

عنوان المشروع

أثر الاتصالات الداخلية على رضا الموظفين
بالتطبيق على شركة ميس بمدينة الرياض

The Impact of Internal Communications on Employee Satisfaction: A Case Study of Mace Company in Riyadh

أسم الطالب

أبو بكر محمد ميجاج

الرقم الجامعي

2021204732

مشروع تخرج - 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2024- الفصل الدراسي الثاني

جدول المحتويات

4	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.
5	1.1. المقدمة:
7	1.2. مشكلة الدراسة
7	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
7	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
8	1.3. أهمية الدراسة
8	1.3.1. على المستوى النظري:
8	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
9	1.4. أسئلة الدراسة
9	1.5. أهداف الدراسة
9	1.6. فرضيات الدراسة
10	1.7. نموذج الدراسة
11	1.8. منهجية الدراسة
12	1.9. الدراسة الميدانية
12	1.10. مخطط المشروع المقترح
13	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
14	2.1. المقدمة:
14	2.2. المتغير المستقل
14	2.3. المتغير التابع
14	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
14	2.5. الخاتمة
15	قائمة المراجع

الإهداء

إلى من أستند عليهم بعد الله
إلى من كانوا عوناً لي في جميع مراحل حياتي
إلى عائلتي..

أهدي بحثي المتواضع إليكم

شكر وتقدير

...الحمد لله الذي بحمده تتم النعم ...

الحمد لله الذي وهبني هذا العلم من غير حول مني ولا قوة.. والشكر له على حسن
تدبيره

ثم أوجه شكري إلي من منحني الشرف لكتابة هذا البحث ولمن ساهم في إنجازه

وأخيراً الى كل من أشرف على هذا البحث ولمن علمني وأرشدني

شكراً لكم جميعاً

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

يعد الاتصال الداخلي في المؤسسة حجر الأساس الذي من خلاله تحقق المؤسسة أهدافها وتحافظ على كيانها، وذلك يرجع إلى طبيعة ما يقدمه الاتصال الداخلي من تفاعل بشري، فلا يمكن للفرد أن يستغني عنه، إذ إنه يخلق الحركية داخل المنظمة ويُمكن أعضائها من التواصل، كما أنه الوسيلة الأساسية التي من خلالها يتم الربط بين مختلف الأفراد في مستوياتهم التنظيمية المتعددة، وذلك من خلال مجموعة من الوسائل، خاصة تلك المتعلقة بالعنصر البشري باعتباره مورد مهم في الإنتاج والتنمية داخل المؤسسة، والاهتمام بهذا العنصر البشري وتحفيزه وتشجيعه وتوفير الظروف المناسبة له للعمل مكسبًا للمنظمة خطوة أولى من خطوات السير نحو تحقيق الأهداف المرسومة. (بن داني وآخرين، ٢٠١٩)

وهناك اهتمام كبير من قبل الباحثين بموضوع الاتصال داخل المنظمات، حيث تشهد هذه المنظمات تطورات وتغيرات عميقة وواسعة النطاق في مختلف المجالات، لاسيما المعرفية والتقنية والإدارية والمعلوماتية، ويرجع ذلك إلى اعتبار المنظمة نظاماً مفتوحاً يتفاعل مع البيئة المحيطة به، ويسعى إلى ضمان الاستقرار والتكيف مع التغيرات المتسارعة، وتدرّك المنظمات الناجحة أن الاهتمام بالموارد البشرية هو مفتاح نجاحها وتحقيق أهدافها، ولذلك تسعى هذه المنظمات إلى الاعتراف بأهمية دور الموارد البشرية، وإيجاد إدارة خاصة بها، وقد أكسب ذلك الرضا الوظيفي أهمية كبيرة في مجالات السلوك التنظيمي. (شريقي وآخرين، ٢٠١٥)

فالالاتصال الفعال يعد أحد الركائز الأساسية التي تساعد على زيادة الانسجام والتماسك بين العاملين ضمن فرق العمل، كما أنه يلعب دوراً حيوياً في توحيد جهودهم لحل المشكلات الداخلية والخارجية التي تواجههم أثناء سعيهم لتحقيق أهدافهم المشتركة، لذلك، فإن العامل الأساسي للتغلب على أي نزاع محتمل بين العاملين وتعزيز التعاون والتنسيق فيما بينهم يعتمد بشكل كبير على توافر قنوات اتصال فعالة تيسر نقل المعلومات وتبادل الأفكار والخبرات بسهولة، كما أن للاتصال الفعال تأثير إيجابي على أداء العاملين، خاصة في مجال الإبداع، حيث يشجعهم على الابتكار وإيجاد الحلول الفنية للمشكلات الصعبة، وليس تأثير الاتصال مقتصرًا على مجموعات العمل فحسب، فقد أكدت معظم الدراسات أن الاتصال الداخلي يُعد أحد مفاتيح نجاح المنظمات المختلفة، إذ يؤدي إلى رفع الروح المعنوية وتحسين العلاقات الاجتماعية بين العاملين، وزيادة الرضا الوظيفي لديهم، والذي يعد هدفًا رئيسيًا تسعى المنظمة إلى تحقيقه. (حليمي وآخرين، ٢٠١٨)

كما تؤثر فاعلية وكفاءة الاتصال داخل التنظيم بشكل مباشر على الحالة المعنوية للأفراد في مختلف المستويات التنظيمية، وكذلك على مستويات إنتاجيتهم، فالإتصال يُعد وظيفة رئيسية في تسيير حياة المجتمعات نظراً للتفاعلات التي يحدثها في العلاقات، من خلال تبادل المعلومات والمنافع، ولذلك أصبح من الضروري أن تولي المؤسسات اهتماماً كبيراً بتحسين وتطوير نظام الإتصال لديها، باعتباره أحد أهم العوامل المساهمة في تحقيق النجاح والفعالية التنظيمية، وينبغي على المؤسسات تبني الإتصال كنظام متكامل، يسهم في تعزيز التفاعلات والعلاقات بين مختلف الأفراد والمستويات داخل التنظيم. (شريقي وآخرين، ٢٠١٥)

ونظراً لارتباط الرضا الوظيفي بالعنصر البشري، الذي يُعدّ الأساس في قيام المنظمات سواء كانت خدمية أم تجارية أم صناعية، وبما أن هذه المنظمات تحرص على الاستمرارية والديمومة، فإنه لا بد لها من ضمان رضا واستقرار الأفراد الموظفين لديها، ينعكس هذا الرضا على أعمال وأنشطة الأفراد في تلك المنظمات، وعلى الأسلوب الإداري المتبع في التعامل معهم، وفي تحديد متطلباتهم الوظيفية والاهتمام بها، وتظهر أهمية العناية برضا الأفراد من كون السوق الذي تتواجد فيه المنظمات هو سوق تنافسي، مما يؤدي إلى إمكانية استقطاب الأيدي العاملة من قبل تلك المنظمات، وخاصة المنظمات المنافسة. (برو، ٢٠١٩)

لذلك نجد ان جميع المسؤولين عن المنظمات بمختلف مسمياتها واحجامها واهدافها يهتمون اهتماماً كبيراً بأداء الموظفين في منظماتهم، لان الاداء كما هو واضح لا يعد انعكاساً لقدرات كل فرد ودافعيته وكمية العمل المنجز من قبله فحسب وانما هو انعكاس لأداء هذه المنظمات ودرجة فاعليتها وتقييم عمله وان احد المداخل الرئيسية لتحسين مستوى ونوعية اداء الموظفين هو الإتصال الداخلي داخل المنظمة الذي يعكس انعكاس إيجابي على رضاهم و رفع كفاءتهم. (أبو جليدة، ٢٠١٨)

فالموظف الراضي عن عمله يخلق حتى دون قصد انطبعا جيدا لدى المتعاملين معه، فالرضا يعد احد المؤشرات التي تدل على بيئة العمل التي يعيشها العامل ومؤشر واضح على سلامة سياسات المنظمة، والمنظمات الناجحة هي التي أدركت أن الاهتمام بالموارد البشري هو السبيل الأمثل لتحقيق أهدافها، ولعل من أوجه الاهتمام به هو سعي المنظمات إلى الاعتراف بدوره، وأهميته. (حليمي وآخرين، ٢٠١٨)

وبعد الاطلاع على الدراسات السابقة نجد بعض أوجه القصور التي يجب تغطيتها من خلال هذه الدراسة فأهمية الاتصالات الداخلية مرتبطة بمدى رضا العامل عن عمله لان رضاه يجعله يقدم الافضل ويسعى دوما لبذل مجهود اكبر والتفاني والمثابرة فيه من اجل رفع مستوى المؤسسة والزيادة في الانتاج والمحافظة

على كيانها واعطائها صورة حسنة ومن هنا جاءت هذه الدراسة بهدف معرفة أثر الاتصالات الداخلية على رضا الموظفين بالتطبيق على شركة ميس بمدينة الرياض.

1.2. مشكلة الدراسة

إن غياب مفهوم الاتصال الداخلي وأهميته داخل المنظمة يؤثر سلباً على تحقيق الرضا، كما يعد الرضا الوظيفي للموظفين في أي إدارة من الإدارات الحديثة الشغل الشاغل، والمتغير التابع الذي تستهدفه الإدارة في كل استراتيجياتها باعتباره الجسر الذي تحقق من خلاله فعالية المنظمة وكفاءتها، و تنقسم المشكلة إلى فجوة نظرية و فجوة تطبيقية:

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

- الضعف في مهارات الاتصال لدى المشرفين والمديرين.
- عدم إدراك المنظمة بتأثير الاتصال الداخلي على رضا العملاء.
- غياب الثقافة التنظيمية الداعمة للاتصالات المفتوحة بين الإدارة والموظفين.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

- صعوبة قياس أثر الاتصالات الداخلية على رضا الموظفين.
- نقص البحوث التي تدرس الآليات و الوسائط التي تربط الاتصال الداخلي برضا الموظفين.
- غياب الإطار المفاهيمي الشامل الذي يحدد العوامل المؤثرة على تطوير مهارات الاتصال الداخلي.

والسؤال الرئيسي هو: ما أثر الاتصالات الداخلية على رضا الموظفين في شركة ميس؟

1.3. أهمية الدراسة

إن للاتصال الداخلي أهمية ودور كبير في المنظمة وذلك من خلال جوانب مختلفة كأهمية في خلق الروابط الإنسانية التي من شأنها الإسهام في تحقيق التقارب والتعاون بين العمال ومن ثم كسب رضاهم في العمل وتحفيزهم على الأداء الجيد الذي يعود بالإيجاب على المنظمة، وتنقسم الأهمية إلى أهمية نظرية وأهمية تطبيقية:

1.3.1. على المستوى النظري:

- خلق تبني فعال للثقة بين الإدارة والموظفين لتعزيز الشفافية في المنظمة.
- تحسين مشاركة الموظفين في صنع القرار وإبداء آرائهم، مما يعزز مشاركتهم في العمل.
- تعزيز الانتماء والولاء التنظيمي مما يساهم في خلق شعور قوي بالانتماء والولاء تجاه المنظمة لدى الموظفين.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

- تبني مفهوم التعاون من خلال الاتصال الداخلي في المنظمة.
- إفادة المنظمة بالنتائج التي تساعد من رفع مهارات الاتصال الداخلي لدى الموظفين.
- بناء أساليب موثوقة لقياس اثر الاتصال الداخلي لدى الموظفين، مما يساعد المنظمة على تقييم الاحتياجات التطويرية.

1.4. أسئلة الدراسة

- ما أثر أساليب الاتصال على رضا الموظفين؟
- ما علاقة الاتصال الداخلي في تطوير أساليب التعامل مع الموظفين ؟
- ما أثر الاتصال الداخلي في التطوير الإيجابي لدى الموظفين ؟
- ما أثر الاتصال الداخلي على زيادة ثقة الموظفين ؟
- ما أثر الاتصال الداخلي في استقرار الموظفين ؟

1.5. أهداف الدراسة

الهدف العام: أثر الاتصالات الداخلية على رضا الموظفين.

الأهداف الفرعية :

- تحديد أثر أساليب الاتصال على رضا الموظفين.
- تحليل علاقة الاتصال الداخلي وتطوير أساليب التعامل مع الموظفين.
- قياس أثر الاتصال الداخلي في التطوير الإيجابي لدى الموظفين.
- تحديد أثر الاتصال الداخلي على زيادة ثقة الموظفين.
- تحليل أثر الاتصال الداخلي في استقرار الموظفين.

1.6. فرضيات الدراسة

H1: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الاتصال الداخلي على رضا الموظفين في شركة

ميس بمدينة الرياض.

Ha: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين أساليب الاتصال على رضا الموظفين في شركة ميس مدينة الرياض.

Hb: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الاتصال الداخلي وتطوير أساليب التعامل مع الموظفين في شركة ميس بمدينة الرياض.

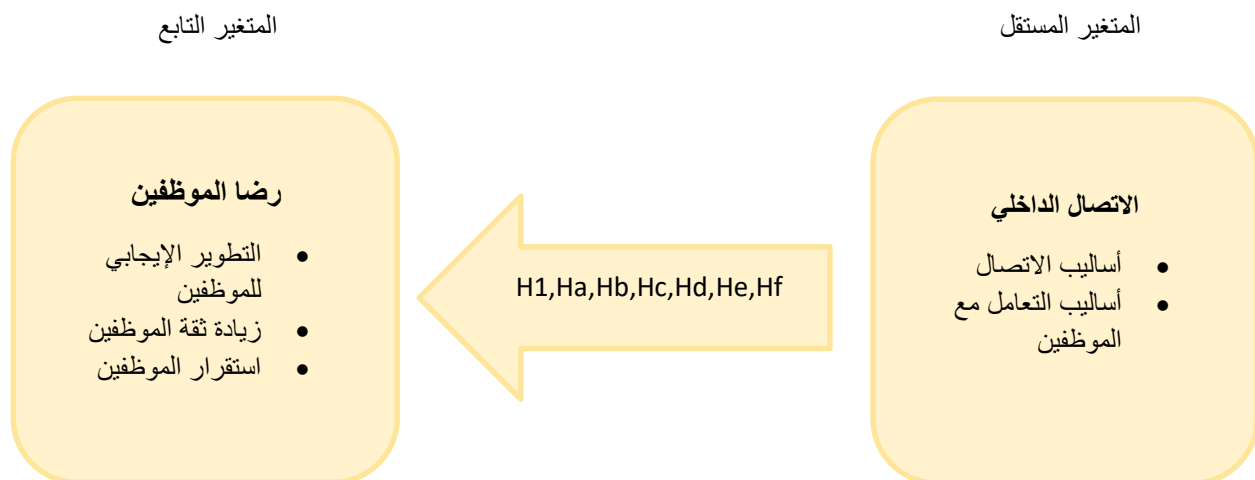
Hc: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الاتصال الداخلي في التطوير الإيجابي لدى الموظفين في شركة ميس بمدينة الرياض.

Hd: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الاتصال الداخلي على زيادة ثقة الموظفين في شركة ميس بمدينة الرياض.

He: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الاتصال الداخلي في استقرار الموظفين في شركة ميس بمدينة الرياض.

1.7. نموذج الدراسة

يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغير الدراسة وفرضيات الدراسة كما يلي :



ملخص منهجية البحث

المصدر الطالب

1.8. منهجية الدراسة

فلسفة البحث: المنهج الوضعي

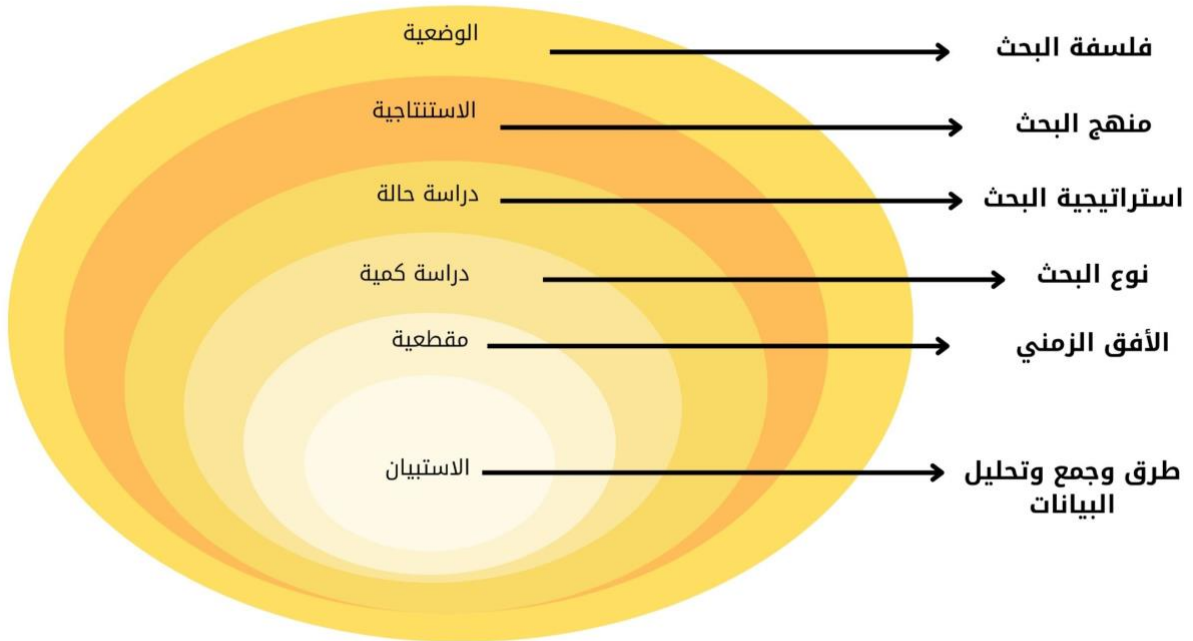
منهج البحث: استنتاجي

استراتيجية البحث: دراسة حالة

نوع البحث: كمية

الأفق الزمني: مقطعية

طرق وجمع وتحليل البيانات: استبيان



ملخص منهجية البحث

المصدر : الطالب

1.9. الدراسة الميدانية

تعد الدراسة الميدانية مهمة لفهم أهمية الاتصال الداخلي في المؤسسة وبالتالي تحقيق رضا الموظفين فيها، ونعمل من خلال هذه الدراسة إلى تحليل أبعاد الاتصال الداخلي ودراسة علاقته برضا الموظفين في شركة ميس بمدينة الرياض.

1.10. مخطط المشروع المقترح

- الفصل الأول : المقدمة
- الفصل الثاني : الإطار النظري
- الفصل الثالث : منهجية البحث
- الفصل الخامس : مناقشة النتائج و الخاتمة

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع

- (1) أبو جليدة، ٢٠١٨، أثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية على أداء العاملين في شركات الاتصالات الليبية.
- (2) برو، ٢٠١٩، أثر النمط القيادي لرؤساء الأقسام على الرضا الوظيفي لدى المرؤوسين المباشرين بمؤسسة الاقتصادية الجزائرية.
- (3) بن داني وآخرين، ٢٠١٩، أثر الاتصال الداخلي على الرضا الوظيفي لدى العمال.
- (4) حلومي وآخرين، ٢٠١٨، الاتصال الداخلي و الرضا الوظيفي.
- (5) شريقي وآخرين، ٢٠١٥، أثر الاتصال الداخلي على الرضا الوظيفي.