

تأثير التواصل الداخلي على أداء الفرق في بيئة العمل: دراسة تطبيقية على شركة أرامكو بالمملكة العربية السعودية

إعداد الطالبة

بشرى مزهر حسين القحطاني

الرقم الجامعي (232002103)

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

الفصل الدراسي الثاني

1447هـ/2026م

أسئلة البحث

1. ما مستوى تطبيق التواصل الداخلي داخل بيئة العمل في شركة أرامكو؟
2. ما مستوى أداء فرق العمل داخل شركة أرامكو؟
3. ما أثر أبعاد التواصل الداخلي (وضوح المعلومات، التغذية الراجعة، التواصل بين الإدارات) على أداء الفرق في بيئة العمل في شركة أرامكو؟

أهداف البحث

1. تحديد مستوى تطبيق التواصل الداخلي داخل بيئة العمل في شركة أرامكو.
2. تحديد مستوى أداء فرق العمل في شركة أرامكو.
3. التعرف على أبعاد التواصل الداخلي (وضوح المعلومات، التغذية الراجعة، التواصل بين الإدارات) على أداء الفرق في بيئة العمل في شركة أرامكو.

فرضيات البحث

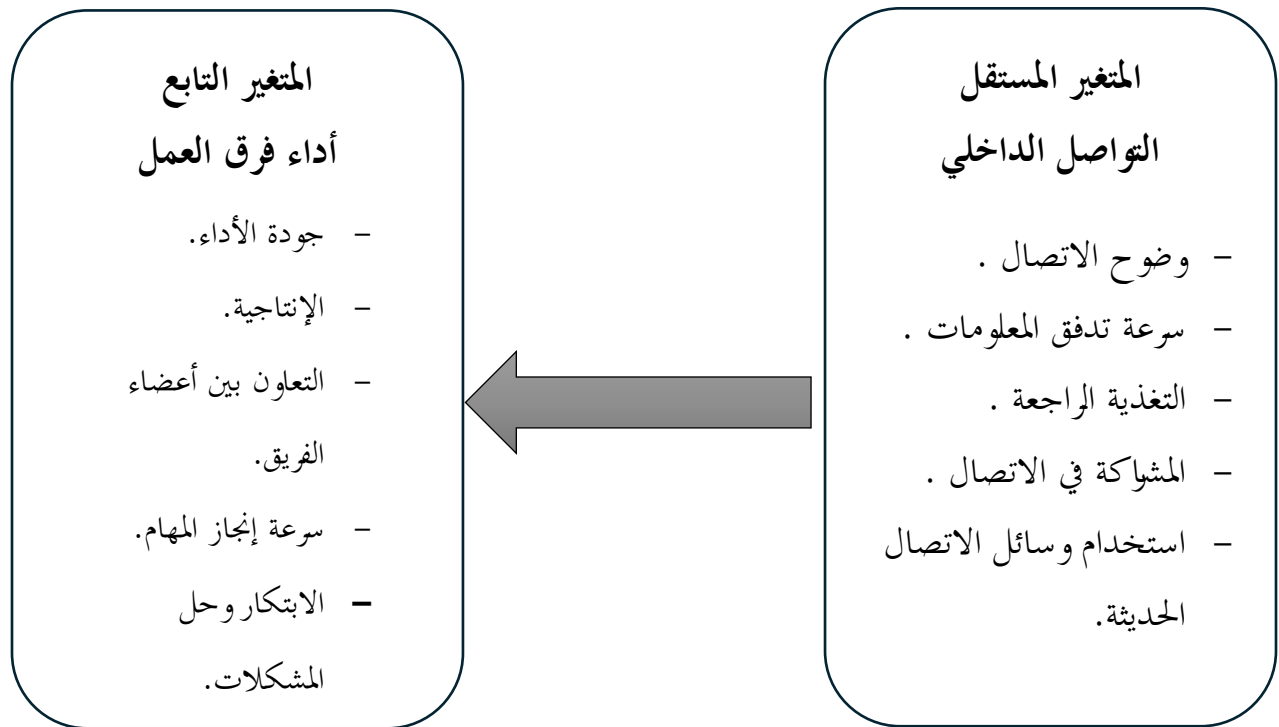
الفرضية الرئيسية

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتواصل الداخلي على أداء الفرق في بيئة العمل داخل شركة أرامكو.

الفرضيات الفرعية

1. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لوضوح المعلومات على أداء الفرق في شركة أرامكو.
2. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتواصل بين الإدارات على أداء الفرق في شركة أرامكو.
3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتغذية الراجعة على أداء الفرق في بيئة العمل.

نموذج البحث



شكل (1) نموذج الدراسة [إعداد الباحثة]

المتغير المستقل: التواصل الداخلي، ويتكون من:

- وضوح الاتصال .
- سرعة تدفق المعلومات .
- التغذية الراجعة .
- المشاركة في الاتصال .
- استخدام وسائل الاتصال الحديثة .

المتغير التابع

المتغير التابع: أداء الفرق، ويتكون من:

- جودة الأداء .

- الإنتاجية .
- التعاون بين أعضاء الفريق .
- سرعة إنجاز المهام .
- الابتكار وحل المشكلات.

مكان تطبيق المقترح للبحث (الدراسة الميدانية المقترحة)

تُجرى الدراسة الميدانية المقترحة في شركة أرامكو السعودية، باعتبارها إحدى أكبر شركات الطاقة عالميًا، ومن أبرز المؤسسات في المملكة العربية السعودية التي تعتمد على فرق العمل في إدارة عملياتها التشغيلية والإدارية. وقد تم اختيار الشركة نظرًا لاهتمامها بتطوير بيئة العمل وتعزيز التواصل الداخلي وتبنيها أحدث الممارسات الإدارية والتقنيات الحديثة، مما يجعلها بيئة مناسبة لدراسة أثر التواصل الداخلي على أداء الفرق. وستستهدف الدراسة عينة من العاملين في عدد من الإدارات وفرق العمل داخل الشركة، بهدف قياس مستوى التواصل الداخلي وتحليل تأثيره في أداء فرق العمل.

منهجية البحث المتوقعة:

التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

التواصل الداخلي (المتغير المستقل): هو مستوى فاعلية تبادل المعلومات والرسائل والتعليمات بين الإدارة والعاملين وبين أعضاء فرق العمل داخل المؤسسة، ويقاس من خلال استجابات أفراد العينة على أبعاد تشمل وضوح المعلومات، وسرعة تبادلها، والتغذية الراجعة، والانفتاح في الاتصال، واستخدام وسائل الاتصال الرقمية.

أداء فرق العمل (المتغير التابع): هو مستوى قدرة فرق العمل على تحقيق الأهداف الموكلة إليها بكفاءة وفاعلية، ويقاس من خلال مؤشرات تتمثل في جودة الأداء، والإنتاجية، وسرعة إنجاز المهام، ومستوى التعاون بين أعضاء الفريق، والقدرة على حل المشكلات وتحقيق الأهداف المشتركة.

تصميم البحث

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لكونه المنهج الأنسب لدراسة الظواهر الإدارية والتنظيمية وتحليل العلاقات بين متغيراتها. ويهدف هذا المنهج إلى وصف واقع التواصل الداخلي داخل المؤسسة، وتحليل مدى تأثيره في أداء فرق العمل، من خلال جمع البيانات من أفراد مجتمع الدراسة وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

كما يقوم تصميم الدراسة على اختبار العلاقة بين المتغير المستقل المتمثل في التواصل الداخلي والمتغير التابع المتمثل في أداء فرق العمل، وذلك باستخدام نموذج بحث يوضح طبيعة العلاقة بينهما، بما يساعد في اختبار الفرضيات والوصول إلى نتائج علمية دقيقة.

مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

يتكون مجتمع البحث من جميع العاملين في Saudi Aramco، باعتبارها إحدى أكبر الشركات في قطاع الطاقة، والتي تعتمد بصورة كبيرة على فرق العمل في تنفيذ أعمالها التشغيلية والإدارية والفنية. ويشمل مجتمع الدراسة الموظفين العاملين في مختلف الإدارات والوحدات التنظيمية بالشركة، ممن تتطلب طبيعة أعمالهم التواصل المستمر مع الزملاء والرؤساء وأعضاء فرق العمل، وذلك لارتباطهم المباشر بمتغيرات الدراسة المتمثلة في التواصل الداخلي وأداء فرق العمل.

ونظرًا لكبر حجم مجتمع الدراسة وصعوبة الوصول إلى جميع أفرادها، فقد اعتمدت الدراسة على أسلوب العينة العشوائية البسيطة، والذي يعد من أكثر أساليب المعاينة شيوعًا في الدراسات الوصفية، حيث يمنح جميع أفراد المجتمع فرصًا متساوية للاختيار، مما يسهم في تقليل التحيز وزيادة موضوعية النتائج وإمكانية تعميمها على مجتمع الدراسة.

وتتمثل تقنية جمع البيانات في توزيع استبانة إلكترونية على أفراد العينة المستهدفة من موظفي الشركة، مع مراعاة سرية المعلومات وخصوصية المشاركين، والتأكيد على أن البيانات ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، بما يعزز مصداقية الإجابات ويزيد من موثوقية النتائج. كما سيتم اختيار المشاركين من إدارات ووحدات تنظيمية مختلفة داخل الشركة، بما يحقق تنوعًا في الخصائص الوظيفية والخبرات، ويساعد في تكوين صورة أكثر شمولًا عن واقع التواصل الداخلي وأثره في أداء فرق العمل داخل الشركة.

طريقة جمع البيانات

اعتمدت الدراسة على مصدرين رئيسيين لجمع البيانات. تمثل المصدر الأول في البيانات الثانوية، والتي تم الحصول عليها من الكتب العلمية، والدوريات المحكمة، والرسائل الجامعية، والدراسات السابقة، والتقارير العلمية، والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة بالتواصل الداخلي وأداء فرق العمل، وذلك لبناء الإطار النظري للدراسة.

أما المصدر الثاني فهو البيانات الأولية، والتي سيتم جمعها باستخدام الاستبانة باعتبارها الأداة الرئيسة للدراسة، حيث صممت فقراتها في ضوء الأدبيات العلمية والدراسات السابقة، واعتمدت مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات أفراد العينة تجاه متغيرات الدراسة.

أنواع البيانات

اعتمدت الدراسة على نوعين من البيانات.

البيانات الثانوية، وتشمل جميع المعلومات المستقاة من المصادر العلمية المنشورة، مثل الكتب، والأبحاث العلمية، والمجلات المحكمة، والرسائل الجامعية، والتقارير الرسمية، بهدف بناء الإطار النظري للدراسة وصياغة الفرضيات.

البيانات الأولية، وهي البيانات التي سيتم جمعها مباشرة من أفراد عينة الدراسة باستخدام الاستبانة، بغرض قياس مستوى التواصل الداخلي ومستوى أداء فرق العمل، واختبار العلاقة بينهما.

إجراءات التحليل الإحصائي

سيتم تحليل البيانات باستخدام أحد البرامج الإحصائية المتخصصة مثل **SPSS**، وذلك من خلال تطبيق مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة الدراسة، وتشمل الإحصاءات الوصفية، مثل التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لوصف خصائص أفراد العينة ومستوى متغيرات الدراسة.

كما سيتم استخدام معامل ألفا كرونباخ للتحقق من ثبات أداة الدراسة، ومعامل ارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين متغيرات البحث، إضافة إلى تحليل الانحدار الخطي البسيط أو المتعدد لاختبار أثر التواصل الداخلي في أداء فرق العمل.

مخطط المشروع:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة: يتناول هذا الفصل الأساس الذي تقوم عليه الدراسة، حيث يستعرض مقدمة توضح أهمية موضوع التواصل الداخلي ودوره في تعزيز أداء فرق العمل، ثم يعرض مشكلة الدراسة وأسباب اختيارها، وأسئلتها وأهدافها، وأهميتها النظرية والتطبيقية، وفرضياتها، وحدودها، ومصطلحاتها، إضافة

إلى عرض نموذج الدراسة الذي يوضح العلاقة بين متغيراتها، بما يسهم في رسم الإطار العام الذي تنطلق منه الدراسة.

الفصل الثاني: الدراسات السابقة: يستعرض هذا الفصل أبرز الدراسات العربية والأجنبية ذات الصلة بمتغيرات الدراسة، من خلال عرض وتحليل الدراسات التي تناولت التواصل الداخلي، وأداء الفرق في بيئة العمل، والعلاقة بينهما، مع إبراز أوجه الاتفاق والاختلاف بينها، وبيان أوجه الاستفادة منها، وتحديد الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة: يتناول هذا الفصل الإجراءات المنهجية التي اعتمدت عليها الدراسة، حيث يوضح منهج الدراسة، ومجتمعها وعينتها، وأداة جمع البيانات، وآليات التحقق من صدقها وثباتها، وإجراءات جمع البيانات، إضافة إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، بما يضمن الوصول إلى نتائج تتسم بالدقة والموضوعية.

الفصل الرابع: مناقشة نتائج الدراسة: يتضمن هذا الفصل عرضًا وتحليلًا لنتائج الدراسة الميدانية، من خلال تحليل البيانات الوصفية واختبار فرضيات الدراسة، ثم مناقشة النتائج في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة، وتفسيرها بما يسهم في توضيح طبيعة العلاقة بين التواصل الداخلي وأداء الفرق في بيئة العمل لدى العاملين في شركة أرامكو.

الفصل الخامس: الخاتمة والنتائج والتوصيات: يتناول هذا الفصل خاتمة الدراسة، من خلال تلخيص أبرز ما توصلت إليه من نتائج، وعرض أهم الاستنتاجات المرتبطة بأسئلة الدراسة وفرضياتها، ثم تقديم مجموعة من التوصيات العملية التي يمكن أن تسهم في تعزيز التواصل الداخلي وتحسين أداء فرق العمل في شركة أرامكو، إلى جانب اقتراح عدد من الموضوعات التي يمكن أن تشكل مجالًا لدراسات مستقبلية.

جدول المحتويات

الموضوع	رقم الصفحة
أسئلة البحث	2
أهداف البحث	2
فروض البحث	2
نموذج البحث	4
تصميم البحث	4
مكان تطبيق المقترح للبحث	6
منهجية البحث المتوقعة	7
مخطط المشروع	7

قائمة المراجع:

1. بلقاضي، الأمين. (2014). الاتصال الداخلي في المؤسسة. مجلة الحكمة للدراسات الاجتماعية، ع28، 63 - 81 .
2. بوحفص، حروز. (2024). أثر الاتصال الداخلي في تعزيز المهارات الإدارية: دراسة ميدانية بمديرية الوحدة الولائية لمؤسسة بريد الجزائر. مجلة الساورة للدراسات الإنسانية والاجتماعية، مج10، ع1، 208 - 234.
3. خوف، ميلود، وسبرطعي، مراد. (2024). الاتصال الداخلي مرآة ثقافة المؤسسة: قراءة تحليلية للعوائق والتحديات. مجلة الحكمة للدراسات الفلسفية، ع2، 481 - 502.
4. سالم، سامح محمد محمود. (2015). دور التصميم الداخلي في تطوير بيئة العمل الإداري مستعيناً بالتكنولوجيا الحديثة ونظم الاتصال. مجلة الفنون والعلوم التطبيقية، مج2، ع1، 13 - 25.
5. سليمان، عائشة. (2022). أهمية الاتصال الداخلي بالمؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة بمؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة مستغانم. مجلة المالية والأسواق، مج9، ع1، 484 - 502.
6. طش، عبد القادر. (2015). الاتصال الداخلي والخارجي في المؤسسات الشبانية الرياضية. مجلة المحترف، ع7، 142 - 158 .
7. عبد اللطيف، مي محمود. (2023). دور الاتصال الداخلي في تكوين الارتباط الوظيفي للعاملين وعلاقتها ببنية ترك العمل لديهم: دراسة حالة على المنظمات العاملة في مصر. المجلة المصرية لبحوث الإعلام، ع83، 503 - 569.

8. موق، آمال. (2019). دور الاتصال الداخلي في تمكين العاملين: دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية

للدهن ENAP (وحدة سوق أهراس). مجلة جيل العلوم الإنسانية والاجتماعية، ع59، 105 - 122.

9. نصر، وسام محمد أحمد. (2020). الاتصال الداخلي وتطوير المؤسسات الجامعية. المجلة الدولية

للاتصال الاجتماعي، مج7، ع4، 102 - 120 .

10. ياسين، مسيلي. (2019). الاتصال الداخلي في المؤسسة الصحية الجزائرية: دراسة ميدانية

بالمستشفى الجامعي بن باديس - قسنطينة. مجلة المعيار، مج23، ع48، 454 - 469.

11. Okunade, Joshua. (2025). Exploring the Impact of Effective Internal Communication Strategies on Employee Morale, Productivity, and Organizational Culture. 6. 1-11.

12. Nadales-Gallego, A., Galindo-Reyes, F., & Garrido-Moreno, A. (2025). Connecting Internal Communication and Employee Engagement in Organisation: A Systematic Literature Review. SAGE Open, 15.