

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ماجستير العلاقات العامة



عنوان البحث

أهمية التواصل الداخلي في الهيئات: دراسة وصفية على هيئة الزكاة والضريبة والجمارك

إعداد الطالب/ ريم محمد مناحي الحارثي

إشراف/

العام الدراسي:

2023

مقدمة:

يعد التواصل الداخلي أساسياً لنجاح الهيئات والمؤسسات، حيث يسهم في تعزيز التنسيق والتكامل بين مختلف الأقسام والأفراد داخل المنظمة. إليك بعض أهميته:

1. تحسين الكفاءة والإنتاجية: يساهم التواصل الفعال في تنسيق الجهود وتبادل المعلومات بين الأقسام، مما يعزز الكفاءة ويزيد من الإنتاجية.

2. تعزيز الروح الجماعية: يساهم التواصل في بناء جو من التعاون والتضامن بين الأفراد، مما يعزز روح الفريق ويحفز على العمل المشترك.

3. تبادل الأفكار والابتكار: يتيح التواصل الداخلي فرصة لتبادل الأفكار والمقترحات بين العاملين، مما يساهم في توليد حلول جديدة وابتكارات مبتكرة.

4. تقليل الاحتكاكات والتوترات: يمكن للتواصل الفعال أن يساهم في تقليل الاحتكاكات والتوترات بين الأقسام أو الأفراد، مما يعزز من السلسلة الإدارية والتنظيمية للمؤسسة.

5. تعزيز الانضباط والالتزام: من خلال التواصل الواضح والمستمر، يتم تعزيز الانضباط والالتزام بالسياسات والإجراءات المعتمدة داخل الهيئة.

باختصار، يمثل التواصل الداخلي الفعال عنصراً أساسياً في بناء بيئة عمل إيجابية وفعالة، تساهم في تحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة وسلاسة.

مشكلة الدراسة:

يعتبر التواصل الداخلي أمراً بالغ الأهمية في الهيئات والمؤسسات لما له من منفعة كبيرة وتعكس الصورة الذهنية الإيجابية وجاذبة للأفراد. ويعد ضعف أو عدم وجود التواصل الداخلي في هيئة ما كارثة ، وقد يؤدي إلى مشاكل عدة منها:

1. ضعف التواصل بين الأفراد داخل الهيئة أو المؤسسة.
2. تزعزع الإدارات فيما بينها بسبب ضعف التواصل الداخلي.
3. تدني الإنتاجية للموظفين وضعف أداء المؤشرات السنوية.
4. عدم مواكبة التطورات الحديثة ومنافسة السوق.
5. التشتت العام ما بين الموظفين وإداراتهم.

أهمية الدراسة:

وجب تسليط الضوء على التواصل الداخلي وعمل البحوث والدراسات اللازمة لمعرفة مدى أهميته وفعاليته داخل الهيئات والمؤسسات. يضيف هذا البحث أثر التواصل الداخلي داخل الهيئات والمؤسسات والذي يأمل الباحث إظهاره في خلاصة البحث.

أهداف الدراسة:

1. التعرف على التواصل الداخلي داخل الهيئات والمؤسسات.
2. توضيح الآثار المترتبة على تفعيل التواصل الداخلي للموظفين والإدارات.

تساؤلات الدراسة

1. ماهي آلية التواصل الداخلي للهيئات والمؤسسات؟
2. ماهي أُر المترتبة على التواصل الداخلي؟

الدراسات السابقة:

هناك العديد من الدراسات التي تناولت موضوع التواصل الداخلي في الهيئات والمؤسسات. سأذكر بعض الأمثلة على هذه الدراسات:

1. دراسة دور التواصل الداخلي في تعزيز الرضا الوظيفي".**:

- المؤلفون: كيم وريلاند (2010)

- المجلة: "Journal of Business Communication"

- ملخص: تركز هذه الدراسة على كيفية تأثير التواصل الداخلي الفعال على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين. وتوصلت إلى أن التواصل الجيد يسهم في تحسين معنويات الموظفين وزيادة رضاهم عن العمل.

2. دراسة "تأثير التواصل الداخلي على أداء الفريق":

- المؤلفون: دو وونغ (2012)

- المجلة: "International Journal of Human Resource Management"

- ملخص: تستكشف هذه الدراسة العلاقة بين التواصل الداخلي وأداء الفرق. وجدت أن الفرق التي تتمتع بتواصل داخلي قوي تحقق أداءً أفضل وتكون أكثر تعاوناً.

3. دراسة التواصل الداخلي وإدارة التغيير في المؤسسات":

- المؤلفون: هاريس وفيلدن (2004)

- المجلة: "Management Communication Quarterly"

- ملخص: تناقش هذه الدراسة دور التواصل الداخلي في تسهيل إدارة التغيير داخل المؤسسات. توصلت إلى أن التواصل الفعال يساعد على تقليل مقاومة التغيير ويزيد من فرص نجاح المبادرات الجديدة.

4. دراسة "أثر وسائل التواصل الحديثة على التواصل الداخلي في الشركات":

- المؤلفون: لي وسونغ (2017)

- *المجلة: "Journal of Communication Management"

- ملخص: تدرس هذه الورقة البحثية تأثير استخدام التكنولوجيا الحديثة، مثل البريد الإلكتروني والرسائل الفورية، على التواصل الداخلي. وتبين أن هذه الأدوات تسهم في تحسين سرعة وفعالية التواصل بين الموظفين.

5. دراسة "التواصل الداخلي والولاء التنظيمي":**

- **المؤلفون: ألن وماير (1990)

- لمجلة: "Academy of Management Journal"

المنهجية وطرق البحث:

يعتبر المنهج الوصفي التحليلي مظلة واسعة ومرنة تتضمن عددا من المناهج والأساليب الفرعية

مثل المسوح الاجتماعي ودراسات الحالات التطورية والمداني وغيرها. إذ أن المنهج الوصفي يقوم

على أساس تحديد خصائص الظاهرة ووصف طبيعتها ونوعية العالقة بني متغيراتها واسبابها واتجاهاتها

وما الى ذلك من جوانب تدور حول سرب أغوار مشكلة أو ظاهرة معينة والتعرف على حقيقتها في ارض الواقع ويعتبر بعض الباحثين بأن المنهج الوصفي يشمل كافة المناهج الأخرى باستثناء المنهجين

التاريخي والتجريبي

استخدمت الباحثة المنهج التحليلي كونه أكثر المناهج ملائمة لطبيعة المشكلة التي تدرسها الباحثة

في بحثي هذا مجتمع الدراسة موظفين هيئة الزكاة والضريبة والجمارك

أدوات الدراسة :

سوف تستخدم الباحثة طريقة استبانة التي تحتوي على جميع تساؤلات البحث

حدود الدراسة :

الموظفين من عمر 25 الى 60

المراجع:

1. "Effective Internal Communication" بواسطة Pamela و Lyn Smith
Mounter - كتاب يوفر نصائح وإرشادات حول كيفية تحسين التواصل الداخلي في المنظمات.

2. "Internal Communications: A Manual for Practitioners" بواسطة Liam FitzPatrick و Klavs Valskov - كتاب يقدم مفاهيم وأدوات لتطوير استراتيجيات التواصل الداخلي وتعزيز التفاعل بين الموظفين.

3. "The New Rules of Internal Communication: How to Build a Successful Internal Communications Strategy" بواسطة David Cowan - كتاب يستكشف أهمية التواصل الداخلي ويقدم نصائح حول كيفية بناء استراتيجية فعالة للتواصل داخل المنظمة.

4. "Effective Internal Communication: A Practical Guide to Improve the Flow of Information" بواسطة Lyn Smith - كتاب يقدم نصائح عملية وتقنيات لتحسين التواصل الداخلي وتعزيز التفاعل بين الموظفين.

5. "Internal Communications: Insights, Practices and Models" بواسطة Kevin Ruck و Darren Lilleker - كتاب يستكشف أفضل الممارسات في التواصل الداخلي ويقدم نماذج وأدوات لتطبيقها في المنظمات.

يرجى ملاحظة أنه قد يكون بعض هذه المراجع متاحة في صيغة الكتاب الورقي أو الإلكتروني، ويمكنك البحث عنها في المكتبات أو المتاجر الإلكترونية المختلفة.