

الاتصال وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى العاملين بالشركة الليبية للبريد
والاتصالات وتقنية المعلومات القابضة (منطقة اتصالات الزاوية نموذجاً)
د.محمد علي بشينة - المحاضر بكلية الاقتصاد صرمان - جامعة صبراتة -

Email: Mohomd2010@Yahoo.com

**Communication and its relationship to job satisfaction among employees in
the Libyan post, telecommunications and information technology Holding
Company**

(the Zawiya Communication Zone is model)

Mohamed Ali.S.Bshina

Abstract:

The study aimed to determine the relationship between administrative communication and job satisfaction, from the point of view of employees in the Zawiya communications Zone affiliated with the Libyan post, telecommunications and information technology Holding Company, the point study, as well as to identify the concepts and contents of administrative communication and job satisfaction in order to determine the relationship between the two variables and also to know the degree of influence of administrative communication on the level of employee satisfaction in the company under study.

The descriptive analytical approach was used, as questionnaires were distributed to employees, department managers, section coordinators, and unit supervisors with total of (50) questionnaires, and (40) questionnaires were returned and accepted. The results of the study showed a positive between administrative communication and job satisfaction among employees in the Zawiya communications Zone, as it was found that the level of administrative communication was generally high, especially in its formal and informal dimensions. The results of simple linear regression analysis showed that administrative communication has a statistically significant effect on job satisfaction, as administrative communication explained about 25.80% of the variance in the level of employee satisfaction, which indicates its effective role in improving the work environment and reducing rates of absence and desire to leave the job.

الملخّص:

هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين الاتصال الإداري والرضا الوظيفي ، من خلال وجهة نظر العاملين بمنطقة اتصالات الزاوية التابعة للشركة الليبية للبريد والاتصالات وتقنية المعلومات القابضة النفط محل الدراسة، وكذلك التعرف على مفاهيم ومضامين الاتصال الإداري والرضا الوظيفي وصولاً لتحديد العلاقة بين المتغيرين وأيضاً معرفة درجة تأثير الاتصال الإداري على مستوى رضا العاملين بالشركة محل الدراسة.

وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، فقد تم توزيع الاستبيانات على الموظفين ومديري الإدارات ومنسقي الأقسام ومشرفي الوحدات بعدد (50) استبانة وكان عدد الاستبيانات المستردة والمقبولة (42) استبانة، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية بين الاتصال الإداري والرضا الوظيفي لدى العاملين بمنطقة اتصالات الزاوية، حيث تبين أن مستوى الاتصال الإداري كان مرتفعاً بشكل عام، خاصة في أبعاده الرسمية وغير الرسمية، وجاءت نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط، لتوضح أن الاتصال الإداري يؤثر بشكل دال إحصائياً على الرضا الوظيفي، حيث فسر الاتصال الإداري حوالي 25.8% من التباين في مستوى الرضا الوظيفي، مما يدل على دوره الفعال في تحسين بيئة العمل وتقليل معدلات الغياب والرغبة في ترك الوظيفة .

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها زيادة الاهتمام بأجراء البحوث والدراسات في مجال الاتصال الإداري وما يحققه من نتائج لها اثر على أداء العاملين وتحقيق الأهداف بكفاءة وفاعلية .

الكلمات المفتاحية: الاتصال الإداري، الاتصال، المنهج الوصفي، الوظيفة

أولاً - الإطار النظري: -

المقدمة: -

تعد عملية الاتصال من العمليات التي تخص العنصر البشري والتي يستوجب ان تتم بناء على خطوات مدروسة وعناصر مرتبة حسب الأهمية والألوية. لقد اهتمت بعض نظريات الإدارة بالاتصال وأهملت أخرى هذا الجانب، ولقد كان لعملية الاتصال الدور المهم في بث الروح المعنوية لدى العاملين من قبل الرؤساء من خلال الاتصال والتواصل المستمر ونشأت العديد من العلاقات الإنسانية داخل المنظمة.

إن أي تنظيم لكي يحافظ على استمراره وديمومته عليه ان يهتم بعملية الاتصال ويراجع باستمرار اللوائح والقرارات التي تنظم عملية الاتصال بين الرؤساء والمرؤوسين، والاهتمام أيضا بالمعلومات وطرق معالجتها لكي وصولا لتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية.

إن العنصر البشري هو محور أي عملية تتم داخل المنظمة أو خارجها وعصب حياة المنظمة، عليه يجب على الرؤساء تسخير كافة الإمكانيات للعناية بهذا المورد المهم والعمل على إرضائه لكي نصل في نهاية المطاف إلى إنتاجية عالية وتحقيق رقم مبيعات كبير بكفاءة وفاعلية.

إن المنظمات التي لا تعير اهتمام لعملية الاتصال بين كافة المستويات، وعدم رضا العاملين على العمل بتلك المنظمات يخلق الصراعات التنظيمية بين الإدارة العليا والإدارة التنفيذية، ويظهر شعور بعدم الرضا عن استمرارهم بهذه المنظمة ويبدأ التفكير في البحث عن منظمة تقدم الأفضل والأحسن.

1- مشكلة الدراسة: لا يمكن بأي حال من الأحوال إهمال الدور الذي يلعبه الاتصال الإداري بين الإدارة العليا وبين كافة المستويات الإدارية الأخرى ناهيك عن الدور الذي يلعبه الاتصال بتقوية العلاقات مع المنظمات الأخرى، وعندما تكون بيئة عمل المنظمة جيدة وفعالة وتتفاعل مع المتغيرات المحيطة وتتفاعل مع كافة المواقف التي تحدث داخل المنظمة وخارجها سيكون ذلك بمثابة المرتكزات التي تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين .

مما سبق يمكن طرح السؤال التالي :- هل تلعب عملية الاتصال الإداري دورا مهما في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بمنطقة اتصالات الزاوية؟

2- فرضيات الدراسة:

1-3 الفرضية الأولى:

1-1-3 الفرضية الصفرية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين

الاتصال

2-1-3 الإداري والرضا الوظيفي لدى العاملين بمنطقة اتصالات

الزاوية.

3-1-3 الفرضية البديلة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاتصال

الإداري والرضا الوظيفي لدى العاملين بمنطقة اتصالات الزاوية.

2-3 الفرضية الثانية:

- 1-2-3 الفرضية الصفرية: لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين
2-2-3 الاتصال الإداري والرضا الوظيفي لدى العاملين بمنطقة اتصالات
الزاوية.
3-2-3 الفرضية البديلة: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الاتصال
الإداري والرضا الوظيفي لدى العاملين بمنطقة اتصالات الزاوية.

3- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في إلقاء الضوء بشكل عام عن العلاقة التي يلعبه الاتصال الإداري في تحقيق الرضا الوظيفي بالمنظمات. ومعرفة أيضا نقاط القوة والضعف والعقبات التي تواجه نجاح عملية الاتصال الإداري وصولا لتحقيق مستوى عال من الرضا الوظيفي للعاملين، وقد توصلت الدراسة الى نتائج تخدم البحث العلمي وتخدم المنظمة محل الدراسة.

4- أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى تحقيق الآتي:

- 1- معرفة الدور الذي يلعبه الاتصال الإداري في تحقيق الرضا الوظيفي.
- 2- التعرف على أهمية عملية الاتصال من قبل الإدارة العليا.
- 3- التعرف على العلاقة بين متغيرات الدراسة من خلال النتائج النهائية.
- 5- حدود الدراسة: تنقسم حدود الدراسة إلى:
أ - الحدود المكانية: الشركة الليبية للبريد والاتصالات وتقنية المعلومات القابضة (منطقة اتصالات الزاوية)
أ- الحدود البشرية: تتمثل الحدود البشرية لهذه الدراسة لجميع العاملين في الإدارات والأقسام والوحدات الإدارية التابعة لمنطقة اتصالات الزاوية.
ب - الحدود الزمانية: المدة الزمنية لإنجاز الدراسة (1-11-2024 الى 15-12-2024 م)

6- مجتمع وعينة الدراسة:

- 7- يتمثل مجتمع الدراسة في الموظفين العاملين بمنطقة اتصالات الزاوية ، وتم أخذ عينة من مجتمع الدراسة المتمثلة في الموظفين العاملين في الإدارة التنفيذية والإشرافية والتي تتبع الإدارات التالية إدارة الموارد البشرية وإدارة الشؤون

الإدارية والمالية وإدارة التدريب والتأهيل وإدارة ، حيث تم توزيع عدد (50) نموذج استبيان على العاملين بكافة المستويات الإدارية .

8- أدوات الدراسة:

أ- مصادر ثانوية: تم الحصول عليها من خلال مراجعة الكتب والمجلات العلمية والدوريات التي تناولت متغيرات الدراسة من المفاهيم وإعداد الإطار النظري للدراسة.

ب- مصادر اولية: وتم الحصول عليها من الإدارات والأقسام المختصة بالمؤسسة محل الدراسة، والبحث باستخدام قائمة استقصاء أعدت لهذا الغرض وتحليلها لغرض اختبار صحة او خطأ فروض الدراسة والتوصل إلى النتائج والتوصيات.

9- منهجية الدراسة:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات عن الظاهرة كما هي في حقيقة الأمر ومن ثم تحليلها وتفسيرها وذلك باستخدام الاستبانة كأداة رئيسية لها من خلال برنامج التحليل الإحصائي.spss.

10- الدراسات السابقة:

1- دراسة: رجب الطاهر الختروشي (2017) بعنوان- أهمية الاتصال التنظيمي في رفع كفاءة المؤسسات الليبية هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أهمية الاتصال التنظيمي في الرفع من كفاءة المؤسسات الليبية وتحديد معوقات الاتصال التي تخفض او تحد من الأداء الفعال داخل هذه المؤسسات. وكانت الدراسة لتجيب على تساؤلات الباحث وهي ما أهمية الاتصال في تحسين مستوى أداء العاملين بالمؤسسات الليبية. ما هي المشكلات والمعوقات التي تعترض عملية الاتصال. ماهي معوقات الاتصال داخل المؤسسات الليبية. وقد وضع الباحث جملة من التوصيات في نهاية الدراسات منها 1- إعطاء قدر كبير من حرية الاتصال للموظفين. 2- التركيز على التدريب في مجال الاتصال الاداري. 3- إجراء المزيد من الدراسات في مجال الاتصال الإداري.

2- دراسة: سالم محمد السريتي وحسين محمد الشريف (2023) بعنوان- مستوى فاعلية الاتصالات الإدارية وأثرها في تحسين الأداء المؤسسي. هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى فاعلية الاتصالات الإدارية وأثرها في الأداء المؤسسي دراسة تطبيقية على شركة النسيم للصناعات الغذائية – مصراتة وقد استعان الباحث بصحيفة

الاستبيان كأداء لجميع البيانات وتحليلها لتحقيق أهداف الدراسة وكانت حجم العينة 800 مفردة وتم توزيع الاستبيان على جميع أفراد العينة وتم الحصول على 693 استبيان صالحة للتحليل وتوصلت الدراسة لجملة من النتائج نذكر منها هناك أثر هام لأبعاد فاعلية الاتصالات الإدارية في الأداء المؤسسات المتعلقة بالاتصالات الإدارية بشكل عام.

ثانياً - الجانب النظري.

1- مفهوم الاتصال الإداري: مفهوم الاتصال في اللغة. معناه وصل الشيء بالشيء وصلاً وصلته، ووصلاً ووصل الشيء أي بلغه وانتهى إليه وأوصله واتصل ، أي لم ينقطع عنه، كما يعني الاتصال من الناحية اللغوية الربط وشلك على عكس الانفصال والقطع والبعد⁽¹⁾

- التعريف الإجرائي للاتصال الإداري . هو : مجموعة الوسائل التي تستخدمها إدارة منطقة اتصالات الزاوية مع العاملين والرفع من فاعليتها..

الاتصال اصطلاحاً: يعرف "بأنه نقل المعلومات والرغبات والمشاعر والمعرفة والتجارب ، إما شفويًا أو باستعمال الرموز والعمليات والصور والإحصائيات ، بهدف الإقناع أو التأثير على السلوك"⁽²⁾

الاتصال الإداري: هو ذلك النوع من الاتصال الذي يتم داخل مؤسسة على المستوى الفردي والجماعي ويساهم في تطوير أساليب العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية والإنسانية بين الموظفين داخل هذه المؤسسة.⁽³⁾

أنواع الاتصال.⁽⁴⁾

1- الاتصال الرسمي. هو ذلك الاتصال المباشر الذي يكون بين مرسل الرسالة والمستقبل لها. ويتخذ هذا النوع من الاتصال عدة أشكال والتي من أهمها الاتصال اللغوي وغير اللغوي.

أ- الاتصال اللغوي. وهنا تتم عملية الاتصال أو تبادل المعلومات إما شفويًا أو كتابيًا، والمحادثة تعتبر أهم شكل لهذا النوع ، والاتصال الكتابي يأتي في المرتبة الثانية على شكل ملا نماذج البيانات، المذكرات، التقارير، النشرات. يعتبر الاتصال الشفوي أسلوب فعال في حالة لفت النظر أو التأييب.

ب- الاتصال غير اللغوي. هذا النوع من الاتصال يتوسط الاتصال الكتابي والشفهي،

ومنها:- 1

-السكوت والإنصات.2- حركات وإيماءات الرأس.3-التدريب العلمي. وجميعها تعتبر وسائل فعالة ومباشرة للاتصال.

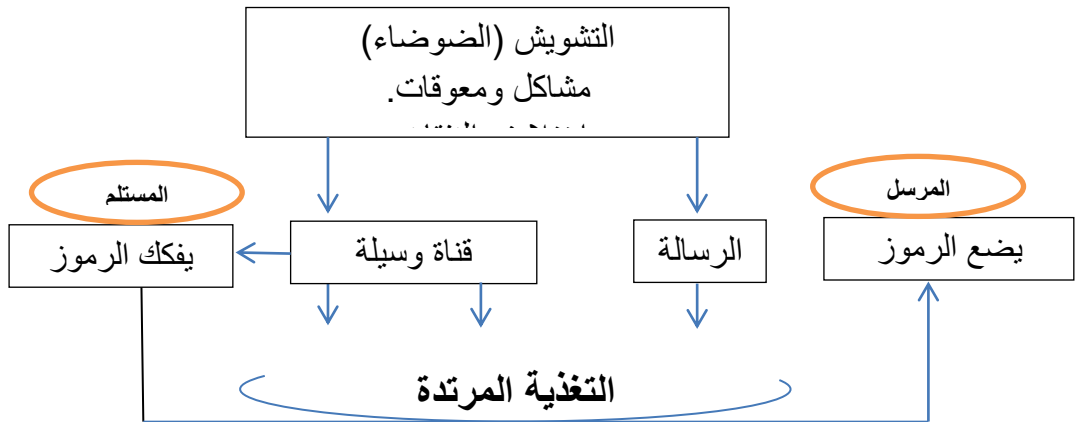
(1) الاتصال غير الرسمي، وهو اتصال غير مباشر ويأخذ الشكل العنقودي ويتلزم وجوده مه الاتصال الرسمي، فهو تعبير عن الطبيعة البشرية في الاتصال، وقد فهم قديما إن المعلومات والتبادل الذي يتم عن طريق الشكل العنقودي غير دقيقة، ويتم الاتصال الرسمي بين الأصدقاء والأفراد حيث تتصف العلاقات فيما بينها بأنها مستقلة عن الأعمال الوظيفية والسلطة الرسمية، ويكون بين هؤلاء الأفراد نوع من التجانس والتالف وإشباع الحاجات. ورغم أن هذا النوع من الاتصالات يتم بطريقة غير مرتبطة بالتنظيم الرسمي، ولكنها تجد لها منفذ للاتصال، داخل الهيكل التنظيمي الرسمي.

1-شروط الاتصال الفعال.(5)

للإتصال الفعال شروط من أهمها:-

- أ) توافر وسيلة مقبولة لنقل المعلومات من المرسل إلى المستلم.
 - ب) ملائمة وسيلة الاتصال، بحيث لا تكون رديئة أو بطيئة في إتمام عملية الاتصال.
 - ت) أن يحكم عملية الاتصال نظام وقواعد وأخلاقيات متعارف عليها.
 - ث) ضرورة عدم وجود أي تشويش قد تعترض مسار الرسالة أو الاتصال.
- 2- عملية الاتصال الإداري.(6)

الشكل رقم (1) يوضح مراحل العملية الاتصالية الإدارية.



المصدر: صلاح عبد القادر النعيمي.

3- ما يقدمه الاتصال من فائدة للأغراض التالية. (7)

أ- توفير المعلومات للإدارة في مختلف المستويات الإدارية والضرورية لتقييم النتائج في الوقت المناسب.

ب- تزويد الإدارة بالمعايير التي تساعد في التخطيط المستقبلي، بما في ذلك المؤثرات الخارجية التي تؤثر على منتجات المنظمة وخدماتها.

ج- توفير المعلومات لإدارة المنظمة بحيث تتمكن من إدارة مختلف الموارد بفاعلية.

د- توفير المعلومات للأطراف الخارجية ذات المصلحة في المنظمة واستمرارها والتي تساعد على التوصل إلى انطباع فعلي وليم من المنظمة.

هـ- إعطاء مختلف المستويات الإدارية الإحساس الصادق - حيث قد لا تساعد التقارير الرسمية والمكتوبة في تحقيق ذلك.

4- مفهوم الرضا الوظيفي.

الرضا في اللغة : ضد السخط .رضي عنه أي أحبه وأقبل عليه، كما يتعين الموافقة والقبول وعدم الممانعة ، كما انه المشاعر الايجابية من الفرد اتجاه شيء معين(8) لقد اختلف الباحث الذين اهتموا بدراسات الرضا الوظيفي، في التوصل إلى تعريف محدد ، ولكن هناك تفاوت في الكثير من التعريفات التي صاغها الباحثون للرضا الوظيفي، وهذه التعريفات تعكس وجهات نظر مختلفة، فقد عرفه روبرت هوبك (بأنه يشير إلى مجموعة من الظروف، والاهتمامات النفسية، والمادية، والبيئية التي تدفع الفرد إلى القول بصدق: "إنني راض عن وظيفتي"(9) الرضا الوظيفي هو ذلك الحماس لدى العمال ،نحو العمل الذي ينبع من قوة داخلية قائمة على الشعور الداخلي لدى العامل، حيث يمكن إرجاع هذا الشعور إلى جهات ثلاثة وهي العلاقة بين العامل وعمله ،العلاقة بين زملائه، العلاقة بين العامل والإدارة. (10) ويمكن التعبير عن الرضا عن العمل بالمعادلة الآتية:

الرضا عن العمل = الرضا عن الأجر + الرضا عن محتوى العمل + الرضا عن فرص الترقى + الرضا عن الأشراف + الرضا عن جماعة العمل + الرضا عن ساعات العمل + الرضا عن ظروف العمل. (11)

كيف يحدث الرضا: - (12)

يعمل الناس لكي يصلوا الى أهداف معينة، وينشطون في أعمالهم لا اعتقادهم ان الأداء سيحقق لهم هذه الأهداف، ومن ثم فان بلوغهم إياها سيجعلهم أكثر رضا عما هم عليه، أي أن الأداء سيؤدي للرضا، وحين ننظر للرضا كنتيجة للكشف عن الكيفية التي يتحقق بها والعوامل التي تسبقه وتعد مسؤولة عن حدوثه سنجد إن تلك العوامل تنظم في نسق من التفاعلات يتم كالتالي:-

أ - الحاجات- لكل فرد حاجات يسعى إلى إشباعها ويعد العمل أكثر مصادر هذا الإشباع إتاحة.

ب - الدافعية- تولد الحاجات قدرا من الدافعية يحث الفرد على التوجه نحو المصادر المتوقع إشباع تلك الحاجات من خلالها.

ج - الأداء- تتحول الدافعية إلى أداء نشط للفرد، وبوجه خاص في عمله، واعتقادا منه ان هذا الأداء وسيلة لإشباع تلك الحاجات.

د- الإشباع- يؤدي الأداء الفعال إلى إشباع حاجات الفرد.

هـ الرضا- بلوغ الفرد مرحلة الإشباع من خلال الأداء الكفاء في عمله يجعله راضيا عن العمل باعتباره الوسيلة التي يتسنى من خلالها إشباع حاجاته.

أسباب الاهتمام بالرضا الوظيفي:- (13)

أ - إن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب الموظفين.

ب - إن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع مستوى الطموح لدى الموظفين في المؤسسات المختلفة.

ج - إن الأفراد ذوي درجات الرضا الوظيفي المرتفع يكونون أكثر رضا عن وقت فراغهم وخاصة مع عائلاتهم وكذلك أكثر رضا عن الحياة بصفة عامة.

د- إن الموظفين الأكثر رضا عن عملهم اقل عرضة لحوادث العمل.

هـ هناك علاقة وثيقة ما بين الرضا الوظيفي والإنتاج في العمل فكلما كان هناك درجة عالية من الرضا أدى ذلك إلى زيادة الإنتاج.

ثالثا - الجانب العملي للدراسة.

1- صدق وثبات أداة الدراسة

- صدق الأداة: اختبر الباحث صدق أداة الدراسة إذ تم استخدام أسلوب الصدق وذلك من خلال عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين من أصحاب الخبرة في مجال الدراسة، وقد أخذ الباحث بغالبية ملاحظات المحكمين لوضعها في صيغتها النهائية.

- **ثبات الأداة:** من أجل اختبار ثبات أداة الدراسة تم استخدام اختبار كرونباخ ألفا لاختبار الاتساق الداخلي للأداة، حيث تشير النتائج الواردة في الجدول (1) إلى درجة ثبات في استجابات عينة الدراسة كانت 90.4% وهي نسبة مقبولة، لأن قيمة ألفا المعيارية أكثر من 60%. وبالتالي يمكن القول بأن هذا المقياس ثابت بمعنى أن المبحوثين يفهمون بنوده بنفس الطريقة وكما يقصدها الباحث، وعليه يمكن اعتماده في هذه الدراسة الميدانية لكون نسبة تحقيق نفس النتائج لو أعيد تطبيقه مرة أخرى تقدر 90.4%.

جدول (1) نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة (كرونباخ ألفا)

المجال	عدد الفقرات	قيمة ألفا
الاتصال الإداري	21	
وسائل وأشكال الاتصال الإداري	8	
الاتصال الرسمي	7	
الاتصال غير الرسمي	6	
الرضا الوظيفي	20	
الأجور والتحفيزات	7	
طبيعة الإشراف على المهام	7	
الغياب ودوران العمل	6	
فقرات الاستبيان	41	

2- **أساليب تحليل البيانات:** لتحليل مدى استجابة عينة الدراسة لأسئلة أداة القياس، تم استخدام الأسلوبين الإحصائيين الوصفي والتحليلي من خلال برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS V27). تم الاعتماد على الإحصاء الوصفي الذي شمل جداول التوزيع التكراري التي تتضمن التكرارات والنسب المئوية، كما تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لقياس مدى توافق العاملين مع أبعاد الاتصال الإداري وأبعاد الرضا الوظيفي المختلفة.

لإجراء اختبار العلاقة بين الاتصال الإداري والرضا الوظيفي، تم استخدام معامل ارتباط بيرسون، لاختبار الفرضية الثانية التي تتعلق بتأثير الاتصال الإداري على الرضا الوظيفي، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط، والذي أظهر تأثيراً دالاً إحصائياً للاتصال الإداري على الرضا الوظيفي.

جدول (2) توزيع أفراد العينة وفق الجنس

النسبة	العدد	
95.2%	40	ذكر
4.8%	2	أنثى
100.0%	42	المجموع

تشير النتائج الواردة في الجدول رقم (2) إلى توزيع أفراد العينة وفق متغير الجنس، حيث يتضح أن غالبية المشاركين في الدراسة من الذكور، إذ بلغ عددهم 40 مشاركاً، وهو ما يمثل نسبة كبيرة جداً تبلغ (95.2%) من إجمالي العينة. في المقابل، كانت نسبة الإناث منخفضة للغاية، حيث بلغ عددهن مشاركتين فقط، بنسبة (4.8%) من إجمالي العينة.

جدول (3) توزيع أفراد العينة وفق الحالة الاجتماعية

النسبة	العدد	الحالة الاجتماعية
76.2%	32	متزوج
23.8%	10	أعزب
100.0%	42	الإجمالي

توضح النتائج الواردة في الجدول رقم (3) توزيع أفراد العينة وفق الحالة الاجتماعية، حيث تبين أن غالبية المشاركين في الدراسة هم من المتزوجين، إذ بلغ عددهم 32 مشاركاً، وهو ما يمثل نسبة مرتفعة بلغت (76.2%) من إجمالي العينة. في المقابل، بلغ عدد المشاركين غير المتزوجين 10 مشاركين فقط، بنسبة (23.8%) من إجمالي العينة.

جدول (4) توزيع أفراد العينة وفق العمر

النسبة	العدد	العمر
2.4%	1	أقل من 20 سنة
14.3%	6	20-29 سنة
14.3%	6	30-39 سنة
23.8%	10	40-49 سنة
45.2%	19	50 سنة فما فوق
100.0%	42	الإجمالي

تشير النتائج الواردة في الجدول رقم (4) إلى توزيع أفراد العينة وفق الفئات العمرية، حيث يظهر أن النسبة الأكبر من المشاركين تقع ضمن الفئة العمرية "50 سنة فما فوق"، إذ بلغ عددهم 19 مشاركاً يمثلون (45.2%) من إجمالي العينة، تليها الفئة العمرية "40-49 سنة"، التي بلغ عدد أفرادها 10 مشاركين بنسبة (23.8%). أما الفئتان "20-29 سنة" و"30-39 سنة"، فقد كان لكل منهما نسبة متساوية بلغت

14.3). وأخيراً، كانت الفئة الأقل تمثيلاً هي "أقل من 20 سنة"، حيث بلغ عدد أفرادها مشاركاً واحداً فقط بنسبة (2.4%).

جدول (5) توزيع أفراد العينة وفق المستوى التعليمي

النسبة	العدد	المستوى التعليمي
35.7%	15	تعليم متوسط
21.4%	9	تعليم عالي
42.9%	18	تعليم جامعي
100.0%	42	الإجمالي

تشير النتائج الواردة في الجدول رقم (5) إلى توزيع أفراد العينة وفق المستوى التعليمي، حيث يتضح أن النسبة الأكبر من المشاركين هم من الحاصلين على تعليم جامعي، إذ بلغ عددهم 18 مشاركاً، وهو ما يمثل (42.9%) من إجمالي العينة. تليهم فئة الحاصلين على تعليم متوسط، الذين بلغ عددهم 15 مشاركاً بنسبة (35.7%)، مما يشير إلى تمثيل كبير لهذه الفئة في العينة. أما الحاصلون على تعليم عالٍ (دراسات عليا)، فقد بلغ عددهم 9 مشاركين، بنسبة (21.4%) من إجمالي العينة.

جدول (6) توزيع أفراد العينة وفق المستوى الوظيفي

النسبة	العدد	المستوى الوظيفي
7.1%	3	رئيس قسم
19.0%	8	رئيس وحدة
4.8%	2	رئيس فرقة
69.0%	29	موظف
100.0%	42	الإجمالي

تشير النتائج الواردة في الجدول رقم (6) إلى توزيع أفراد العينة وفق المستوى الوظيفي، حيث يتضح أن النسبة الأكبر من المشاركين هم من فئة الموظفين، إذ بلغ عددهم 29 مشاركاً، وهو ما يمثل (69.0%) من إجمالي العينة. تليها فئة رؤساء الوحدات، التي بلغ عدد أفرادها 8 مشاركين بنسبة (19.0%). أما فئة رؤساء الأقسام، فقد بلغ عددهم 3 مشاركين فقط، بنسبة (7.1%)، بينما كانت النسبة الأقل تمثيلاً من نصيب رؤساء الفرق، الذين بلغ عددهم مشاركين اثنين فقط بنسبة (4.8%).

جدول (7) توزيع أفراد العينة وفق سنوات الخبرة

النسبة	العدد	سنوات الخبرة
11.9%	5	أقل من 5 سنوات
11.9%	5	من 5 إلى 10 سنوات
16.7%	7	من 10 إلى 20 سنة
40.5%	17	من 20 إلى 30 سنة
19.0%	8	أكثر من 30 سنة
100.0%	42	المجموع

تشير النتائج الواردة في الجدول رقم (7) إلى توزيع أفراد العينة وفق سنوات الخبرة، حيث يتضح أن النسبة الأكبر من المشاركين تقع ضمن فئة "من 20 إلى 30 سنة" خبرة، إذ بلغ عددهم 17 مشاركًا، وهو ما يمثل (40.5%) من إجمالي العينة. تليها فئة "أكثر من 30 سنة" خبرة، التي بلغ عدد أفرادها 8 مشاركين بنسبة (19.0%). أما فئة "من 10 إلى 20 سنة" خبرة، فقد بلغ عدد أفرادها 7 مشاركين بنسبة (16.7%). وفي المقابل، كانت أدنى نسبتين من نصيب فئتي "أقل من 5 سنوات" و"من 5 إلى 10 سنوات"، حيث بلغ عدد المشاركين في كل منهما 5 مشاركين فقط، بنسبة (11.9%) لكل فئة.

2- اختبار مقياس الاستبانة : لقد تم اعتماد مقياس ليكرت الثلاثي (Likert

Scale of three points) لتحديد درجة الأهمية النسبية لكل بند من بنود

الاستبانة وذلك كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (8) قيم ومعايير كل وزن من أوزان المقياس الثلاثي المعتمد من الدراسة

المقياس الدرجة	غير موافق	محايد	موافق
	1	2	3

3- مقياس الأهمية النسبية للمتوسط الحسابي: تم وضع مقياس ترتيبي للمتوسط

الحسابي وفقا لمستوى أهميته وذلك لاستخدامه في تحليل النتائج وفقا لما يلي:

المقياس الدرجة	غير موافق	محايد	موافق
	1-1.66	1.67-2.33	2.34-3.00

جدول (9) مقياس الأهمية النسبية للمتوسط الحسابي

الأهمية النسبية	المتوسط الحسابي
منخفضة	1-1.66
متوسطة	1.67-2.33
مرتفعة	2.34-3.00

جدول (10) إجابات عينة الدراسة على العبارات التي تقيس مستوى وسائل وأشكال الاتصال الإداري

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوافق
1	تساعدك وسائل الاتصال الموجودة بمنظمتك في الوصول للمعلومات بسرعة	2.76	0.532	مرتفعة
2	عند عقد اجتماعات الموظفين مع الإدارة يمكن معرفة ما هو جديد من خطط وبرامج وسياسات في العمل	2.17	0.762	متوسطة
3	من الوسائل السريعة في الحصول على المعلومات التحدث بالهاتف أو استخدام المقابلة الشخصية.	2.76	0.532	مرتفعة
4	التعليمات والأوامر والسياسات والقرارات الصادرة من الإدارة العليا بخصوص العمل تصل إليك مكتوبة.	2.55	0.633	مرتفعة
5	تستخدم الإدارة العليا لوحة الإعلانات لإيصال المعلومات من أوامر عمل أو تعليمات تخص العمل.	2.19	0.833	متوسطة
6	لوحة الإعلانات متاحة للجميع وتستطيع الاطلاع على ما هو جديد بشكل دائم.	2.17	0.730	متوسطة
7	للاتصال بالإدارة العليا لا بد من استخدام وسيلة الاتصال المكتوبة.	2.52	0.671	مرتفعة
8	تواجهني مشكلة في فهم بعض التعليمات والقرارات الصادرة من الإدارة العليا.	2.26	0.734	متوسطة
	المتوسط العام	2.45	0.422	مرتفعة

تشير نتائج الجدول (10) إلى أن مستوى وسائل وأشكال الاتصال الإداري في الشركة الليبية للبريد والاتصالات وتقنية المعلومات القابضة يُظهر تبايناً في درجة التوافق بين الموظفين، حيث بلغ المتوسط العام (2.45) والانحراف المعياري (0.422)، مما يعكس تقييماً عاماً مرتفعاً نسبياً لفعالية وسائل الاتصال المستخدمة. أظهرت بعض العبارات مستوى توافق مرتفع، مثل قدرة وسائل الاتصال على تسهيل الوصول إلى المعلومات بسرعة (المتوسط الحسابي = 2.76) والاعتماد على الهاتف أو المقابلة الشخصية للحصول على المعلومات (المتوسط الحسابي = 2.76). كما تبين أن التعليمات والقرارات الصادرة من الإدارة تصل إلى الموظفين مكتوبة (المتوسط الحسابي = 2.55)، وأن الاتصال بالإدارة العليا يتطلب وسيلة مكتوبة (المتوسط الحسابي = 2.52)، مما يشير إلى هيمنة الاتصال الرسمي في الشركة. في المقابل، أظهرت بعض العبارات مستوى توافق متوسط، مثل استخدام الاجتماعات لمعرفة المستجدات في الخطط والسياسات (المتوسط الحسابي = 2.17)، والاعتماد على لوحة الإعلانات لإيصال المعلومات (المتوسط الحسابي = 2.19)، وهو ما قد يعكس عدم كفاية هذه الوسائل في تلبية احتياجات الموظفين. كما أشار المشاركون إلى

مواجهتهم بعض الصعوبات في فهم التعليمات والقرارات الصادرة عن الإدارة العليا (المتوسط الحسابي = 2.26)، مما قد يشير إلى الحاجة لتحسين وضوح هذه التعليمات أو تعزيز قنوات التواصل الفعالة. بناءً على هذه النتائج، يمكن القول إن وسائل الاتصال الإداري في الشركة تحقق درجة مقبولة من الفعالية، إلا أن هناك حاجة لتحسين بعض القنوات، خصوصاً فيما يتعلق باستخدام الاجتماعات ولوحة الإعلانات كوسائل لنقل المعلومات وتعزيز وضوح التعليمات الإدارية.

جدول (11) إجابات عينة الدراسة على العبارات التي تقيس مستوى الاتصال الرسمي

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة توافق
1	رئيسك المباشر يتصل بـك بشكل يومي لوضع برنامج عمل وبحث الأمور المتعلقة بالعمل.	2.50	0.672	مرتفعة
2	رئيسك المباشر يطلب منك المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل.	2.26	0.767	متوسطة
3	تستطيع الاتصال برؤسائك في أي وقت أثناء الدوام الرسمي.	2.62	0.623	مرتفعة
4	لكي تتصل برؤسائك عليك إتباع التسلسل الإداري.	2.40	0.767	مرتفعة
5	يسود علاقتك برؤسائك كل الاحترام والتقدير.	2.67	0.612	مرتفعة
6	يستمتع الرؤساء جيداً للأفكار والمقترحات العاملين فيما يخص العمل.	2.50	0.707	مرتفعة
7	عندما تصدر الأوامر وتصلك ما عليك إلا التنفيذ ولا مكان للمناقشة.	2.33	0.721	متوسطة
	المتوسط العام	2.47	0.399	مرتفعة

تشير نتائج الجدول (11) إلى أن مستوى الاتصال الرسمي في الشركة الليبية للبريد والاتصالات وتقنية المعلومات القابضة يتمتع بدرجة توافق مرتفعة إجمالاً، حيث بلغ المتوسط العام (2.47) والانحراف المعياري (0.399)، مما يعكس درجة مقبولة من التنظيم والوضوح في قنوات الاتصال الرسمية بين الموظفين ورؤسائهم. أظهرت بعض العبارات مستوى توافق مرتفع، مثل قدرة الموظفين على الاتصال برؤسائهم أثناء الدوام الرسمي (المتوسط الحسابي = 2.62) ووجود علاقة يسودها الاحترام والتقدير بين الموظفين ورؤسائهم (المتوسط الحسابي = 2.67)، مما يشير إلى بيئة تواصل إيجابية داخل المنظمة. كما تبين أن الرؤساء يستمعون جيداً لمقترحات وأفكار الموظفين فيما يخص العمل (المتوسط الحسابي = 2.50)، وأن الاتصال اليومي بين الرؤساء والموظفين لوضع خطط العمل يُعد ممارسة شائعة (المتوسط الحسابي =

(2.50). في المقابل، أظهرت بعض العبارات مستوى توافق متوسط، مثل مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل (المتوسط الحسابي = 2.26)، وغياب فرصة مناقشة الأوامر بعد صدورها (المتوسط الحسابي = 2.33)، مما قد يشير إلى وجود توجه إداري يحد من إشراك الموظفين في عمليات صنع القرار ويؤكد على الطابع الرسمي والتسلسلي للاتصال الإداري. بالإضافة إلى ذلك، أظهر الالتزام بالتسلسل الإداري في الاتصال مع الرؤساء درجة توافق مرتفعة (المتوسط الحسابي = 2.40)، مما يدل على اعتماد المنظمة على نهج هرمي في الاتصال الرسمي.

بناءً على هذه النتائج، يمكن القول إن الاتصال الرسمي داخل المنظمة يتميز بدرجة من التنظيم والوضوح، إلا أن هناك مجالاً لتعزيز مشاركة الموظفين في صنع القرار وتوفير مزيد من الفرص للحوار بشأن الأوامر الإدارية، مما قد يسهم في تحسين بيئة العمل وتعزيز التفاعل الإيجابي بين المستويات الإدارية المختلفة.

جدول (12) إجابات عينة الدراسة على العبارات التي تقيس مستوى الاتصال غير الرسمي

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوافق
1	زملاء العمل تربطك بهم علاقات جيدة تساهم في حبك ورضائك عن عملك	2.57	0.668	مرتفعة
2	تمتلك علاقة طيبة وجيدة مع أفراد خارج محيط عملك.	2.50	0.672	مرتفعة
3	تستخدم وسائل التواصل الاجتماعي للاتصال بزملائك.	2.43	0.703	مرتفعة
4	عند إقامة الحفلات والمهرجانات وعقد القاءات الودية تشارك بقوة.	2.12	0.739	متوسطة
5	عند حدوث أي طارئ ل احد زملائك تكون حاضرا بالجهد والمال.	2.52	0.671	مرتفعة
6	تلعب النقابة دورا مهما في وضع القرارات التي تكون في صالح العاملين	1.86	0.814	متوسطة
	المتوسط العام	2.33	0.443	متوسطة

تشير نتائج الجدول (12) إلى أن مستوى الاتصال غير الرسمي في الشركة الليبية للبريد والاتصالات وتقنية المعلومات القابضة يقع ضمن نطاق التوافق المتوسط، حيث بلغ المتوسط العام (2.33) والانحراف المعياري (0.443). تعكس هذه النتائج وجود تفاعل غير رسمي بين الموظفين بدرجة معقولة، مع تفاوت في قوة هذا التفاعل حسب طبيعة العلاقة أو النشاط. أظهرت بعض العبارات مستوى توافق مرتفع، مثل العلاقات الجيدة بين الزملاء التي تساهم في زيادة الرضا الوظيفي (المتوسط الحسابي = 2.57)، وامتلاك الموظفين علاقات طيبة مع أفراد خارج محيط العمل (المتوسط

الحسابي = 2.50). كما تبين أن الموظفين يستخدمون وسائل التواصل الاجتماعي للتفاعل مع زملائهم (المتوسط الحسابي = 2.43)، وأنهم يدعمون زملاءهم عند مواجهة أي طارئ سواء بالجهد أو المال (المتوسط الحسابي = 2.52)، مما يعكس وجود روابط اجتماعية قوية داخل بيئة العمل. في المقابل، أظهرت بعض العبارات مستوى توافق متوسط، مثل المشاركة في الفعاليات الاجتماعية والمهرجانات (المتوسط الحسابي = 2.12)، مما قد يشير إلى أن نسبة من الموظفين لا يشاركون بانتظام في هذه الأنشطة. كما أظهرت النتائج أن دور النقابة في التأثير على القرارات لصالح العاملين حصل على أدنى مستوى توافق (المتوسط الحسابي = 1.86)، مما قد يدل على ضعف تأثير النقابة أو عدم شعور الموظفين بأهمية دورها في تحسين ظروف العمل.

بناءً على هذه النتائج، يمكن القول إن الاتصال غير الرسمي داخل المنظمة يسهم في بناء علاقات اجتماعية إيجابية بين الموظفين، إلا أن هناك مجالاً لتعزيز الأنشطة الاجتماعية وتعزيز دور النقابة لزيادة التفاعل غير الرسمي وتحسين بيئة العمل بشكل عام.

جدول (13) إجابات عينة الدراسة على العبارات التي تقيس مستوى الرضا الوظيفي من حيث الأجور والتحفيزات

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوافق
1	ما تتحصل عليه من اجر يلبي جميع حاجاتك ورغباتك	2.24	0.726	متوسطة
2	ما تتحصل عليه من اجر يتناسب مع ما تقدمه من عمل وجهد بالمنظمة.	2.21	0.717	متوسطة
3	هناك عدالة في المرتبات بمنظمتك لا تبعد كثيرا عن منظمات القطاع العام.	1.95	0.731	متوسطة
4	عند التميز في العمل تكون الحوافز مناسبة مع الجهد.	2.12	0.739	متوسطة
5	عملية تقييم أداء الأعمال المتبعة من قبل الرؤساء مرضية من قبلك.	2.19	0.773	متوسطة
6	تتم الترقيات بناء على الجدارة والأداء المتميز	1.95	0.795	متوسطة
7	الحوافز المعنوية لها تأثير أكبر من الحوافز المادية واشعر معها بالرضا	2.07	0.808	متوسطة
	المتوسط العام	2.11	0.485	متوسطة

تشير نتائج الجدول (13) إلى أن مستوى الرضا الوظيفي من حيث الأجور والتحفيز في الشركة الليبية للبريد والاتصالات وتقنية المعلومات القابضة يقع ضمن نطاق التوافق المتوسط، حيث بلغ المتوسط العام (2.11) والانحراف المعياري (0.485).

تعكس هذه النتائج تقييماً غير مرتفع لمدى رضا الموظفين عن الأجور والحوافز، مما يشير إلى وجود بعض التحديات المرتبطة بالعدالة في توزيع الأجور والتحفيز داخل المنظمة. أظهرت جميع العبارات درجة توافق متوسطة، حيث حصلت عبارة "ما تتحصل عليه من أجر يلبي جميع حاجاتك ورغباتك" على متوسط حسابي قدره (2.24)، مما يشير إلى أن الأجر لا يحقق رضا كاملاً لدى الموظفين. كما أن التناسب بين الأجر والجهد المبذول في العمل حصل على تقييم مماثل (المتوسط الحسابي = 2.21)، مما يعكس شعور بعض الموظفين بعدم التقدير الكافي لمجهوداتهم. علاوة على ذلك، لم يحصل معيار العدالة في المرتبات مقارنة بمرتبات القطاع العام على درجة توافق مرتفعة (المتوسط الحسابي = 1.95)، مما يشير إلى وجود فجوة في الرواتب قد تؤثر على رضا العاملين. أما فيما يتعلق بالحوافز، فقد أظهرت النتائج أن الحوافز المقدمة عند التميز في العمل لا تعتبر مناسبة بشكل كافٍ من وجهة نظر الموظفين (المتوسط الحسابي = 2.12)، في حين أن نظام تقييم الأداء لم يحقق مستوى رضا عالٍ (المتوسط الحسابي = 2.19). بالإضافة إلى ذلك، أظهرت النتائج أن الترقيات لا تعتمد بشكل واضح على الجدارة والأداء المتميز (المتوسط الحسابي = 1.95)، مما قد يعزز شعور الموظفين بعدم تكافؤ الفرص داخل المنظمة. أخيراً، أشار بعض الموظفين إلى أن الحوافز المعنوية لها تأثير أكبر من الحوافز المادية في تحقيق الرضا الوظيفي (المتوسط الحسابي = 2.07)، مما قد يعكس الحاجة إلى تعزيز أساليب التحفيز غير المادية مثل التقدير والاعتراف بالإنجازات.

بناءً على هذه النتائج، يتضح أن هناك حاجة لتحسين سياسات الأجور والحوافز داخل المنظمة، سواء من خلال تحقيق عدالة أكبر في توزيع الرواتب، أو تعزيز العلاقة بين الأداء والمكافآت، أو تحسين نظام الترقيات والتقدير، مما قد يساهم في تعزيز رضا الموظفين وتحفيزهم على أداء أفضل.

جدول (14) إجابات عينة الدراسة على العبارات التي تقيس مستوى الرضا الوظيفي من حيث طبيعة الإشراف على المهام

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوافق
1	يساعدك زملائك في العمل عندما تعجز عن القيام بمهمة ما.	2.79	0.470	مرتفعة
2	اداء زملائك في العمل جيد ويصل إلى درجة ممتاز.	2.33	0.650	متوسطة
3	رئيسك المباشرة يقوم بمساعدتك لكي تتحقق الأهداف بكفاءة وفاعلية ويكون أدائك ممتاز	2.31	0.841	متوسطة
4	رئيسك المباشر يقدم لك المساعدة المطلوبة في كل الأوقات	2.43	0.668	مرتفعة

			مما يعطيك دافع قوي لتقديم الأفضل.	
مرتفعة	0.770	2.43	لا يجد رئيسك حرج في الاتصال بالمستويات الإدارية الأخرى عندما يعجز او لا يمتلك المعلومة المطلوبة.	5
متوسطة	0.751	1.86	رئيسك المباشر يتعامل معك بخشونة مما يسبب لك عدم ارتياح وتشعر بالقلق.	6
مرتفعة	0.630	2.57	علاقاتك مع زملاء العمل تشعرك بالرضا الوظيفي	7
مرتفعة	0.411	2.39	المتوسط العام	

تشير نتائج الجدول (14) إلى أن مستوى الرضا الوظيفي من حيث طبيعة الإشراف على المهام في الشركة الليبية للبريد والاتصالات وتقنية المعلومات القابضة يقع ضمن نطاق التوافق المرتفع، حيث بلغ المتوسط العام (2.39) والانحراف المعياري (0.411). تعكس هذه النتائج تقييماً إيجابياً نسبياً لمستوى الدعم والإشراف المقدم من الرؤساء والزملاء، مما يعزز بيئة عمل تعاونية داخل المنظمة. أظهرت بعض العبارات مستوى توافق مرتفع، مثل حصول الموظفين على المساعدة من زملائهم عند مواجهة صعوبات في أداء المهام (المتوسط الحسابي = 2.79)، مما يشير إلى وجود روح تعاون قوية بين الزملاء. كما حصلت العبارة التي تفيد بأن رئيس العمل المباشر يقدم المساعدة المطلوبة في جميع الأوقات، مما يحفز الموظفين على تقديم أداء أفضل، على درجة توافق مرتفعة (المتوسط الحسابي = 2.43). بالإضافة إلى ذلك، أظهرت النتائج أن الرؤساء لا يجدون حرجاً في التواصل مع المستويات الإدارية الأخرى عند الحاجة إلى المعلومات (المتوسط الحسابي = 2.43) مما يعكس نهجاً إدارياً مرناً يساهم في حل المشكلات واتخاذ القرارات بفعالية. كما أن علاقات الموظفين بزملائهم تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي (المتوسط الحسابي = 2.57)، مما يؤكد أهمية العلاقات الاجتماعية في تعزيز بيئة العمل. في المقابل، أظهرت بعض العبارات مستوى توافق متوسط، مثل تقييم أداء الزملاء بأنه جيد لكنه لا يصل إلى درجة الامتياز دائماً (المتوسط الحسابي = 2.33)، مما قد يشير إلى وجود تفاوت في مستويات الأداء داخل المنظمة. كما أن مساعدة الرئيس المباشر للموظفين في تحقيق الأهداف بكفاءة لم تحصل على تقييم مرتفع (المتوسط الحسابي = 2.31)، مما قد يعكس حاجة لتعزيز دور الإشراف في تحسين الأداء الوظيفي. أما فيما يخص سلوك الرئيس المباشر، فقد أظهرت النتائج أن التعامل بخشونة من قبل الرؤساء لا يمثل مشكلة كبيرة، حيث حصلت العبارة التي تشير إلى هذا الأمر على أدنى متوسط

حسابي (1.86)، مما يشير إلى أن معظم الموظفين لا يعانون من هذا السلوك بشكل ملحوظ.

بناءً على هذه النتائج، يمكن القول إن بيئة العمل داخل المنظمة تتسم بمستوى جيد من التعاون والدعم بين الزملاء والرؤساء، مما يعزز الرضا الوظيفي. ومع ذلك، هناك مجال للتحسين في بعض الجوانب، مثل تعزيز جودة الإشراف الإداري وزيادة فعالية دعم الرؤساء المباشرين لموظفيهم لضمان تحقيق الأهداف بأفضل صورة ممكنة.

جدول (15) إجابات عينة الدراسة على العبارات التي تقيس مستوى الرضا الوظيفي من حيث الغياب ودورات العمل

ت	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التوافق
1	تلجأ للغياب عن عندما تشعر بعدم الرضا عن العمل.	2.07	0.745	متوسطة
2	تسعى للحصول على التقاعد المبكر حتى تترك العمل بالمنظمة.	2.07	0.745	متوسطة
3	أراجع نفسي كثيرا لأنني اعمل بهذه المنظمة.	2.29	0.708	متوسطة
4	انت مسرور بوظيفتك الحالية بالمنظمة.	2.36	0.759	مرتفعة
5	أفكر كثيرا في ترك العمل والالتحاق بعمل جديد.	1.74	0.734	متوسطة
6	يكون التواصل مع الزملاء جيدا عندما تشعر بالرضا الوظيفي.	2.48	0.804	مرتفعة
	المتوسط العام	2.17	0.463	متوسطة

تشير نتائج الجدول (15) إلى أن مستوى الرضا الوظيفي من حيث الغياب ودورات العمل في الشركة الليبية للبريد والاتصالات وتقنية المعلومات القابضة يقع ضمن نطاق التوافق المتوسط، حيث بلغ المتوسط العام (2.17) والانحراف المعياري (0.463). تعكس هذه النتائج وجود مستوى معتدل من الرضا الوظيفي بين الموظفين، مع إشارات إلى بعض التحديات التي قد تؤثر على استقرارهم الوظيفي واندماجهم في بيئة العمل. أظهرت بعض العبارات درجة توافق مرتفعة، مثل الشعور بالسرور تجاه الوظيفة الحالية (المتوسط الحسابي = 2.36)، مما يشير إلى أن بعض الموظفين لديهم رضا نسبي عن عملهم. كما أن التواصل الجيد مع الزملاء عند الشعور بالرضا الوظيفي حصل على أعلى متوسط حسابي (2.48)، مما يعكس أهمية البيئة الاجتماعية في تحسين تجربة العمل وتعزيز الانتماء الوظيفي.

في المقابل، أظهرت بعض العبارات مستوى توافق متوسط، مثل لجوء الموظفين للغياب عند الشعور بعدم الرضا (المتوسط الحسابي = 2.07) والسعي للحصول على التقاعد المبكر لترك العمل (المتوسط الحسابي = 2.07)، مما قد يعكس وجود بعض الضغوط التي تدفع الموظفين إلى التفكير في الانسحاب من بيئة العمل. بالإضافة إلى

ذلك، فإن مراجعة الموظفين لأنفسهم بشأن بقائهم في المنظمة (المتوسط الحسابي = 2.29) يشير إلى وجود بعض التردد حول مدى استمراريتهم في العمل. أما التفكير في ترك العمل والبحث عن وظيفة جديدة فقد حصل على أدنى مستوى توافق (المتوسط الحسابي = 1.74)، مما قد يدل على أن معظم الموظفين لا يفكرون بشكل جدي في تغيير وظائفهم، رغم وجود بعض الشكوك حول مدى رضاهم الوظيفي. بناءً على هذه النتائج، يمكن القول إن الرضا الوظيفي في الشركة ليس مرتفعاً بشكل عام، حيث توجد بعض المؤشرات التي تدل على عدم الرضا، مثل الرغبة في الغياب والتقاعد المبكر، في حين أن بعض العوامل مثل العلاقات مع الزملاء والشعور بالسرور تجاه الوظيفة الحالية تسهم في تحقيق قدر من الرضا. لذا، قد يكون من المفيد تعزيز بيئة العمل من خلال تحسين سياسات التحفيز والتقدير المهني، وتوفير فرص للنمو والتطوير المهني، مما قد يساعد في رفع مستويات الرضا وتقليل معدلات التفكير في ترك العمل.

4- اختيار فرضيات الدراسة :

الفرضية الأولى:

الفرضية الصفيرية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاتصال الإداري والرضا الوظيفي لدى العاملين بمنطقة اتصالات الزاوية.

الفرضية البديلة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاتصال الإداري والرضا الوظيفي لدى العاملين بمنطقة اتصالات الزاوية.

لاختبار الفرضية أعلاه، تم استخدام معامل ارتباط بيرسون، حيث كانت النتائج كما موضحة بالجدول التالي:

جدول (16) نتائج اختبار العلاقة الارتباطية بين الاتصال الإداري والرضا الوظيفي

الرضا الوظيفي			الاتصال الإداري
الغياب ودورات العمل	طبيعة الإشراف على المهام	الأجور والتحفيز	
0.211	0.133	0.358*	وسائل وأشكال الاتصال الإداري
0.060	0.402**	0.507**	الاتصال الرسمي
0.340*	0.498**	0.524**	الاتصال غير الرسمي

تشير نتائج الجدول (16) إلى اختبار العلاقة الارتباطية بين الاتصال الإداري والرضا الوظيفي لدى العاملين بمنطقة اتصالات الزاوية باستخدام معامل ارتباط بيرسون. وبناءً على النتائج، يمكن تحليل العلاقة بين أبعاد الاتصال الإداري (وسائل وأشكال

الاتصال الإداري، الاتصال الرسمي، الاتصال غير الرسمي) وأبعاد الرضا الوظيفي (الأجور والتحفيز، طبيعة الإشراف على المهام، الغياب ودورات العمل). أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($p < 0.01$) بين الاتصال الرسمي وكل من الأجور والتحفيزات ($r = 0.507$) وطبيعة الإشراف على المهام ($r = 0.402$) ، مما يدل على أن الاتصال الرسمي يسهم بشكل كبير في تحسين الرضا الوظيفي من خلال هذه الجوانب. كما كان هناك ارتباط قوي ودال إحصائياً بين الاتصال غير الرسمي وكل من الأجور والتحفيزات ($r = 0.524$) وطبيعة الإشراف على المهام ($r = 0.498$) ، مما يعكس دور الاتصال غير الرسمي في تعزيز بيئة العمل وزيادة مستوى الرضا الوظيفي.

أما بالنسبة لوسائل وأشكال الاتصال الإداري، فقد كانت العلاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($p < 0.05$) مع الأجور والتحفيز ($r = 0.358$) ، مما يشير إلى وجود تأثير إيجابي متوسط لهذا النوع من الاتصال على الرضا عن الأجور والتحفيز. ومع ذلك، لم تكن العلاقة دالة إحصائياً مع طبيعة الإشراف على المهام ($r = 0.133$) أو مع الغياب ودورات العمل ($r = 0.211$) ، مما يعني أن تأثير هذا النوع من الاتصال على هذه الأبعاد محدود. وفيما يتعلق ببعد الغياب ودورات العمل، كانت العلاقة بين الاتصال غير الرسمي وهذا البعد دالة إحصائياً ($r = 0.340$) ($p < 0.05$)، مما يشير إلى أن الاتصال غير الرسمي يمكن أن يسهم في تقليل الغياب وتحسين استمرارية الموظفين في العمل. أما الاتصال الرسمي ووسائل الاتصال الإداري، فلم تكن لهما علاقة ذات دلالة إحصائية مع هذا البعد ($r = 0.060$ و $r = 0.211$ على التوالي)، مما يدل على أن هذه الأنواع من الاتصال لا تؤثر بشكل واضح على معدل الغياب أو الرغبة في ترك العمل.

بناءً على هذه النتائج، يمكن رفض الفرضية الصفرية والقبول بالفرضية البديلة، حيث توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاتصال الإداري والرضا الوظيفي لدى العاملين، لكن قوة العلاقة تختلف باختلاف نوع الاتصال وأبعاد الرضا الوظيفي. يتضح أن الاتصال الرسمي وغير الرسمي يلعبان دوراً مهماً في تعزيز الرضا الوظيفي، خاصة فيما يتعلق بالأجور والتحفيز وطبيعة الإشراف على المهام، بينما يبدو أن تأثير وسائل وأشكال الاتصال الإداري أقل وضوحاً.

الفرضية الثانية:

الفرضية الصفرية : لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الاتصال الإداري والرضا الوظيفي لدى العاملين بمنطقة اتصالات الزاوية.
الفرضية البديلة: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين الاتصال الإداري والرضا الوظيفي لدى العاملين بمنطقة اتصالات الزاوية.
 لاختبار الفرضية أعلاه، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط، حيث كانت النتائج كما موضحة بالجدول التالي:

جدول (17) نتائج اختبار تأثير الاتصال الإداري على الرضا الوظيفي

معامل المتغير	معامل الانحدار	قيمة اختبار t	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	معامل التحديد
الاتصال الإداري	0.542	3.725	< 0.001	0.507	0.258

تشير نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الواردة في الجدول (17) إلى وجود تأثير ذي دلالة إحصائية بين الاتصال الإداري والرضا الوظيفي لدى العاملين بمنطقة اتصالات الزاوية. حيث بلغ معامل الانحدار (0.542)، مما يدل على أن أي زيادة في مستوى الاتصال الإداري تؤدي إلى زيادة في مستوى الرضا الوظيفي. كما بلغت قيمة اختبار t (3.725) وكانت دالة إحصائية عند مستوى ($p < 0.001$)، مما يعزز قوة الدليل على وجود تأثير معنوي للاتصال الإداري على الرضا الوظيفي. بالإضافة إلى ذلك، بلغ معامل الارتباط ($r = 0.507$)، مما يشير إلى وجود علاقة ارتباط متوسطة إلى قوية بين المتغيرين. وبلغ معامل التحديد ($R^2 = 0.258$)، مما يعني أن الاتصال الإداري يفسر حوالي 25.8% من التباين في مستوى الرضا الوظيفي.

بناءً على هذه النتائج، يمكن رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، حيث أظهرت التحليلات أن الاتصال الإداري له تأثير إيجابي ودال إحصائياً على مستوى الرضا الوظيفي. وهذا يشير إلى أهمية تعزيز قنوات الاتصال الإداري داخل المنظمة من أجل تحسين بيئة العمل وزيادة مستوى رضا الموظفين.

6- ملخص النتائج:

أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية بين الاتصال الإداري والرضا الوظيفي لدى العاملين بمنطقة اتصالات الزاوية، حيث تبين أن مستوى الاتصال الإداري كان مرتفعاً بشكل عام، خاصة في أبعاده الرسمية وغير الرسمية، مما ساهم في تعزيز بيئة

العمل. كما أظهرت النتائج أن الاتصال الرسمي وغير الرسمي لهما تأثير واضح على الأجور والتحفيزات وطبيعة الإشراف على المهام، بينما كان تأثير وسائل وأشكال الاتصال الإداري أقل وضوحًا على بعض أبعاد الرضا الوظيفي.

وبالنظر إلى تحليل الانحدار الخطي البسيط، تبين أن الاتصال الإداري يؤثر بشكل دال إحصائيًا على الرضا الوظيفي، حيث فسر الاتصال الإداري حوالي 25.8% من التباين في مستوى الرضا الوظيفي، مما يدل على دوره الفعال في تحسين بيئة العمل وتقليل معدلات الغياب والرغبة في ترك الوظيفة. وعلى الرغم من ذلك، لا تزال هناك جوانب أخرى قد تؤثر على الرضا الوظيفي، مثل العدالة في الأجور وتوافر الحوافز المناسبة وطرق تقييم الأداء، والتي تحتاج إلى مزيد من التحسين لتعزيز الرضا الوظيفي العام.

الاستنتاجات:

- 1- هناك علاقة إيجابية دالة إحصائيًا بين الاتصال الإداري والرضا الوظيفي، مما يعكس أهمية التواصل في تحسين بيئة العمل.
- 2- الاتصال الرسمي وغير الرسمي لهما دور كبير في تعزيز الرضا الوظيفي، خاصة فيما يتعلق بالأجور والتحفيزات وطبيعة الإشراف على المهام.
- 3- وسائل وأشكال الاتصال الإداري لها تأثير متوسط على بعض أبعاد الرضا الوظيفي، مما يشير إلى الحاجة إلى تطوير هذه الوسائل لتكون أكثر فاعلية.
- 4- الاتصال الإداري يفسر نسبة مهمة من التباين في الرضا الوظيفي، لكنه ليس العامل الوحيد المؤثر، حيث تلعب عوامل أخرى مثل العدالة في الأجور والحوافز دورًا مهمًا.
- 5- هناك تأثير واضح للاتصال غير الرسمي في تقليل معدلات الغياب وتعزيز الشعور بالانتماء بين الموظفين.
- 6- ضعف تأثير بعض وسائل الاتصال الإداري يشير إلى الحاجة إلى تحسين أساليب التواصل الداخلي لضمان وصول المعلومات بوضوح وسهولة إلى جميع الموظفين.

7- التوصيات:

- 1- تطوير وسائل الاتصال داخل المنظمة لضمان وصول المعلومات بسرعة ووضوح، مثل الاجتماعات الدورية ونظم التواصل الإلكتروني.

- 2- تشجيع التفاعل المباشر بين الموظفين والإدارة وتعزيز فرص المشاركة في صنع القرار لزيادة مستوى الرضا الوظيفي.
- 3- دعم الأنشطة الاجتماعية والفعاليات التي تعزز العلاقات بين الموظفين، مما يساهم في تحسين بيئة العمل وتقليل معدلات الغياب.
- 4- مراجعة هيكل الأجور والحوافز لضمان عدالة توزيعها بما يتناسب مع أداء الموظفين وجهودهم.
- 5- تدريب المشرفين على أساليب القيادة الفعالة والتواصل الفعال مع الموظفين لخلق بيئة عمل إيجابية.
- 6- وضع معايير واضحة وعادلة لتقييم أداء الموظفين بما يضمن رضاهم عن نتائج التقييم والترقيات.
- 7- تعزيز دور النقابات في المشاركة في اتخاذ القرارات التي تؤثر على الموظفين لضمان تحقيق بيئة عمل أكثر استقرارًا.
- 8- توسيع نطاق البحث ليشمل عوامل أخرى قد تؤثر على الرضا الوظيفي، مثل بيئة العمل، وضغط العمل، وفرص التطوير المهني.

8- المراجع:

- 1- دراسة الخنروشي، مجلة كلية الآداب العدد الرابع والعشرون الجزء الثاني ديسمبر 2017 جامعة الزاوية [/https://dSPACE.zu.edu.ly](https://dSPACE.zu.edu.ly)
- 2- دراسة السريتي والشريف. مجلة الأصالة العدد الثامن المجلد الثالث ديسمبر 2023. الجمعية الليبية للعلوم التربوية والانسانية . [/https://alasalandaalus-libya.org.ly](https://alasalandaalus-libya.org.ly)
- 3- فيروز ابادي ، قاموس المحيط ،(بيروت :مؤسسة الرسالة)، 1987، ص.18
- 4- عاطف عبيد ، مدخل الى الاتصال والرأي العام ،(القاهرة : دار الفكر العربي)، 1997، ص.12
- 5- فضيل دليو ، الاتصال (مفاهيم ونظريات .ووسائل) ،(القاهرة : دار الفجر للنشر)، 2003، ص.16

- 6- عبد الغفار حنفي ، السلوك التنظيمي وادارة الموارد البشرية ،(القاهرة :دار الجامعة)، 2010، ص.ص411-412
 - 7- حميد الطائي، بشير العلق، أساسيات الاتصال(نماذج ومهارات) ،(عمان :دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع)،2009، ص.ص19-21
 - 8 - صلاح عبد القادر النعيمي ، الادارة والتنظيم ،(عمان :دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع) ص.206
 - 9- عبد الغفار حنفي ، مرجع سبق ذكره ،ص.510
 - 10- المنجد في اللغة العربية المعاصرة ،(القاهرة :دار الشروق)، 2001، ص.561
 - 11- فتحي محمد هاشم القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي ،(عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع) ص.85
 - 12- محمد حسن رسمي، السلوك التنظيمي ،(القاهرة :دار الوفاء للطباعة)،2004، ص.63
 - 13- صلاح عبد الباقي، السلوك التنظيمي ،(الاسكندرية:الدار الجامعية)،2001، ص.210
 - 14- شوقي ناجي جواد، السلوك التنظيمي ،(عمان :دار الحامد)،2000، ص.222
 - 15- طالبة نرجس حسين ندامة كاظم، اثر الرضا الوظيفي على الالتزام التنظيمي. بحث تخرج لنيل شهادة البكالوريوس في ادارة الاعمال ،جامعة القادسية ،العراق.2021 ص:ص8.9
- [/https://repository.qu.edu.iq](https://repository.qu.edu.iq)