ISSN: 3079-062X
مجلة علمية محكّمة نصف سنوية تصدر عن الجمعية الليبية للعلوم التربوية والإنسانية
https://alasala.alandalus-libya.org.ly/ojs/index.php/aj/index

تقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء
دراسة ميدانية على العاملين بالإدارة الوسطي بالمؤسسة الوطنية للنفط بمدينة طرابلس

د. محمود ميلود الغرياني*
كلية الاقتصاد العجيلات، جامعة الزاوية ، ليبيا
m.algharyani@zu.edu.ly

تاريخ الارسال 2026/2/28م تاريخ القبول 2026/3/27م

Communication technologies and their role in improving performance A field study on the employees of the middle management of the National Oil Corporation in Tripoli

D.Mahmoud Meeloud Saed Algharyani
Faculty of Economics Al-ajilat, Zawiya
m.algharyani@zu.edu.ly

Abstract;
This study investigated the role of communication technologies in improving job performance at the National Oil Corporation in Tripoli, through a field survey targeting middle-management employees. A descriptive–analytical approach was adopted, and a questionnaire was used to collect data. The final valid sample consisted of (48) respondents, The findings showed a high level of awareness among participants regarding the importance of modern communication technologies in enhancing job performance, particularly by accelerating information flow and supporting decision-making. However, the actual state of communication technologies within the organization was perceived as weak and outdated. The results also indicated that organizational and technical barriers significantly limit the effective utilization of these technologies, despite employees' adequate educational level and experience, Accordingly, the study recommended regular updating and maintenance of communication technologies, adopting e-management to reduce reliance on paper-based communication, promoting technical awareness and organizational culture change, and strengthening

حقوق النشر © للمؤلف/للمؤلفين 2025. ينشر هذا البحث بموجب رخصة المشاع الإبداعي Creative Commons (CC BY-NC

human resources through effective training and incentives to encourage optimal use of modern technologies.
Keywords: communication technologies, job performance, middle management, National Oil Corporation, Tripoli, e-management.

المخلص:

هدفت الدراسة إلى بيان دور تقنيات الاتصال في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة الوطنية للنفط في مدينة طرابلس، من خلال دراسة ميدانية استهدفت العاملين بالمستويات الإدارية الوسطى. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الاستبانة أداة لجمع البيانات، حيث بلغ حجم العينة النهائية (48) مفردة صالحة للتحليل، وأظهرت النتائج وجود إدراك مرتفع لدى المبحوثين لأهمية تقنيات الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي، خاصة في تسريع تدفق المعلومات ودعم اتخاذ القرار، في حين تبيّن أن واقع تطبيق هذه التقنيات داخل المؤسسة ما يزال ضعيفاً ومتأخراً. كما كشفت الدراسة عن وجود معوقات تنظيمية وتقنية تحد من الاستخدام الفعّال لتقنيات الاتصال، رغم توفر الكفاءة العلمية والخبرة العملية لدى العاملين، وقد وأوصت الدراسة بضرورة تحديث تقنيات الاتصال، وتبني الإدارة الإلكترونية، وتنمية الموارد البشرية عبر التدريب ونشر الثقافة التقنية، بما يسهم في رفع كفاءة الأداء الإداري وتعزيز فاعلية اتخاذ القرار داخل المؤسسة.
الكلمات المفتاحية: تقنيات الاتصال، الأداء الوظيفي، الإدارة الوسطى، المؤسسة الوطنية للنفط، طرابلس، الإدارة الإلكترونية.

المقـدمة:

حظيـت الاتصـالات الإداريـة باهتمـام العديـد مـن الدراسـات والأبحـاث التـي حاولـت الوصـول إلـى نتـائج مـن شـأنها التصـدي للصـعوبات والمعوقـات التـي تحـول دون قيامهـا بـدورها علـى الوجـه المطلـوب والتـي تحـد مـن تحقيقهـا لأهـدافها المرجـوة، وتقلـل مـن مسـتوى فاعليتهـا وكفاءتهـا لإزالـة عوامـل التنـاقض والازدواجيـة وعـدم الثقـة والوصـول بالتـالي إلـى تفاعـل جمـاعي ومشـاركة فعالـة في تحقيق الأهداف.

فوظيفـة الاتصـال كواحـدة مـن أهـم الوظـائف الإداريـة التـي تلعـب دوراً محوريـاً فـي التواصـل بـين العـاملين فيهـا وعملائهـا مـن جهـة، وبـين العـاملين مـع بعضـهم الـبعض مـن جهـة أخـري، بالإضـافة إلـى الـدور الـذي تلعبـه تقنيـة الاتصـال فـي

نقل المعلومات داخل وخارج المنظمة نظراً لما توفره المعلومة من دور بارز في تحسين عملية اتخاذ القرارات ومن ثم تحسين مستوى الأداء، مما يوفر لأصحاب القرار فرصة التعرف على أي مشكلة تعترضهم في العمل ومعالجتها وصولاً للفاعلية والكفاءة المطوية.

مشكلة الدراسة:

أكدت العديد من الدراسات والبحوث أهمية تقنية الاتصال في نقل المعلومات بين طرفي الاتصال بشكل عام وبين طرفي الاتصال الإداري بشكل خاص نظرا لما توفره المعلومة من دور بارز في تحسين عملية اتخاذ القرارات من ثم تحسين مستوى الأداء، وبناء عليه لاحظ الباحث مدى أهمية تقنيات الاتصال وعلاقتها بتحسين الأداء، مما أدى إلي لمس مشكلة الدراسة والتي تتمثل في طرح السؤال الرئيسي التالي: **إلى أي مدى يسهم استخدام تقنيات الاتصال في تحسين الأداء في المؤسسة الوطنية للنفط؟**

ويتفرع من هذا السؤال مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

- ما واقع تطبيق تقنيات الاتصال في المؤسسة الوطنية للنفط؟
- ما دور استخدام تقنيات الاتصال الحديثة في أداء المهام والواجبات في المؤسسة الوطنية للنفط؟
- ما المعوقات التي تواجه العاملين في توظيف تقنيات الاتصال واستخدامها في المؤسسة الوطنية للنفط؟

أهداف الدراسة:

تسعي هذه الدراسة للوصول إلى عدة أهداف أهمها:

1. التعرف علي واقع تقنيات الاتصال المتوفرة في المؤسسة الوطنية للنفط.
2. التعرف علي دور استخدام تقنيات الاتصال الحديثة في أداء المهام والواجبات في المؤسسة الوطنية للنفط ؟
3. الكشف عن المعوقات التي تواجهها وتقديم التوصيات إلى تأمل الباحثات أن تسهم في الحد من هذه المعوقات وبالتالي تحسين واقع تقنيات الاتصال في المؤسسة الوطنية للنفط.

أهمية الدراسة:

تتمثل الأهمية التي تتميز بها هذه الدراسة في النقاط التالية:

1. الاهتمام المتزايد بتقنية الاتصال ودورها في تحسين الأداء.

2. تحديد المعوقات التي يمكن أن تواجهها المنظمات من خلال استخدام تقنيات الاتصال
3. تقديم التوصيات التي يأمل الباحث في أن تساعد على تحسين مستوى الاستفادة من التقنيات المتوفرة والاستعانة بتقنيات جديدة من أجل رفع مستوى الأداء لدى العاملين في المؤسسة الوطنية للنفط.

التعريفات الإجرائية:

الاتصال: تبادل الأفكار والآراء والمعاني بقصد إحداث تصرفات معينة تتصل بطبيعة العمل الإداري من تخطيط وتنظيم وتنسيق وتوجيه ورقابة [1].

تقنيات الاتصال: عرف البكري تقنية الاتصال بأنها نشاط يتم في العقل وفي الواقع المادي على مستوي أعلى من مستوى الإنتاج نفسه يهدف إلى تعديل الطريقة أو التوصل إلي طرق أخرى للإنتاج [2]

معوقات الاتصال: المعوقات هي مجموعة من العوامل التي تعوق وتؤثر علي مضمون المعلومات المتبادلة في عملية الاتصال ويتضمن ذلك تحريف المضمون بسبب خواص المستقبل والإدراك الانتقائي والمشكلات اللغوية والتوقيت والكم الهائل من المعلومات [3].

الأداء: الأداء هو نتيجة لمحصلة التفاعل بين ثلاث محددات رئيسية هي: الدافعية الفردية، ومناخ أو نتائج العمل، والقدرة علي إنجاز العمل[4].

الدراسات السابقة:

1. دراسة/ فتح النور، شعبان، ولوزي، حكيمة، (2025)، «دور الثقافة الاتصالية في تحسين الأداء الوظيفي» [5] هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور الثقافة الاتصالية في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي المركز الاستشفائي الجامعي "محمد ندير تيزي وزو". واعتمدت الدراسة على المنهج المسحي، باستخدام شبكة الملاحظة واستبيان مكوّن من أسئلة مغلقة كأداتين لجمع البيانات، مع الاعتماد على المعاينة اليومية لميدان البحث وملاحظة سلوكيات العاملين، وقد طبقت الدراسة على عينة قوامها 100 مفردة من موظفي المركز الاستشفائي، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن تعزيز الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة الصحية يعد من العوامل الأساسية التي تسهم في تحسين الأداء الوظيفي، من خلال تشجيع الحوار المفتوح، وتفعيل الاستماع الفعال، وخلق بيئة عمل صحية تعزز روح التعاون والمشاركة بين الموظفين، مما ينعكس إيجابا على تحقيق الأهداف المؤسسية

2. دراسة/ بوزيد، رحاب ومهيري مباركة، (2024)، «أساليب وتقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسات الاقتصادية [6] هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أساليب وتقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء الوظيفي للعمال داخل المؤسسات الاقتصادية، وذلك من خلال دراسة ميدانية أجريت بمؤسسة سوناطراك حوض بركاوي بولاية ورقلة. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، مستخدمة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث طبقت على عينة عشوائية قوامها 50 موظفا. وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن الاتصال المباشر عبر الرئيس المباشر يعد من أكثر الأساليب استخداما داخل المؤسسة، كما تبين أن الطريقة الآلية هي الأكثر اعتمادا في إيصال المعلومات لطبيعتها الرسمية. وأكدت الدراسة أن تقنيات الاتصال الحديثة تلعب دورا مهما في تحسين الأداء الوظيفي، من خلال تسهيل تدفق المعلومات وتحسين العلاقات المهنية داخل المؤسسة.
3. دراسة/ سالم، محمد سالم، (2024)، «تبني استخدام أساليب تقنية الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني للعلاقات العامة داخل المؤسسات الحكومية» [7] هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على أساليب وتقنيات الاتصال الحديثة وانعكاساتها على تحسين الأداء المهني للعلاقات العامة داخل المؤسسات الحكومية. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، مستخدمة أسلوب المسح بالعينة من خلال الاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث طبقت على عينة عشوائية بسيطة من العاملين بمصلحة الأحوال المدنية وإدارة الشؤون المحلية بمدينة بنغازي. وقد توصلت نتائج الدراسة إلى التأكيد على أهمية تقنيات الاتصال الحديثة في تحسين جودة العمل الإداري ورفع كفاءة الأداء المهني للعلاقات العامة داخل المؤسسات الحكومية، كما بينت أن لهذه التقنيات دورا رئيسيا في تسهيل سير العمليات الإدارية وتحقيق خطوات إيجابية في الأداء المؤسسي. وخلصت الدراسة إلى تقديم مجموعة من التوصيات التي من شأنها إثراء البحوث المستقبلية في هذا المجال.
4. دراسة/ قريش، سليمان محمد، (2023)، «دور تقنية الاتصال الحديثة في تفعيل أداء العلاقات العامة» [8] هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور تقنية الاتصال الحديثة في تفعيل أداء العلاقات العامة داخل المؤسسات، من خلال دراسة ميدانية أجريت على مراقبة التربية والتعليم بمدينة بنغازي. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، واستخدمت أدوات الاستبيان والمقابلة والملاحظة لجمع البيانات، حيث شمل مجتمع الدراسة موظفي وحدة العلاقات العامة والعاملين بالمراقبة، وبلغ حجم العينة 152

موظفا. وقد توصلت الدراسة إلى أن تقنيات الاتصال الحديثة تسهم بشكل إيجابي في تفعيل أداء العلاقات العامة من خلال توفير الجهد والوقت، وتحسين الاتصال الداخلي، وربط الأقسام والوحدات الإدارية، إضافة إلى دعم عملية تزويد الوحدات بالمعلومات، كما أكدت النتائج أهمية تطوير الموارد البشرية المتخصصة في مجال العلاقات العامة ومواكبة التطورات التقنية من أجل رفع فعالية الأداء الوظيفي داخل المؤسسة.

الإطار النظري

مفهوم الاتصال :

لقد وضع الباحثون والمختصون في علوم الإعلام والاتصال تعريفات عديدة للاتصال، عكست أهمية الاتصال ودوره في الحياة المتنوعة باعتباره ظاهرة حياتية تلازم الإنسان فكل تحركاته سواء في محيطه القريب أو عبر المسافات الشاسعة وسواء استخدام الكلمات المنطوقة أو الإشارات والإيماءات مما يعرف بالاتصال غير اللفظي.

فقد عرفت عملية الاتصال بأنها العملية التي من خلالها نفهم الآخرين ويفهموننا، ولأن الاتصال ديناميكي، فإن الاستجابة له دائمة التغيير حسبما يمليه الوضع القائم [9].

كما يمكن تعريفه بأنها عمليه تفاعليه تبادليه مستمرة تشمل مرسلين ومستقبلين لرسائل تواصليه قد يتم تحريفها بأفعال ماديه أو نفسيه أما [10] فيري بأن الاتصال عمليه إرسال واستقبال الرسائل ويكون ذا فاعلية عندما يتم فهم الرسالة من قبل المستقبل وتشجيعه للتفكير بأسلوب جديد [11].

كما يعتبر الاتصال تفاعل وتأثير اجتماعي بين طرفي عملية الاتصال يهدف الفرد من خلالها إلى تحقيق مصلحة قد تكون أحداث تغيرات مرغوبة في سلوك الآخرين [12]، ولكي يكون التفاعل ذا معني يقوم الإفراد من خلالها بتبادل الأفكار المعلومات باستخدام وسيلة اتصال مناسبة تجعل من تلك الأفكار ومعلومات ماده ذات قيمة لدى الجمهور [13]، فقد عرف الاتصال بأنه نشاط يهدف إلى نقل أو تبادل المعلومات والأفكار بين أطراف مؤثرة على نحو يقصد منه تغيير في مواقف من خلال معنى أمضمون استهدفه مرسل الرسالة [14]، كما عرفة بأنه عملية إنتاج وتبادل والآراء من شخص إلى أخر بقصد إحداث الاستجابة المطلوبة [15].

أهمية الاتصال الإداري:

يري الكثير من الكتاب أن أكبر الكوارث التي منيت بها المنظمات كان سببها الإخفاق في عملية الاتصال، فالاتصال الإداري ضروري في كافة المستويات الإدارية التي تعمل في مجال تقديم الخدمات، وتنفيذ المشروعات، إذ يعتبر الاتصال هو وسيلة الإدارة في نقل وتبادل المعلومات والأفكار المتصلة بأهدافها المنشودة وأدائها في تحقيق الكفاءة والفاعلية. لذلك تبرر أهمية الاتصال الإداري في كونه أداه فعالة للتأثير في السلوك الوظيفي للمرؤوسين وتوجيه جهودهم حيث يرفع الاتصال الفعال الروح المعنوية بين القائد و مرؤوسيه، ينمي لديهم روح الفريق ويقوي عندهم الشعور بالانتماء الي التنظيم.

ولذلك تنبثق أهمية الاتصال في أثره على سير العمل في المنظمات الإدارية لأن فهم مضمون الرسالة يتوقف على عدة عوامل من بينها ظروف الموقف والغرض من الاتصال والاتجاه الفكري السائد في المنظمات الإدارية والحالة النفسية لطرفي الاتصال ومهارات الاتصال، مما يتطلب مراعاة المدخل السلوكي عند أجراء أي اتصال للاستفادة من مميزات الاتصال الفعال في رفع مستوى الأداء. ولذلك يمكن تلخيص أهمية الاتصال الإداري كعملية حيوية وأساسية لكل المنظمة في النقاط التالية:

1. عنصر مهم لدوام المجتمع واستمراره والحفاظ على ترابطه، فهو الوسيلة الأساسية لنقل وتبادل الخبرات ما بين الأفراد.
2. يساعد أفراد المجتمع الواحد في العيش كوحدة واحدة لها أهداف وتطلعات مشتركة.
3. يعد الوسيلة الأساسية للتفاهم والتفاعل البناء ونقل المشاعر والأحاسيس بين أفراد المجتمع الواحد.
4. وسيلة مهمة لتطوير شخصية الفرد وإكسابه مهارات حياتية تقيده في مختلف مجالات العمل التي قد ينخرط فيها.
5. يساعد في تحسين المزاج وبث الراحة والسكينة في النفوس وذلك عند مشاركة الأفراد لهمومهم وأفراحهم ما بين بعضهم البعض.
6. يساعد في توسيع الأفق ويحفز الفرد على التفكير بشكل أفضل، ويعد فرصة حقيقية لتطوير الشخصية واكتساب المهارات الحياتية المختلفة.

مفهوم الأداء:

يعبر الأداء عما يتمتع به العاملون في المنظمات الإدارية من مهارات وقدرات وإمكانيات اتصالية ، فإذا كان الأداء مناسبا للعمل المطلوب إنجازه فإنه يحقق الغرض

منه، أما أذا كان الأداء لا يرقى إلى المستوى المطلوب لإنجاز العمل، فإن ذلك يتطلب تطوير وسائل الاتصالات المستخدمة لرفع كفاءة العاملين وتحسين أدائهم بهدف الوصول الي المستوي المطلوب من الأداء. حيث تؤثر الاتصالات بشكل فعال على الأداء، لأن الاتصالات هي التي يتم من خلالها نقل التعليمات والأوامر للعاملين وكذلك استفسارات العاملين سواء من الرؤساء في المستويات الإدارية العليا أو من الزملاء في نفس المستويات الإدارية عن كيفية أداء بعض الأعمال والمهام، أو مواجهة بعض المشكلات التي تعترض أدائهم.

والأداء بصفة عامة "هو تحويل المدخلات التنظيمية كالمواد الأولية والمواد نصف المصنعة الي مخرجات تتكون من سلع وخدمات بمواصفات فنية ومعدلات محددة" [16].

الأداء لغويا مصطلح مستمد من الكلمة الانجليزية "To Perform" و الذي اشتق بدوره من الفرنسية القديمة "Performer" والذي يعني تنفيذ مهمة أو تأدية عمل. كما عرفه أخر بأن: الأداء هو تنفيذ العامل لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبـط وظيفته بها. ويعني النتائج التي يحققها الفرد بالمنظمة.

ويتجه الكثير من الباحثين الي التمييز بين السلوك والانجاز والأداء ويرون بأن السلوك: هو ما يقوم بع الأفراد من أعمال في المنظمات التي يعملون بها، أما الانجاز: هو ما تبقي من اقر أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل، في حين أن الأداء: هو التفاعل بين السلوك والانجاز أي أنه يعبر عن مجموع الأعمال والنتائج معا [17].

الجانب العملي للدراسة.

المنهج المستخدم في الدراسة:

في هذه الدراسة تم اعتماد المنهج الوصفي لأنه يقوم بجمع وتلخيص الحقائق الحاضرة المرتبطة بمجموعة من الظواهر واستخلاص الدلالات والمعاني المختلفة التي تنطوي عليها البيانات والمعلومات التي يمكن الحصول عليها، وهذا ما يسهل فهم الظواهر وإعطاء التفسير الملائم لذلك، وهو ما يناسب تماما هذه الدراسة ويخدم الوصول لأهدافها، كما تم استخدام الأسلوب العشوائي.

مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من مسئولي ومتخذي القرار في المؤسسة الوطنية للنفط الواقع مقرها ضمن حدود طرابلس والمتواجدين بالمستويات الوسطي بالهيكل التنظيمي بالمؤسسة سواء أن كانوا (مدراء إدارات، رؤساء أقسام، منسقين) والذين بلغ عددهم

(68) متخذ قرار وقبلوا المشاركة في الدراسة، ونظرا لصغر حجم المجتمع فقد تم دراسة المسح الشامل لجميع أفراد المجتمع، وقد تم توزيع الاستبيانات على جميع الفراد المجتمع (68) استرجع منها (55) استبيان وبعد تجميعها وفحصها تم استبعاد عدد (7) استمارة لعدم استكمال البيانات فيها وعليه فأن العدد الذي خضع للدراسة هو (48) استمارة استبيان.

آراء واستجابات أفراد الدراسة نحو واقع تقنيات الاتصال في المؤسسة الوطنية للنفط :

يتناول هذا الجزء آراء واستجابات أفرد عينة الدراسة (مدراء، رؤساء أقسام، منسقين، أخرى) حول واقع تقنيات الاتصال حالياً بالمؤسسة الوطنية للنفط بطرابلس، وقد قام الباحث باستخدام التكرارات والنسب المئوية وذلك للتعرف على آراء أفراد عينة الدراسة في المؤسسة نحو كل عبارة من العبارات المتعلقة بالتساؤل حول واقع تقنيات الاتصال وذلك كالتالي:

الجدول رقم (1): إجابات أفراد العينة حول واقع تقنيات الاتصال بالمؤسسة (ن =48)

ت	الأسئلـــــة	النتائـــــج	
		نعم	لا
1	قلة الأجهزة الحديثة وعدم توفرها إلا لدى الإدارة العليا بحد من فائدتها.	0.97	0.03
2	انخفاض قدرة الأجهزة علي تخزين المعلومات يؤدي إلي صعوبات في العمل	0.97	0.03
3	ضعف قدرة الأجهزة علي معالجة المعلومات يبطئ معدلات سير العمل.	0.82	0.18
4	تدني قدرة الأجهزة علي تحليل المعلومات يحد من الاستفادة منها.	0.85	0.15
5	صعوبة الاتصال عن طريق التقنيات المتوفرة يبدد الوقت والجهد .	0.88	0.12
6	انخفاض تقنيات الاتصال مما يجعلها غير قادرة علي إيصال الرسالة بوضوح.	0.73	0.27
7	تقنيات الاتصال الحالية تؤخر تقديم خدمات الاتصال بشكل جيد.	0.91	0.09
8	قنوات الاتصال تزيد من سوء الفهم بين الرؤساء والمرؤوسين.	0.64	0.36
9	تقنيات الاتصال غير قادرة علي توفير المعلومات المناسبة.	0.73	0.27

يتضح من الجدول (1) أن أفراد عينة الدراسة يميلون وبدرجة كبيرة إلى أن واقع تقنيات الاتصال في المؤسسة محل الدراسة بوجه عام هو واقع متدني أو متأخر، حيث تبين من إجابات المستجوبين من أفراد العينة حول قلة تقنيات الحديثة وعدم توفرها إلا لدي القيادات العليا يحد من فائدتها، وكذلك انخفاض قدرة تلك الأجهزة علي التخزين تشكل ما نسبته (0.97) من أجمالي آراء أفراد عينة الدراسة.

كما تبين أيضاً بأن ما نسبته (0.82) من إجابات المستجوبين من أفراد عينة الدراسة حول ضعف الأجهزة علي معالجة المعلومات مما يؤدي إلى بطئ معدلات سير العمل من حيث واقعها في المؤسسة الوطنية من وجه نظر أفراد العينة.

كذلك تبين بأن ما نسيته (0.85) من آراء المستجوبين حول تدني قدرة الأجهزة على تحليل المعلومات مما يحد من الاستفادة منها، أما إجاباتهم حول صعوبة الاتصال عن طريق تقنيات الاتصال مما يبدد الوقت والجهد فمثلت ما نسبته (0.88) من أفراد عينة الدراسة المستجوبين.

كما مثلت العبارة الخاصة بانخفاض تقنيات الاتصال مما يجعلها غير قادرة على إيصال الرسالة بوضوح، وكذلك العبارة الخاصة بعدم قدرة تقنيات الاتصال على توفير المعلومات المناسبة بنسبة (0.73) من إجابات أفراد عينة الدراسة. كذلك مثلت الفقرة الخاصة بأن تقنيات الاتصال تؤخر تقديم الخدمات بشكل جيد ما نسبته (0.91) من وجه نظر أفراد عينة الدراسة.

أما فيما يتعلق بآرائهم حول أن تقنيات الاتصال تزيد من سوء الفهم بين الرؤساء والمرؤوسين بلغت نسبتها (0.64) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة وهي أقل نسبة بين النسب المتعلقة بهذا المحور.

آراء واستجابات أفراد عينة الدراسة نحو مدي إسهام توظيف تقنيات الاتصال الحديثة في أداء المهام والواجبات بالمؤسسة الوطنية للنفط:

سيتم في هذا البند محاولة التعرف آراء واستجابات أفراد عينة الدراية حول مدي إسهام توظيف تقنيات الاتصال الحديثة في أداء المهام والواجبات بالمؤسسة الوطنية للنفط، وهو ما حملة السؤال الثاني من تساؤلات الدراسة من خلال الجدول التالي.

الجدول رقم (2): إجابات أفراد العينة حول دور توظيف تقنيات الاتصال الحديثة في أداء المهام والواجبات (ن = 48)

ت	الأسئلـــــة	النتائـــــج	
		نعم	لا
10	يسهم توظيف واستخدام الاتصال الحديثة في رفع معدلات الأداء في الشركة .	0.85	0.15
11	يسهم توظيف واستخدام الاتصال الحديثة في التغلب علي العقبات التي تخفض مستوي الأداء في الشركة.	0.73	0.27
12	يسهم توظيف واستخدام الاتصال الحديثة في أنجاز الأعمال بدقة في الشركة	0.79	0.21
13	يسهم توظيف واستخدام الاتصال الحديثة في تفهم المشكلات ومعايشة	0.61	0.39

	مراحل تطورها في الشركة.		
14	يسهم توظيف واستخدام الاتصال الحديثة في توفير وقت وجهد العاملين في الشركة بتوجيههم نحو مشكلة الأداء مباشرة.	0.52	0.48
15.	يسهم توظيف واستخدام الاتصال الحديثة تنظيم أعباء العمل اليومي في الشركة	0.73	0.27
16	يسهم توظيف واستخدام الاتصال الحديثة في تحديد مسؤوليات واضحة للعاملين في الشركة	0.67	0.33
17	يسهم توظيف واستخدام الاتصال الحديثة في تقليل التكاليف لأدنى حد ممكن في الشركة	0.70	0.30
18	يسهم توظيف واستخدام الاتصال الحديثة في دقة نتائج تقويم الأداء الوظيفي في الشركة	0.39	0.61
19	يسهم توظيف واستخدام الاتصال الحديثة في توفير قاعدة معلوماتية عن تقويم الأداء الوظيفي للعاملين في الشركة	0.73	0.27

يتضح من خلال الجدول (2) بأن أغلبية المستجوبين يؤكدون وبشكل كبير على أن توظيف تقنيات الاتصال الحديثة بالمؤسسة محل الدراسة والتي يعملون فيها سيسهم في أداء مهامهم وواجباتهم بدرجة كبيرة جداً، حيث نلاحظ من الجدول بأن بما نسبته (0.85) من آراء أفراد عينة الدراسة تؤكد علي أن توظيف واستخدام الاتصال الحديث يسهم بشكل كبير في رفع معدلات الأداء. وكذلك يؤكد ما نسبته (0.73) من آراء المستجوبين من أفراد العينة بأن توظيف واستخدام الاتصال الحديث يسهم في التغلب على العقبات التي تخفض مستوى الأداء في المؤسسة وكذلك تنظيم العمل اليومي فيها، وكما يسهم أيضاً بحسب رأي أفراد عينة الدراسة في توفير قاعدة معلوماتية عن تقويم الأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسة الوطنية للنفط.

يلاحظ من الجدول كذلك بأن (0.79) من أفراد عينة الدراسة يرون بأن توظيف واستخدام الاتصال الحديث يسهم في انجاز أعمالهم بدقة ، كما يؤكد ما نسبته (0.61) من آراء أفراد العينة المستجوبين بأن توظيف واستخدام الاتصال الحديث يسهم في تفهم المشكلات ومعايشة مراحل تطورها في المؤسسة محل الدراسة.

ويتضح من الجدول أيضاً بأن توظيف واستخدام الاتصال الحديث يسهم في توفير وقت وجهد العاملين في المؤسسة الوطنية للنفط حيث أنهم سيتجهون نحو مشكلة الأداء مباشرة وذلك بنسبة (0.52) من أفراد عينة الدراسة، بينما يؤكدون بأن مساهمة توظيف واستخدام الاتصال الحديث في تحديد مسؤوليات واضحة للعاملين تمثل نسبة (0.67) من آراء أفراد العينة المستجوبين، كما أن ما نسبته (0.70) من آراء أفراد

العينة المستجوبين يؤكدون علي أن توظيف واستخدام الاتصال الحديث يسهم بشكل كبير في تخفيض التكاليف لأدنى حد ممكن في المؤسسة.

بينما ينفي ما نسبته (0.61) من أفراد العينة الدراسة المستجوبين وجود مساهمة لتوظيف واستخدام الاتصال الحديث في دقة نتائج تقويم الأداء من وجهة نظرهم.

آراء واستجابات أفراد عينة الدراية نحو طبيعة العلاقة بين توظيف واستخدام تقنيات الاتصال وبين فعالية الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة الوطنية للنفط. وبالمثل سيتم في هذا البند التعرف علي طبيعة العلاقة بين توظيف واستخدام تقنيات الاتصال وبين فعالية الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة الوطنية للنفط حيث تبين بأن أفراد مجتمع الدراسة يميلون وبشكل كبير جدا للموافقة على توظيف واستخدام تقنيات الاتصال يحقق بدرجة كبيرة جدا فعالية الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة الوطنية للنفط.

الجدول رقم (2) إجابات أفراد العينة حول دور توظيف تقنيات الاتصال في فعالية الأداء الوظيفي (ن = 48)

ت	الأسئلة	النتائج	
		نعم	لا
20	تحسين مستوي أداء العاملين في المؤسسة.	0.91	0.09
21	سرعة إيصال التعليمات للعاملين المؤسسة .	0.94	0.06
22	دقة إيصال التعليمات للعاملين.	0.82	0.08
23	سرعة حصول العاملين في المؤسسة على المعلومات .	0.70	0.30
24	حصول العاملين بالشركة على معلومات دقيقة.	0.61	0.39
25	زيادة قدرة العاملين بالشركة علي مواجهة أعباء العمل.	0.67	0.33
26	منع الازدواجية والتضارب في الاختصاصات لدى العاملين بالشركة.	0.61	0.39
27	توفير وقت وجهد العاملين بالشركة.	0.67	0.33
28	تقليل معدلات الأخطاء لدى العاملين بالشركة.	0.55	0.45
29	تبسيط الإجراءات والسرعة في إنهاء المعاملات.	0.64	0.36
30	تقليل تكلفة حفظ المعلومات وأماكن الأرشيف.	0.64	0.36
31	رفع فعالية الاتصال بين العاملين بالشركة.	0.76	0.24

من خلال النتائج يلاحظ بأن أغلبية المستجوبين بما نسبته (0.91) من أفراد عينة الدراسة يؤكدون بان توظيف تقنيات اتصال حديثة يؤدي إلى تحسين أداء العاملين بالمؤسسة، كما يؤكد ما نسبته (0.94) من أفراد الدراسة بان توظيف هذه التقنيات يؤدي إلى سرعة إيصال التعليمات للعاملين داخل المؤسسة محل الدراسة.

كما يلاحظ أيضاً بأن أغلبية المستجوبين بما نسبته (0.82) من عينة أفراد الدراسة يؤكدون بأن توظيف تقنيات اتصال حديثة يؤدي إلى دقة إيصال التعليمات للعاملين بالمؤسسة، كما أن ما نسبته (0.70) من عينة أفراد الدراسة يؤكدون بشكل كبير بأن توظيف هذه التقنيات يؤدي إلى سرعة حصولهم علي المعلومات.

أما ما نسبته (0.61) من أفراد عينة الدراسة حول أن توظيف تقنيات اتصال حديثة يؤدي إلى حصول العاملين علي معلومات دقيقة بالإضافة إلى منع الازدواجية والتضارب في الاختصاصات لدى العاملين بالمؤسسة من وجهة نظرهم.

كما أن ما نسبته (0.67) من آراء المستجوبين تؤكد أن توظيف تقنيات اتصال حديثة يؤدي إلى زيادة قدرة العاملين على مواجهة أعباء العمل بالمؤسسة بالإضافة إلى توفير وقتهم جهودهم التي يبذلونها للعمل في المؤسسة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

كما يلاحظ أيضاً بأن آراء المستجوبين بما نسبته (0.55) من عينة أفراد الدراسة يؤكدون بأن توظيف تقنيات اتصال حديثة يؤدي إلى تقليل الأخطاء لدى العاملين بالمؤسسة، وأن ما نسبته (0.76) من عينة أفراد الدراسة أيضا يؤكدون بشكل كبير بأن توظيف تقنيات اتصال حديثة يؤدي إلى رفع فعالية الاتصال بين جميع العاملين بالمؤسسة محل الدراسة.

أما ما نسبته (0.64) من أفراد عينة الدراسة حول أن توظيف تقنيات اتصال حديثة يؤدي إلى تبسيط الإجراءات والسرعة في إنهاء المعاملات بالإضافة إلي تقليل تكلفة حفظ المعلومات وأماكن الأرشيف من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

آراء واستجابات أفراد عينة الدراسة نحو المعوقات التي تواجه العاملين في توظيف تقنيات الاتصال واستخدامها أداء المهام والواجبات في المؤسسة الوطنية للنفط.

وسيتم هنا التعرف علي أهم المعوقات التي تواجه المؤسسة الوطنية للنفط في توظيف تقنيات الاتصال واستخداماتها في أداء المهام والواجبات وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة وذلك كالتالي:

الجدول رقم (4): آراء أفراد العينة حول أهم المعوقات التي تحول دون فعالية الأداء (ن = 48)

ت	الأسئلـــــة	النتائـــــج	
		نعم	لا
32	قدم تقنيات الاتصال المستخدمة	0.76	0.24
33	قلة تقنيات الاتصال الحديثة وعدم توافرها إلا بشكل محدود.	0.73	0.27
34	انخفاض مستوي تدريب العاملين في الشركة للاستفادة من تقنيات الاتصال الحديثة.	0.70	0.30
35	عدم توفر الصيانة الوقائية الدورية لتقنيات الاتصال مما يؤدي لكثرة أعطالها وبالتالي انخفاض كفاءة الاستفادة منها.	0.45	0.55
36	عدم كفاءة تقنيات الاتصال المستخدمة في الشركة.	0.58	0.42
37	عدم توفر الكفاءة المؤهلة لاستخدام تقنيات الاتصال الحديثة.	0.55	0.45
38	زيادة الضغط علي استخدام الأجهزة والتقنيات المتوفرة.	0.76	0.24
39	استخدام تقنيات الاتصال الحديثة القليلة المتوفرة في انجاز الأعمال الشخصية أحياناً.	0.42	0.58
40	المبالغة في السرية بالنسبة لكثير من الأعمال في الشركة يؤدى إلى عدم الاستفادة من تقنيات الاتصال بشكل جيد.	0.70	0.30
41	عدم كفاية الموارد المالية المخصصة لشراء تقنيات اتصال جيدة.	0.76	0.24

يتضح من الجدول (4) بان أفراد مجتمع الدراسة يميلون إلي الموافقة بدرجة كبيرة وذلك بنسبة (0.76) حول قدم تقنيات الاتصال المستخدمة وزيادة الضغط علي استخدام الأجهزة والتقنيات المتوفرة وكذلك عدم كفاية الموارد المالية المخصصة لشراء تقنيات اتصال جيدة ، تعيق بشكل كبير توظيف تقنيات الاتصال واستخدامها في أداء المهام والواجبات بالمؤسسة من وجهة نظرهم.

كما يؤكد ما نسبته (0.73) من مجتمع الدراسة بأن قلة تقنيات الاتصال الحديثة وعدم توافرها ألا بشكل محدود يحد من توظيف تقنيات الاتصال في أداء المهام والواجبات في المؤسسة الوطنية للنفط من وجهة نظر أفراد العينة.

كما يلاحظ أيضا بأن أغلبية المستجوبين بما نسبته (0.70) من عينة أفراد الدراسة يؤكدون بأن انخفاض مستوى تدريب العاملين في المؤسسة للاستفادة من تقنيات الاتصال الحديثة وأيضا المبالغة في السرية بالنسبة لكثير من الأعمال في المؤسسة يؤدي إلى عدم الاستفادة من تلك التقنيات الحديثة بشكل جيد وهذا يعيق توظيف تقنيات الاتصال واستخدامها في أداء المهام والواجبات بشكل كبير.

أما ما نسبته (0.55) من أفراد عينة الدراسة يرون بأن عدم توافر الصيانة الوقائية الدورية لتقنيات الاتصال مما يؤدي لكثرة أعطالها وبالتالي انخفاض كفاءة الاستفادة منها لا يشكل عائق في توظيف تقنيات الاتصال واستخدامها في أداء المهام والواجبات

بالمؤسسة من وجهة نظر إفراد عينة الدراسة بينما ما نسبته (0.45) يؤكدون أعاقته في توظيف تقنيات الاتصال في أداء المهام والواجبات.

كما أن ما نسبته (0.58) من آراء أفراد عينة الدراسة تؤكد أن عدم كفاءة تقنيات الاتصال المستخدمة في المؤسسة الوطنية للنفط محل الدراسة تعيق توظيف تقنيات الاتصال في أداء المهام والواجبات من وجهة نظرهم. كذلك ما نسبته (0.55) من أفراد مجتمع الدراسة يؤكدون على أن عدم توافر الكفاءة المؤهلة لاستخدام تقنيات الاتصال الحديثة تعيق أيضا توظيف تلك التقنيات في أداء المهام والواجبات بالمؤسسة.

كما يلاحظ أيضا من الجدول بأن ما نسبته (0.58) من أفراد عينة الدراسة يرون استخدام تقنيات الاتصال الحديثة القليلة المتوفرة في أنجاز الأعمال الشخصية أحيانا لا يشكل عائق في توظيف تقنيات الاتصال واستخدامها في أداء المهام والواجبات بالمؤسسة من وجهة نظر إفراد عينة الدراسة بينما ما نسبته (0.42) يؤكدون أعاقته في توظيف تقنيات الاتصال في أداء المهام والواجبات ولكن بدرجة أقل من المعوقات السابقة.

نتائج الدراسة:

بعد عرض أهم المفاهيم النظرية المتعلقة بتقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء بالمؤسسة، وبعد تحليل ومناقشة تساؤلات الدراسة من خلال دراسة ميدانية للمؤسسة الوطنية للنفط؛ أمكن التوصل إلى جملة من النتائج يمكن عرضها بالشكل التالي:

1. يملك العاملين بالإدارات الوسطي في المؤسسة مستوى تعليمي جيد، و كافي لتقبل واستيعاب ضرورة إدخال تقنيات اتصال جديدة ومواكبة التطور.
2. لدى العاملين بالإدارات الوسطي في المؤسسة خبرة كافية في هذا المجال، مما يسهل الاستفادة من التقنيات الحديثة و زيادة فعاليتها.
3. كما يميل العاملين بالإدارات الوسطي في المؤسسة إلى الموافقة بدرجة كبيرة إلى أن واقع تقنيات الاتصال في المؤسسة هو واقع متدني و متأخر كما أظهرته نتائج الدراسة مما يعطي مؤشرا على عدم الاهتمام بتقنيات الاتصالات والمعلومات في هذه المؤسسة.
4. كما يميل العاملين بالإدارات الوسطي في المؤسسة الي الموافقة أيضاً بدرجة كبيرة علي أن توظيف تقنيات الاتصال الحديثة سيسهم في أداء المهام والواجبات حيث أكدت علي أن تقنيات الاتصال في المؤسسة تسهم في رفع مستوى الأداء الوظيفي وذلك من

خلال سرعة ودقة إيصال المعلومات مما يعطي مؤشرا على أهمية التقنية في سرعة انجاز الأعمال.

5. أما فيما يتعلق بتوظيف واستخدام تقنيات الاتصال فقد أكدت نتائج الدراسة بأن العاملين بالإدارات الوسطي في المؤسسة يميلون إلى الموافقة بدرجة كبيرة علي أنها تحقق فعالية الأداء الوظيفي وهذا يعطي مؤشرا على مدى أهمية التقنية في الرفع من مستوى الأداء.
6. كما أظهرت نتائج الدراسة أن العاملين بالإدارات الوسطي في المؤسسة يميلون وبدرجة كبيرة إلى الموافقة على أن معوقات الاتصال تحد وبدرجة كبيرة من توظيف تقنيات الاتصال واستخداماتها في أداء المهام والواجبات في المؤسسة.

توصيات الدراسة :

على ضوء النتائج التي أسفرت عنها الدراسة يقترح الباحث عددا من التوصيات التي يمكن أن تسهم في تطوير تقنيات الاتصال في المؤسسة الوطنية للنفط مما يؤدي إلى رفع كفاءة أداء العاملين في هذه المؤسسة وتحسين أدائهم وهذه التوصيات كالتالي:

1. إنشاء قاعدة معلومات وتزويد متخذي القرارات بالمؤسسة بنهاية طرفية تمكنهم من الدخول علي هذه القاعدة للاستفادة منها عند اتخاذ أي قرار.
2. نشر الوعي التقني بين العاملين بالمؤسسة وإبراز دور التقنية في سرعة انجاز الأعمال وتسهيل عملية الاتصال بهدف تغيير الثقافة التنظيمية الحالية إلى ثقافة تنظيمية تجعل من تقنية المعلومات عنصرا فعال في انجاز أعمال المؤسسة.
3. الاعتماد علي التقنية الحديثة في حفظ واسترجاع المعلومات مثل تقنيات الأقراص الضوئية لما لها من دور بارز في تقليل حفظ وتوفير الجهد والوقت في استرجاع المعلومات.
4. دعم تنمية المواد البشرية في مجالات استخدام التقنية. من خلال أعداد البرامج التدريبية الفعالية بما يتيح لجميع العاملين بالمؤسسة الاستفادة من تقنيات الاتصال والمعلومات.
5. تحديث تقنيات الاتصال بصفة مستمرة وتوفير الصيانة الوقائية لهذه الأجهزة وكذلك محاولة الاستفادة من خبرات المؤسسات العاملة في هذا المجال والذين لديهم خبرات متراكمة في مجال تقنيات الاتصال.

6. تشجيع العاملين بالمؤسسة على الاعتماد على التقنية الحديثة وذلك من خلال توفير الحوافز المادية والمعنوية. وكذلك تشجيع فكرة التدريب الذاتي لديهم بحيث يسعي جميع العاملين الي تطوير أنفسهم في مجال استخدام التقنية من خلال الالتحاق بالمعاهد المتخصصة في مجال اكتساب المعارف والمهارات بدلا من الاعتماد على ما تقدمة المؤسسة من برامج تدريبية للعاملين لديها.
7. أجراء العديد من البحوث والدراسة الموسعة في مجال تقنيات الاتصال والمعلومات ومواكبة التطور في يتعلق بهذا المجال مثل دراسة دور تقنية الاتصالات الحديثة في أنجاز الأعمال المكتبية , دور الصيانة الوقائية في إطالة عمر تقنيات الاتصال والمحافظة عليها.

بيان تضارب المصالـــح:

يُقر المؤلف بعدم وجود أي تضارب مالي أو علاقات شخصية معروفة قد تؤثر على العمل المذكور في هذه الورقة.

المراجع:

[1]- العميان، محمود سليمان، (2010)، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

[2] - البكري، أياد شاكر، (2003)، تقنيات الاتصال بين زمنين، الشروق للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن.

[3] - سيزلاقي، أندرودي، وآخرون، (1992)، السلوك التنظيمي والأداء، ترجمة: جعفر أبو القاسم أحمد، الرياض، معهد الإدارة العامة.

[4] – إل الشيخ، عبد المجيد بن عبد المحسن بن محمد، (2011)، معوقات الاتصال الإداري المؤثرة علي أداء العاملين في جوازات مدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشور، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية .

[5] - بوزيد، رحاب، ومهيري، مباركة. (2024)، أساليب وتقنيات الاتصال ودورها في تحسين الأداء الوظيفي للعمال في المؤسسات الاقتصادية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر.

[6] - سالم، سالم محمد. (2024)، تبني استخدام أساليب تقنية الاتصال الحديثة في تحسين الأداء المهني للعلاقات العامة داخل المؤسسات الحكومية، مجلة بحوث الاتصال، كلية الإعلام، جامعة بنغازي، ليبيا، العدد السابع عشر.

[7] – قريش، علي سليمان محمد، (2023)، دور تقنية الاتصال الحديثة في تفعيل أداء العلاقات العامة، مجلة الإعلام والفنون، السنة الرابعة، العدد الخامس عشر (ديسمبر)، ليبيا.

[8] - شعبان، فتح النور، ولوني، حكيمة، (2025)، دور الثقافة الاتصالية في تحسين الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشوره ، جامعة مولود معمري تيزي وزو، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر.
[9] – أبو إصبع، صالح، وأبو عرجه، تيسير، (2011) الاتصالات والعلاقات العامة، القاهرة، الشركة العربية المتحدة للتسويق، ص 111.
[10] - Nasro, Masoud, 2001, Communication Skills, Amman; Al – Safapu blushing.
[11] - Thill, John V. and Bovee, 2005, Courtland L. Excellence in Business Communication, ed6, U.S.A; Person Prentice Hail.
[12] – القريوتي، محمد قاسم، (2000)، السلوك التنظيمي، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
[13] - Chandan, Jit S, 2005, Organic Zational Behavior, ed3, New Delhi, Vikas Publishing tbuse PVTLTD.
[14] – أدريس، ثابت عبدالرحمن، والمرسي، جمال الدين محمد، (2005)، السلوك التنظيمي: نظريات ونماذج وتطبيق عملي لإدارة السلوك في المنظمة، الإسكندرية، الدار الجامعية.
[15] – العنزي، محمد عبدالله، (2010) أثر الاتصالات الإدارية في تحقيق فعالية القرارات الإدارية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط.
[16] – الخزامي، عبدالحكيم أحمد، (1999)، تكنولوجيا الأداء من التقييم الي التحسين: تقييم الأداء، مكتبة أبن سيناء للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
[17] – درة، عبدالباري إبراهيم، (1998)، تكنولوجيا الأداء البشري: مهارة أساسية من مهارات القيادات في المؤسسات الشرطة العربية، ورقة عمل مقدمة إلى الحلقة العلمية للمهارات الإدارية للقيادات العليا المنعقدة بالطائف، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.