

**أثر الاتصال الداخلي على أداء العاملين في مشاريع شركة الكهرباء
في مدينة الرياض: دراسة وصفية تحليلية**

اسم الطالب

تركي بن عبدالله بن إسماعيل عسيري

الرقم الجامعي

٢٠٢١٢٠٥١٦٣

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول- 2024

الشكر والتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله الذي هدانا ومنحنا نعم الحياة وخاصة نعمة العلم فله الحمد والشكر.
أتوجه بالشكر الجزيل والتقدير الصادق، والعميق وتقديري الكبير للدكتورة منى العشري، التي دعمتني طوال
مراحل البحث من البداية وحتى النهاية. لولا إرشادها ودعمها الدائم، لما تمكنت من الوصول إلى نهاية هذا
البحث.

كما أتوجه بالشكر الجزيل لكل من قدم لي يد العون والدعم في إتمام هذا البحث. وشكر خاص لأعضاء هيئة
التدريس في جامعة ميداو شن ولجميع الذين ساهموا في هذا الجهد.

مرة أخرى، شكراً لكل من ساهم في جعل هذا البحث حقيقة. كانت مساعدتكم وتشجيعكم لا تقدر بثمن، وأنا ممتن
حقاً لدعمكم.

الإهداء

المستخلص:

جدول المحتويات:

	صفحة الغلاف
	الشكر والتقدير
	الإهداء
	المستخلص
	جدول المحتويات
	قائمة الأشكال
	قائمة الجداول
	المقدمة
	مشكلة البحث
	أهمية البحث
	أسئلة البحث
	أهداف البحث
	فرضيات البحث
	نموذج البحث
	منهجية البحث
	الدراسة الميدانية
	مخطط المشروع
	الدراسات السابقة والإطار النظري
	الملخص
	المراجع

قائمة الأشكال:

قائمة الجداول:

المقدمة

يتسم موضوع الاتصال بأهميته البارزة واللافتة للنظر بين المتخصصين والباحثين في ميدان السلوك الإنساني عمومًا، وفي سياق السلوك التنظيمي خصوصًا. يُعدّ الاتصال نشاطًا إنسانيًا أساسيًا، حيث يرافق الحياة البشرية منذ نشأتها. ينبع ذلك من مفهوم أن الإنسان، بطبيعته الاجتماعية، يتطلع إلى التواصل والتفاعل مع الآخرين، حيث تتجلى أهمية الاتصال في تلبية الحاجيات الأولية للإنسان، وهي حاجيات تتعلق بالتواصل والتفاعل مع المحيط الاجتماعي والبيئي. يظهر ذلك في التطور التاريخي للاتصال، حيث اعتمد الإنسان في بداياته على وسائل بسيطة مثل الطبول والرقص والإشارات للتواصل. تلك الوسائل كانت تخدم الغرض الأساسي لتبادل المعلومات وتحقيق التفاهم بين أفراد المجتمع. (ERA,2015.p5)

مع تقدم التكنولوجيا وتطور وسائل الاتصال، أصبح للإنسان إمكانيات أوسع للتواصل والتفاعل. من الرسائل البريدية إلى الهواتف الذكية ووسائل التواصل الاجتماعي، تغيرت وتعددت الوسائل بما يتناسب مع احتياجات وتطلعات المجتمع البشري المتطور، حيث تتجلى أهمية الاتصال في سياق السلوك التنظيمي بشكل خاص، حيث يسهم بشكل فعال في تحسين العلاقات العملية داخل المؤسسات وزيادة فعالية العاملين. يعزز الاتصال الفعال التفاهم والروح الجماعية، مما يؤدي إلى تعزيز الأداء وتحفيز الفرق العاملة نحو تحقيق أهداف المنظمة بنجاح (خوف، 2019، ص1).

يظهر الاتصال كضرورة أساسية على الصعيد الإنساني والاجتماعي، ويعتبر جزءًا حيويًا من التطور الحضاري. تمتد أهمية الاتصال إلى فترات تاريخية بعيدة، حيث كانت هناك رؤى وتفكير حول دوره في تشكيل الشؤون الإنسانية، حيث يشير المؤرخون إلى أن الاهتمام بالاتصال ودوره في الشؤون الإنسانية قد بدأ يظهر قبل القرن الخامس قبل الميلاد. يمكن رؤية آثار هذا الاهتمام في كتابات البابليين والمصريين القدماء، حيث تمثلت التواصل في اللغة والرموز كأدوات لتبادل المعلومات والثقافة، ومن الشخصيات الفلسفية الكبيرة، يُعتبر كل من أرسطو ومعلمه أفلاطون من المؤسسين لفن الاتصال. قدموا أفكارًا حول فلسفة اللغة والتواصل، حيث شددوا على أهمية الكلمة والتواصل الفعال في بناء المفاهيم وتحقيق التفاهم بين البشر، ولقد ابرزت هذه النظرة التاريخية كيف أصبح الاتصال جزءًا لا يتجزأ من التفاعل البشري والتقدم الحضاري، وكيف أسهمت التفكير القديمة في تشكيل فهمنا الحالي لأهمية هذا الجانب الحيوي في حياتنا. (بوقرين، ٢٠١٦)

يعكس الاتصال والدور الذي يلعبه تطور المجتمع والتقدم الحضاري والتكنولوجي في عصرنا الحالي. إذا نظرنا إلى حجم الاتصال الذي نشهده يوميًا، سنجد أنه يستهلك ساعات طويلة من وقتنا. وقد أصبح الاتصال اليوم أكثر تعقيدًا مع تقدم التكنولوجيا والتحولات في المجتمع، وقد يُلاحظ من خلال تاريخنا القديم أن الاهتمام

بالاتصال ودوره في الشؤون الإنسانية يعود إلى فترات قديمة، حيث كان له حضور في كتابات البابليين والمصريين القدماء، وحتى في الأعمال الأدبية مثل إلياذة هوميروس وغيرها. يُعد أرسطو ومعلمه أفلاطون من مؤسسي فن الاتصال، حيث ساهموا في تطوير وفهم أهمية التواصل. (جواد، 2010)

التحول الحديث في طبيعة الاتصال يظهر بشكل واضح في الوقت الحالي، حيث أصبح الاتصال ليس فقط ضرورة اجتماعية للتفاعل، ولكنه أصبح يلمس كل جوانب حياة المجتمع ومؤسساته. يشهد الاتصال الداخلي في المؤسسات والشركات تطورًا كبيرًا، حيث يلعب دورًا حيويًا في تنظيم العلاقات الإدارية. إن التبادل الداخلي ليس مجرد تبادل في المعاني، ولكنه يساهم في إحداث تأثيرات ملموسة على العناصر التنظيمية، ويُحدد الترابط والتماسك الداخلي من خلال تحقيق الفهم المشترك للأهداف والمسارات المستقبلية. من خلال ذلك، يظهر أن الاتصال الداخلي لا يقتصر على تبادل المعلومات بل يؤثر أيضًا على الجانب الإنساني والعلاقات الإدارية في المنظمات. (السعدون، ٢٠١٣)

إذًا، يظهر أن الفرد يشكل العنصر الأساسي في النظام التنظيمي، حيث يمتلك القدرة على استيعاب المفاهيم والأفكار الجديدة التي تساعد في الاستفادة من الميزات ومواجهة التحديات التي تنشأ نتيجة للظروف البيئية والثقافية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية المتغيرة. الأداء الوظيفي يعبر عن النشاط أو المهارة أو الجهد الذي يبذله الفرد، سواء كان ذلك جهدًا عضليًا أو فكريًا، بهدف إكمال المهام الملقاة على عاتقه. يتغير هذا السلوك بكفاءة وفعالية، حيث يسعى الفرد من خلاله إلى تحقيق الأهداف التي حددتها المنظمة مسبقًا.

الأداء العالي، سواء كان ناتجًا عن جهد عضلي أو فكري، يُظهر الجهود التي بذلها الفرد أو المجموعة لتحقيق أهداف معينة بطريقة فعّالة. يقوم هذا الأداء الجيد بتحقيق الأهداف المحددة مسبقًا من قبل المنظمة، ويبني على استغلال الموارد المتاحة بأقل تكلفة ممكنة وتحقيق إنتاجية عالية. يُحافظ هذا الأداء على صحة وراحة الموظف، مما يساهم في تعزيز مكانة المؤسسة في السوق، سواء كانت اقتصادية أو خدمية. بالتالي، يُضمن هذا الأداء الفعّال استمرار المؤسسة ككيان ناجح و متميز في البيئة التنافسية. (خوف، ٢٠١٩، ص-20)

(21)

إن غياب عملية الاتصال الداخلي الفعّال بين العاملين في المنظمة يُعتبر عاملاً مؤثرًا بشكل كبير يجعلها عرضة للانحدار والفشل. إذ تعتبر عمليات الاتصال بين الموظفين قيمة هامة وتؤثر بشكل مباشر على صحة ونجاح المنظمة. في هذا السياق، يلعب دور المديرين والقادة دورًا حاسمًا، حيث يؤثرون بشكل مباشر وشخصي وبقوة في علاقاتهم مع باقي الموظفين. يتأثر الرضا الوظيفي والأداء بشكل كبير بتفاعلات القادة.

يعتبر تبادل المعلومات ونشرها داخلياً أمراً حيوياً، حيث يساهم في تعزيز روح الفريق وفهم مشترك للأهداف والتحديات. تكمن مسؤولية المديرين في توجيه العملية التواصلية بشكل فعال لضمان نقل المعلومات بشكل صحيح وفعال. إذ يمكن لغياب الاتصال الداخلي الفعال أن يؤدي إلى تراكم المعلومات وتداول الشائعات، مما يؤثر سلباً على البيئة العملية.

تشير الأبحاث، إلى أن المديرين الذين يمارسون اتصالاً فعالاً مع الموظفين يساهمون في تحقيق رضا وأداء أفضل. بالإضافة إلى ذلك، يلعب حملة المعلومات دوراً في تشكيل وجهة نظر إيجابية لدى الموظفين، ويزيد من استعدادهم للدفاع عن المنظمة والمساهمة في تحقيق أهدافها. (الشريف، ٢٠١٣) وهذا ما أثبتته الدراسات العلمية وكذلك التجربة في المؤسسات العالمية الكبرى وبالإضافة الى دوره الذي غير الكثير من المفاهيم الاجتماعية، الاقتصادية، والسياسية والذي أدى إلى تقدم وتطور المؤسسة، ويلعب الاتصال داخل المؤسسة دوراً في الربط والتنسيق والانسجام بين مختلف هيئات المؤسسة وأقسامها. (نصيرة، ٢٠١٩، ص١)

من خلال هذه الدراسة، يتوقع الباحث أن يظهر أن الاتصال الداخلي الفعال سيكون له تأثير إيجابي على رضا وأداء العاملين في مشاريع شركة الكهرباء في مدينة الرياض. يمكن للنتائج المستمدة من هذا البحث أن توفر أساساً قوياً لتعزيز ممارسات الاتصال الداخلي في هذا القطاع الحيوي، وبالتالي، تعزيز تحسين أداء المشاريع وتحقيق الأهداف المنشودة.

مشكلة البحث

تركز هذه الدراسة على استكشاف العلاقة بين مستويات الاتصال الداخلي وأداء العاملين في مشاريع شركة الكهرباء في مدينة الرياض، ويهدف الباحث إلى فهم الطريقة التي يؤثر بها الاتصال الداخلي على تحسين أداء العمال والموظفين داخل هذه المؤسسات.

الفجوات النظرية:

- **نقص الأبحاث السابقة:** يمكن أن تكون هناك فجوة في الأدبيات السابقة المتعلقة بعلاقة الاتصال الداخلي وأداء العاملين في مشاريع شركة الكهرباء بمدينة الرياض. قد لا تكون هناك دراسات كافية تناولت هذا الموضوع بشكل دقيق في هذا السياق الجغرافي أو الصناعي.
- **نقص النماذج النظرية:** يمكن أن تفتقر الأدبيات إلى نماذج نظرية شاملة تفسر بشكل دقيق كيفية تأثير الاتصال الداخلي على أداء العاملين في مشاريع الكهرباء.
- **تعدد العوامل المؤثرة:** يمكن أن يكون تأثير الاتصال الداخلي معقدًا بسبب تأثير عوامل أخرى، مثل الثقافة التنظيمية والسياق الاقتصادي، والتي قد لا تتم معالجتها بشكل كافٍ في الأدبيات.

الفجوات العملية:

- **تحديات الحصول على البيانات:** قد تكون هناك صعوبات في الحصول على بيانات دقيقة وشاملة تشمل كل جوانب الاتصال الداخلي وأداء العاملين في مشاريع شركة الكهرباء.
- **تحديات التنفيذ العملي:** قد تواجه الدراسة تحديات في تنفيذ البحث، خاصة مع مقاومة المؤسسات أو صعوبات توفير الزمن والموارد الكافية لإجراء الدراسة.
- **التأثيرات الخارجية:** يمكن أن تظهر تحولات في الظروف الاقتصادية أو التغيرات في السياق الصناعي خلال فترة البحث، مما قد يؤثر على نتائج الدراسة بشكل غير متوقع.

من خلال هذه الدراسة، يسعى الباحث لتحديد تأثير الاتصال الداخلي كعامل رئيسي في رسم مسار الشركة وتحقيق أهدافها. يهدف البحث أيضًا إلى فهم كيف يمكن للاتصال الفعال داخليًا أن يساهم في الحفاظ على تقدم مشاريع شركة الكهرباء، من هنا جاءت هذه الدراسة للإجابة عن السؤال التالي " ما هو أثر الاتصال الداخلي على أداء العاملين في مشاريع شركة الكهرباء في مدينة الرياض "

أهمية البحث

تعتبر عمليات الاتصال بين الموظفين قيمة هامة وتؤثر بشكل مباشر على صحة ونجاح المنظمة. في هذا السياق، يلعب دور المديرين والقادة دورًا حاسمًا، حيث يؤثرون بشكل مباشر وشخصي وبقوة في علاقاتهم مع باقي الموظفين. يتأثر الرضا الوظيفي والأداء بشكل كبير بتفاعلات القادة.

الأهمية النظرية:

- **توسيع فهم العلاقة بين الاتصال الداخلي والأداء:** تقدم الدراسة إسهامًا نظريًا من خلال فهم أعماق وتفاصيل العلاقة بين الاتصال الداخلي وأداء العاملين في سياق مشاريع الكهرباء، مما يثري الأدبيات في مجال دراسات الإدارة وعلم الاجتماع المؤسسي.
- **تطوير النماذج النظرية:** يمكن للدراسة أن تسهم في تطوير النماذج النظرية التي تشرح آليات كيفية تأثير الاتصال الداخلي على الأداء، مما يعزز فهمنا لديناميات هذه العلاقة.

الأهمية العملية:

- **تحسين أداء الموظفين:** فهم كيفية تأثير الاتصال الداخلي على الأداء يمكن أن يمهّد الطريق لتطوير استراتيجيات تواصل فعّالة داخل المؤسسة، مما يؤدي إلى تحسين أداء الموظفين.
- **تعزيز الإنتاجية:** يمكن للدراسة أن تقدم إشارات حول كيفية تحسين الاتصال الداخلي لتحقيق أقصى قدر من الإنتاجية في مشاريع الكهرباء، مما يعزز فعالية العمل والتشغيل.
- **تحسين سير العمل اليومي:** من خلال تحليل مشكلات الأداء وكفاءة الاتصال الداخلي، يمكن للدراسة تقديم توصيات عملية لتحسين سير العمل اليومي داخل المؤسسة.

أسئلة البحث:

أهداف البحث:

فرضيات البحث:

نموذج البحث:

منهجية البحث:

الدراسة الميدانية:

مخطط المشروع:

الدراسات السابقة والإطار النظري:

الملخص:

المراجع:

1. LGBTI, ERA, (2015), 'Internal and External Communication', Equal Rights Association, United States of America.
٢. خنوف، عيسى، (٢٠١٩)، "دور الاتصال الداخلي في تحفيز أداء العاملين بالمؤسسات الإدارية (دراسة ميدانية من المؤسسات الإدارية في بلدية حمام الضلعة"، الجزائر).
٣. بوقرين، بسملة (٢٠١٦)، دور الاتصال الداخلي في ترشيد قرارات المؤسسة الجامعية"، الجزائر.
٤. نصيرة، ملال (٢٠١٩)، الاتصال الداخلي في المؤسسة، جامعة مستغانم، الجزائر.
٥. جواد، شوقي ناجي، (٢٠١٠)، "المرجع المتكامل في إدارة الأعمال - منظور كلي، دار الحامد للنشر وعمان، الأردن، المجلد رقم ١.
٦. السعدون، فهد بن حمد، (٢٠١٣)، دور البرامج التدريبية التخصصية في تحسين أداء العاملين في هيئة التحقيق والادعاء العام في منطقة الرياض"، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.
٧. الشريف، ريم بنت عمر بن منصور، (٢٠١٣)، دور " إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي (دراسة تطبيقية على الموظفين الإداريات في جامعة الملك عبد العزيز في جدة، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، المملكة العربية السعودية.

الملاحق