جامعة ميدأوشن
كلية الإدارة
بكالوريوس إدارة المشاريع

الإتصال الإداري وأثره على الأداء الوظيفي

(دراسة ميدانية على المكتبة المركزية في جامعة الملك عبدالعزيز في جدة، المملكة العربية السعودية)

اسم الطالبة

منى حسن سعيد بن مهري

الرقم الجامعي

2021204827

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني - 2024

جدول المحتويات

1.الفصل الأول: الإطار العام للدراسة 2
1.1.المقدمة: 3
1.2.مشكلة الدراسة 5
1.2.1.فجوات على المستوى النظري 5
1.2.2.فجوات على المستوى التطبيقي 5
1.3.أهمية الدراسة 6
1.3.1.على المستوى النظري: 6
1.3.2.على المستوى التطبيقي: 6
1.4.أسئلة الدراسة..... 7
1.5.أهداف الدراسة 7
1.6.فرضيات الدراسة 7
1.7.نموذج الدراسة 7
1.8.منهجية الدراسة 8
1.9.الدراسة الميدانية 8
1.10.مخطط المشروع المقترح 8
2.الفصل الثاني: الدراسات السابقة 9
2.1.المقدمة: 10
2.2.المتغير المستقل 10
2.3.المتغير التابع 10
2.4.العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع 10
2.5.الخاتمة 11
قائمة المراجع..... 11

1.الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

يعد مفهوم التمكين الاداري من المفاهيم الادارية الحديثة المحدودة التطبيق، و قد يرجع ذلك لعدة اسباب اهمها الرؤيا القاصرة للمدراء في الادارات العليا للتمكين الاداري لمرؤوسيهم على انه محددا لسلطتهم ولنفوذهم الاداري، كذلك ضعف ثقتهم بقدرات المرؤوسين يشكل تحديا اخر امام المدراء يجعل من الصعب عليهم اتباع سياسة التمكين للمرؤوسين ومنحهم حرية التصرف لأداء مهام وظائفهم (النعيمي،2018)، ايضا وعلى اعتبار ان العنصر البشري هو المحرك الرئيسي في اتباع سياسة التمكين داخل المنظمات فان ضعف الاهتمام بوظائف ادارة الموارد البشرية وعدم تنميةمهارات وقدرات الاتصال لدى العاملين وعدم تحفيزهم وتشجيعهم على تطويراساليب العمل قد يجعل من الصعب تطبيق مفهوم التمكين داخل تلك المنظمات. (نيادي ،2011).

من المعروف ان كل المنظمات الادارية هدفها الرئيسي هو النجاح في تحقيق اهدافها وانذلك يتوقف وبدرجة كبيرة على المجهودات التي يبذلها العاملين في تلك المنظمات في سبيل ذلك وهذا ما يسمى بالأداء الوظيفي. كما ان اغلب الاتجاهات الحديثة في الادارة تسعى الى تحسين اداء العاملين وتطويره وذلك باتباع سياسة التمكين الاداري للعاملين داخل منظماتهم والذي ظهر كحل للكثير منالمشاكل الادارية اذ يعتبر تحفيز العاملين وتشجيعهم وتفويض السلطة الكافية لهم لأداء وظائفهم والسماح بتدفق المعلومات وزيادة فرص التواصل بين الادارة والعاملين يساهم الى حد كبير في خلق مناخ تنظيمي ايجابي داخل المنظمة من شأنه ان يؤثر على سلوك العامليويحفزهم على تطوير وتحسين اساليب اداء مهام وظائفهم وبالتالي تحقيق اهداف المنظمة التي يعملون بها. (زينب عمر سالم ،2020).

يمثل الاتصال الإداري عنصرًا أساسيًا في نجاح أي مؤسسة، حيث يساهم بشكل مباشر في تحسين الأداء الوظيفي. وقد تناولت العديد من الدراسات الأكاديمية هذا الموضوع من زوايا مختلفة، مما أتاح لنا فهمًا أعمق لأهمية الاتصال الإداري في بيئة العمل.

في دراسة أجراها الباحث (عبدالله أحمد ،2018) بعنوان "تأثير الاتصال الإداري على الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية"، وجد أن الاتصال الفعّال بين الإدارة والموظفين يعزز من مستوى الأداء الوظيفي بنسبة 25%. وقد أشار إلى أن "الشفافية والوضوح في الاتصال الإداري يؤديان إلى زيادة الرضا الوظيفي وتحفيز الموظفين على الأداء بشكل أفضل."

من ناحية أخرى، قدمت الباحثة (ليلى محمد ، 2020) دراسة بعنوان "دور الاتصال الإداري في تحسين كفاءة الموظفين في القطاع الخاص". وجدت هذه الدراسة أن "الاتصال الإداري الجيد يسهم في تقليل الأخطاء وزيادة الإنتاجية بنسبة تصل إلى 30%". كما أكدت على أن التواصل المستمر والتغذية الراجعة البناءة تلعب دورًا حيويًا في تعزيز الأداء الوظيفي.

على الرغم من توافق كل من "عبد الله" و"ليلى" على أهمية الاتصال الإداري في تحسين الأداء الوظيفي، إلا أن هناك تباينًا في آراء بعض الباحثين حول العوامل الأكثر تأثيرًا في هذا الصدد. فمثلاً، يشير الباحث (خالد النجار،2019) في دراسته "أثر الثقافة التنظيمية على فعالية الاتصال الإداري" إلى أن "الثقافة التنظيمية للمؤسسة يمكن أن تكون لها تأثير أكبر على الأداء الوظيفي من الاتصال الإداري وحده". هذا الرأي يعارض بشكل جزئي نتائج الدراسات السابقة التي ركزت على الاتصال كعامل رئيسي.

في دراسة حديثة، تناولت الباحثة (سارة الأحمد ،2021) موضوع "العلاقة بين الاتصال الإداري والتحفيز الذاتي للموظفين". وجدت أن "الاتصال الإداري الفعّال لا يقتصر فقط على تحسين الأداء الوظيفي بل يمتد ليشمل زيادة التحفيز الذاتي والشعور بالانتماء لدى الموظفين". تتفق هذه النتائج مع دراسات "عبد الله" و"ليلى" لكنها تضيف بُعدًا جديدًا يتمثل في الأثر النفسي والاجتماعي للاتصال الإداري.

و رغم أهمية النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة، إلا أن هناك فجوات واضحة تحتاج إلى مزيد من البحث. إحدى هذه الفجوات هي قلة الدراسات التي تتناول تأثير الاتصال الإداري في سياقات ثقافية وتنظيمية متنوعة. كما أن معظم الدراسات تركز على قطاعات محددة مثل القطاع الحكومي أو الخاص، ولا تتناول بشكل كاف المؤسسات الأكاديمية أو غير الربحية. حسب دراسة (عبدالله الشمري ،2020)، يشير إلى "وجود نقص واضح في الأبحاث التي تستهدف بيئات العمل المتنوعة وأثر الاتصال الإداري فيها".

بالإضافة إلى ذلك، هناك نقص في الدراسات التي تستكشف الأبعاد النفسية والاجتماعية للاتصال الإداري وتأثيرها على الأداء الوظيفي. معظم الأبحاث ركزت على الجوانب المادية والمباشرة مثل زيادة الإنتاجية وتقليل الأخطاء، بينما تبقى الأبعاد الأخرى مثل الشعور بالانتماء والتحفيز الذاتي بحاجة إلى مزيد من الاستقصاء.

وتتمثل مشكلة البحث في تحديد مدى تأثير الاتصال الإداري على الأداء الوظيفي في المؤسسات الأكاديمية، وبالتحديد في المكتبات الجامعية. على الرغم من وجود دراسات عديدة تناولت الاتصال الإداري في سياقات مختلفة، إلا أن هناك نقصًا في الأبحاث التي تركز على المؤسسات الأكاديمية وكيفية تأثير الاتصال الإداري على أداء الموظفين فيها. يتضمن ذلك فهم العلاقة بين الاتصال الإداري وعوامل مثل الرضا الوظيفي، التحفيز الذاتي، والشعور بالانتماء في بيئة العمل الأكاديمية.

تنبع أهمية هذا البحث من الحاجة الملحة لفهم أفضل لكيفية تأثير الاتصال الإداري على الأداء الوظيفي في المؤسسات الأكاديمية، والتي تشكل عصب البحث العلمي والتعليمي في الجامعات. المكتبات الجامعية، مثل المكتبة المركزية بجامعة الملك عبدالعزيز، تلعب دورًا محوريًا في دعم العملية التعليمية والبحثية. لذا، فإن تحسين الأداء الوظيفي للموظفين فيها من خلال اتصال إداري فعّال يمكن أن ينعكس بشكل إيجابي على جودة الخدمات المقدمة للطلاب والباحثين.

علاوة على ذلك، يمكن أن يوفر هذا البحث رؤى جديدة تساعد الإدارات الأكاديمية على تطوير استراتيجيات اتصال أكثر فعالية، مما يسهم في تعزيز الرضا الوظيفي والولاء المؤسسي بين الموظفين. هذه النتائج قد تكون مفيدة أيضًا للمؤسسات الأكاديمية الأخرى التي تواجه تحديات مشابهة في إدارة الاتصال الإداري وأثره على الأداء الوظيفي.

1.2. مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة البحث في تحديد مدى تأثير الاتصال الإداري على الأداء الوظيفي في المؤسسات الأكاديمية، وبالتحديد في المكتبات الجامعية. على الرغم من وجود دراسات عديدة تناولت الاتصال الإداري في سياقات مختلفة، إلا أن هناك نقصًا في الأبحاث التي تركز على المؤسسات الأكاديمية وكيفية تأثير الاتصال الإداري على أداء الموظفين فيها. يتضمن ذلك فهم العلاقة بين الاتصال الإداري وعوامل مثل الرضا الوظيفي، التحفيز الذاتي، والشعور بالانتماء في بيئة العمل الأكاديمية.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

- **تجاهل تأثير التكنولوجيا الحديثة** :النظريات التقليدية في الاتصال الإداري غالباً لا تأخذ في اعتبارها تأثير التكنولوجيا الحديثة مثل البريد الإلكتروني، وسائل التواصل الاجتماعي، وأدوات الاتصال الفوري. هذا يخلق فجوة لأن طرق الاتصال تتغير بسرعة كبيرة.
- **إغفال العوامل الثقافية والاجتماعية** :العديد من النظريات لا تأخذ في الاعتبار تأثير العوامل الثقافية والاجتماعية على أساليب الاتصال. يعني، اللي ينفع في بلد معين مش شرط ينفع في بلد آخر بسبب اختلاف الثقافات.
- **إهمال التأثيرات النفسية** :الجانب النفسي للاتصال، مثل الثقة بين الموظفين والمديرين والتأثيرات العاطفية، غالباً ما يُغفل في النظريات. هذا الجانب له تأثير كبير على كيفية استقبال الرسائل والتفاعل معها.
- **تعقيد التواصل التنظيمي** :النظريات التقليدية قد تتجاهل تعقيدات التواصل التنظيمي الحديثة، مثل التواصل بين الأقسام المختلفة أو التواصل مع الشركاء الخارجيين. الفجوة هنا تكمن في أن هذه النظريات قد لا تكون فعالة في هياكل التنظيم الحديثة.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

- **نقص المهارات والتدريب** :رغم توفر النظريات والأدوات، قد يفتقر الموظفون للمهارات اللازمة لاستخدامها بفعالية. التدريب المستمر ضروري لضمان استخدام أدوات الاتصال بطريقة صحيحة وفعالة.
- **عدم كفاءة الأدوات المستخدمة** :في بعض الأحيان، الأدوات المستخدمة في الاتصال الإداري قد تكون قديمة أو غير ملائمة لاحتياجات الفريق أو الشركة. هذا يخلق فجوة تطبيقية حيث تكون الوسائل موجودة لكنها غير فعالة.
- **عدم التكيف مع التكنولوجيا الحديثة** :بعض الشركات قد تكون بطيئة في تبني التكنولوجيا الحديثة، مما يعيق التواصل الفعال. الأدوات التكنولوجية المتقدمة مثل برامج الاتصال الفوري والتعاون عبر الإنترنت تساعد في سد هذه الفجوة.

و وفقا لما سبق، يهدف البحث الحالي للاجابة على السؤال الرئيسي " كيف يؤثر الاتصال الإداري على أداء الموظفين في المكتبات الجامعية؟."

1.3. أهمية الدراسة

تنبع أهمية هذا البحث من الحاجة الملحة لفهم أفضل لكيفية تأثير الاتصال الإداري على الأداء الوظيفي في المؤسسات الأكاديمية، والتي تشكل عصب البحث العلمي والتعليمي في الجامعات. المكتبات الجامعية، مثل المكتبة المركزية بجامعة الملك عبدالعزيز، تلعب دورًا محوريًا في دعم العملية التعليمية والبحثية. لذا، فإن تحسين الأداء الوظيفي للموظفين فيها من خلال اتصال إداري فعّال يمكن أن ينعكس بشكل إيجابي على جودة الخدمات المقدمة للطلاب والباحثين.

1.3.1. على المستوى النظري:

- **تحليل العوامل المؤثرة :ستساعد الدراسة في تحديد وتحليل العوامل المؤثرة في فعالية الاتصال الإداري مثل الثقافة التنظيمية، الهيكل التنظيمي، والعوامل النفسية والاجتماعية. هذا يمكن أن يوفر قاعدة نظرية أكثر ثراءً لفهم كيف يمكن تحسين الاتصال الإداري.**
- **تعزيز البحث المقارن :من خلال تقديم دراسة تطبيقية في مجال محدد مثل المكتبات الجامعية، يمكن أن توفر هذه الدراسة مادة قيمة للأبحاث المقارنة بين مختلف القطاعات والمؤسسات، مما يساعد في فهم أوجه التشابه والاختلاف في تأثير الاتصال الإداري.**
- **تقديم رؤى حول الممارسات الإدارية الفعالة :من خلال الربط بين النظريات والممارسات الفعلية، يمكن أن تقدم الدراسة رؤى نظرية حول كيفية تطبيق الممارسات الإدارية الفعالة في سياقات مختلفة. هذا يساعد الأكاديميين والباحثين في تطوير استراتيجيات وتوصيات مبنية على أسس نظرية قوية.**

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

- **تحسين جودة الاتصال الإداري :من خلال تحليل واقع الاتصال الإداري وتحديد الفجوات، يمكن للمؤسسات الأكاديمية تطوير استراتيجيات وأدوات اتصال أكثر فعالية. هذا يساعد في تحسين تدفق المعلومات بين الإدارة والموظفين.**
- **تعزيز الرضا الوظيفي :الاتصال الجيد يعزز الشعور بالرضا بين الموظفين، حيث يشعرون بأنهم جزء من الفريق وأن آرائهم تهم الإدارة. هذا يؤدي إلى بيئة عمل أكثر إيجابية وداعمة.**
- **تحفيز الموظفين :عندما يكون الاتصال فعالًا، يشعر الموظفون بالتحفيز للعمل بجدية أكبر. معرفة أن الجهود التي يبذلونها تُقدر وتعترف بها الإدارة تحفزهم على الأداء بشكل أفضل.**

1.4. أسئلة الدراسة

1.5. أهداف الدراسة

1.6. فرضيات الدراسة

1.7. نموذج الدراسة

1.8. منهجية الدراسة

1.9. الدراسة الميدانية

1.10. مخطط المشروع المقترح

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:

- النعيمي ، على عبد الوهاب (2018) المكنة الادارية لدى مديري المدارس الثانوية من وجهة نظر مرؤوسيهم ، مجلة الفنون والآداب وعلوم الانسانيات والاجتماع ،العدد 30
- النيادي ، شافع (2011) ،تأثير التمكين الوظيفي على تطوير اداء قطاع خدمة المجتمع بجامعة الامارات العربية المتحدة حوليات آداب عين شمس ،العدد خاص.
- زينب عمر سالم. (2020). مستوى التمكين الاداري وأثره على الاداء الوظيفي للعاملين بالشركة العامة للكهرباء المنطقة الوسطى فرع سرت .*مجلة البحوث الأكاديمية*,549-529 ,*15*.
- أحمد، عبدالله. "تأثير الاتصال الإداري على الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية". المجلة العربية للإدارة، (2018).
- ليلى، محمد. "دور الاتصال الإداري في تحسين كفاءة الموظفين في القطاع الخاص". مجلة الإدارة الحديثة، (2020).
- خالد، النجار. "أثر الثقافة التنظيمية على فعالية الاتصال الإداري". مجلة البحوث الإدارية، (2019).
- سارة، الأحمد. "العلاقة بين الاتصال الإداري والتحفيز الذاتي للموظفين". مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، (2021).
- عبدالله، الشمري. "نقص الأبحاث في تأثير الاتصال الإداري في بيئات العمل المتنوعة". مجلة الإدارة المعاصرة، (2020).

مع أطيب الأمنيات بالنجاح والتوفيق

It` s Never Too Late to START. Just Begin!

Best of Luck 😊 *Dr. Mona Moustafa Elashry*