

بسم الله الرحمن الرحيم



المملكة العربية السعودية

وزارة التعليم

جامعة ميداوون

استراتيجيات التواصل الداخلي في المؤسسات وأثرها على الأداء التنظيمي  
(دراسة تطبيقية على الشركة السعودية للكهرباء)

## Internal Communication Strategies in Organizations and Their Impact on Organizational Performance

(An Applied Study on the Saudi Electricity Company)

اعداد الطالبة :

الرقم الجامعي :

تحت اشراف :

العام الدراسي : ٢٠٢٤ م

## المقدمة :

في عالم الأعمال المتسارع والمتغير، تلعب استراتيجيات التواصل الداخلي دوراً محورياً في تعزيز الأداء التنظيمي للمؤسسات. تعد البيئة التنظيمية التي تتمتع بتواصل داخلي فعال عنصراً حاسماً لتحقيق الأهداف المؤسسية وزيادة الإنتاجية والرضا الوظيفي بين الموظفين. لقد أثبتت الدراسات أن المؤسسات التي تعتمد على استراتيجيات تواصل داخلي فعالة تتميز بقدرتها على التكيف مع التغيرات السريعة، وتحقيق نتائج إيجابية في الأداء التنظيمي.

تتعدد وسائل وأدوات التواصل الداخلي في المؤسسات الحديثة، بدءاً من الاجتماعات الدورية، مروراً بالبريد الإلكتروني والنشرات الداخلية، وصولاً إلى استخدام الأنظمة الإلكترونية المتقدمة التي تتيح تبادل المعلومات بسرعة ودقة. تكمن أهمية التواصل الداخلي في قدرته على تحسين تدفق المعلومات بين مختلف مستويات الإدارة والموظفين، مما يعزز من الفهم المتبادل ويقلل من احتمالات سوء الفهم والأخطاء.

تواجه المؤسسات الكبيرة مثل الشركة السعودية للكهرباء تحديات كبيرة في إدارة التواصل الداخلي بسبب تعقيد الهيكل التنظيمي وتعدد الإدارات والفروع. لذلك، يأتي هذا البحث ليسلط الضوء على استراتيجيات التواصل الداخلي المعتمدة في الشركة السعودية للكهرباء، وقيم مدى تأثيرها على الأداء التنظيمي. يهدف البحث إلى تقديم تحليل شامل لاستراتيجيات التواصل الداخلي المستخدمة، وتحديد التحديات التي تواجهها الشركة، واقتراح حلول لتحسين فعالية هذه الاستراتيجيات.

من خلال دراسة حالة الشركة السعودية للكهرباء، يمكن استخلاص دروس قيمة وتوصيات عملية يمكن أن تفيد المؤسسات الأخرى التي تسعى إلى تحسين أداءها التنظيمي من خلال تعزيز قنوات التواصل الداخلي. تأتي أهمية هذا البحث من قدرته على تقديم نموذج تطبيقي يعتمد على بيانات حقيقية وتحليل علمي معمق، مما يساهم في تحسين الفهم الأكاديمي والعملية لأهمية التواصل الداخلي في المؤسسات الكبرى.

## مشكلة البحث :

يعد التواصل الداخلي الفعال بين الموظفين في المؤسسات عنصراً حاسماً لتحقيق الأداء التنظيمي الأمثل. ورغم التطور الكبير في وسائل وتقنيات التواصل، لا تزال العديد من المؤسسات تواجه تحديات كبيرة في تحقيق تواصل داخلي فعال يساهم في تحسين الأداء التنظيمي وزيادة الإنتاجية. تتجلى هذه المشكلة بوضوح في المؤسسات الكبيرة والمعقدة مثل الشركة السعودية للكهرباء، حيث يكون لتعدد المستويات الإدارية والوظيفية والانتشار الجغرافي الواسع دور في تعقيد عملية التواصل الداخلي.

تتمثل مشكلة البحث في كيفية تأثير استراتيجيات التواصل الداخلي المعتمدة في الشركة السعودية للكهرباء على الأداء التنظيمي للمؤسسة. تتناول هذه المشكلة مجموعة من التساؤلات الرئيسية، منها:

١. ما هي الاستراتيجيات الحالية للتواصل الداخلي المستخدمة في الشركة السعودية للكهرباء؟

٢. ما مدى فعالية هذه الاستراتيجيات في تحقيق تدفق سلس للمعلومات بين الموظفين والإدارات المختلفة؟

٣. كيف يؤثر مستوى التواصل الداخلي على رضا الموظفين وأدائهم الوظيفي؟

٤. ما هي التحديات والمعوقات التي تواجه عملية التواصل الداخلي في الشركة؟

٥. ما هي الإجراءات الممكنة لتحسين استراتيجيات التواصل الداخلي وتعزيز تأثيرها على الأداء التنظيمي؟

تهدف هذه الدراسة إلى فهم وتقييم استراتيجيات التواصل الداخلي المعتمدة في الشركة السعودية للكهرباء، وتحليل تأثيرها على الأداء التنظيمي للمؤسسة. من خلال هذا التحليل، يسعى البحث إلى تقديم توصيات عملية وقابلة للتنفيذ لتعزيز التواصل الداخلي، مما يساهم في رفع مستوى الأداء التنظيمي وزيادة رضا الموظفين.

## أهمية الدراسة

### ○ الأهمية العلمية :

- ١) تساهم هذه الدراسة في إثراء المعرفة الأكاديمية حول استراتيجيات التواصل الداخلي وأثرها على الأداء التنظيمي، حيث توفر أدلة علمية تعزز الفهم الأكاديمي لكيفية تحسين التواصل داخل المؤسسات الكبيرة.
- ٢) تستهدف هذه الدراسة ملء فجوة في الأبحاث الحالية من خلال التركيز على الشركة السعودية للكهرباء كحالة دراسية، مما يوفر بيانات جديدة ومعرفة متعمقة حول كيفية تأثير استراتيجيات التواصل الداخلي على الأداء التنظيمي في سياق مؤسستي محدد.
- ٣) تقدم هذه الدراسة نموذجاً تطبيقياً يمكن للباحثين الآخرين استخدامه أو البناء عليه في دراساتهم المستقبلية حول التواصل الداخلي في المؤسسات.

### ○ الأهمية العملية :

١. يمكن أن تساعد النتائج والتوصيات المستخلصة من هذه الدراسة الشركة السعودية للكهرباء في تحسين استراتيجياتها للتواصل الداخلي، مما يساهم في تعزيز الأداء التنظيمي وزيادة الإنتاجية والفعالية.
٢. تحديد التحديات والمعوقات في التواصل الداخلي واقتراح حلول عملية يمكن أن يساهم في رفع مستوى رضا الموظفين وتعزيز الروح المعنوية لديهم، مما ينعكس إيجاباً على بيئة العمل.
٣. ستوفر الدراسة توصيات عملية وقابلة للتنفيذ يمكن للمؤسسات الأخرى، سواء في نفس القطاع أو في قطاعات مختلفة، الاستفادة منها لتطوير وتحسين استراتيجيات التواصل الداخلي الخاصة بها.
٤. يمكن أن تساهم الدراسة في تعزيز ثقافة التواصل المفتوح والشفاف داخل الشركة السعودية للكهرباء، مما يعزز التعاون والعمل الجماعي ويحد من الصراعات وسوء الفهم بين الموظفين والإدارات.
٥. ستوفر هذه الدراسة للإدارة العليا في الشركة السعودية للكهرباء معلومات موثوقة ومستندة إلى بحث علمي يمكن الاعتماد عليها في اتخاذ قرارات استراتيجية تتعلق بتحسين قنوات التواصل الداخلي.

## أهداف الدراسة :

- (١) دراسة وتحليل الاستراتيجيات المعتمدة في الشركة السعودية للكهرباء لتحديد مدى فعاليتها وكفاءتها في تحقيق التواصل الفعال بين مختلف مستويات الإدارات والموظفين.
- (٢) تقييم كيفية تأثير استراتيجيات التواصل الداخلي على الأداء التنظيمي للمؤسسة من حيث الإنتاجية، رضا الموظفين، وسرعة اتخاذ القرارات.
- (٣) تحديد التحديات والمعوقات التي تواجه التواصل الداخلي في الشركة السعودية للكهرباء واقتراح حلول عملية لتجاوزها.
- (٤) تقديم توصيات عملية وقابلة للتنفيذ لتحسين استراتيجيات التواصل الداخلي في الشركة السعودية للكهرباء، بهدف تعزيز الأداء التنظيمي ورفع مستوى رضا الموظفين.
- (٥) الإسهام في تعزيز الفهم الأكاديمي والعملي لاستراتيجيات التواصل الداخلي من خلال تقديم دراسة تطبيقية تستند إلى بيانات حقيقية وتحليل علمي معمق.
- (٦) إنشاء نموذج تطبيقي يمكن للمؤسسات الأخرى الاستفادة منه في تحسين استراتيجيات التواصل الداخلي الخاصة بها، مما يساهم في تحسين الأداء التنظيمي بشكل عام.

## أسئلة الدراسة

- (١) ما هي الاستراتيجيات الحالية للتواصل الداخلي المستخدمة في الشركة السعودية للكهرباء؟
- (٢) كيف تؤثر استراتيجيات التواصل الداخلي على الأداء التنظيمي في الشركة السعودية للكهرباء؟
- (٣) ما مدى فعالية قنوات التواصل الداخلي في تحقيق تدفق سلس للمعلومات بين الموظفين والإدارات المختلفة؟
- (٤) كيف يؤثر مستوى التواصل الداخلي على رضا الموظفين وأدائهم الوظيفي؟
- (٥) ما هي التحديات والمعوقات التي تواجه عملية التواصل الداخلي في الشركة السعودية للكهرباء؟
- (٦) ما هي الإجراءات الممكنة لتحسين استراتيجيات التواصل الداخلي في الشركة السعودية للكهرباء؟

## فرضيات الدراسة

- (١) توجد علاقة إيجابية بين فعالية استراتيجيات التواصل الداخلي وارتفاع مستوى الأداء التنظيمي في الشركة السعودية للكهرباء.
- (٢) تؤدي استراتيجيات التواصل الداخلي الفعالة إلى زيادة رضا الموظفين وتحسين أدائهم الوظيفي.
- (٣) تواجه عملية التواصل الداخلي في الشركة السعودية للكهرباء تحديات ومعوقات تحد من فعاليتها.
- (٤) يمكن تحسين الأداء التنظيمي للشركة السعودية للكهرباء من خلال تطوير وتحسين استراتيجيات التواصل الداخلي.
- (٥) تساهم قنوات التواصل الداخلي الفعالة في تحقيق تدفق سلس ومنظم للمعلومات بين مختلف الإدارات والمستويات الوظيفية في الشركة.

## المصطلحات المفاهيمية والإجرائية :

### ■ التواصل الداخلي :

- مفاهيميًا : هو عملية تبادل المعلومات والأفكار بين أعضاء المنظمة من خلال قنوات رسمية وغير رسمية، ويهدف إلى تحقيق التفاهم والتعاون بين الموظفين والإدارات المختلفة. (ياسين وأبو زيد، ٢٠٢١)
- إجرائيًا : يقاس من خلال عدد وأنواع قنوات التواصل المستخدمة في الشركة السعودية للكهرباء، مثل البريد الإلكتروني، الاجتماعات، والنشرات الداخلية. بالإضافة إلى استبيانات توزع على الموظفين لقياس مدى رضاهم عن فعالية هذه القنوات.

### ■ الأداء التنظيمي :

- مفاهيميًا : يشير إلى مستوى الكفاءة والفعالية التي تحققها المؤسسة في تحقيق أهدافها، ويشمل عدة جوانب مثل الإنتاجية، جودة الخدمات، ورضا الموظفين. (إبراهيم، ٢٠١٨)
- إجرائيًا : يقاس من خلال مجموعة من المؤشرات مثل معدلات الإنتاجية، جودة الخدمات المقدمة، نتائج استبيانات رضا الموظفين، وسرعة اتخاذ القرارات في الشركة السعودية للكهرباء.

## ■ استراتيجيات التواصل الداخلي :

- مفاهيميًا : هي السياسات والخطط المعتمدة من قبل المؤسسة لتعزيز التواصل بين الموظفين والإدارات، وتتضمن استخدام تقنيات وأدوات مختلفة. (عبد الله وآخرون ، ٢٠٢٢)
- إجرائيًا : يتم قياسها من خلال تحليل الوثائق الرسمية للشركة السعودية للكهرباء التي تتعلق بسياسات التواصل، بالإضافة إلى تقييم فعالية الأدوات والتقنيات المستخدمة عبر استبيانات ومقابلات مع الموظفين.

## ■ رضا الموظفين :

- مفاهيميًا : يعبر عن مستوى الرضا الذي يشعر به الموظفون تجاه بيئة العمل وظروفه، ويؤثر بشكل مباشر على أدائهم وإنتاجيتهم. (طالب ونعيجات، ٢٠٢٢)
- إجرائيًا : يقاس من خلال استبيانات واستطلاعات الرأي التي تتناول مدى رضا الموظفين عن قنوات التواصل الداخلي، بيئة العمل، والثقافة المؤسسية في الشركة السعودية للكهرباء.

## ■ قنوات التواصل الداخلي :

- مفاهيميًا : تشمل الوسائل والتقنيات المستخدمة لنقل المعلومات داخل المؤسسة، وتلعب دورًا رئيسيًا في تحقيق التواصل الفعال. (ياسين وأبو زيد ، ٢٠٢١)
- إجرائيًا : يقاس من خلال تحديد عدد وأنواع القنوات المستخدمة، مثل البريد الإلكتروني، الاجتماعات، النشرات الداخلية، والمنصات الإلكترونية الأخرى، بالإضافة إلى تقييم فعالية كل قناة عبر استبيانات ومقابلات.

## ■ التحديات والمعوقات :

- مفاهيميًا : تشير إلى العقبات التي تحول دون تحقيق التواصل الفعال بين أعضاء المنظمة، مثل مشكلات تقنية، سوء فهم، وغياب الشفافية. (المغربي، ٢٠١٠)
- إجرائيًا : يتم تحديدها من خلال مقابلات واستبيانات موجهة للموظفين والإدارات، بالإضافة إلى تحليل المشاكل الموثقة في تقارير الأداء والتواصل.

## ■ تدفق المعلومات :

- مفاهيميًا : يعبر عن الحركة المستمرة للمعلومات داخل المؤسسة، ويؤثر بشكل كبير على الكفاءة التنظيمية والتواصل بين الأعضاء. (رحال، ٢٠١٢)

- إجرائيًا: يقاس من خلال مدى سرعة ودقة انتقال المعلومات بين مختلف المستويات الوظيفية والإدارية في الشركة السعودية للكهرباء، ويتم تقييم ذلك عبر استبيانات ومراجعة العمليات الإدارية.

#### ■ البيئة التنظيمية :

- مفاهيميًا: تشير إلى مجموعة العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر على أداء المنظمة. تتضمن هذه العوامل الثقافة التنظيمية، الهيكل التنظيمي، السياسات والإجراءات الداخلية، والممارسات الإدارية. تساهم البيئة التنظيمية في تحديد كيفية تفاعل الأعضاء داخل المنظمة، وكيفية اتخاذ القرارات، وتحقيق الأهداف التنظيمية. (بن يمينه، ٢٠١٩)
  - إجرائيًا: في هذه الدراسة، سيتم قياس البيئة التنظيمية للشركة السعودية للكهرباء من خلال استبانة تشمل الأسئلة التالية:
  - الثقافة التنظيمية: مدى توافق القيم والمعتقدات بين الموظفين والإدارة.
  - الهيكل التنظيمي: وضوح الهيكل التنظيمي وتوزيع الأدوار والمسؤوليات.
  - السياسات والإجراءات: مدى وضوح وفعالية السياسات والإجراءات الداخلية.
  - الممارسات الإدارية: تقييم ممارسات الإدارة في تحفيز الموظفين ودعمهم.
- ستُجمع البيانات من عينة الدراسة باستخدام هذه الاستبانة، وسيتم تحليلها لتحديد مدى تأثير البيئة التنظيمية على الأداء التنظيمي في الشركة السعودية للكهرباء.

### حدود الدراسة

#### ■ الحدود الموضوعية :

تركز هذه الدراسة على استراتيجيات التواصل الداخلي وأثرها على الأداء التنظيمي، حيث يتم تحليل السياسات والخطط المعتمدة للتواصل الداخلي، وقياس فعاليتها في تحقيق التواصل الفعال بين الموظفين والإدارات المختلفة في الشركة السعودية للكهرباء. تتناول الدراسة كذلك التحديات والمعوقات التي تواجه هذه العملية وتقديم توصيات لتحسينها.

#### ■ الحدود المكانية :

تقتصر الدراسة على الشركة السعودية للكهرباء، وهي إحدى أكبر المؤسسات في المملكة العربية السعودية. يتم تطبيق الدراسة على مختلف الإدارات والأقسام داخل الشركة لتقديم رؤية شاملة عن واقع التواصل الداخلي في المؤسسة.

## ■ الحدود الزمانية :

تغطي الدراسة فترة زمنية محددة من العام ٢٠٢٣ إلى العام ٢٠٢٤. يتم جمع البيانات وتحليلها خلال هذه الفترة لضمان حداثة المعلومات وتوافقها مع الوضع الحالي للمؤسسة.

## ■ الحدود البشرية :

تشمل الدراسة مجموعة من الموظفين والإداريين في الشركة السعودية للكهرباء من مختلف المستويات الوظيفية. يتم اختيار عينة عشوائية من الموظفين لإجراء الاستبيانات والمقابلات بهدف الحصول على بيانات شاملة ودقيقة حول فعالية استراتيجيات التواصل الداخلي في الشركة.

## منهج البحث

### ■ أسلوب البحث :

ستعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث سيتم وصف وتحليل استراتيجيات التواصل الداخلي وأثرها على الأداء التنظيمي في الشركة السعودية للكهرباء. يهدف هذا المنهج إلى تقديم صورة شاملة ودقيقة عن واقع التواصل الداخلي في الشركة وتحليل مدى تأثيره على الأداء التنظيمي.

### ■ مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين والإداريين في الشركة السعودية للكهرباء. يشمل هذا المجتمع مختلف المستويات الوظيفية والإدارية، مما يتيح الحصول على بيانات متنوعة وشاملة تعكس واقع التواصل الداخلي في المؤسسة.

### ■ عينة الدراسة :

ستتم دراسة عينة عشوائية من مجتمع الدراسة، تتكون من ١٥٠ موظفاً وإدارياً من مختلف الأقسام والمستويات الوظيفية في الشركة السعودية للكهرباء. تم اختيار هذه العينة لضمان تمثيل متوازن وشامل لمختلف جوانب المؤسسة.

### ■ طرق جمع البيانات :

ستتم جمع البيانات باستخدام الاستبانة الإلكترونية كأداة رئيسية. ستتضمن الاستبانة مجموعة من الأسئلة المصممة بعناية لتغطية مختلف جوانب التواصل الداخلي وأثره على الأداء التنظيمي. ستوزع الاستبانة عبر البريد الإلكتروني على عينة الدراسة المحددة، وسيتم تشجيع المشاركين على الإجابة بشكل كامل وصريح.

### ■ تحليل البيانات :

سيتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، مثل تحليل التوزيعات التكرارية، والمتوسطات، والانحرافات المعيارية. سيتم استخدام برامج التحليل الإحصائي مثل SPSS لتحليل البيانات واستخلاص النتائج. يهدف تحليل البيانات إلى تحديد مدى فعالية استراتيجيات التواصل الداخلي، والتعرف على التحديات والمعوقات، وتقييم تأثيرها على الأداء التنظيمي في الشركة السعودية للكهرباء.

## مجتمع الدراسة وعينتها

### ○ مجتمع الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين والإداريين في الشركة السعودية للكهرباء. يشمل هذا المجتمع مختلف المستويات الوظيفية والإدارية، بما في ذلك العاملين في المكاتب الرئيسية والفروع المختلفة. يهدف تضمين هذا المجتمع الواسع إلى الحصول على بيانات شاملة تعكس واقع التواصل الداخلي في المؤسسة بكافة جوانبها.

### ○ عينة الدراسة :

تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة، تتكون من ١٥٠ موظفاً وإدارياً من مختلف الأقسام والمستويات الوظيفية في الشركة السعودية للكهرباء. يتم اختيار هذه العينة لضمان تمثيل متوازن وشامل لمختلف جوانب المؤسسة وللحصول على نتائج دقيقة يمكن تعميمها على المجتمع الأكبر. سيتم جمع البيانات من هذه العينة باستخدام استبانة إلكترونية، مما يتيح الحصول على استجابات شاملة وموضوعية حول استراتيجيات التواصل الداخلي وأثرها على الأداء التنظيمي في الشركة.

## أداة الدراسة :

### أداة الدراسة :

ستستخدم هذه الدراسة الاستبانة الإلكترونية كأداة رئيسية لجمع البيانات. تُعد الاستبانة الإلكترونية وسيلة فعالة لجمع المعلومات من عدد كبير من المشاركين بطريقة منظمة وسهلة التحليل. سيتم تصميم الاستبانة بعناية لتغطية جميع جوانب البحث، وستشمل الأسئلة التالية:

#### ١. الأسئلة الديموغرافية:

- العمر
- الجنس
- المستوى الوظيفي
- القسم أو الإدارة

#### ٢. الأسئلة المتعلقة باستراتيجيات التواصل الداخلي:

○ أنواع قنوات التواصل المستخدمة (البريد الإلكتروني، الاجتماعات، النشرات الداخلية، إلخ)

○ مدى تكرار استخدام كل قناة

○ مستوى الرضا عن فعالية كل قناة

### ٣. الأسئلة المتعلقة بالأداء التنظيمي:

○ تقييم الموظفين للأداء التنظيمي العام للمؤسسة

○ تأثير التواصل الداخلي على إنتاجية العمل

○ تأثير التواصل الداخلي على سرعة اتخاذ القرارات

### ٤. الأسئلة المتعلقة برضا الموظفين:

○ مدى رضا الموظفين عن بيئة العمل

○ تأثير التواصل الداخلي على رضا الموظفين

○ اقتراحات لتحسين قنوات التواصل الداخلي

### ٥. الأسئلة المتعلقة بالتحديات والمعوقات:

○ تحديد التحديات التي تواجه عملية التواصل الداخلي

○ تقييم مدى تأثير هذه التحديات على الأداء التنظيمي

○ اقتراحات لحلول ممكنة لهذه التحديات

سيتم توزيع الاستبانة الإلكترونية عبر البريد الإلكتروني إلى عينة الدراسة المكونة من ١٥٠ موظفاً وإدارياً. ستتضمن رسالة البريد الإلكتروني شرحاً موجزاً لأهداف الدراسة وأهمية مشاركة الموظفين، إضافة إلى تعليمات واضحة حول كيفية ملء الاستبانة. سيتم جمع الردود وتحليلها باستخدام برامج التحليل الإحصائي مثل SPSS لاستخلاص النتائج والتوصيات.

## صدق الأداة

### صدق الأداة:

صدق الأداة يشير إلى مدى دقة الاستبانة في قياس ما صُممت لقياسه، ويعتبر عنصراً حاسماً

لضمان جودة النتائج وموثوقيتها. لضمان صدق الأداة في هذه الدراسة،

سيتم اتخاذ الخطوات التالية:

١. **الصدق الظاهري:** سيتم عرض الاستبانة على مجموعة من الخبراء والمختصين في مجال التواصل الداخلي والأداء التنظيمي لتقييم مدى وضوح الأسئلة وملاءمتها لأهداف الدراسة. سيتم تعديل أي أسئلة بناءً على ملاحظات الخبراء لضمان وضوحها ودقتها.
  ٢. **صدق المحتوى:** لضمان تغطية شاملة لكافة جوانب الدراسة، سيتم مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بالتواصل الداخلي والأداء التنظيمي. سيتم تضمين الأسئلة التي تغطي جميع الجوانب الرئيسية للموضوع لضمان صدق المحتوى. ستضمن الاستبانة أسئلة تغطي الاستراتيجيات المستخدمة، تأثير التواصل الداخلي على الأداء التنظيمي، رضا الموظفين، والتحديات والمعوقات.
  ٣. **الصدق البنائي:** سيتم إجراء تحليل للعلاقات بين الأسئلة للتأكد من أنها تقيس نفس البُعد المفاهيمي. يمكن استخدام تحليل العوامل (Factor Analysis) لتحديد الأبعاد المختلفة الممثلة في الاستبانة ولتأكيد الصدق البنائي للأداة.
  ٤. **الصدق التجريبي:** سيتم اختبار الاستبانة على عينة تجريبية صغيرة من الموظفين قبل تنفيذها بشكل كامل. سيتم تحليل الردود الأولية للتأكد من أن الأسئلة تساهم بشكل فعال في قياس المتغيرات المستهدفة. بناءً على هذه الاختبارات الأولية، سيتم تعديل أي أسئلة ضرورية لضمان دقة القياس.
- باتباع هذه الخطوات، نضمن أن تكون الاستبانة أداة صادقة وفعالة في قياس استراتيجيات التواصل الداخلي وأثرها على الأداء التنظيمي في الشركة السعودية للكهرباء.

## ثبات الأداة

### ثبات الأداة :

- ثبات الأداة يشير إلى مدى استقرار وموثوقية الاستبانة في قياس نفس المتغيرات عبر الزمن وفي مختلف الظروف. لضمان ثبات أداة الدراسة، سيتم اتخاذ الخطوات التالية:
١. **اختبار-إعادة الاختبار:** سيتم توزيع الاستبانة على عينة صغيرة من المشاركين مرتين بفواصل زمني معين (عادةً أسبوعين إلى أربعة أسابيع). سيتم مقارنة الردود بين الاختبارين الأول والثاني باستخدام معاملات الارتباط (مثل معامل بيرسون) لقياس درجة الثبات. معاملات الارتباط العالية تشير إلى أن الأداة تحقق مستوى عالٍ من الثبات.

٢. **الثبات الداخلي:** سيتم استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس الثبات الداخلي للاستبانة. يقيس هذا المعامل مدى تجانس الأسئلة التي تقيس نفس البعد المفاهيمي. قيمة معامل ألفا كرونباخ أعلى من ٠,٧ تعتبر مؤشراً جيداً على الثبات الداخلي للأداة.
٣. **تقسيم النصف:** سيتم تقسيم الاستبانة إلى قسمين (عادةً نصف الأسئلة في كل قسم) ومقارنة النتائج بين القسمين باستخدام معاملات الارتباط. هذا الأسلوب يساعد في التأكد من أن جميع أجزاء الأداة تقيس نفس المفهوم بثبات.
٤. **مراجعة الأسئلة:** سيتم مراجعة الأسئلة بشكل دوري لضمان وضوحها وثباتها. قد تتضمن هذه المراجعات إعادة صياغة الأسئلة التي قد تكون غامضة أو غير واضحة للمشاركين.
٥. **تحليل البيانات التجريبية:** سيتم تحليل البيانات من العينة التجريبية لاكتشاف أي أنماط غير مستقرة في الردود، مما قد يشير إلى أسئلة غير ثابتة. سيتم تعديل أو استبعاد هذه الأسئلة لتحسين الثبات الكلي للأداة.
- باتباع هذه الإجراءات، يمكن التأكد من أن الاستبانة تتمتع بثبات عالٍ، مما يضمن موثوقية النتائج المستخلصة من الدراسة حول استراتيجيات التواصل الداخلي وأثرها على الأداء التنظيمي في الشركة السعودية للكهرباء.

### تصحيح أداة الدراسة

- تصحيح أداة الدراسة يتضمن العمليات والإجراءات المتبعة لضمان دقة البيانات التي تم جمعها باستخدام الاستبانة الإلكترونية. يتم ذلك من خلال خطوات متتابعة لضمان صحة وتناسق الإجابات ومعالجة البيانات بطرق علمية وموثوقة. فيما يلي خطوات تصحيح أداة الدراسة:
١. **جمع البيانات:** يتم جمع البيانات من الاستبانة الإلكترونية بعد توزيعها على عينة الدراسة المكونة من ١٥٠ موظفاً وإدارياً في الشركة السعودية للكهرباء.
  ٢. **مراجعة البيانات:**
    - **التأكد من الاكتمال:** يتم التحقق من أن جميع الأسئلة تمت الإجابة عليها وعدم وجود أي إجابات مفقودة.
    - **التحقق من التناسق:** يتم فحص التناسق في الإجابات للتأكد من عدم وجود تناقضات أو بيانات غير منطقية.
  ٣. **ترميز البيانات:**

- يتم ترميز الإجابات بشكل مناسب ليسهل تحليلها باستخدام برامج التحليل الإحصائي.
- يتم تحويل الإجابات النصية إلى رموز رقمية عند الضرورة لتسهيل عملية التحليل.

#### ٤. تنظيف البيانات:

- التعامل مع البيانات الناقصة: في حال وجود إجابات ناقصة، يتم اتخاذ قرار بشأن كيفية التعامل معها، سواء بإزالة الاستبيانات غير المكتملة أو استخدام تقنيات إحصائية لتقدير القيم الناقصة.

- التعامل مع القيم المتطرفة: يتم فحص البيانات للبحث عن أي قيم متطرفة أو شاذة ومعالجتها لضمان عدم تأثيرها السلبي على النتائج.

#### ٥. التحليل الإحصائي:

- تحليل البيانات: استخدام برامج التحليل الإحصائي مثل SPSS لتحليل البيانات المجمعة. يشمل التحليل التوزيعات التكرارية، المتوسطات، الانحرافات المعيارية، واختبارات الثبات والصدق.

- اختبار الثبات: استخدام معامل ألفا كرونباخ لقياس الثبات الداخلي للاستبانة.

- اختبار الصدق: استخدام التحليل العاملي لاختبار الصدق البنائي للاستبانة.

#### ٦. التفسير والتقرير:

- تفسير النتائج المستخلصة من التحليل الإحصائي.
- إعداد تقارير مفصلة حول نتائج الدراسة مع التركيز على كيفية تحقيق أهداف الدراسة والإجابة على أسئلتها وفرضياتها.

#### الضبط النوعي

- مراجعة الأقران: عرض النتائج والتفسيرات على مجموعة من الخبراء والأقران في المجال لضمان الدقة العلمية.

- اختبار الطيار: تنفيذ اختبار طيار للاستبانة قبل التطبيق النهائي للتأكد من وضوح الأسئلة وسهولة فهمها من قبل المشاركين.

باتباع هذه الإجراءات، يتم ضمان تصحيح دقيق وموثوق لأداة الدراسة، مما يعزز من موثوقية النتائج ودقتها في تحليل استراتيجيات التواصل الداخلي وأثرها على الأداء التنظيمي في الشركة السعودية للكهرباء.

## المعالجات الإحصائية

### ١. التحليل الوصفي :

- التوزيعات التكرارية: يتم حساب التوزيعات التكرارية للأسئلة الديموغرافية والمتغيرات الأساسية لفهم توزيع العينة واكتشاف الأنماط العامة في البيانات.
- المتوسطات والانحرافات المعيارية: لحساب المتوسطات والانحرافات المعيارية للمتغيرات المختلفة لقياس الاتجاه المركزي وتشتت البيانات.

### ٢. اختبار الثبات :

- معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) يستخدم لقياس الثبات الداخلي للاستبانة. قيمة معامل ألفا كرونباخ فوق ٠,٧ تعتبر جيدة وتشير إلى أن الأداة ذات ثبات عالٍ.

### ٣. اختبار الصدق :

- التحليل العاملي الاستكشافي (Exploratory Factor Analysis) يستخدم لتحديد البنية الداخلية للأسئلة والتحقق من صدق الأداة من خلال التعرف على العوامل الأساسية التي تقيسها الأسئلة.

### ٤. تحليل العلاقات :

- معامل الارتباط (Correlation Coefficient) يستخدم لقياس درجة وقوة العلاقة بين متغيرين، مثل العلاقة بين فعالية استراتيجيات التواصل الداخلي ورضا الموظفين.
- التحليل التبايني (ANOVA) يستخدم لتحليل الفروق بين المتوسطات لأكثر من مجموعة لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين المجموعات المختلفة (مثل الفرق بين الإدارات المختلفة).

### ٥. تحليل الانحدار :

- التحليل الانحداري البسيط (Simple Regression Analysis) يستخدم لتحليل تأثير متغير مستقل واحد على متغير تابع.
- التحليل الانحداري المتعدد (Multiple Regression Analysis) يستخدم لتحليل تأثير عدة متغيرات مستقلة على متغير تابع واحد. يساعد هذا التحليل في فهم العوامل التي تؤثر بشكل أكبر على الأداء التنظيمي.

### ٦. اختبار الفرضيات :

- اختبار (t-test) يستخدم لمقارنة متوسطين لمعرفة ما إذا كانت الفروق بينهما ذات دلالة إحصائية.
- اختبار كاي-تربيع (Chi-Square Test) يستخدم لاختبار استقلالية أو علاقة المتغيرات الفئوية.
- ٧. تحليل البيانات النوعية (إذا كان هناك) :
- تحليل المضمون (Content Analysis) إذا كانت هناك أسئلة مفتوحة في الاستبانة، يتم تحليل محتوى الإجابات النصية لاستخلاص الأنماط والموضوعات الرئيسية.

### الإجراءات العملية للتحليل الإحصائي

١. جمع وتنظيم البيانات: بعد جمع الاستجابات من الاستبانة الإلكترونية، يتم تنظيم البيانات وتحضيرها للتحليل باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (مثل SPSS).
  ٢. تنظيف البيانات: يتم تنظيف البيانات من الأخطاء والقيم الناقصة والتحقق من دقتها.
  ٣. تنفيذ التحليلات الإحصائية: يتم تنفيذ التحليلات الإحصائية وفقاً للخطوات السابقة، واستخراج الجداول والرسوم البيانية اللازمة.
  ٤. تفسير النتائج: تفسير النتائج واستخلاص الاستنتاجات والتوصيات بناءً على التحليلات الإحصائية.
- باتباع هذه المعالجات الإحصائية، سيتمكن الباحث من تقديم تحليل شامل ودقيق لاستراتيجيات التواصل الداخلي وأثرها على الأداء التنظيمي في الشركة السعودية للكهرباء، مما يساهم في تحقيق أهداف الدراسة والإجابة على أسئلتها وفرضياتها.

## الاطار النظري والدراسات السابقة :

## المصادر الأولية :

١. ياسين، سمر محمد الطاهر، وأبو زيد، تهاني حسن عثمان. (٢٠٢١). "تقييم فاعلية إدارة التواصل الداخلي في الجامعات السعودية: دراسة ميدانية على جامعة الملك خالد". المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال , مج ١١, ٢٤, ١٧٣-١٨٧-٩٢٨٥١٨٩-٢٥١٩. ISSN: ٢٥١٩-٩٢٨٥١٨٧-١٧٣, ٢٤, ١١, ١٧٣-١٨٧-٩٢٨٥١٨٩-٢٥١٩.
٢. إبراهيم، سحر سامي كامل. (٢٠١٨). "المساءلة والأداء التنظيمي: دراسة ميدانية على العاملين الإداريين في إحدى كليات جامعة المنيا". مجلة الآداب والعلوم الإنسانية, ٨٦ع, مج ٤, ٦١٧-٦١٨. DOI: ١٠.٢١٦٠٨/fjhj.٢٠١٨, ١٧٤٥٨٥٦٤٣.
٣. عبدالله، مروة محمد صالح جاد، والقليني، فاطمة يوسف أحمد، والعالم، صفوت محمد، وحسان، محمد محمد غالب. (٢٠٢٢). "فعالية استراتيجيات الاتصال الداخلي في شركات بحوث التسويق". مجلة بحوث, مج ٢, ٣ع, ١٠٣-١٣١-٤٨١٤١٣١-٢٧٣٥. ISSN: ٢٧٣٥-٤٨١٤١٣١-١٠٣, ٣ع, ١٠٣-١٣١-٤٨١٤١٣١-٢٧٣٥.
٤. طالب، عبدالعزيز، ونعيجات، عبد الحميد. (٢٠٢٢). "أثر جودة الخدمات الالكترونية في رضا الموظفين: دراسة ميدانية لموظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة". مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة, مج ٧, ٢ع, ٢٢١-٢٣٥-٣٧٠-٢٥٤٣. ISSN: ٢٥٤٣-٣٧٠-٩٢٣٥-٢٢١, ٢ع, ٢٢١-٢٣٥-٣٧٠-٢٥٤٣.
٥. المغربي، محمد الفاتح محمود بشير. (٢٠١٠). "التحديات والمعوقات التي تواجه إدارة الموارد البشرية واساليب مجاهاها". المؤتمر العربي الثاني: تنمية الموارد البشرية وتعزيز الاقتصاد الوطني, ٦١-٨٨.
٦. رحال، سليمان. (٢٠١٢). "تسيير تدفق المعلومات في المؤسسة : مقارنة لبناء الأنموذج الديناميكي لاتخاذ القرارات". مجلة دراسات المعلومات, ١٤ع, ١٦٣-١٨٨-٨٦٦٥١٨٨-١٦٥٨. ISSN: ١٦٥٨-٨٦٦٥١٨٨-١٦٣, ١٤ع, ١٦٣-١٨٨-٨٦٦٥١٨٨-١٦٥٨.
٧. بن يمين، خيرة، وبن يمين، فاطيمة الزهراء. (٢٠١٩). "أثر البيئة التنظيمية على أداء الموارد البشرية: دراسة حالة مؤسسة الأسمنت "SCIS" سعيدة". مجلة المشكاة في الاقتصاد، التنمية والقانون, مج ٥, ٩ع, ٢٠٠-٢٤٣٢١٨-٢٤٧٨. ISSN: ٢٤٧٨-٠٢٤٣٢١٨-٢٠٠, ٩ع, ٢٠٠-٢٤٣٢١٨-٢٤٧٨.