

جامعة ميدأوشن

كلية العلوم الإنسانية

قسم / تخصص العلاقات العامة



عنوان البحث

قياس تأثير اللقاءات الدورية في المنظمات على الولاء والرضا الوظيفي

**Measuring the impact of periodic meetings in organizations on loyalty and
job satisfaction**

إعداد الطالبة

زينة عائض علي القحطاني

الرقم الأكاديمي

241001577

إشراف/

د. هالة الألفي

العام الدراسي:

٢٠٢٤



مقدمة:

في ظل بيئة العمل المتغيرة والمتسارعة التي تشهدها منظمات اليوم، أصبح من الضروري تعزيز الولاء للمنظمة والرضا الوظيفي للموظفين من أجل ضمان الاستقرار والاستدامة. تكمن أهمية هذه الدراسة في سعيها لاستكشاف مدى تأثير اللقاءات الدورية بين الإدارة والموظفين على هذين المحددين الحاسمين لنجاح المنظمة على المدى الطويل.

ستعالج هذه الدراسة القضايا الرئيسية المتعلقة بمدى قدرة اللقاءات الدورية على تعزيز الولاء وزيادة مستويات الرضا الوظيفي لدى الموظفين. كما ستفحص المشكلات الفرعية المتعلقة بمدى تلبية هذه اللقاءات لاحتياجات ومتطلبات الموظفين، وتأثيرها على التواصل والتفاعل بينهم وبين الإدارة.

سوف تتناول الدراسة متغيرات مستقلة متمثلة في تكرار اللقاءات الدورية ومحتواها ، والمتغيرات التابعة المتمثلة في الولاء للمنظمة والرضا الوظيفي. وسيتم استخدام منهج بحثي مختلط يجمع بين المنهج الكمي والنوعي من خلال استقصاءات وبيانات إحصائية، لضمان استيفاء جوانب الدراسة المختلفة بشكل شامل ودقيق.

مشكلة الدراسة:

على الرغم من الاعتقاد السائد بأن تنظيم اللقاءات الدورية بين الموظفين والمديرين قد يؤدي إلى تعزيز الولاء والرضا الوظيفي، إلا أن هناك نقصًا في الأبحاث التجريبية المنهجية التي تستكشف هذه العلاقة بشكل مباشر وتحدد الآليات الكامنة وراءها.

إذ لا يزال هناك حاجة إلى فهم أفضل لأهمية تنظيم اللقاءات الدورية على مؤشرات الولاء والرضا الوظيفي للموظفين. كما أن هناك حاجة إلى فهم خصائص اللقاءات الدورية التي تعزز الشعور بالانتماء الولاء والرضا الوظيفي.

لذلك، تتمثل مشكلة هذه الدراسة في العمل على ملء هذه الفجوة البحثية من خلال استكشاف الدور المحوري للقاءات الدورية في تعزيز الولاء والرضا الوظيفي، مع التركيز على الآليات الكامنة وراء هذا التأثير والسياقات المختلفة التي قد تؤثر عليه.

أهمية الدراسة:

هذه الدراسة المقترحة تنطوي على أهمية بالغة للباحثين والممارسين على حد سواء. فمن المتوقع أن تساهم في إثراء الفهم النظري حول العلاقة بين اللقاءات الدورية وبين مستوى الولاء والرضا الوظيفي للموظفين. إذ سوف تكشف عن الآليات الكامنة وراء هذه العلاقة، كتعزيز الشعور بالانتماء والتواصل الفعال، مما سيزود الباحثين اللاحقين بأسس نظرية أكثر شمولاً. كما ستوفر معلومات قيمة حول نوعية هذه اللقاءات وأهدافها، لتوجيه البحوث المستقبلية نحو سياقات متنوعة.

على الجانب العملي، ستقدم هذه الدراسة توصيات عملية للمنظمات بشأن كمية وكيفية تصميم وتنفيذ برامج اللقاءات الدورية بطريقة فعالة لتعزيز بيئات العمل الداعمة والمحفزة للموظفين. ومن المرجح أن تكشف النتائج عن أفضل الممارسات في هذا الصدد، مما سيوفر إرشادات قيمة للقادة والمديرين. بشكل عام، كما ستساهم هذه الدراسة بشكل كبير في تحسين الفهم والتطبيق العملي للاستخدام الفعال للقاءات الدورية في بيئات العمل المختلفة.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير التنظيم الدوري للقاءات الموظفين على ولائهم ورضاهم عن المنظمة وتسعى الدراسة إلى تحقيق هذه الأهداف:

- ١ - معرفة العوامل التي قد تعيق المدراء والقادة عن عقد اللقاءات الدورية المنتظمة
- ٢ - استكشاف الآليات والعمليات الكامنة وراء العلاقة بين اللقاءات الدورية للموظفين وبين الرضا الوظيفي
- ٣ - دراسة مدى تأثير كمية وكثافة ونوعية اللقاءات الدورية على مستويات الانتماء الوظيفي للموظفين
- ٤ - استكشاف تأثير اللقاءات الدورية على الرضا والولاء الوظيفي باختلاف أهدافها ونوعها ومحتواها وكيفية تنفيذها
- ٥ - تقديم توصيات عملية للمنظمات حول كيفية تصميم وتنفيذ برامج اللقاءات الدورية بشكل فعال لتعزيز بيئات العمل الداعمة والمحفزة للموظفين.
- ٦ - تحديد وتوثيق أفضل الممارسات في استخدام اللقاءات الدورية لتحسين الرضا والولاء الوظيفي للموظفين.
- ٧ - المساهمة في تحسين الفهم النظري والتطبيق العملي لاستخدام اللقاءات الدورية في مختلف بيئات العمل.

تساؤلات الدراسة

بناءً على أهداف الدراسة التي تم طرحها، فستجيب الدراسة على هذه التساؤلات:

- ما هي العوامل المعيقة لتنظيم اللقاءات الدورية للموظفين؟
- هل توجد علاقة إيجابية بين تنفيذ اللقاءات الدورية للموظفين وزيادة مستويات الرضا الوظيفي لديهم؟
- ما مدى تأثير كثافة ونوعية اللقاءات الدورية على مستويات الانتماء الوظيفي للموظفين؟
- هل يختلف تأثير اللقاءات الدورية على الرضا والولاء الوظيفي باختلاف أهدافها ونوعها ومحتواها وكيفية تنفيذها؟
- ما هي خصائص اللقاءات الدورية التي تعزز الشعور بالانتماء والرضا الوظيفي؟

هذه التساؤلات توفر إطاراً منطقياً لتوجيه أهداف الدراسة وتصميم أدوات جمع

البيانات ذات الصلة. من خلال الإجابة على هذه التساؤلات، ستمكن الدراسة من

تقديم فهم أعمق للعلاقة بين اللقاءات الدورية وبين الولاء والانتماء الوظيفي

فروض الدراسة:

- ١- يوجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تنظيم اللقاءات الدورية للموظفين وبين زيادة مستويات الولاء والانتماء الوظيفي.
- ٢- هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين جودة وفاعلية اللقاءات الدورية وبين مستوى الرضا الوظيفي للموظفين
- ٣- يوجد اختلافات في تأثير اللقاءات الدورية على مستوى الرضا والولاء باختلاف: (نوع اللقاء، أهداف اللقاء، المدة الزمنية للقاء، محتوى اللقاء، طريقة التنفيذ، توقيت ومكان التنفيذ).
- ٤- يوجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تنفيذ اللقاءات الدورية وبين زيادة الاتصال والتواصل الفعال بين أعضاء المنظمة

الدراسات السابقة:

بعد مراجعة الأدبيات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة تبين عدم تطرق الدراسات العربية إلى موضوع (اللقاءات الدورية) على حد علم الباحثة وبالتالي تم تقسيم الدراسات السابقة إلى محورين بحيث يتناول الأول (بيئة العمل) والثاني (الولاء والرضا الوظيفي)

الدراسات العربية:

- ١- دراسة ميدانية نشرت في مجلة الآداب / العدد ١٤٦ (أيلول) ٢٠٢٣ م / ١٤٤٥ هـ
بعنوان (دور بيئة العمل في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين) لعينة من عاملي
بعض مراكز التسوق في مدينة السليمانية للباحثة أ.م.د. توانا فريدون حسين قسم
علم الاجتماع / كلية العلوم الإنسانية / جامعة السليمانية / العراق وتركز هذه
الدراسة على دور بيئة العمل في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين، يهدف البحث
أولاً إلى معرفة مستوى الرضا الوظيفي للعاملين، وثانياً إلى معرفة تصورات أفراد
عينة الدراسة. عن العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للعاملين، وأخيراً معرفة
العوامل الأكثر تأثيراً في الرضا الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة.
وتدور أسئلة الدراسة حول مدى مستوى الرضا الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة؟
وما هو موقف أفراد عينة الدراسة من العوامل التي تؤثر على مستوى رضاهم الوظيفي؟

وما العوامل التي تؤثر على مستوى الرضا الوظيفي لدى أفراد عينة البحث؟ وتحاول الدراسة الاجابة على هذه الأسئلة من خلال تنفيذ الخطوات والاجراءات الميدانية، وتعد هذه الدراسة من الدراسات الوصفية، استعملت فيها منهج المسح الاجتماعي بطريقة العينة، وتم اختيار عينة غير احتمالية مقصودة تكون من (١٠٠) مفردة من العاملين والعاملات في مراكز التسوق في مدينة السليمانية بطريقة المسح الاجتماعي، كما واستخدم الباحث مقياس (ليكرت الخماسي) لقياس مدى الرضا الوظيفي واعتمد على برنامج الحقيبة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل فقرات المقياس ومناقشة أهداف الدراسة بطريقة علمية مبنية على الاحصاء الوصفي، وأظهرت نتائج الدراسة أن العاملين لديهم حرية في إبداء آرائهم في العمل والشعور بالمتعة في تنفيذها مما يدل على وجود الرضا لدى العاملين عن وظائفهم وأعمالهم، أما فيما يتعلق بموقف أفراد العينة تجاه العوامل التي تؤثر على مستوى رضاهم الوظيفي أظهرت النتائج بأن هناك تصور أو منظور إيجابي لدى العمال عن وظائفهم، كما وأظهرت نتائج الدراسة وجود تبادل للآراء والمقترحات بين العمال ورؤسائهم في العمل، ومكافأة العمال من قبل الرؤساء الإداريين والتي تعد من أهم العوامل التي تؤثر على موقف أفراد عينة الدراسة فيما يتعلق بمستوى الرضا الوظيفي لديهم.

٢- تأثير القوة الناعمة في تحقيق الرضا الوظيفي لمجموعة من الباحثين

دراسة استطلاعية في مديرية تربية محافظة الأنبار تاريخ قبول: ١٢-٠٤-٢٣-٢٠١٢

وتنبع أهمية البحث الحالي من دوره في معرفة مدى تأثير القوة الناعمة كمتغير مستقل في تحقيق الرضا الوظيفي كمتغير تابع في مديرية تربية الأنبار، اذ يسعى البحث الى معرفة كيفية الإفادة من أساليب القرارات الرشيدة المتبعة من قبل أصحاب القرار من اجل ترسيخ مبادئ الرضا الوظيفي لدى العاملين في مديرية تربية المحافظة، وقد اعتمد الباحثين على المنهج الوصفي التحليلي لإنجاز بحثهم، اذ تم اختبار عدد من الفرضيات الرئيسية والفرعية لبيان علاقات الارتباط والتأثير بين المتغيرين ، من أجل التوصل الى إجابات عن التساؤلات الخاصة بمشكلة البحث، تم اختيار عينة قصدية عمدية تمثلت ب (٣٦) من أصحاب القرار في مديرية تربية محافظة الأنبار، وتم اعتماد الاستبانة كأداة رئيسة في جمع وتحليل البيانات ، اذ تم تحليل ومعالجة البيانات وفاق البرنامج الإحصائي (SPSS) ، باستخدام مجموعة من الوسائل الإحصائية مثل (الوسط الحسابي ، الانحراف المعياري الموزون والأهمية النسبية)، وتوصل البحث الى مجموعة من الاستنتاجات اهمها علاقة ارتباط وتأثير قوي بين القوة الناعمة والرضا الوظيفي في مديرية تربية الأنبار وهذا يعني وجود اهتمام واضح من قبل أصحاب القرار في مديرية تربية الأنبار بعملية الاتصال والتواصل بين أفراد المنظمة فضلا عن المهارات الأخرى من أجل تحقيق الرضا الوظيفي لمنظمتهم ، اما أبرز التوصيات التي توصل إليها البحث هي: يتوجب على المنظمة تشجيع روح العمال الجماعي بين أفراد المنظمة من أجل الوصول إلى الأهداف المرجوة.

٣- دراسة الباحثة نجاح أهناني بعنوان (علاقة بيئة العمل بالرضا الوظيفي للعمال)

٢٠١٧

وهي دراسة ميدانية على عمال شركة صابوودات لتصدير التمور ببلدية سيدي عمران
تعالج هذه الدراسة علاقة بيئة العمل بالرضا الوظيفي للعمال، حيث اعتمد الباحث في
إشكالية الدراسة على التساؤل التالي :

هل توجد علاقة بين بيئة العمل والرضا الوظيفي لعمال معمل التمور؟

وتندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي الأسئلة التالية:

هل توجد علاقة بين الظروف الفيزيكية والرضا الوظيفي للعمال؟

هل توجد علاقة بين علاقات العمل والرضا الوظيفي للعمال؟

هل توجد علاقة بين طبيعة العمل والرضا الوظيفي للعمال؟

وقد تم صياغة الفرضية العامة للدراسة على أن بيئة العمل لها علاقة بالرضا الوظيفي

للعمال، ويندرج تحت هذا الفرضية ثلاث فرضيات جزئية:

الظروف الفيزيكية لها علاقة بالرضا الوظيفي، وعلاقات العمل لها علاقة بالرضا

الوظيفي، وطبيعة العمل لها علاقة بالرضا الوظيفي.

1- International Journal for Multidisciplinary Research

IJFMR240319427 Volume 6, Issue 3, May-June 2024 1

Relationship Between Interpersonal Communication and Job Satisfaction Surbhi Consul¹

, Mr. Nikhilraj Kola²

¹Student, Amity University ²Guide, Amity University

Job satisfaction refers to the extent to which employees feel content, fulfilled, and positively evaluate various aspects of their work and work environment. Interpersonal communication involves the exchange of messages, ideas, and information between individuals. The aim of the study is to explore the relationship between interpersonal communication and job satisfaction among working adults of age 25- 40. To measure the variables interpersonal communication and job satisfaction, standardized tests, namely Interpersonal Communication Skills Inventory and Generic Job Satisfaction Scale were used. Inferential statistics was used (Pearson correlation and linear regression) to test the hypothesis. Another objective of the present study was to see if interpersonal communication acts as a predictor of job satisfaction. The correlation between interpersonal communication and job satisfaction was studied using

Pearson's correlation. The results showed that there was a significantly positive relationship between the two variables (0.283, $p = 0.001$). This recommends that as interpersonal communication is upgraded, working grown-ups will quite often encounter an expanded job satisfaction, underlining the compelling job relational correspondence can play with regards to work fulfillment.

2- Relationships between satisfaction with communication, job satisfaction and achievement at work - a review of the most important empirical research since 1970 Vesna Milanović¹ "Union - Nikola Tesla" University in Belgrade, Faculty of Business and Law, Mladenovac-Belgrade Tatjana Dragičević-Radičević² University of Business Academy in Novi Sad, Faculty of Applied Management, Economics and Finance, Serbia doi: 10.5937/cm14-19774 Summary: Communication, job satisfaction and achievement are important factors in the business success of an organization. In addition, communication can improve job satisfaction and thereby increase work motivation. Therefore, the aim of this paper was to present the more significant findings of the relationship between satisfaction with communication, job satisfaction and achievement that researchers report after 1970. Five studies (meta-analysis) were selected that tested the relationship between job satisfaction and achievement and 12 studies that tested the influence of satisfaction communication on job satisfaction and achievement (search by key terms in the databases ScIndeks and Google Scholar). The results of the original studies of these meta-analyses generally indicated that there is a low or inconsistent relationship between job satisfaction and achievement. However, all meta-analyses confirmed that there is a significant and moderate relationship between these variables. The relationship is not weak (the correlation is not low), as was long believed. Consistency of the constructs, the same way of observing and measuring the variables and an adequate method of assessing the reliability of achievement ratings (method of mutual reliability assessment) gave more reliable results and a stronger correlation. As the original studies lacked consistency in testing the same variables as moderators, it was difficult to determine the moderators of

this relationship. Empirical studies have confirmed that there is a significant and strong relationship between communication satisfaction and job satisfaction, as well as achievement. In addition, the job satisfaction–achievement relationship is moderated by communication dimensions such as information accuracy and lateral communication.

Examining the relationships between these variables should remain an important topic of research in order to determine the nature of these relationships and the conditions under which these variables are related. Keywords: communication satisfaction, job satisfaction, achievement, correlation.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تسعى الدراسة إلى موائمة الإطار البحثي وفق رؤية علمية، وذلك من خلال الاستناد على بعض النظريات والنماذج التي تحكم هذه الرؤية، فالمنطلقات النظرية تمثل الإطار الفكري الذي تستند عليه الدراسة في تحليل الظاهرة المدروسة كما تساعد هذه المنطلقات في توضيح المفاهيم الأساسية وتقديم تفسير للعلاقات بين المتغيرات المختلفة في هذه الدراسة ولعل أهم هذه النظريات أو النماذج التي تؤطر دراستنا:

• النموذج المتوازن ذو الاتجاهين: لجرونج

حيث يدعو مطور هذا النموذج "جرونج" إلى التواصل والتعرف على جماهير المؤسسة المختلفة سواء في ذلك الجمهور العام أو المساهمون أو الشركاء أو الجمهور الداخلي (الموظفون) وغيرهم، وذلك للتعرف على آرائهم واتجاهاتهم وسلوكهم تجاه المؤسسة. وبذلك يكون هناك حوار متبادل بين المؤسسة وجمهورها على اختلاف أنواعه وكيف يكون ذلك بدون عدة وسائل للتواصل لعل اللقاءات الدورية بين الموظفين من أهمها.

• نموذج شارب

والذي حدد خمس سلوكيات للعلاقات العامة يمكن من خلالها تحقيق

الانسجام بين المنظمات وجماهيرها وهي:

١. أمانة الاتصال لتحقيق المصداقية.
٢. وضوح واتساق السلوكيات لتحقيق الثقة.
٣. العدالة لتحقيق المصلحة المتبادلة.
٤. الاتصال المستمر لبناء العلاقات مع الجماهير.
٥. تحليل مستمر للصور الذهنية لتصحيح السلوك وبرامج الاتصال.

المنهجية وطرق البحث:

١- المنهج المسحي:

- تصميم استبيان يشمل مقاييس موثوقة لقياس تأثير تنظيم اللقاءات الدورية على مستويات الولاء والرضا الوظيفي لدى الموظفين.
- إضافة أسئلة حول خصائص اللقاءات الدورية: مثل تكرارها، طبيعة المواضيع المطروحة فيها، مستوى مشاركة الموظفين، والتغذية الراجعة الناتجة عنها.
- اختيار عينة ممثلة: للتأكد من تعميم النتائج على المجتمع المستهدف.

أدوات الدراسة:

استبيان الكتروني يشمل مجموعة من الأسئلة تقيس كثافة اللقاءات الدورية في

المنظمة ومدى احتياج الموظفين لها ومستوى رضا الموظفين وولائهم لمنظمتهم.

أيضا سيشتمل على أسئلة حول معوقات عقد اللقاءات، وحول خصائص اللقاءات

التي تؤدي إلى الولاء والرضا الوظيفي.

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية:

تحليل تأثير اللقاءات الدورية على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي للموظفين
تقييم مساهمة اللقاءات الدورية في تحسين التواصل والتفاعل بين الإدارة
والموظفين وبين الموظفين أنفسهم

الحدود الزمانية:

ستغطي هذه الدراسة الفترة الزمنية من [٢٠٢٤/٨/١] إلى [٢٠٢٤/٩/٣٠]

الحدود المكانية:

عينة من الموظفين في قطاعات مختلفة في المملكة العربية السعودية

المراجع:

المراجع العربية

١- العلاقات العامة والاتصال الانساني، للمؤلف صالح خليل أبوأصبع (دار

الشروق) عمان

٢- مادة (نظريات العلاقات العامة) في تخصص العلاقات العامة – جامعة

ميداوشن د. ميرهان

٣- دراسة الباحثة نجاح أهناي بعنوان (علاقة بيئة العمل بالرضا الوظيفي

للعمال)

٤- دراسة الباحثة أ.م.د. توانا فريدون حسين (دور بيئة العمل في تحقيق الرضا

الوظيفي لدى العاملين)

٥- مقال بعنوان (الاتصال الفعال والتواصل الفعال في بيئة العمل: المفهوم

والأنواع والأهداف والمهارات والتأثير والمعوقات كتابة : بكه مايو ٢٠٢٤

<https://bakkah.com/ar/knowledge->

<center/%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AA%D8%B5%D8%A7%D9%84->

<%D8%A7%D9%84%D9%81%D8%B9%D8%A7%D9%84>

المراجع الأجنبية

1- <https://www.researchgate.net/>

2- <https://www.academia.edu/>

3- <https://www.semanticscholar.org/>

4- <https://www.connectedpapers.com/>

5- <https://scholar.google.com/>

6- <https://scispace.com/>

7- International Journal for Multidisciplinary Research

IJFMR240319427 Volume 6, Issue 3, May-June 2024 1

Relationship Between Interpersonal Communication and Job

Satisfaction Surbhi Consul¹

, Mr. Nikhilraj Kola²

8- Relationships between satisfaction with communication, job

satisfaction and achievement at work - a review of the most

important empirical research since 1970 Vesna Milanović¹

"Union - Nikola Tesla" University in Belgrade, Faculty of

Business and Law, Mladenovac-Belgrade Tatjana Dragičević-
Radičević² University of Business Academy in Novi Sad, Faculty
of Applied Management, Economics and Finance, Serbia doi:
10.5937/cm14-19774

ختاما

أتمنى أن تنال هذه الخطة استحسانكم وإعجابكم مع الشكر الجزيل لكل من ساعدني في إعداد بحثي الأول وأخص بالشكر الدكتورة هالة الألفي التي لم تتقاعس أو تتملل للحظة واحدة رغم كثرة الأسئلة والاستفسارات الموجهة لها بهذا الصدد وأيضا والدكتورة أسماء أبوزيد التي ساهمت بإثراء معرفتي فيما يخص منهجيات البحث العلمي