

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

كلية العلوم الانسانية / ماجستير العلاقات العامة



أثر التواصل الداخلي على الولاء المؤسسي في القطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية

إعداد الطالب/

ديمه بنت عبدالعزيز الطواله

242000690

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2024

مقدمة:

يعد التواصل الداخلي من أهم العوامل التي تساهم في تحسين الأداء التنظيمي والرفع من مستوى الانتماء لدى الموظفين في المؤسسات الحكومية. يلعب التواصل الداخلي دورًا أساسيًا في خلق بيئة عمل شفافة ومتعاونة، مما يعزز الشعور بالولاء المؤسسي لدى العاملين. في القطاع الحكومي السعودي، حيث يشهد الجهاز الإداري تغييرات وتطورات مستمرة، يتطلب الأمر دراسة كيفية تأثير أساليب التواصل الداخلي على تعزيز الولاء المؤسسي، بما يساهم في تحقيق الكفاءة والفاعلية في أداء المؤسسات الحكومية.

مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة في تساؤل حول مدى تأثير أساليب وآليات التواصل الداخلي في تعزيز الولاء المؤسسي لدى موظفي القطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية. على الرغم من الأهمية الكبيرة للتواصل الداخلي في تحسين الأداء المؤسسي، إلا أن تأثيره على الولاء المؤسسي قد لا يكون محل دراسة مستفيضة، مما يستدعي البحث والتحليل في هذا السياق.

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية هذه الدراسة في تحديد الدور الحيوي الذي يلعبه التواصل الداخلي في تعزيز الولاء المؤسسي في القطاع الحكومي السعودي. قد تساهم نتائج الدراسة في تطوير استراتيجيات التواصل الداخلي، مما يؤدي إلى تحسين مستوى الأداء الحكومي وزيادة الالتزام والولاء من قبل الموظفين. كما أن الدراسة ستوفر مرجعاً للباحثين وصانعي القرار في القطاع الحكومي، مما يمكنهم من تبني أفضل الممارسات لتعزيز ولاء الموظفين في الجهات الحكومية.

أهداف الدراسة:

- دراسة تأثير أساليب التواصل الداخلي على الولاء المؤسسي لدى موظفي القطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية.
- تحليل العوامل المؤثرة في فعالية التواصل الداخلي في الجهات الحكومية.
- قياس مستوى الولاء المؤسسي لدى موظفي القطاع الحكومي السعودي.
- تقديم توصيات لتحسين استراتيجيات التواصل الداخلي لتعزيز الولاء المؤسسي.

تساؤلات الدراسة

- ما هو تأثير أساليب التواصل الداخلي على الولاء المؤسسي لدى موظفي القطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية؟
- ما هي العوامل التي تؤثر في فعالية التواصل الداخلي في الجهات الحكومية؟
- كيف يساهم التواصل الداخلي في تحسين درجة الولاء المؤسسي في القطاع الحكومي؟
- ما هي الممارسات المثلى التي يمكن أن تسهم في تعزيز الولاء المؤسسي من خلال تحسين التواصل الداخلي في الجهات الحكومية؟

فروض الدراسة:

- هناك تأثير إيجابي للتواصل الداخلي على الولاء المؤسسي في القطاع الحكومي.
- كلما كانت أساليب التواصل الداخلي أكثر فاعلية وشفافية، زادت مستويات الولاء المؤسسي لدى الموظفين.
- هناك علاقة طردية بين تحسين جودة التواصل الداخلي وزيادة انتماء الموظفين للجهات الحكومية.

الدراسات السابقة:

سيتناول هذا القسم استعراضًا للدراسات السابقة التي بحثت في العلاقة بين التواصل الداخلي والولاء المؤسسي في القطاعين العام والخاص. سيتم التركيز على الدراسات التي تناولت تأثير أساليب التواصل على الانتماء المؤسسي، وشرح نتائجها واستنتاجاتها التي قد تكون مفيدة في تحليل الحالة في القطاع الحكومي السعودي. كما سيتم مقارنة بعض التجارب الدولية مع الممارسات المحلية في المملكة.

المنطلقات النظرية للدراسة:

ستعتمد الدراسة على عدة نظريات أساسية لدراسة أثر التواصل الداخلي على الولاء المؤسسي، ومنها:

- **نظرية التواصل التنظيمي:** التي تركز على كيفية انتقال المعلومات داخل المؤسسات وتأثير ذلك على العلاقات الداخلية.
- **نظرية الولاء المؤسسي:** التي تركز على العوامل التي تساهم في تعزيز التزام الموظفين وولائهم تجاه المؤسسة.
- **نظرية الإدارة العامة:** لفهم كيفية تأثير التواصل الداخلي على الأداء المؤسسي في القطاع الحكومي.

المنهجية وطرق البحث:

ستعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال جمع وتحليل البيانات الكمية والنوعية. سيتم استخدام الأدوات التالية:

- **الاستبيان:** سيتم تصميم استبيان موجه إلى موظفي القطاع الحكومي لقياس مدى تأثير التواصل الداخلي على مستوى الولاء المؤسسي.
- **المقابلات:** إجراء مقابلات مع بعض القادة الإداريين والموظفين في الإدارات الحكومية لفهم آراءهم حول فعالية التواصل الداخلي وأثره.
- **الملاحظة:** إجراء ملاحظات على أساليب التواصل الداخلي في بعض الجهات الحكومية.

أدوات الدراسة :

- استبيان مصمم لقياس فعالية التواصل الداخلي ومدى تأثيره على الولاء المؤسسي، يشمل مجموعة من الأسئلة المتعلقة بممارسات التواصل الداخلي في المؤسسات الحكومية.
- مقابلات مع مسؤولين في الإدارة العامة لتحليل كيفية تعاملهم مع استراتيجيات التواصل الداخلي.
- تحليل وثائق رسمية لتحديد سياسات التواصل الداخلي المعتمدة في بعض الجهات الحكومية.

حدود الدراسة:

الحد الزمني: ستقتصر الدراسة على الفترة من 2024 إلى 2025.

الحد المكاني: ستقتصر الدراسة على عدد من الجهات الحكومية في المملكة العربية السعودية.

الحد الموضوعي: سيتم التركيز على أساليب التواصل الداخلي وأثرها على الولاء المؤسسي فقط، ولن تشمل جوانب أخرى مثل التحفيز أو التدريب.

المراجع:

سيتم الاستناد إلى مراجع أكاديمية ودراسات سابقة في مجالات التواصل الداخلي، الولاء المؤسسي، والإدارة العامة، بالإضافة إلى التقارير الرسمية الحكومية المتعلقة بسياسات التواصل الداخلي في المملكة.