

تأثير التواصل الداخلي على أداء الفرق في بيئة العمل: دراسة تطبيقية على شركة أرامكو بالمملكة العربية السعودية

إعداد الطالبة

بشرى مزهر حسين القحطاني

الرقم الجامعي (٢٣٢٠٠٢١٠٣)

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

الفصل الدراسي الثاني

١٤٤٧هـ / ٢٠٢٦م

الفصل الثالث إجراءات الدراسة ومنهجها

المقدمة:

يتناول هذا الفصل إجراءات الدراسة ومنهجها من خلال التعرف على المنهجية المتبعة، وتحديد مجتمع وعينة الدراسة، ووصف الأداة المستخدمة في جمع البيانات، بالإضافة إلى عرض الأساليب الإحصائية المطبقة في تحليل البيانات، وطرق حساب الصدق والثبات للأداة.

منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة المشكلة البحثية، حيث يقوم هذا المنهج على وصف الظاهرة المدروسة وتحليل بياناتها للوصول إلى استنتاجات دقيقة حول تأثير التواصل الداخلي على أداء فرق العمل في شركة أرامكو.

مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين والقيادات الإدارية وأعضاء فرق العمل في شركة أرامكو بالمملكة العربية السعودية.

عينة الدراسة

تم اختيار عينة عشوائية بلغ حجمها ١٠٠ فرد من مجتمع الدراسة، لتكون ممثلة لمجتمع البحث وتسمح بتعميم النتائج.

أداة الدراسة

تم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات من أفراد العينة، وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي الذي يتكون من موافق بشدة بوزن خمس درجات، وموافق بوزن أربع درجات، ومحايد بوزن ثلاث درجات، وغير موافق بوزن درجتين، وغير موافق بشدة بوزن درجة واحدة، وذلك للإجابة عن أسئلة محاور الدراسة.

جدول ١ يوضح طريقة تصحيح مقياس ليكرت الخماسي

التدريج	الوزن	قيمة المتوسط الحسابي	مستوى درجة الاتجاه
موافق بشدة	5	4.21 – 5.00	مرتفعة للغاية
موافق	4	3.41 – 4.20	مرتفعة
محايد	3	2.61 – 3.40	متوسطة
غير موافق	2	1.81 – 2.60	منخفضة
غير موافق بشدة	1	1.00 – 1.80	منخفضة للغاية

جدول ٢ يوضح استمارة تركيب أداة الدراسة

أبعاد الدراسة	متغيرات الدراسة	عدد العبارات
البيانات الأولية	النوع، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة	3
المحور الأول	التواصل الداخلي	9
البعد الأول	وضوح المعلومات	3
البعد الثاني	التغذية الراجعة	3
البعد الثالث	التواصل بين الإدارات	3
المحور الثاني	أداء فرق العمل	9
البعد الأول	جودة الأداء	3

البعد الثاني	الإنتاجية	3
البعد الثالث	التعاون بين الفريق	3

صدق أداة الدراسة

تم اختبار الصدق الداخلي لعبارات استمارة البحث بحساب معامل ارتباط بيرسون بين كل عبارة والمجموع الكلي للبعد الذي تدرج تحته، وقد أسفرت عملية التحليل عن النتائج الموضحة في الجداول التالية.

جدول ٣ معاملات الارتباط لعبارات المحور الأول (التواصل الداخلي)

م	العبارة	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
البعد الأول: وضوح المعلومات			
1	تتسم التعليمات والإجراءات داخل الشركة بالوضوح وعدم الغموض	.564**	.000
2	يتم توضيح أهداف العمل والمهام المطلوبة بشكل دقيق	.668**	.000
3	أحصل على المعلومات التي أحتاج إليها في الوقت المناسب	.557**	.000
البعد الثاني: التغذية الراجعة			
4	أتلقي تغذية راجعة منتظمة حول مستوى أدائي الوظيفي	.657**	.000
5	تساعدني التغذية الراجعة في تحسين أدائي وتطوير مهاراتي	.639**	.000

6	يحرص المسؤول المباشر على مناقشة نتائج عملي معي بصورة بناءة	.591**	.000
البعد الثالث: التواصل بين الإدارات			
7	يوجد تعاون فعال في تبادل المعلومات بين الإدارات المختلفة	.455**	.000
8	يتم التنسيق بين الإدارات بما يحقق سرعة إنجاز الأعمال	.533**	.000
9	يسهم التواصل بين الإدارات في حل المشكلات المشتركة بفاعلية	.629**	.000

يتبين من الجدول رقم ٣ المتعلق باختبار صدق الاتساق الداخلي لمحور التواصل الداخلي أن جميع معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور مع الدرجة الكلية لأبعادها جاءت دالة عند مستوى الدلالة ٠.٠٠١، حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط للبعد الأول وضوح المعلومات بين القيمة ٠.٥٥٧ للعبارة الثالثة كأقل قيمة والقيمة ٠.٦٦٨ للعبارة الثانية كأعلى قيمة، وتراوحت قيم معاملات الارتباط للبعد الثاني التغذية الراجعة بين القيمة ٠.٥٩١ للعبارة السادسة كأقل ارتباط والقيمة ٠.٦٥٧ للعبارة الرابعة كأعلى ارتباط، في حين تراوحت قيم معاملات الارتباط للبعد الثالث التواصل بين الإدارات بين القيمة ٠.٤٥٥ للعبارة السابعة كأقل ارتباط والقيمة ٠.٦٢٩ للعبارة التاسعة كأعلى ارتباط، وهذا يثبت تمتع عبارات المحور الأول بدرجة كافية من الصدق ومناسبتها لقياس تأثير التواصل الداخلي ضمن بيئة عمل شركة أرامكو.

جدول ٤ معاملات الارتباط لعبارات المحور الثاني (أداء فرق العمل)

م	العبارة	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
البعد الأول: جودة الأداء			
1	ينجز فريق العمل المهام الموكلة إليه وفق معايير الجودة المطلوبة	.666**	.000

2	يحرص أعضاء الفريق على تقديم أعمال تتسم بالدقة والإتقان	.463**	.000
3	يلتزم فريق العمل بتطبيق الإجراءات والمعايير المعتمدة أثناء تنفيذ الأعمال	.670**	.000
البعد الثاني: الإنتاجية			
4	ينجز فريق العمل المهام المطلوبة بكفاءة عالية	.550**	.000
5	يحقق الفريق الأهداف المحددة ضمن الإطار الزمني المقرر	.619**	.000
6	يستثمر فريق العمل الموارد المتاحة بكفاءة لتحقيق أفضل النتائج	.539**	.000
البعد الثالث: التعاون بين الفريق			
7	يتعاون أعضاء الفريق في إنجاز المهام المشتركة	.565**	.000
8	يسود الاحترام والثقة المتبادلة بين أعضاء الفريق	.373**	.000
9	يحرص أعضاء الفريق على تبادل المعلومات والخبرات فيما بينهم	.641**	.000

يتضح من الجدول رقم ٤ المتعلق باختبار صدق الاتساق الداخلي لمحور أداء فرق العمل أن جميع معاملات ارتباط بيرسون لعبارات المحور مع الدرجة الكلية لأبعادها جاءت دالة عند مستوى الدلالة ٠.٠٠١، حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط للبعد الأول جودة الأداء بين القيمة ٠.٤٦٣ للعبارة الثانية كأقل قيمة والقيمة ٠.٦٧٠ للعبارة الثالثة كأعلى قيمة، وتراوحت قيم معاملات الارتباط للبعد الثاني الإنتاجية بين القيمة ٠.٥٣٩ للعبارة السادسة كأقل ارتباط والقيمة ٠.٦١٩ للعبارة الخامسة كأعلى ارتباط، في حين تراوحت قيم معاملات الارتباط للبعد الثالث التعاون بين الفريق بين القيمة ٠.٣٧٣ للعبارة الثامنة كأقل ارتباط والقيمة ٠.٦٤١ للعبارة التاسعة كأعلى ارتباط، وهذا يثبت تمتع عبارات المحور الثاني بدرجة كافية من الصدق ومناسبتها لقياس مستوى أداء فرق العمل داخل شركة أرامكو.

ثبات أداة الدراسة

تم حساب ثبات أداة الدراسة باستخدام معادلة ألفا كرونباخ للتأكد من موثوقية النتائج وإمكانية الاعتماد عليها، وكانت النتائج كما يلي.

جدول ٥ معامل الثبات لمحاور وأبعاد الدراسة

المحاور والأبعاد	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
المحور الأول: التواصل الداخلي	9	0.845
المحور الثاني: أداء فرق العمل	9	0.882
إجمالي الاستبانة	18	0.912

يتبين من الجدول رقم ٥ المتعلق باختبار ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ أن الأداة تتمتع بدرجة عالية من الثبات، حيث بلغت قيمة معامل الثبات للمحور الأول التواصل الداخلي المكون من تسع عبارات ٠.٨٤٥، في حين بلغت قيمة الثبات للمحور الثاني أداء فرق العمل المكون من تسع عبارات ٠.٨٨٢، وقد بلغ معامل الثبات الإجمالي للاستبانة ككل المكونة من ثماني عشرة عبارة ٠.٩١٢، وتعد جميع هذه القيم مرتفعة وتتجاوز القيمة ٠.٧٠، وهذا يثبت موثوقية النتائج وصلاحيّة أداة الدراسة للتطبيق الميداني واستخراج النتائج.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية، وتضمنت:

- ١- معامل ارتباط بيرسون لقياس صدق الاتساق الداخلي، ومعامل ألفا كرونباخ لتحديد درجة الثبات.

- ٢- الإحصاء الوصفي الذي اشتمل على التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لوصف خصائص العينة وتحليل الاستجابات.
- ٣- معادلة الانحدار المتعدد للكشف عن تأثير أبعاد المتغير المستقل مجتمعة على المتغير التابع، ومعادلة الانحدار البسيط لتحديد تأثير كل بعد بشكل مستقل.

الفصل الرابع: تحليل بيانات الدراسة

مقدمة

يهدف هذا الفصل إلى تحليل بيانات الدراسة من خلال استعراض خصائص أفراد العينة، وتفسير محاور أداة الدراسة، إضافةً إلى معالجة أسئلة البحث بغية تحقيق أهدافه والتوصل إلى النتائج المرجوة واستخلاص التوصيات المناسبة بناءً عليها.

أولا البيانات الأولية:

١- النوع:

جدول ٦ توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير النوع

النوع	التكرار	النسبة المئوية (%)
ذكر	75	75



رسم توضيحي ١ توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير النوع

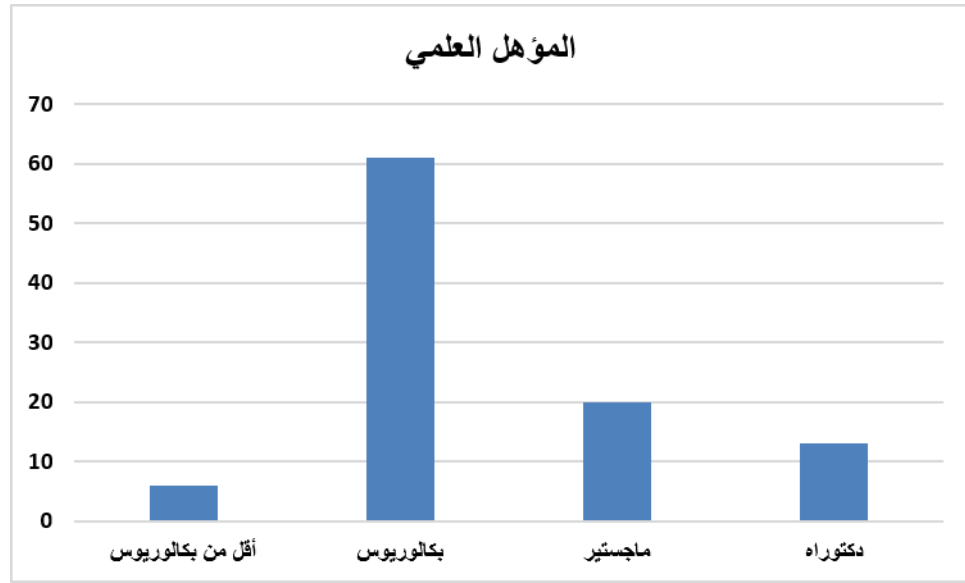
أنثى	25	25
المجموع	100	100

يتبين من الجدول رقم ٦ المتعلق بتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير النوع أن غالبية أفراد العينة هم من الذكور حيث بلغ تكرارهم ٧٥ بنسبة مئوية بلغت ٧٥.٠٪، في حين بلغ عدد الإناث ٢٥ بنسبة مئوية بلغت ٢٥.٠٪، وتعد هذه النتيجة منطقية وتتفق مع طبيعة العمل في قطاع الطاقة والشركات الصناعية الكبرى مثل شركة أرامكو حيث ترتفع نسبة الذكور مقارنة بالإناث لطبيعة بعض الأعمال الميدانية والتشغيلية.

٢- المؤهل العلمي

جدول ٧ توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية (%)
أقل من بكالوريوس	6	6
بكالوريوس	61	61
ماجستير	20	20
دكتوراه	13	13
المجموع	100	100



رسم توضيحي ٢ توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

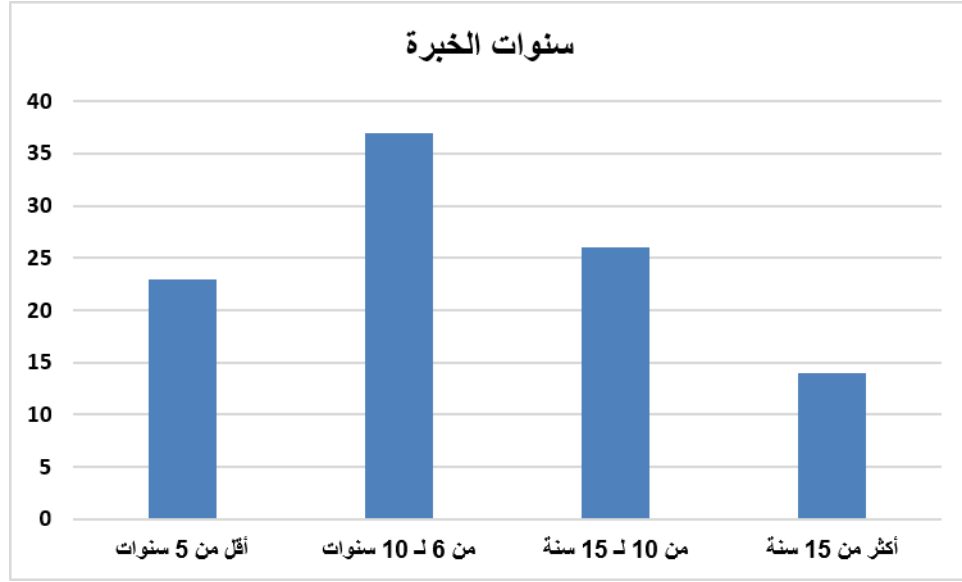
يظهر من الجدول رقم ٧ المتعلق بتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي أن الفئة الأعلى تكراراً هي فئة حملة البكالوريوس حيث بلغ عددهم ٦١ بنسبة مئوية بلغت ٦١.٠٪، تلتها فئة حملة الماجستير بعدد ٢٠ ونسبة ٢٠.٠٪، ثم فئة حملة الدكتوراه بعدد ١٣ ونسبة ١٣.٠٪، وجاءت في المرتبة الأخيرة فئة من هم أقل من بكالوريوس بعدد ٦ ونسبة ٦.٠٪، ويدل ارتفاع نسبة حملة الشهادات الجامعية والعليا على تمتع أفراد العينة بمستوى تعليمي متقدم يتيح لهم فهماً أعمق لأهمية التواصل الداخلي وأثره على أداء فرق العمل.

٣- سنوات الخبرة

جدول ٨ توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية (%)
أقل من ٥ سنوات	23	23
من ٦ إلى ١٠ سنوات	37	37
من ١٠ إلى ١٥ سنة	26	26

أكثر من ١٥ سنة	14	14
المجموع	100	100



رسم توضيحي 3 توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة

يتضح من الجدول رقم ٨ المتعلق بتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة أن الفئة الأعلى تكراراً هي فئة من ٦ إلى ١٠ سنوات حيث بلغ عددهم ٣٧ بنسبة مئوية بلغت ٣٧.٠٪، تلتها فئة من ١٠ إلى ١٥ سنة بعدد ٢٦ ونسبة ٢٦.٠٪، ثم فئة أقل من ٥ سنوات بعدد ٢٣ ونسبة ٢٣.٠٪، وجاءت في المرتبة الأخيرة فئة أكثر من ١٥ سنة بعدد ١٤ ونسبة ١٤.٠٪، ويبين هذا التوزيع تنوعاً جيداً في مستويات الخبرة بين أفراد العينة مع تركيز الأغلبية في فئات الخبرة المتوسطة مما يضمن الحصول على استجابات مبنية على ممارسة فعلية وخبرة كافية في بيئة العمل داخل الشركة.

تحليل فقرات الاستبانة:

أولاً: التحليل الوصفي للمحور الأول (التواصل الداخلي)

جدول ٩ المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات البعد الأول (وضوح المعلومات)

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
1	تتسم التعليمات والإجراءات داخل الشركة بالوضوح وعدم الغموض	3.92	1.116	3	مرتفع
2	يتم توضيح أهداف العمل والمهام المطلوبة بشكل دقيق	3.99	1.03	2	مرتفع
3	أحصل على المعلومات التي أحتاج إليها في الوقت المناسب	4.12	0.956	1	مرتفع
-	المتوسط العام للبعد الأول	4.01	1.034	-	مرتفع

يظهر من الجدول رقم ٩ المتعلق بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات البعد الأول وهو وضوح المعلومات أن مستوى الموافقة العام جاء بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام للبعد ٤.٠١ بانحراف معياري قدره ١.٠٣٤، وتصدرت العبارة الثالثة التي تنص على الحصول على المعلومات في الوقت المناسب الترتيب الأول بمتوسط حسابي ٤.١٢ ومستوى موافقة مرتفع، تلتها في الترتيب الثاني العبارة الثانية الخاصة بتوضيح أهداف العمل والمهام المطلوبة بمتوسط حسابي ٣.٩٩، في حين جاءت العبارة الأولى المتعلقة بوضوح التعليمات والإجراءات داخل الشركة في الترتيب الثالث بمتوسط حسابي ٣.٩٢ ومستوى موافقة مرتفع، وتشير هذه النتائج إلى وجود بيئة عمل تتسم بشفافية التواصل وتدفق المعلومات بسلاسة بين الموظفين مما ينعكس بشكل إيجابي ومباشر على جودة أداء فرق العمل.

جدول ١٠ المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات البعد الثاني (التغذية الراجعة)

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
4	أتلقي تغذية راجعة منتظمة حول مستوى أدائي الوظيفي	3.92	0.971	3	مرتفع
5	تساعدني التغذية الراجعة في تحسين أدائي وتطوير مهاراتي	4.21	0.868	1	مرتفع جدا
6	يحرص المسؤول المباشر على مناقشة نتائج عملي معي بصورة بناءة	4.12	0.902	2	مرتفع
-	المتوسط العام للبعد الثاني	4.08	0.914	-	مرتفع

يتبين من الجدول رقم ١٠ المتعلق بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات البعد الثاني وهو التغذية الراجعة أن مستوى الموافقة العام جاء بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام للبعد ٤.٠٨ بانحراف معياري قدره ٠.٩١٤، وتصدرت العبارة الخامسة التي تنص على أن التغذية الراجعة تساعد في تحسين الأداء وتطوير المهارات الترتيب الأول بمتوسط حسابي ٤.٢١ ومستوى موافقة مرتفع جدا، تلتها في الترتيب الثاني العبارة السادسة الخاصة بحرص المسؤول المباشر على مناقشة نتائج العمل بصورة بناءة بمتوسط حسابي ٤.١٢ ومستوى موافقة مرتفع، في حين جاءت العبارة الرابعة المتعلقة بتلقي تغذية راجعة منتظمة حول مستوى الأداء الوظيفي في الترتيب الثالث بمتوسط حسابي ٣.٩٢ ومستوى موافقة مرتفع، وتشير هذه النتائج إلى وعي الموظفين بأهمية التقييم المستمر ودور القيادات في تقديم توجيهات بناءة تساهم في رفع كفاءة الأداء وتطوير القدرات الفردية والجماعية داخل فرق العمل.

جدول ١١ المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات البعد الثالث (التواصل بين الإدارات)

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
---	---------	-----------------	-------------------	---------	----------------

7	يوجد تعاون فعال في تبادل المعلومات بين الإدارات المختلفة	4.07	0.902	1	مرتفع
8	يتم التنسيق بين الإدارات بما يحقق سرعة إنجاز الأعمال	4	1.073	2	مرتفع
9	يسهم التواصل بين الإدارات في حل المشكلات المشتركة بفاعلية	3.83	1.164	3	مرتفع
-	المتوسط العام للبعد الثالث	3.97	1.046	-	مرتفع

يتضح من الجدول رقم ١١ المتعلق بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات البعد الثالث وهو التواصل بين الإدارات أن مستوى الموافقة العام جاء بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام للبعد ٣.٩٧ بانحراف معياري قدره ١.٠٤٦، وتصدرت العبارة السابعة التي تنص على وجود تعاون فعال في تبادل المعلومات بين الإدارات المختلفة الترتيب الأول بمتوسط حسابي ٤.٠٧ ومستوى موافقة مرتفع، تلتها في الترتيب الثاني العبارة الثامنة الخاصة بالتنسيق بين الإدارات بما يحقق سرعة إنجاز الأعمال بمتوسط حسابي ٤.٠٠ ومستوى موافقة مرتفع، في حين جاءت العبارة التاسعة المتعلقة بإسهام التواصل بين الإدارات في حل المشكلات المشتركة بفاعلية في الترتيب الثالث بمتوسط حسابي ٣.٨٣ ومستوى موافقة مرتفع، وتشير هذه النتائج إلى متانة قنوات الاتصال الأفقي بين مختلف الأقسام والدوائر داخل الشركة مما يعزز من التنسيق المشترك ويسرع وتيرة إنجاز الأعمال ويحد من معوقات الأداء.

جدول ١٢ ترتيب أبعاد المحور الأول (التواصل الداخلي)

م	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
1	وضوح المعلومات	4.01	1.034	2	مرتفع
2	التغذية الراجعة	4.08	0.914	1	مرتفع

3	التواصل بين الإدارات	3.97	1.046	3	مرتفع
-	المتوسط العام للمحور الأول	4.02	0.998	-	مرتفع

يتبين من الجدول رقم ١٢ المتعلق بترتيب أبعاد المحور الأول وهو التواصل الداخلي أن مستوى الموافقة العام جاء بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي للمحور ٤.٠٢ بانحراف معياري قدره ٠.٩٩٨، وتصدر بعد التغذية الراجعة الترتيب الأول بمتوسط حسابي ٤.٠٨ ومستوى موافقة مرتفع، تلاه في الترتيب الثاني بعد وضوح المعلومات بمتوسط حسابي ٤.٠١، في حين جاء بعد التواصل بين الإدارات في الترتيب الثالث بمتوسط حسابي ٣.٩٧، وتدل هذه النتائج المجتمعة على أن شركة أرامكو تمتلك منظومة تواصل داخلي فعالة تعتمد على التوجيه المستمر وشفافية المعلومات والتعاون الملموس بين مختلف الأقسام مما يهيئ بيئة عمل داعمة للتميز التشغيلي والمهني.

ثانياً: التحليل الوصفي للمحور الثاني (أداء فرق العمل)

جدول ١٣ المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات البعد الأول (جودة الأداء)

م	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
1	ينجز فريق العمل المهام الموكلة إليه وفق معايير الجودة المطلوبة	3.89	1.081	3	مرتفع
2	يحرص أعضاء الفريق على تقديم أعمال تتسم بالدقة والإتقان	4.08	0.872	1	مرتفع
3	يلتزم فريق العمل بتطبيق الإجراءات والمعايير المعتمدة أثناء تنفيذ الأعمال	3.97	1.029	2	مرتفع
-	المتوسط العام للبعد الأول	3.98	0.994	-	مرتفع

يتضح من الجدول رقم ١٣ المتعلق بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات البعد الأول من المحور الثاني وهو جودة الأداء أن مستوى الموافقة العام جاء بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام للبعد ٣.٩٨ بانحراف معياري قدره ٠.٩٩٤، وتصدرت العبارة الثانية التي تنص على حرص أعضاء الفريق على تقديم أعمال تتسم بالدقة والإتقان الترتيب الأول بمتوسط حسابي ٤.٠٨ ومستوى موافقة مرتفع، تلتها في الترتيب الثاني العبارة الثالثة الخاصة بالتزام فريق العمل بتطبيق الإجراءات والمعايير المعتمدة أثناء تنفيذ الأعمال بمتوسط حسابي ٣.٩٧ ومستوى موافقة مرتفع، في حين جاءت العبارة الأولى المتعلقة بإنجاز فريق العمل المهام الموكلة إليه وفق معايير الجودة المطلوبة في الترتيب الثالث بمتوسط حسابي ٣.٨٩ ومستوى موافقة مرتفع، وتشير هذه النتائج إلى التزام فرق العمل في شركة أرامكو بأعلى معايير الدقة والمهنية في تنفيذ المهام وهو ما يعكس الأثر الإيجابي للتواصل الداخلي في توحيد مفاهيم الجودة بين الموظفين.

جدول ١٤ المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات البعد الثاني (الإنتاجية)

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
4	ينجز فريق العمل المهام المطلوبة بكفاءة عالية	3.91	1.016	2	مرتفع
5	يحقق الفريق الأهداف المحددة ضمن الإطار الزمني المقرر	4.01	1.078	1	مرتفع
6	يستثمر فريق العمل الموارد المتاحة بكفاءة لتحقيق أفضل النتائج	3.9	0.959	3	مرتفع
-	المتوسط العام للبعد الثاني	3.94	1.018	-	مرتفع

يتبين من الجدول رقم ١٤ المتعلق بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات البعد الثاني وهو الإنتاجية أن مستوى الموافقة العام جاء بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام للبعد ٣.٩٤ بانحراف معياري قدره ١.٠١٨، وتصدرت العبارة الخامسة التي تنص على تحقيق الفريق الأهداف المحددة

ضمن الإطار الزمني المقرر الترتيب الأول بمتوسط حسابي ٤.٠١ ومستوى موافقة مرتفع، تلتها في الترتيب الثاني العبارة الرابعة الخاصة بإنجاز فريق العمل المهام المطلوبة بكفاءة عالية بمتوسط حسابي ٣.٩١ ومستوى موافقة مرتفع، في حين جاءت العبارة السادسة المتعلقة باستثمار فريق العمل الموارد المتاحة بكفاءة لتحقيق أفضل النتائج في الترتيب الثالث بمتوسط حسابي ٣.٩٠ ومستوى موافقة مرتفع، وتشير هذه النتائج إلى قدرة فرق العمل في شركة أرامكو على استغلال الوقت والموارد المتاحة بالشكل الأمثل مما يساهم في رفع مستوى الإنتاجية وتلبية الأهداف التشغيلية بكفاءة ملحوظة.

جدول ١٥ المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات البعد الثالث (التعاون بين الفريق)

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
7	يتعاون أعضاء الفريق في إنجاز المهام المشتركة	4.03	0.969	3	مرتفع
8	يسود الاحترام والثقة المتبادلة بين أعضاء الفريق	4.06	0.93	1	مرتفع
9	يحرص أعضاء الفريق على تبادل المعلومات والخبرات فيما بينهم	4.04	1.072	2	مرتفع
-	المتوسط العام للبعد الثالث	4.04	0.99	-	مرتفع

يتبين من الجدول رقم ١٥ المتعلق بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات البعد الثالث وهو التعاون بين الفريق أن مستوى الموافقة العام جاء بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام للبعد ٤.٠٤ بانحراف معياري قدره ٠.٩٩٠، وتصدرت العبارة الثامنة التي تنص على سيادة الاحترام والثقة المتبادلة بين أعضاء الفريق الترتيب الأول بمتوسط حسابي ٤.٠٦ ومستوى موافقة مرتفع، تلتها في الترتيب الثاني العبارة التاسعة الخاصة بحرص أعضاء الفريق على تبادل المعلومات والخبرات فيما بينهم بمتوسط حسابي ٤.٠٤ ومستوى موافقة مرتفع، في حين جاءت العبارة السابعة المتعلقة بتعاون أعضاء الفريق في إنجاز المهام المشتركة في الترتيب الثالث بمتوسط حسابي ٤.٠٣ ومستوى موافقة مرتفع، وتشير هذه النتائج

إلى متانة العلاقات المهنية بين الموظفين في شركة أرامكو ووجود بيئة عمل إيجابية تحفز على العمل الجماعي ومشاركة المعرفة مما ينعكس على كفاءة الأداء الشامل لفرق العمل.

جدول ١٦ ترتيب أبعاد المحور الثاني (أداء فرق العمل)

م	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
1	جودة الأداء	3.98	0.994	2	مرتفع
2	الإنتاجية	3.94	1.018	3	مرتفع
3	التعاون بين الفريق	4.04	0.99	1	مرتفع
-	المتوسط العام للمحور الثاني	3.99	1.001	-	مرتفع

يتضح من الجدول رقم ١٦ المتعلق بترتيب أبعاد المحور الثاني وهو أداء فرق العمل أن مستوى الموافقة العام جاء بدرجة مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي للمحور ٣.٩٩ بانحراف معياري قدره ١.٠٠١. وقد تصدر بعد التعاون بين الفريق الترتيب الأول بمتوسط حسابي ٤.٠٤ ومستوى موافقة مرتفع، تلاه في الترتيب الثاني بعد جودة الأداء بمتوسط حسابي ٣.٩٨ ومستوى موافقة مرتفع، في حين جاء بعد الإنتاجية في الترتيب الثالث بمتوسط حسابي ٣.٩٤ ومستوى موافقة مرتفع. وتؤكد هذه النتائج أن فرق العمل في شركة أرامكو السعودية تتمتع بمستويات أداء متقدمة تنعكس جليا في متانة التعاون بين الأفراد والالتزام الصارم بمعايير الجودة الشاملة وتحقيق الأهداف التشغيلية، وهو ما يبرز الأثر الإيجابي لمنظومة التواصل الداخلي الفعالة في الارتقاء بمؤشرات الأداء المؤسسي الشامل.

ثالثاً: اختبار الفرضيات:

١- اختبار الفرضية الرئيسة: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التواصل الداخلي وأداء فرق العمل في شركة أرامكو السعودية".

للتحقق من صحة الفرضية القائلة بوجود أثر ذو دلالة إحصائية للتواصل الداخلي على أداء فرق العمل في شركة أرامكو السعودية، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression)، ويوضح الجدولان التاليان نتائج هذا التحليل:

جدول ١٧ نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر التواصل الداخلي على أداء فرق العمل

نموذج الانحدار	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	معامل التحديد المعدل	قيمة (F)	مستوى الدلالة (Sig.)	قيمة (T)	معامل الانحدار (Beta)
النموذج الأول	0.162	0.026	0.016	2.641	0.107	1.625	0.162

يتبين من بيانات الجدول أعلاه أن معامل الارتباط (R) بين التواصل الداخلي وأداء فرق العمل (٠.١٦٢)، في حين بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) نحو (٠.٠٢٦)؛ مما يشير إلى أن متغير التواصل الداخلي يفسر ما نسبته (٢.٦٪) فقط من التباين الحاصل في أداء فرق العمل، بينما تعود النسبة الباقية لعوامل أخرى لم تتناولها هذه الدراسة. كما بلغت قيمة (F) المحسوبة (٢.٦٤١) بمستوى دلالة بلغت (٠.١٠٧)، وهي قيمة أكبر من مستوى المعنوية المعتمد في الدراسات الإنسانية والإدارية ($\alpha \leq 0.05$). وقد بلغ معامل التأثير ($Beta$) نحو (٠.١٦٢) بقيمة (T) محسوبة بلغت (١.٦٢٥) عند مستوى دلالة (٠.١٠٧). وبما أن مستوى الدلالة الإحصائية ($Sig.$) الظاهر في الجدول أكبر من مستوى المعنوية (٠.٠٥)، فإنه لا توجد دلالة إحصائية لأثر التواصل الداخلي على أداء فرق العمل في شركة أرامكو السعودية. وبناءً على ذلك، يتم قبول الفرضية البديلة التي تنص على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتواصل الداخلي على أداء فرق

العمل. ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى أن أداء فرق العمل في بيئة تشغيلية متقدمة ومؤسسية بحجم شركة أرامكو السعودية قد تتأثر بمتطلبات فنية وهندسية وهيكلية أخرى معقدة تتجاوز كفاية ممارسات التواصل الداخلي التقليدية المتقاطعة مع نطاق الدراسة، أو لارتفاع تجانس إجابات أفراد العينة وتقارب مستويات إدراكهم لبيئة العمل.

٢- اختبار الفرضية الفرعية الأولى: "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لوضوح المعلومات على أداء الفرق في شركة أرامكو."

للتحقق من صحة هذه الفرضية، تم استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لبحث العلاقة الارتباطية، وتحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression) لقياس أثر المتغير المستقل (وضوح المعلومات) على المتغير التابع (أداء فرق العمل). ويوضح الجدول أدناه نتائج هذا التحليل:

جدول ١٨ نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر وضوح المعلومات على أداء فرق العمل

متغيرات الدراسة / نموذج الانحدار	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة (Sig. F)	قيمة (T) المحسوبة	معامل الانحدار (Beta)	مستوى الدلالة (Sig. t)
وضوح المعلومات - أداء فرق العمل	0.062	0.004	0.372	0.543	0.61	0.062	0.543

يتبين من بيانات الجدول ٨ أن قيمة معامل الارتباط (R) بين بعد وضوح المعلومات وأداء فرق العمل (٠.٠٦٢)، وهي قيمة ضعيفة جداً، في حين بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) نحو (٠.٠٠٤)؛ مما يشير إلى أن بعد وضوح المعلومات يفسر ما نسبته (٠.٤٪) فقط من التباين الحاصل في أداء فرق العمل. بلغت قيمة (F) المحسوبة (٠.٣٧٢) بمستوى دلالة بلغ (٠.٥٤٣)، وهي قيمة أكبر بكثير من مستوى المعنوية المعتمد ($\alpha \leq 0.05$). وقد بلغ معامل التأثير (Beta) نحو (٠.٠٦٢) بقيمة (T) محسوبة بلغت (٠.٦١٠) عند مستوى دلالة (٠.٥٤٣). وبما أن مستوى الدلالة الإحصائية (Sig.) الظاهر في التحليل بلغ (٠.٥٤٣) وهو أكبر من مستوى المعنوية (٠.٠٥)، فإنه لا توجد دلالة إحصائية لأثر وضوح المعلومات على أداء فرق العمل في شركة أرامكو السعودية. وبناءً عليها، يتم رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية

الصفريية القائلة: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوضوح المعلومات على أداء فرق العمل في شركة أرامكو السعودية".

٣- اختبار الفرضية الفرعية الثانية: "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية التواصل بين الإدارات على أداء الفرق في شركة أرامكو".

وللتحقق من صحة هذه الفرضية، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression) لقياس أثر المتغير المستقل (التواصل بين الإدارات) على المتغير التابع (أداء فرق العمل). ويوضح الجدول أدناه نتائج هذا التحليل:

جدول ١٩ نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر التواصل بين الإدارات على أداء فرق العمل

متغيرات الدراسة / نموذج الانحدار	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R ²)	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة (Sig. F)	قيمة (T) المحسوبة	معامل الانحدار (Beta)	مستوى الدلالة (Sig. t)
التواصل بين الإدارات - أداء فرق العمل	0.159	0.025	2.548	0.114	1.596	0.159	0.114

يتبين من بيانات الجدول ١٩ أن قيمة معامل الارتباط (R) بين بعد التواصل بين الإدارات وأداء فرق العمل (٠.١٥٩)، في حين بلغت قيمة معامل التحديد (R²) نحو (٠.٠٢٥)؛ مما يشير إلى أن بعد التواصل بين الإدارات يفسر ما نسبته (٢.٥٪) فقط من التباين الحاصل في أداء فرق العمل، كما بلغت قيمة (F) المحسوبة (٢.٥٤٨) بمستوى دلالة بلغ (٠.١١٤)، وهي قيمة أكبر من مستوى المعنوية المعتمد ($\alpha \leq 0.05$). كما بلغ معامل التأثير (Beta) نحو (٠.١٥٩) بقيمة (T) محسوبة بلغت (١.٥٩٦) عند مستوى دلالة (٠.١١٤). وبما أن مستوى الدلالة الإحصائية (Sig.) الظاهر في التحليل بلغ (٠.١١٤) وهو أكبر من مستوى المعنوية (٠.٠٥)، فإنه لا توجد دلالة إحصائية لأثر التواصل بين الإدارات على أداء فرق العمل في شركة أرامكو السعودية. وبناءً عليها، يتم رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفريية القائلة: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتواصل بين الإدارات على أداء فرق العمل في شركة أرامكو السعودية".

٤ - اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتغذية الراجعة على أداء الفرق في بيئة العمل".

جدول ٢٠ نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر التغذية الراجعة على أداء فرق العمل

متغيرات الدراسة / نموذج الانحدار	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R ²)	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة (Sig. F)	قيمة (T) المحسوبة	معامل الانحدار (Beta)	مستوى الدلالة (Sig. t)
التغذية الراجعة - أداء فرق العمل	0.087	0.008	0.741	0.392	0.861	0.087	0.392

يتضح من بيانات الجدول ٢٠ أن قيمة معامل الارتباط (R) بين بعد التغذية الراجعة وأداء فرق العمل (٠.٠٨٧)، وهي قيمة ضعيفة، في حين بلغت قيمة معامل التحديد (R²) نحو (٠.٠٠٨)؛ مما يشير إلى أن بعد التغذية الراجعة يفسر ما نسبته (٠.٨٪) فقط من التباين الحاصل في أداء فرق العمل. في حين بلغت قيمة (F) المحسوبة (٠.٧٤١) بمستوى دلالة بلغ (٠.٣٩٢)، وهي قيمة أكبر بكثير من مستوى المعنوية المعتمد ($\alpha \leq 0.05$). كما بلغ معامل التأثير (Beta) نحو (٠.٠٨٧) بقيمة (T) محسوبة بلغت (٠.٨٦١) عند مستوى دلالة (٠.٣٩٢). وعليه، بما أن مستوى الدلالة الإحصائية (Sig.) الظاهر في التحليل بلغ (٠.٣٩٢) وهو أكبر من مستوى المعنوية (٠.٠٥)، فإنه لا توجد دلالة إحصائية لأثر التغذية الراجعة على أداء فرق العمل في شركة أرامكو السعودية. وبناءً عليها، يتم رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية القائلة: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتغذية الراجعة على أداء فرق العمل في بيئة العمل".

النتائج والتوصيات

تمهيد:

يهدف هذا الفصل إلى عرض أبرز النتائج التي أسفرت عنها الدراسة التحليلية لأثر التواصل الداخلي بأبعاده المختلفة على أداء فرق العمل في شركة أرامكو السعودية. وفي ضوء هذه النتائج، يسعى هذا الفصل إلى تقديم مجموعة من التوصيات العملية والمقترحات البحثية المستندة إلى الأدلة الإحصائية والواقع الميداني، بما يسهم في دعم وتطوير بيئة العمل المؤسسي وتعزيز كفاءة الأداء التشغيلي.

نتائج البحث:

- عدم وجود دلالة إحصائية لأثر التواصل الداخلي على أداء فرق العمل في شركة أرامكو السعودية، ويمكن تفسير ذلك بأن أداء فرق العمل في بيئة تشغيلية متقدمة ومؤسسية بحجم شركة أرامكو يتأثر بمتطلبات فنية وهندسية وهيكلية أخرى معقدة تتجاوز كفاية ممارسات التواصل الداخلي التقليدية المتقاطعة مع نطاق الدراسة، أو لارتفاع تجانس إجابات أفراد العينة وتقارب مستويات إدراكهم لبيئة العمل.
- عدم وجود دلالة إحصائية لأثر وضوح المعلومات على أداء فرق العمل في شركة أرامكو السعودية.
- عدم وجود دلالة إحصائية لأثر التواصل بين الإدارات على أداء فرق العمل في شركة أرامكو السعودية.
- عدم وجود دلالة إحصائية لأثر التغذية الراجعة على أداء فرق العمل في شركة أرامكو السعودية.
- وجود بيئة عمل تتسم بشفافية التواصل وتدفق المعلومات بسلاسة بين الموظفين، مما ينعكس بشكل إيجابي ومباشر على جودة أداء فرق العمل.
- وعي الموظفين بأهمية التقييم المستمر ودور القيادات في تقديم توجيهات بناءة تساهم في رفع كفاءة الأداء وتطوير القدرات الفردية والجماعية داخل فرق العمل.
- متانة قنوات الاتصال الأفقي بين مختلف الأقسام والدوائر داخل الشركة، مما يعزز من التنسيق المشترك ويسرع وتيرة إنجاز الأعمال ويحد من معوقات الأداء.

- امتلاك شركة أرامكو منظومة تواصل داخلي فعالة تعتمد على التوجيه المستمر وشفافية المعلومات والتعاون الملموس بين مختلف الأقسام، مما يهيئ بيئة عمل داعمة للتميز التشغيلي والمهني.
- التزام فرق العمل في شركة أرامكو بأعلى معايير الدقة والمهنية في تنفيذ المهام، وهو ما يعكس الأثر الإيجابي للتواصل الداخلي في توحيد مفاهيم الجودة بين الموظفين.
- قدرة فرق العمل في شركة أرامكو على استغلال الوقت والموارد المتاحة بالشكل الأمثل، مما يساهم في رفع مستوى الإنتاجية وتلبية الأهداف التشغيلية بكفاءة ملحوظة.
- متانة العلاقات المهنية بين الموظفين في شركة أرامكو ووجود بيئة عمل إيجابية تحفز على العمل الجماعي ومشاركة المعرفة، مما ينعكس على كفاءة الأداء الشامل لفرق العمل.
- تمتع فرق العمل في شركة أرامكو السعودية بمستويات أداء متقدمة تنعكس جلياً في متانة التعاون بين الأفراد والالتزام الصارم بمعايير الجودة الشاملة وتحقيق الأهداف التشغيلية، وهو ما يبرز الأثر الإيجابي لمنظومة التواصل الداخلي الفعالة في الارتقاء بمؤشرات الأداء المؤسسي الشامل.

التوصيات:

- ضرورة ربط قنوات التواصل الداخلي بالعمليات الهندسية والتشغيلية المتقدمة لضمان ترجمة تدفق المعلومات بفاعلية أكبر إلى مخرجات أداء مباشرة.
- إعادة هندسة أطر التقييم المستمر وتقديم التوجيهات البناءة لكي تكون أكثر ارتباطاً بمؤشرات قياس الأداء الرئيسية (KPIs) الخاصة بفرق العمل.
- تفعيل قنوات التواصل بين الأقسام المختلفة بصورة تفاعلية عبر منصات رقمية موحدة تدعم الابتكار وحل المشكلات التشغيلية العاجلة.
- البناء على الممارسات الحالية التي تتميز بشفافية التواصل وتدفق المعلومات لزيادة تعزيز جودة أداء فرق العمل في بيئات العمل المؤسسي الكبرى.
- توجيه الجهود التنظيمية نحو استغلال الوقت والموارد المتاحة بشكل أمثل لدعم متانة العلاقات المهنية والعمل الجماعي ورفع الإنتاجية.

المقترحات:

- دراسة أثر متطلبات الهيكل الفنية والهندسية كمتغيرات وسيطة أو معدلة في العلاقة بين التواصل الداخلي وأداء فرق العمل في القطاع النفطي والصناعي.
- إجراء دراسات مقارنة بين الشركات الكبرى مثل أرامكو والقطاعات الخدمية الناشئة لمعرفة اختلاف طبيعة تأثير التواصل الداخلي على الإنتاجية.
- استكشاف دور القيادة الإدارية وثقافة المنظمة كمتغيرات مستقلة رئيسية في تحفيز وتوجيه أداء فرق العمل عالية الأداء.

قائمة المراجع:

١. بلقاضي، الأمين. (٢٠١٤). الاتصال الداخلي في المؤسسة. مجلة الحكمة للدراسات الاجتماعية، ع٢٨، ٦٣ - ٨١.
٢. بوحفص، حروز. (٢٠٢٤). أثر الاتصال الداخلي في تعزيز المهارات الإدارية: دراسة ميدانية بمديرية الوحدة الولائية لمؤسسة بريد الجزائر. مجلة الساور للدراسات الإنسانية والاجتماعية، مج ١٠، ع ١، ٢٠٨ - ٢٣٤.
٣. خنوف، ميلود، وسبرطعي، مراد. (٢٠٢٤). الاتصال الداخلي مرآة ثقافة المؤسسة: قراءة تحليلية للعوائق والتحديات. مجلة الحكمة للدراسات الفلسفية، ع ٢، ٤٨١ - ٥٠٢.
٤. سالم، سامح محمد محمود. (٢٠١٥). دور التصميم الداخلي في تطوير بيئة العمل الإداري مستعينا بالتكنولوجيا الحديثة ونظم الاتصال. مجلة الفنون والعلوم التطبيقية، مج ٢، ع ١٣، ٢٥ - ٢٠.
٥. سليمان، عائشة. (٢٠٢٢). أهمية الاتصال الداخلي بالمؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة بمؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة مستغانم. مجلة المالية والأسواق، مج ٩، ع ١، ٤٨٤ - ٥٠٢.

٦. طش، عبد القادر. (٢٠١٥). الاتصال الداخلي والخارجي في المؤسسات الشبانية الرياضية. مجلة المحترف، ع٧، ١٤٢ - ١٥٨ .

٧. عبد اللطيف، مي محمود. (٢٠٢٣). دور الاتصال الداخلي في تكوين الارتباط الوظيفي للعاملين وعلاقتها بنية ترك العمل لديهم: دراسة حالة على المنظمات العاملة في مصر. المجلة المصرية لبحوث الإعلام، ع٨٣، ٥٠٣ - ٥٦٩ .

٨. موق، آمال. (٢٠١٩). دور الاتصال الداخلي في تمكين العاملين: دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية للدهن ENAP (وحدة سوق أهراس). مجلة جيل العلوم الإنسانية والاجتماعية، ع٥٩، ١٠٥ - ١٢٢ .

٩. نصر، وسام محمد أحمد. (٢٠٢٠). الاتصال الداخلي وتطوير المؤسسات الجامعية. المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي، مج٧، ع٤، ١٠٢ - ١٢٠ .

١٠. ياسين، مسيلي. (٢٠١٩). الاتصال الداخلي في المؤسسة الصحية الجزائرية: دراسة ميدانية بالمستشفى الجامعي بن باديس - قسنطينة. مجلة المعيار، مج٢٣، ع٤٨، ٤٥٤ - ٤٦٩ .

11. Okunade, Joshua. (2025). Exploring the Impact of Effective Internal Communication Strategies on Employee Morale, Productivity, and Organizational Culture. 6. 1-11.

12. Nadales-Gallego, A., Galindo-Reyes, F., & Garrido-Moreno, A. (2025). Connecting Internal Communication and Employee Engagement in Organisation: A Systematic Literature Review. SAGE Open, 15.