوظيفي بين الإدارات بشركة البريقة لتسويق النفط)

| م | العبارة | موافق | غير موافق | محايد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|--|-------|-----------|-------|-----------------|-------------------|
| 1 | تحسين مستوى الاتصال المؤسسي مع البيئة الخارجية للشركة | ت | 30 | 14 | 12 | 2.51 |
| | | % | 49 | 27.5 | 23.5 | |
| 2 | يحقق استخدام قنوات الاتصال المؤسسي في شركة البريقة بين الإدارات إلى جودة تقديم الخدمات وكذلك التعاون الوظيفي بين الإدارات بشكل يعزز الرضا الوظيفي بين الموظفين | ت | 21 | 20 | 14 | 2.86 |
| | | % | 41.2 | 39.1 | 27.5 | |
| 3 | تحسين مستوى التواصل الوظيفي بين الموظفين والإدارات | ت | 17 | 19 | 15 | 2.96 |
| | | % | 33.3 | 37.2 | 29.4 | |
| 4 | تحقيق مستوى رضا وظيفي في التبادل للمعلومات بعد استخدام الاتصال المساعد والهابط بين الموظفين والإدارات | ت | 20 | 15 | 16 | 2.45 |
| | | % | 39.1 | 29.4 | 31.4 | |

| م | العبارة | موافق | غير موافق | محايد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|---|--|-------|-----------|-------|----------------------------|-------------------|
| 5 | ضبط القوانين الخاصة بالموظفين والإدارات من خلال شبكات اتصال مستمرة | ت | 12 | 20 | 19 | 2.35 |
| | | % | 23.5 | 39.2 | 37.2 | |
| | المتوسط الحسابي الإجمالي | 2.58 | | | الانحراف المعياري الإجمالي | 0.88 |

يلاحظ من نتائج الجدول رقم(8) أن المتوسط الحسابي العام قد بلغ (2.58) والانحراف المعياري الإجمالي (0.88) عن (علاقة الاتصال المؤسسي بالرضا الوظيفي بين الإدارات بشركة البريقة لتسويق النفط)، ما يعني أنه هناك تقارباً حول إجابات أفراد عينة الدراسة، جاءت العبارة رقم(3) بالمرتبة الأولى «تحسين مستوى التواصل الوظيفي بين الموظفين والإدارات» عن دور مستوى الاتصال المؤسسي في تحقيق الرضا الوظيفي بين الإدارات، وجاءت العبارة رقم(2) في المرتبة الثانية» يحقق استخدام قنوات الاتصال المؤسسي في شركة البريقة بين الإدارات إلى وجود تقديم الخدمات وكذلك التعاون الوظيفي بين الإدارات بشكل يعزز الرضا الوظيفي بين الموظفين»، بدرجة مرتفعة من الرضا الوظيفي بين الموظفين، وجاء في المرتبة الثالثة العبارة رقم(1) «تحسين مستوى الاتصال المؤسسي مع البيئة الخارجية للشركة»، كما جاءت بالمرتبة الرابعة العبارة رقم(4) «تحقيق مستوى رضا وظيفي في التبادل للمعلومات بعد استخدام الاتصال الصاعد والهابط بين الموظفين والإدارات، بمستوى رضا وظيفي جيد بين الموظفين، وجاءت بالمرتبة الخامسة العبارة رقم(5) «ضبط القوانين الخاصة بالموظفين و الإدارات من خلال شبكات اتصال مستمرة» بدرجة متوسطة بين أفراد عينة الدراسة.

الجدول رقم (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية عن (مساهمة شركة البريقة لتسويق النفط وقنوات

الاتصال المؤسسي في توفير مناخ الوظيفي من خلال بعض الأساليب والطرق)

| م | العبارة | موافق | غير موافق | محايد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|--------------------------|--|-------|-----------|----------------------------|-----------------|-------------------|
| 1 | توفر لك الشركة دورات تدريبية على كيفية استخدام قنوات الاتصال المؤسسي بشكل دوري تستفيد منها بممارسة العمل | ت | 21 | 20 | 10 | 0.952 |
| | | % | 41.2 | 39.2 | 19.6 | 4.12 |
| 2 | توفر لك طريقة ووسائل الاتصال المؤسسي فرصا لتبادل المعلومات والخبرات مع زملائك | ت | 33 | 11 | 7 | 0.922 |
| | | % | 64.7 | 21.6 | 13.7 | 1.57 |
| 3 | توفر الشركة مناخا داعما لاستخدام أنواع الاتصال بشكل يشعرك بالرضا الوظيفي | ت | 19 | 20 | 12 | 1.312 |
| | | % | 37.3 | 39.2 | 23.5 | 2.86 |
| 4 | تشعر بالرضا الوظيفي من خلال الطريقة التي تعتمد عليها الإدارات في تسيير الأعمال | ت | 18 | 18 | 15 | 1.383 |
| | | % | 35.3 | 35.3 | 29.4 | 2.65 |
| 5 | يوفر لك الاتصال درجة من التفاهم بينك وبين زملائك بالعمل | ت | 21 | 17 | 13 | 1.150 |
| | | % | 41.2 | 33.3 | 25.5 | 2.27 |
| المتوسط الحسابي الإجمالي | | 2.49 | | الانحراف المعياري الإجمالي | | 0.75 |

بينت نتائج الجدول رقم (9) عن (مساهمة شركة البريقة لتسويق النفط وقنوات الاتصال المؤسسي في توفير مناخ الوظيفي من خلال بعض الأساليب والطرق) أن المتوسط الحسابي العام (2.49) والانحراف المعياري الإجمالي (0.75) ما يعني أنه هناك تقارباً حول إجابات أفراد عينة الدراسة، وجاء بالمرتبة الأولى العبارة رقم(1) « توفر لك الشركة دورات تدريبية على كيفية استخدام قنوات الاتصال المؤسسي بشكل دوري تستفيد

منها بممارسة العمل» عن مستوى مرتفع من الرضا لأفراد عينة الدراسة من الخدمات التي تقدمها إدارة الشركة من أجل تحسين أداء الأعمال بين الإدارات، وجاءت العبارة رقم(3) في المرتبة الثانية « توفر الشركة مناخاً داعماً لاستخدام أنواع الاتصال بشكل يشعرك بالرضا الوظيفي» بدرجة مرتفعة بين أفراد عينة الدراسة، وجاءت العبارة رقم(4) في المرتبة الثالثة « تشعر بالرضا الوظيفي من خلال الطريقة التي تعتمدها الإدارات في تسيير الأعمال» بدرجة متوسطة لأفراد عينة الدراسة، وجاءت بالمرتبة الرابعة العبارة رقم(2) « توفر لك طرق و وسائل الاتصال المؤسسي فرصاً لتبادل المعلومات والخبرات مع زملائك» بدرجة متوسطة بين أفراد عينة الدراسة، وجاءت بالمرتبة الخامسة العبارة رقم(5)« يوفر لك الاتصال درجة من التفاهم بينك وبين زملائك بالعمل» بدرجة متوسطة كذلك بين أفراد عينة الدراسة.

الجدول رقم(10) عن (الاتصال المؤسسي ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي داخل شركة البريقة لتسويق النفط)

| م | العبارة | موافق | غير موافق | محايد | المتوسط الحسابي | الإنحراف المعياري |
|---|--|-------|-----------|-------|-----------------|-------------------|
| 1 | يحقق الاتصال المؤسسي مستوى اتصال بين الموظفين والإدارات المختلفة في الشركة | ت | 30 | 14 | 12 | 1.21 |
| | | % | 49 | 27.5 | 23.5 | |
| 2 | الاتصال المؤسسي يزيد من فرص التعاون الوظيفي بين الإدارات | ت | 21 | 20 | 14 | 1.22 |
| | | % | 41.2 | 39.1 | 27.5 | |
| 3 | سهولة الاتصال ووضوح المهام التي تنعكس على الرضا الوظيفي للموظفين بالشركة | ت | 17 | 19 | 15 | 1.15 |
| | | % | 33.3 | 37.2 | 29.4 | |
| 4 | تشعر بالثقة والرضا بالطريقة التي يسيير بها عملك من خلال مستويات الاتصال المتعددة | ت | 20 | 15 | 16 | 1.19 |
| | | % | 39.1 | 29.4 | 31.4 | |

| م | العبارة | موافق | غير موافق | محايد | المتوسط الحسابي | الإنحراف المعياري |
|---|--|-------|----------------------------|-------|-----------------|-------------------|
| 5 | تحقق مستويات الاتصال المؤسسي في العمل الابتكار والتطوير وزيادة الأداء المهني والرضا الوظيفي لدى الموظفين | ت | 20 | 19 | 12 | 2.35 |
| | | % | 39.2 | 27.2 | 32.5 | |
| | المتوسط الحسابي الإجمالي | 2.58 | الإنحراف المعياري الإجمالي | | 0.88 | |

توضح نتائج الجدول رقم(10) والمتعلقة بالاتصال المؤسسي ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي داخل شركة البريقة لتسويق النفط) أن المتوسط الحسابي العام (2.58) والإنحراف المعياري الإجمالي (0.88) ما يعني أنه هناك توافقاً وتقارباً حول إجابات أفراد عينة الدراسة، بحيث جاءت بالمرتبة الأولى العبارة رقم(2) «الاتصال المؤسسي يزيد من فرص التعاون الوظيفي بين الإدارات» ويحقق بذلك مستوى مرتفعاً من الرضا بين أفراد عينة الدراسة، وجاءت في المرتبة الثانية العبارة رقم(3) «سهولة الاتصال ووضوح المهام التي تنعكس على الرضا الوظيفي للموظفين بالشركة» بدرجة مرتفعة كذلك بين إجابات أفراد عينة الدراسة، وجاءت في المرتبة الثالثة العبارة رقم(1) «يحقق الاتصال المؤسسي مستوى اتصال بين الموظفين والإدارات المختلفة في الشركة» بدرجة مرتفعة، وجاءت في المرتبة الرابعة العبارة رقم(4) «تشعر بالثقة والرضا بالطريقة التي يسير بها عملك من خلال مستويات الاتصال المتعددة» بدرجة مرتفعة لإجابات أفراد عينة الدراسة، وجاءت بالمرتبة الخامسة العبارة رقم (5) «تحقق مستويات الاتصال المؤسسي في العمل الابتكار والتطوير وزيادة الأداء المهني والرضا الوظيفي لدى الموظفين» بدرجة مرتفعة لإجابات أفراد عينة الدراسة.

■ نتائج الدراسة:

1. توضح نتائج الدراسة عن أنواع وسائل الاتصال المؤسسي المتاحة داخل الشركة البريقة لتسويق النفط، أن جميع الوسائل الاتصال التقليدية والإلكترونية تستخدم

في الإدارات بشكل كبير، وأن وسائل الاتصال المؤسسي المباشر، وغير المباشر- التعليمات المباشرة، الاستشارة، المقابلات، الاجتماعات، بين الإدارات أكثرها استخداماً بين الإدارات.

2. أفادت نتائج الدراسة عن علاقة الاتصال المؤسسي بالرضا الوظيفي بين الإدارات بشركة البريقة لتسويق النفط أن له علاقة في تحسين مستوى التواصل الوظيفي بين الموظفين والإدارات بشكل جيد، والتعاون بين الإدارات.

3. توضح نتائج الدراسة أن مساهمة شركة البريقة لتسويق النفط وقنوات الاتصال المؤسسي في توفير مناخ الوظيفي من خلال بعض الأساليب والطرق من خلال توفير مناخ مناسب لاستخدام أنواع الاتصال المؤسسي إلى جانب استهداف الموظفين بدورات تدريبية على مواكبة تقنيات الاتصال المؤسسي المختلفة للاستفادة منها في الإدارات.

4. بينت نتائج الدراسة عن الاتصال المؤسسي ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي داخل شركة البريقة لتسويق النفط أن الاتصال المؤسسي يزيد من فرص التعاون الوظيفي بين الإدارات“ ويحقق بذلك مستوى مرتفعاً من الرضا بين أفراد عينة الدراسة، وأن سهولة استخدام الاتصال ووضوح المهام تنعكس على الموظفين للشعور بالثقة والرضا بالطريقة التي يسير بها أعمالهم من خلال مستويات الاتصال المتعددة.

■ المراجع:

1. حمد فهمي العطروري، العلاقات الإدارية بالمؤسسات الاقتصادية، عالم الكتب، القاهرة، 1969، ص359
2. مروان حويحي، أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في الاستمرار بالعمل، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، 2008. ص 44
3. محمد عزوز، دور الاتصال المؤسسي في رفع الأداء الوظيفي لدى مستخدمي الإدارة المحلية، رسالة ماجستير، تخصص علم الاجتماع، جامعة الجزائر، 2004-2005
4. جلال الدين بوعطيط، الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونلغار، رسالة ماجستير منشورة، عنابة، بجامعة قسنطينة، 2008-2009،

5. محمد سرحان، علي المحمود، مناهج البحث العلمي، صنعاء، دار الكتب للنشر والتوزيع، 2019
ص 158
6. المعجم الإعلامي، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2004، ص 150
7. فضيل دليو: اتصال المؤسسة اشهار-علاقات عامة - علاقات مع الصحافة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، 2003، ص 23
8. ناصر القاسمي: الاتصال في المؤسسة دراسة نظرية وتطبيقية، ديوان المطبوعات الجامعية، 2016، ص 14
9. ناصر قاسمي، مرجع سبق ذكره، ص 16-17
10. إيهاب المصري، وظريف عبدالرؤوف، الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي في العمل، المؤسسة العربية للعلوم والثقافة، 2014، ص 17
11. براء رجب التركي، نظم الحوافز الإدارية ودورها في صقل وتمكين قدرات الأفراد، الأردن، دار الراية للنشر والتوزيع، 2015، ص 102
12. محمد أحمد سليمان، سوسن عبدالفتاح وهب، الرضا والولاء الوظيفي قيم وأخلاقيات الأعمال، الأردن، زمزم ناشرون وموزعون، 2011، ص 134