

أثر الاتصال الداخلي على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي للعاملين في شركة سابك

إعداد الطالب:

ناصر خالد المغلوث

ID: 261001992

العام الدراسي:

2026

الفهرس

3.....	المقدمة :
4.....	مشكلة الدراسة :
5.....	أهمية الدراسة :
6.....	أهداف الدراسة :
7.....	فروض الدراسة :
9.....	الدراسات السابقة :
13.....	المنطلقات النظرية للدراسة :
16.....	المنهجية وطرق البحث :
17.....	أدوات الدراسة :
18.....	حدود الدراسة :
19.....	المراجع :

المقدمة :

الاتصال الداخلي أحد العناصر الأساسية في نجاح المؤسسات الحديثة إذ يسهم في تعزيز التواصل بين الإدارة والعاملين وتبادل المعلومات بشكل يضمن وضوح الأدوار والمهام وتحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة وتعتمد المؤسسات الكبرى على أنظمة اتصال داخلية فعالة لتنسيق الأعمال وتحسين العلاقات المهنية بين مختلف المستويات الإدارية

وقد شهدت بيئات العمل خلال السنوات الأخيرة اهتمامًا متزايدًا بتطوير قنوات الاتصال الداخلي نظرًا لدورها في دعم مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات وتعزيز شعورهم بالانتماء للمؤسسة كما يسهم الاتصال الداخلي الفعال في بناء الثقة بين الإدارة والعاملين وتوفير المعلومات اللازمة في الوقت المناسب الأمر الذي ينعكس إيجابًا على الأداء الوظيفي والاستقرار التنظيمي

ويرتبط الرضا الوظيفي بدرجة تقبل العامل لبيئة العمل وشعوره بالارتياح تجاه وظيفته وظروفها المختلفة ويُعد من العوامل المهمة التي تؤثر في مستوى الإنتاجية والأداء كما يمثل الالتزام التنظيمي أحد المؤشرات الرئيسة التي تعكس مدى ارتباط العاملين بالمؤسسة ورغبتهم في الاستمرار فيها وتحقيق أهدافها

وتسعى المؤسسات المعاصرة إلى تعزيز الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي من خلال توفير بيئة عمل داعمة تعتمد على التواصل الفعال وتبادل المعلومات بصورة واضحة ومستمرة ويعتبر الاتصال الداخلي من أبرز الأدوات الإدارية التي تساعد على تحقيق هذه الأهداف لما له من دور في تحسين العلاقات التنظيمية وتعزيز التفاهم بين العاملين والإدارة

شركة سابك تعتبر من أكبر الشركات الصناعية في المملكة العربية السعودية حيث تعتمد على موارد بشرية متنوعة تعمل ضمن بيئة تنظيمية تتطلب مستوى عاليًا من التنسيق والتواصل بين الإدارات المختلفة ومن ثم تبرز أهمية دراسة الاتصال الداخلي في الشركة والتعرف على مدى تأثيره في تحقيق الرضا الوظيفي وتعزيز الالتزام التنظيمي لدى العاملين

ويركز هذا البحث على دراسة أثر الاتصال الداخلي على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي للعاملين في شركة سابك من خلال التعرف على واقع الاتصال الداخلي في الشركة وبيان علاقته بمستويات الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، بما يسهم في تقديم نتائج وتوصيات تدعم تطوير الممارسات الإدارية وتحسين بيئة العمل داخل الشركة.

مشكلة الدراسة :

الاتصال الداخلي في الوقت الحاضر من الموضوعات المهمة في المؤسسات المختلفة نظراً لدوره في تسهيل تدفق المعلومات وتعزيز التواصل بين الإدارة والعاملين الأمر الذي ينعكس على بيئة العمل ومستوى الأداء داخل المؤسسة كما يُعتبر الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي من المؤشرات المهمة التي تعكس مدى استقرار العاملين وارتباطهم بمؤسساتهم وقدرتهم على المساهمة في تحقيق أهدافها.

وقد تناولت العديد من الدراسات السابقة العلاقة بين الاتصال الداخلي والرضا الوظيفي، حيث توصلت دراسة زمور (2023)، ودراسة بوخنوفة (2022)، ودراسة بن عمر (2019)، إضافة إلى دراسة كرامو (2017)، إلى أن فعالية الاتصال الداخلي تسهم في تحسين مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين. كما بينت بعض الدراسات أن الاتصال الداخلي لا يقتصر أثره على الرضا الوظيفي فحسب بل يمتد ليؤثر في مستوى الالتزام التنظيمي وهو ما أكدته دراسة تأثير الاتصال الداخلي على أبعاد الالتزام التنظيمي ودراسة دور الاتصال الداخلي في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى العاملين ودراسة عبد اللطيف (2023) حول دور الاتصال الداخلي في تكوين الارتباط الوظيفي للعاملين.

ورغم ما قدمته هذه الدراسات من نتائج مهمة إلا أنها أُجريت في بيئات وقطاعات مختلفة مثل المؤسسات التعليمية والصحية والخدمية وبعض المؤسسات الاقتصادية في حين لا تزال الدراسات التي تناولت أثر الاتصال الداخلي على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي معاً داخل الشركات الصناعية السعودية الكبرى محدودة كما لم يُعثر - في حدود ما اطلعت عليه الباحث - على دراسة تناولت هذه المتغيرات مجتمعة في شركة سابك على الرغم من كونها من أكبر الشركات الصناعية في المملكة وتعتمد على موارد بشرية متنوعة تعمل ضمن بيئة تنظيمية تتطلب مستويات عالية من التواصل والتنسيق.

ومن هنا تتضح الحاجة إلى دراسة أثر الاتصال الداخلي على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي للعاملين في شركة سابك بما يسهم في فهم طبيعة العلاقة بين هذه المتغيرات وتقديم نتائج يمكن الاستفادة منها في تطوير بيئة العمل وتعزيز الممارسات الإدارية داخل الشركة.

وبناءً على ذلك، تتمثل مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس الآتي:

ما أثر الاتصال الداخلي على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي للعاملين في شركة سابك؟

ويتفرع من هذا التساؤل الأسئلة الآتية:

1. ما واقع الاتصال الداخلي لدى العاملين في شركة سابك؟
2. ما مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في شركة سابك؟
3. ما مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في شركة سابك؟

4. ما أثر الاتصال الداخلي على الرضا الوظيفي لدى العاملين في شركة سابك؟
5. ما أثر الاتصال الداخلي على الالتزام التنظيمي لدى العاملين في شركة سابك؟
6. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاتصال الداخلي والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العاملين في شركة سابك؟

أهمية الدراسة :

الأهمية العلمية:

الأهمية العلمية لهذه الدراسة تناول الموضوع الذي يجمع بين الاتصال الداخلي والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي وهي من الموضوعات المهمة في مجال الإدارة والموارد البشرية كما تساعد الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بهذه المتغيرات من خلال دراسة طبيعة العلاقة بينها في بيئة الشركات الصناعية إضافة إلى ذلك تساعد الدراسة في سد جانب من النقص في الدراسات العربية التي تناولت أثر الاتصال الداخلي على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي معاً داخل الشركات الصناعية السعودية وتقديم إطار نظري يوضح العلاقة بين هذه المتغيرات.

الأهمية التطبيقية:

الأهمية التطبيقية لهاذي للدراسة تتضح من إمكانية الاستفادة من نتائجها في تطوير ممارسات الاتصال الداخلي داخل شركة سابك بما يساعد في تعزيز الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العاملين كما يمكن أن تساعد نتائج الدراسة القيادات الإدارية ومتخذي القرار في التعرف على الجوانب التي تحتاج إلى تطوير في بيئة العمل، ووضع خطط وبرامج تدعم التواصل الفعال بين الإدارة والعاملين.

وقد تسهم الدراسة في توفير أداة يمكن الاستفادة منها في قياس مستوى الاتصال الداخلي والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، بما يساعد على تقييم واقع بيئة العمل وتحديد فرص التحسين والتطوير داخل المؤسسة.

أهداف الدراسة :

يرتبط موضوع هذه الدراسة بالاتصال الداخلي باعتباره أحد العناصر المهمة في بيئة العمل الحديثة لما له من دور في تعزيز التواصل بين الإدارة والعاملين ودعم العلاقات التنظيمية داخل المؤسسة كما يعتبر الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي من المؤشرات التي تعكس مدى استقرار العاملين وارتباطهم بمؤسساتهم الأمر الذي يجعل دراسة العلاقة بين هذه المتغيرات ذات أهمية في المؤسسات المعاصرة.

وتسعى المؤسسات إلى تطوير قنوات الاتصال الداخلي بما يضمن تدفق المعلومات بصورة واضحة وفعالة ويسهم في تحسين بيئة العمل وتعزيز رضا العاملين ورفع مستوى التزامهم التنظيمي وفي هذا السياق تظهر أهمية دراسة واقع الاتصال الداخلي في شركة سالك والتعرف على دوره في تحقيق الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العاملين.

لذلك تركز هذه الدراسة على تحليل أثر الاتصال الداخلي على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي للعاملين في شركة سالك، من خلال تحقيق الأهداف الآتية:

الهدف العام للدراسة:

دراسة أثر الاتصال الداخلي على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي للعاملين في شركة سالك.

الأهداف الخاصة للدراسة:

- التعرف على واقع الاتصال الداخلي لدى العاملين في شركة سالك.
- قياس مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في شركة سالك.
- تحديد مستوى الالتزام التنظيمي لدى العاملين في شركة سالك.
- تحليل العلاقة بين الاتصال الداخلي والرضا الوظيفي لدى العاملين في شركة سالك.
- دراسة أثر الاتصال الداخلي على الالتزام التنظيمي لدى العاملين في شركة سالك.
- التعرف على مدى إسهام الاتصال الداخلي في تعزيز الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي داخل الشركة.
- تقديم مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تسهم في تطوير ممارسات الاتصال الداخلي وتحسين بيئة العمل في شركة سالك.

فروض الدراسة :

يرتبط موضوع هذه الدراسة بالاتصال الداخلي باعتباره أحد العوامل المؤثرة في بيئة العمل داخل المؤسسات، لما له من دور في تعزيز التواصل بين الإدارة والعاملين وتسهيل تبادل المعلومات بين مختلف المستويات التنظيمية كما يرتبط الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي بدرجة رضا العاملين عن بيئة العمل ومدى ارتباطهم بالمؤسسة واستعدادهم للمساهمة في تحقيق أهدافها.

وتشير العديد من الدراسات السابقة إلى وجود علاقة بين فعالية الاتصال الداخلي ومستويات الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي حيث يسهم التواصل الفعال في تحسين العلاقات التنظيمية ورفع مستوى التفاهم والثقة بين الإدارة والعاملين الأمر الذي ينعكس على رضاهم الوظيفي والتزامهم تجاه المؤسسة.

لذلك تعتمد هذه الدراسة على مجموعة من الفروض التي تهدف إلى اختبار العلاقة بين الاتصال الداخلي والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العاملين في شركة سابك.

الفرضية الرئيسة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاتصال الداخلي والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العاملين في شركة سابك.

الفروض الفرعية:

H1

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاتصال الداخلي والرضا الوظيفي لدى العاملين في شركة سابك.

يسهم الاتصال الداخلي الفعال في توفير المعلومات اللازمة للعاملين وتعزيز مشاركتهم في بيئة العمل، مما يساعد على رفع مستوى الرضا الوظيفي لديهم.

H2

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاتصال الداخلي والالتزام التنظيمي لدى العاملين في شركة سابك.

يساعد الاتصال الداخلي على تعزيز الثقة والتفاهم بين الإدارة والعاملين، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على مستوى التزامهم التنظيمي وارتباطهم بالمؤسسة.

H3

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاتصال الداخلي على الرضا الوظيفي لدى العاملين في شركة سابك.
كلما ارتفع مستوى فعالية الاتصال الداخلي داخل الشركة انعكس ذلك بصورة إيجابية على مستوى الرضا الوظيفي للعاملين.

H4

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للاتصال الداخلي على الالتزام التنظيمي لدى العاملين في شركة سابك.
يسهم تطوير قنوات الاتصال الداخلي وتحسين تدفق المعلومات في تعزيز شعور العاملين بالانتماء للمؤسسة وزيادة التزامهم التنظيمي.

الدراسات السابقة :

الدراسة الأولى: دراسة عبد اللطيف (2023) بعنوان "دور الاتصال الداخلي في تكوين الارتباط الوظيفي للعاملين وعلاقته بنية ترك العمل لديهم"

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الاتصال الداخلي في تعزيز الارتباط الوظيفي لدى العاملين، والكشف عن علاقته بنية ترك العمل واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات من أفراد الدراسة.

وأظهرت النتائج أن الاتصال الداخلي الفعال يساهم في تعزيز الارتباط الوظيفي لدى العاملين، كما يحد من نية ترك العمل، حيث يساعد تدفق المعلومات ووضوحها على زيادة شعور العاملين بالاستقرار والانتماء للمؤسسة.

وتستفيد الدراسة الحالية من هذه الدراسة في إبراز أهمية الاتصال الداخلي في التأثير على اتجاهات العاملين وسلوكهم التنظيمي، إلا أنها تختلف عنها في تناولها متغيري الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي بصورة مباشرة.

الدراسة الثانية: دراسة زمر (2023) بعنوان "أثر الاتصالات الداخلية على تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الاتصالات الداخلية في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسات الاقتصادية واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للكشف عن طبيعة العلاقة بين الاتصال الداخلي والرضا الوظيفي.

وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين فعالية الاتصالات الداخلية ومستوى الرضا الوظيفي حيث يساهم التواصل الفعال بين الإدارة والعاملين في تحسين بيئة العمل ورفع مستوى الرضا الوظيفي.

وتتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في تناولها متغيري الاتصال الداخلي والرضا الوظيفي إلا أنها تختلف عنها في البيئة التطبيقية وإضافة متغير الالتزام التنظيمي.

الدراسة الثالثة: دراسة تشيروبرباش (2022) بعنوان "تأثير الاتصال الداخلي على أبعاد الالتزام التنظيمي"

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الاتصال الداخلي على أبعاد الالتزام التنظيمي لدى العاملين من خلال دراسة ميدانية بالمجمع الصناعي للبلاستيك والمطاط بولاية سطيف.

وأظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي للاتصال الداخلي على الالتزام التنظيمي بأبعاده المختلفة خاصة الالتزام العاطفي، حيث يساعد الاتصال الفعال على تعزيز ارتباط العاملين بمؤسساتهم وزيادة رغبتهم في الاستمرار بها. وتفيد هذه الدراسة الحالية في تفسير العلاقة بين الاتصال الداخلي والالتزام التنظيمي، مع اختلاف مجال التطبيق والعينة المستهدفة.

الدراسة الرابعة: دراسة بوخنوفة نسيم (2022) بعنوان "فعالية الاتصال الداخلي في تحقيق الرضا الوظيفي"

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى فعالية الاتصال الداخلي في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطبيقها على العاملين بمؤسسة الضمان الاجتماعي. وأظهرت النتائج أن فعالية الاتصال الداخلي تؤثر بصورة إيجابية في مستوى الرضا الوظيفي، كما تسهم في تحسين العلاقات المهنية وتعزيز التفاهم بين الإدارة والعاملين. وتستفيد الدراسة الحالية من هذه الدراسة في بناء الإطار النظري المتعلق بالاتصال الداخلي والرضا الوظيفي.

الدراسة الخامسة: دراسة موسلي ديانا (2023) بعنوان "أثر الاتصال الداخلي على أداء العاملين"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الاتصال الداخلي على أداء العاملين في إحدى المؤسسات الصناعية، من خلال دراسة ميدانية على العاملين بمعمل ابن زهر للصناعات الدوائية. وأظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي للاتصال الداخلي على أداء العاملين، حيث يساعد وضوح المعلومات وسرعة تداولها على تحسين الأداء وزيادة فاعلية العمل التنظيمي. وتؤكد هذه الدراسة أهمية الاتصال الداخلي في المؤسسات الصناعية، وهو ما يدعم توجه الدراسة الحالية.

الدراسة السادسة: دراسة بن عمر (2019) بعنوان "الاتصال الداخلي وتأثيره على الرضا الوظيفي"

هدفت الدراسة إلى قياس أثر الاتصال الداخلي في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين داخل المؤسسة. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. وأظهرت النتائج وجود أثر معنوي للاتصال الداخلي على الرضا الوظيفي، حيث يؤدي تحسين قنوات الاتصال وتطويرها إلى رفع مستوى رضا العاملين وتحسين اتجاهاتهم نحو العمل.

وتتشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في تناولها الاتصال الداخلي والرضا الوظيفي، مع اختلاف البيئة التنظيمية التي أجريت فيها الدراسة.

الدراسة السابعة: دراسة عبد الوهاب (2018) بعنوان "أثر عملية الاتصال التنظيمي في تحقيق الرضا الوظيفي"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر عملية الاتصال التنظيمي في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الحكومية.

وأظهرت النتائج أن الاتصال التنظيمي الفعال يسهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي وتحسين العلاقات التنظيمية بين العاملين والإدارة، كما يساعد على تحقيق قدر أكبر من التفاهم داخل بيئة العمل. وتستفيد الدراسة الحالية من نتائج هذه الدراسة في تفسير العلاقة بين الاتصال الداخلي والرضا الوظيفي.

الدراسة الثامنة: دراسة كرامو (2017) بعنوان "الاتصال الداخلي ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الاتصال الداخلي في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية.

وأظهرت النتائج أن الاتصال الداخلي يعد من العوامل المؤثرة في رفع مستوى الرضا الوظيفي، كما يساعد على تحسين العلاقات التنظيمية وتعزيز التعاون بين العاملين.

وتدعم هذه الدراسة الاتجاه الذي تنطلق منه الدراسة الحالية فيما يتعلق بأهمية الاتصال الداخلي في بيئة العمل.

الدراسة التاسعة: دراسة الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى القيادات الأكاديمية بجامعة عدن

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى القيادات الأكاديمية بجامعة عدن.

وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، حيث ارتبط ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي بارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي.

وتفيد هذه الدراسة الدراسة الحالية في تفسير العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.

الدراسة العاشرة: دراسة أثر الرضا الوظيفي في الالتزام التنظيمي لدى معلمي التعليم الأساسي في سلطنة عمان

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الرضا الوظيفي في الالتزام التنظيمي لدى معلمي التعليم الأساسي.

وأظهرت النتائج أن الرضا الوظيفي يعد من العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي، وأن ارتفاع مستوى الرضا يسهم في تعزيز ارتباط العاملين بمؤسساتهم.

وتدعم هذه الدراسة أحد محاور الدراسة الحالية المتعلقة بالعلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي.

الفجوة البحثية

يتضح من استعراض الدراسات السابقة أن معظمها ركز على دراسة العلاقة بين الاتصال الداخلي والرضا الوظيفي أو العلاقة بين الاتصال الداخلي والالتزام التنظيمي، أو العلاقة بين الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي بصورة منفصلة كما أجريت أغلب هذه الدراسات في مؤسسات تعليمية أو خدمية أو اقتصادية خارج البيئة السعودية.

وعلى الرغم من أهمية النتائج التي توصلت إليها تلك الدراسات، فإنها لم تتناول أثر الاتصال الداخلي على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي معاً داخل الشركات الصناعية السعودية الكبرى وفي حدود ما اطلع عليه الباحث، لا توجد دراسة تناولت هذه المتغيرات مجتمعة في شركة سابك، الأمر الذي يبرز الحاجة إلى إجراء هذه الدراسة للكشف عن طبيعة العلاقة بين الاتصال الداخلي والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العاملين في الشركة، والإسهام في تقديم نتائج يمكن الاستفادة منها في تطوير الممارسات الإدارية وتحسين بيئة العمل.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تستند هذه الدراسة إلى عدد من المداخل والنظريات الإدارية التي تساعد في تفسير العلاقة بين الاتصال الداخلي والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، وتوضح الكيفية التي يمكن أن يؤثر بها التواصل داخل المؤسسة في اتجاهات العاملين وسلوكهم وهذه المنطلقات أساسًا نظريًا لفهم طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة وتفسير النتائج التي قد تتوصل إليها.

أولاً: نظرية الاتصال التنظيمي

نظرية الاتصال التنظيمي من أكثر النظريات ارتباطاً بموضوع الدراسة الحالية حيث تنظر إلى الاتصال بوصفه عملية أساسية تقوم عليها جميع الأنشطة الإدارية داخل المؤسسة فنجاح أي مؤسسة لا يعتمد فقط على توافر الموارد والإمكانات، بل يرتبط أيضاً بقدرتها على إيصال المعلومات والتعليمات بصورة واضحة بين مختلف المستويات الإدارية.

وتفترض هذه النظرية أن فعالية الاتصال داخل المؤسسة تسهم في تعزيز التنسيق بين الإدارات، وتوضيح الأدوار والمسؤوليات وتقليل حالات الغموض وسوء الفهم التي قد تؤثر في سير العمل كما أن توفير قنوات اتصال واضحة ومفتوحة يساعد العاملين على فهم أهداف المؤسسة ومتطلباتها بشكل أفضل، ويزيد من قدرتهم على أداء مهامهم بكفاءة.

تستفيد الدراسة الحالية من هذه النظرية في تفسير أثر الاتصال الداخلي على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، إذ يُتوقع أن يسهم الاتصال الفعال في تحسين تجربة العاملين داخل المؤسسة وتعزيز ارتباطهم بها.

ثانياً: نظرية التبادل الاجتماعي

تقوم نظرية التبادل الاجتماعي على فكرة أن العلاقة بين العامل والمؤسسة ليست علاقة تعاقدية فقط، بل تقوم أيضاً على تبادل المنافع والثقة والاحترام بين الطرفين فكلما شعر العامل بأن المؤسسة تهتم به وتوفر له المعلومات اللازمة وتتيح له فرصة المشاركة والتواصل، زاد شعوره بالتقدير والانتماء.

وترى هذه النظرية أن العاملين يميلون إلى تقديم مواقف وسلوكيات إيجابية تجاه المؤسسة عندما يشعرون بأنهم يحظون بالدعم والاهتمام ومن بين هذه السلوكيات ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي، وزيادة الالتزام التنظيمي، والرغبة في الاستمرار في العمل داخل المؤسسة.

و يمكن النظر إلى الاتصال الداخلي باعتباره وسيلة مهمة تعكس اهتمام المؤسسة بالعاملين وتقديرها لهم، مما يسهم في بناء علاقة إيجابية بينهم وبين الإدارة ولذلك تساعد هذه النظرية في تفسير العلاقة المتوقعة بين الاتصال الداخلي وكل من الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العاملين في شركة سابك.

ثالثاً: نظرية الالتزام التنظيمي لألين وماير

نظرية ألين وماير من أكثر النماذج استخداماً في تفسير الالتزام التنظيمي، حيث تنظر إلى الالتزام بوصفه حالة نفسية تعكس طبيعة العلاقة بين العامل والمؤسسة وترى النظرية أن التزام العامل لا يرتبط بسبب واحد، وإنما يتكون من عدة أبعاد تؤثر في رغبته في الاستمرار داخل المؤسسة.

وتشمل هذه الأبعاد الالتزام العاطفي الذي يعبر عن شعور العامل بالانتماء للمؤسسة، والالتزام الاستمراري المرتبط بالمكاسب التي يحصل عليها العامل من بقائه في العمل، والالتزام المعياري الذي يعكس شعوره بالمسؤولية تجاه المؤسسة.

وتشير النظرية إلى أن المؤسسات التي تتمتع ببيئة عمل إيجابية وتحرص على التواصل المستمر مع العاملين تكون أكثر قدرة على تعزيز التزامهم التنظيمي فالعامل الذي يشعر بأنه جزء من المؤسسة، وأن الإدارة تحرص على اطلاعه على ما يتعلق بعمله وتستمع إلى آرائه، يكون أكثر استعداداً للاستمرار في العمل وتحقيق أهداف المؤسسة.

وتساعد هذه النظرية في تفسير العلاقة بين الاتصال الداخلي والالتزام التنظيمي في الدراسة الحالية، من خلال توضيح الكيفية التي يمكن أن يؤثر بها التواصل الفعال في درجة ارتباط العاملين بالمؤسسة.

رابعاً: نظرية هيرزبيرج للرضا الوظيفي

تعتبر نظرية العاملين هيرزبيرج من النظريات المهمة في تفسير الرضا الوظيفي، حيث تركز على العوامل التي تؤثر في مشاعر العاملين تجاه وظائفهم وتوضح النظرية أن الرضا الوظيفي يتأثر بمجموعة من العوامل المرتبطة بطبيعة العمل والعلاقات المهنية وظروف بيئة العمل.

وتوضح النظرية أن وجود بيئة عمل تتسم بالوضوح والتواصل الجيد والتقدير المتبادل يسهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين كما أن شعور العامل بأنه يحصل على المعلومات التي يحتاجها ويستطيع التواصل مع الإدارة بسهولة ينعكس إيجاباً على نظرته للعمل ودرجة رضاه عنه.

ويمكن الاستفادة من هذه النظرية في تفسير العلاقة بين الاتصال الداخلي والرضا الوظيفي، حيث يُتوقع أن يؤدي تحسن مستوى الاتصال داخل المؤسسة إلى زيادة رضا العاملين عن وظائفهم.

تطبيق المنطلقات النظرية في الدراسة الحالية

تنطلق الدراسة الحالية من أن الاتصال الداخلي يمثل أحد العوامل المؤثرة في اتجاهات العاملين داخل المؤسسة. فوفقاً لنظرية الاتصال التنظيمي، يساعد التواصل الفعال على تحسين تدفق المعلومات وتعزيز التنسيق بين العاملين والإدارة كما تفسر نظرية التبادل الاجتماعي كيف يمكن للاتصال الداخلي أن يعزز شعور العاملين بالتقدير والدعم، مما ينعكس على مستوى رضاهم الوظيفي والتزامهم التنظيمي.

ومن جهة أخرى، توضح نظرية ألين وماير أن توفير بيئة تنظيمية تعتمد على التواصل المستمر والشفافية يساهم في تعزيز ارتباط العاملين بالمؤسسة وزيادة التزامهم بأهدافها كما تدعم نظرية هيرزبيرج الافتراض القائل بأن تحسين الاتصال الداخلي يعد أحد العوامل التي تساهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي.

وبناءً على ذلك، تمثل هذه المنطلقات النظرية إطاراً مناسباً لفهم العلاقة بين الاتصال الداخلي والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العاملين في شركة سابك، كما توفر أساساً علمياً يمكن الاستناد إليه في بناء فروض الدراسة وتحليل نتائجها.

المنهجية وطرق البحث:

تعتمد هذه الدراسة على البحث الوصفي التحليلي، لكونه من أكثر المناهج ملاءمة لدراسة الظواهر الإدارية والتنظيمية وتحليل العلاقات بين المتغيرات المختلفة ويهدف هذا المنهج إلى وصف واقع الاتصال الداخلي في شركة سابك والتعرف على مستوى الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العاملين وتحليل طبيعة العلاقة بين هذه المتغيرات.

وتندرج الدراسة ضمن البحوث التطبيقية، حيث تسعى إلى معالجة موضوع يرتبط بواقع العمل داخل المؤسسات، والاستفادة من النتائج في تقديم مقترحات وتوصيات يمكن أن تسهم في تطوير بيئة العمل وتحسين الممارسات الإدارية كما تعتمد الدراسة على المنهج الكمي، باعتباره الأنسب لقياس المتغيرات واختبار الفروض وتحليل العلاقات الإحصائية بينها.

وسيتم تنفيذ الدراسة وفق مجموعة من الخطوات المنظمة تبدأ بمراجعة الأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بالاتصال الداخلي والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، بهدف بناء الإطار النظري وصياغة الفروض والتساؤلات يلي ذلك إعداد أداة الدراسة وتحكيمها للتأكد من ملاءمتها لأهداف البحث.

وفي المرحلة الميدانية سيتم تطبيق الاستبانة على عينة من العاملين في شركة سابك، بهدف جمع البيانات المتعلقة بواقع الاتصال الداخلي ومستويات الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لديهم. وبعد ذلك ستتم معالجة البيانات وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار الفروض والإجابة عن تساؤلات الدراسة.

خطة البحث وخطوات التنفيذ:

- مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة المرتبطة بمتغيرات الدراسة.
- بناء الإطار النظري وصياغة فرضيات الدراسة وتساؤلاتها.
- إعداد الاستبانة وتحكيمها للتأكد من صدقها وملاءمتها لأهداف الدراسة.
- توزيع الاستبانة على عينة من العاملين في شركة سابك وجمع البيانات.
- تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.
- تفسير النتائج ومناقشتها في ضوء الدراسات السابقة والإطار النظري.
- الخروج بمجموعة من التوصيات والمقترحات التي تسهم في تطوير الاتصال الداخلي وتعزيز الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي داخل الشركة.

أدوات الدراسة :

اعتمدت الدراسة الحالية على الاستبانة بوصفها الأداة الرئيسة لجمع البيانات من أفراد الدراسة وذلك لملاءمتها لطبيعة البحث وأهدافه وقدرتها على الحصول على البيانات المتعلقة بمتغيرات الدراسة المتمثلة في الاتصال الداخلي والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العاملين في شركة سابك.

وقد تم بناء الاستبانة بالاستناد إلى الأدبيات النظرية والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة مع الاستفادة من المقاييس المستخدمة في الدراسات التي تناولت الاتصال الداخلي والرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، بما يضمن شمول الأداة لأبعاد الدراسة وتحقيق أهدافها.

وتتكون الاستبانة من قسمين رئيسين؛ يختص القسم الأول بجمع البيانات الأولية لأفراد الدراسة، مثل الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي، وذلك بهدف التعرف على الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة.

أما القسم الثاني فيتضمن فقرات قياس متغيرات الدراسة، وقد تم تصميمها وفق مقياس ليكرت الخماسي الذي يتدرج من (أوافق بشدة) إلى (لا أوافق بشدة) ويشتمل هذا القسم على مجموعة من العبارات التي تقيس مستوى الاتصال الداخلي داخل الشركة من حيث وضوح المعلومات، وسهولة تدفقها، وفعالية قنوات الاتصال، ومدى تفاعل الإدارة مع العاملين كما يتضمن مجموعة أخرى من الفقرات لقياس مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين، من خلال التعرف على درجة رضاهم عن بيئة العمل والعلاقات المهنية وطبيعة العمل كذلك يحتوي على فقرات لقياس مستوى الالتزام التنظيمي ومدى ارتباط العاملين بالشركة ورغبتهم في الاستمرار فيها والمساهمة في تحقيق أهدافها.

وللتأكد من سلامة الأداة وصلاحيها للتطبيق، سيتم عرض الاستبانة على عدد من المحكمين المتخصصين في الإدارة والموارد البشرية ومناهج البحث العلمي، بهدف التحقق من مدى وضوح الفقرات وملاءمتها لموضوع الدراسة، وإجراء التعديلات اللازمة في ضوء ملاحظاتهم، وذلك للتحقق من الصدق الظاهري وصدق المحتوى.

كما سيتم اختبار ثبات الاستبانة باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) للتأكد من درجة الاتساق الداخلي بين الفقرات، حيث يعد من أكثر الأساليب الإحصائية استخدامًا في الدراسات الإدارية والسلوكية. وسيتم اعتماد القيم المقبولة إحصائيًا للحكم على مستوى ثبات الأداة وصلاحيها للاستخدام في الدراسة الميدانية.

وبعد التأكد من صدق الأداة وثباتها، سيتم توزيع الاستبانة على عينة الدراسة وجمع البيانات اللازمة، تمهيدًا لتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للإجابة عن تساؤلات الدراسة واختبار فروضها.

حدود الدراسة:

تحدد الدراسة الحالية بمجموعة من الحدود التي تسهم في توضيح نطاقها وإطارها العام، وذلك على النحو الآتي:

أولاً: الحدود البشرية

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين بشركة سابك في المملكة العربية السعودية، بمختلف مستوياتهم الإدارية والوظيفية أما عينة الدراسة فستكون من مجموعة من العاملين في شركة سابك يتم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة، بما يضمن تمثيل أفراد المجتمع وإتاحة الفرصة لجميع العاملين للمشاركة في الدراسة.

وس يتم تحديد حجم العينة وفقاً لعدد العاملين المستهدفين وإمكانية الوصول إليهم خلال فترة تطبيق الدراسة، بما يحقق أهداف البحث ويوفر بيانات مناسبة للتحليل الإحصائي.

ثانياً: الحدود المكانية

تقتصر الدراسة على شركة سابك داخل المملكة العربية السعودية، باعتبارها إحدى أكبر الشركات الصناعية الوطنية، والتي تمثل بيئة مناسبة لدراسة أثر الاتصال الداخلي على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العاملين.

ثالثاً: الحدود الزمنية

تُجرى الدراسة خلال العام الجامعي 2025-2026م، وتشمل فترة جمع البيانات الميدانية المدة الزمنية المخصصة لتطبيق الاستبانة على أفراد العينة وجمع البيانات وتحليلها.

رابعاً: الحدود الموضوعية

تقتصر الدراسة على بحث أثر الاتصال الداخلي بوصفه المتغير المستقل، ودراسة علاقته بكل من الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي بوصفهما المتغيرين التابعين لدى العاملين في شركة سابك، دون التطرق إلى متغيرات تنظيمية أخرى قد تؤثر في هذه العلاقة.

المراجع :

المراجع العربية

- بن عمر، محمد. (2019). *الاتصال الداخلي وتأثيره على الرضا الوظيفي*. رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، الجزائر.
- بوخنوفة، نسيم. (2022). *فعالية الاتصال الداخلي في تحقيق الرضا الوظيفي: دراسة ميدانية بمؤسسة الضمان الاجتماعي*. رسالة ماجستير، جامعة المسيلة، الجزائر.
- تشير، سهام، وبرباش، توفيق. (2022). تأثير الاتصال الداخلي على أبعاد الالتزام التنظيمي: دراسة حالة المجمع الصناعي للبلاستيك والمطاط (ENPC) بولاية سطيف. *مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية*، 13 (2)، 104.85-
- زمور، محمد. (2023). أثر الاتصالات الداخلية على تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية. *مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية*، 10 (2)، 332.315-
- عبد اللطيف، محمد. (2023). دور الاتصال الداخلي في تكوين الارتباط الوظيفي للعاملين وعلاقته بنية ترك العمل لديهم. *المجلة العربية للإدارة*، 43 (4)، 145.121-
- عبد الوهاب، سعاد. (2018). *أثر عملية الاتصال التنظيمي في تحقيق الرضا الوظيفي: دراسة حالة وزارة التعليم العالي والبحث العلمي*. رسالة ماجستير، جامعة الجزائر 3، الجزائر.
- كرامو، ليلة. (2017). *الاتصال الداخلي ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية*. رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
- موسلي، ديانا. (2023). أثر الاتصال الداخلي على أداء العاملين: دراسة ميدانية على العاملين في معمل ابن زهر للصناعات الدوائية في سورية. *مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية*، 39 (1)، 238.211-
- اليافعي، أحمد عبد الله. (2018). الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى القيادات الأكاديمية بجامعة عدن. *مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية*، 5 (18)، 118.85-
- الحارثي، خالد بن سالم. (2017). أثر الرضا الوظيفي في الالتزام التنظيمي لدى معلمي التعليم الأساسي في سلطنة عمان. *المجلة التربوية الدولية المتخصصة*، 6 (7)، 194.177-

المراجع الأجنبية :

Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1–18.

Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. John Wiley & Sons.

Herzberg, F. (1968). One more time: How do you motivate employees? *Harvard Business Review*, 46(1), 53–62.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational behavior* (19th ed.). Pearson.

Shockley-Zalabak, P. S. (2015). *Fundamentals of organizational communication: Knowledge, sensitivity, skills, values* (9th ed.). Pearson.

Tubbs, S. L., & Moss, S. (2008). *Human communication: Principles and contexts* (11th ed.). McGraw-Hill.