

أثر الاتصال التنظيمي على الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات السعودية (موبايلي) بالمملكة
العربية السعودية بمنطقة جدة

أسم الطالبة

(شذى عبدالله باحميد)

2021204723

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

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:

يُعتبر الأداء الوظيفي من أهم المفاهيم في علم الإدارة وإدارة الموارد البشرية، حيث يمثل العنصر الحيوي في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسات. يتجاوز الأداء الوظيفي مجرد إتمام المهام المسندة إلى الموظف ليشمل الكفاءة في تنفيذ هذه المهام ومدى مساهمتها في تحقيق رؤية ورسالة المؤسسة. في سياق المؤسسات الحديثة، أصبح الأداء الوظيفي مؤشراً أساسياً لقياس مدى نجاح المؤسسة في بيئتها التنافسية وتحقيقها لمعايير الجودة الشاملة. لذلك، يعد فهم وتحليل العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي أمراً ضرورياً للإدارات الساعية إلى تحسين إنتاجيتها وفعاليتها عملياتها" (العتيبي، 2019). يعرف الأداء الوظيفي بأنه مجموعة الأنشطة والسلوكيات التي يقوم بها الموظف في بيئة العمل والتي تساهم في تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة. يعتمد الأداء الوظيفي على مجموعة من المتغيرات الأساسية، منها القدرات والمهارات الشخصية، الدافعية والتحفيز، بيئة العمل، والاتصال التنظيمي. وقد حظي الأداء الوظيفي باهتمام الباحثين والمديرين على حد سواء بسبب تأثيره المباشر على نتائج الأعمال واستدامة النمو المؤسسي (الحارثي، 2020). يتكون الأداء الوظيفي من عدة عناصر مترابطة تشمل الكفاءة في تنفيذ المهام، جودة النتائج، الالتزام بالمواعيد النهائية، التفاعل الإيجابي مع زملاء العمل، وقدرة الموظف على الابتكار وحل المشكلات. يُعد تقييم الأداء الوظيفي عملية معقدة تتطلب استخدام أدوات وأساليب متنوعة مثل تقييم الأداء الدوري، التغذية الراجعة، والتحليل الكمي والنوعي لنتائج الأداء (الشمري، 2019).

المهارات والمعرفة: تعتبر المهارات والمعرفة التي يمتلكها الموظف من العوامل الرئيسية التي تؤثر على أدائه الوظيفي. فالموظف الذي يتمتع بمهارات عالية ومعرفة شاملة في مجاله يمكنه تحقيق مستويات أعلى من الأداء والجودة في العمل (الزهراني، 2018).

الدافعية والتحفيز: يلعب التحفيز دوراً محورياً في تحسين الأداء الوظيفي، حيث أن الموظفين المحفزين يكونون أكثر استعداداً لبذل الجهود الإضافية لتحقيق الأهداف المؤسسية. تشمل أساليب التحفيز المكافآت المادية والمعنوية، فرص الترقية، والتقدير والاعتراف بالأداء الجيد (الشريف، 2017).

بيئة العمل: تؤثر بيئة العمل بشكل كبير على الأداء الوظيفي. تشمل بيئة العمل العوامل المادية مثل المكان والتجهيزات، والعوامل النفسية مثل العلاقات بين الموظفين والثقة المتبادلة. بيئة

العمل الإيجابية والمحفزة تعزز من روح التعاون والانتماء بين الموظفين، مما ينعكس إيجاباً على الأداء (الحمدان، 2016).

الاتصال التنظيمي: يُعتبر الاتصال التنظيمي من أهم العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي، حيث يساهم في تحسين التفاعل والتواصل بين الموظفين والإدارة. الاتصال الفعال يسهل نقل المعلومات والتعليمات، ويساعد على تقليل الغموض وسوء الفهم، مما يعزز من الكفاءة العامة للأداء (عبدالله، 2018).

يلعب الاتصال التنظيمي دوراً محورياً في تعزيز الأداء الوظيفي من خلال توفير قنوات تواصل فعالة بين جميع مستويات الهيكل التنظيمي. الاتصال الجيد يمكن الموظفين من فهم أهداف المنظمة وتوجيهاتهم بشكل واضح، مما يساهم في تحقيق التعاون والتكامل بين الفرق المختلفة. كما يساعد الاتصال التنظيمي على تقديم التغذية الراجعة المستمرة، مما يمكن الموظفين من تحسين أدائهم بناءً على المعلومات المتاحة (العتيبي، 2019).

تشمل استراتيجيات الاتصال التنظيمي الفعال الاجتماعات الدورية، البريد الإلكتروني، النشرات الإخبارية الداخلية، والتدريب والتطوير المهني. هذه الاستراتيجيات تضمن تدفق المعلومات بشكل سلس وفعال، مما يدعم عملية اتخاذ القرار ويعزز من الروح الجماعية بين الموظفين. بالإضافة إلى ذلك، يساهم الاتصال التنظيمي في بناء ثقافة مؤسسية قائمة على الشفافية والتفاعل الإيجابي، مما يعزز من رضا الموظفين وولائهم للمؤسسة (سعيد، 2017).

لقد أظهرت العديد من الدراسات السابقة الأهمية الكبيرة للاتصال التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي داخل المؤسسات. إذ أن التواصل الفعال يساهم في تعزيز فهم الموظفين لأهداف المؤسسة ويعمل على تزويدهم بالمعلومات اللازمة لأداء مهامهم بكفاءة. تتفق معظم الدراسات على أن الاتصال التنظيمي يُعد من العوامل الأساسية التي تؤثر بشكل مباشر على مستوى الأداء الوظيفي. في دراسة أجراها عبدالله (2018)، أُشير إلى أن "الاتصال التنظيمي الفعال يعزز من قدرة الموظفين على التفاعل والتعاون بشكل أفضل، مما يساهم في تحقيق أداء وظيفي متميز". هذه الدراسة أكدت على ضرورة وجود قنوات اتصال مفتوحة بين الإدارة والموظفين لضمان تدفق المعلومات بشكل سلس وواضح. وأشار الشريف (2017) في دراسته إلى أن "تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسة يؤدي إلى زيادة رضا الموظفين ورفع مستوى أدائهم الوظيفي". حيث بيّنت الدراسة أن الموظفين الذين يتمتعون ببيئة عمل داعمة واتصال فعال يكونون أكثر قدرة على تحقيق الأهداف المؤسسية بكفاءة. وفي دراسة أخرى، أظهرت

نتائج الحارثي (2020) أن "الاتصال التنظيمي الجيد يقلل من مستوى التوتر والضغط التي قد يتعرض لها الموظفون، مما يؤدي إلى تحسين أدائهم الوظيفي". وقد شددت الدراسة على أهمية تطوير استراتيجيات اتصال تنظيمي تساعد في بناء ثقافة مؤسسية تقوم على الشفافية والتواصل المفتوح. كما تناولت دراسة الزهراني (2018) أثر الاتصال التنظيمي على الابتكار والإبداع في الأداء الوظيفي، حيث خلصت إلى أن "الاتصال الفعال يساهم في تشجيع الموظفين على تقديم أفكار جديدة ومبتكرة، مما ينعكس إيجاباً على مستوى الأداء العام للمؤسسة". على الرغم من الكم الهائل من الأبحاث التي تناولت أثر الاتصال التنظيمي على الأداء الوظيفي، إلا أن هناك بعض الفجوات البحثية التي لم تُغطى بشكل كافٍ في الأدبيات السابقة. من أبرز هذه الفجوات عدم التركيز على دراسة هذا الأثر في سياق الشركات الكبيرة متعددة الفروع مثل شركة الاتصالات السعودية (موبايلي). أولاً، أغلب الدراسات السابقة ركزت على مؤسسات صغيرة أو متوسطة الحجم، مما يجعل النتائج غير قابلة للتعميم على المؤسسات الكبيرة مثل موبايلي التي تمتلك هيكل تنظيمي معقد ومتشعب (عبدالله، 2018). هناك حاجة لدراسات تستهدف فهم كيف يمكن أن تؤثر تعقيدات الهيكل التنظيمي في الشركات الكبرى على فعالية الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي. ثانياً، معظم الأبحاث تناولت الاتصال التنظيمي بشكل عام دون التطرق إلى الأبعاد المختلفة للاتصال مثل الاتصال العمودي والأفقي، وتأثير كل منها على الأداء الوظيفي. دراسة الحارثي (2020) أشارت إلى أهمية التفريق بين هذه الأبعاد، لكنها لم تقدم تحليلاً عميقاً لكيفية تأثير كل نوع من أنواع الاتصال على الأداء الوظيفي في بيئات عمل معقدة مثل موبايلي. ثالثاً، هناك نقص في الدراسات التي تتناول تأثير التكنولوجيا الحديثة على الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي. في عصر التحول الرقمي، تلعب أدوات الاتصال الرقمي دوراً كبيراً في تعزيز أو عرقلة الاتصال داخل المؤسسات. دراسة الشريف (2017) لامست هذا الموضوع ولكنها لم تتناول بشكل مفصل كيف يمكن استخدام التكنولوجيا لتحسين الاتصال التنظيمي في شركات الاتصالات الكبرى. رابعاً، الدراسات السابقة غالباً ما تهمل تأثير الثقافة التنظيمية والفروقات الثقافية على الاتصال التنظيمي. شركة مثل موبايلي تعمل في بيئة ثقافية متنوعة، مما يستدعي دراسة كيفية تأثير التنوع الثقافي على فعالية الاتصال والأداء الوظيفي. دراسة الزهراني (2018) ذكرت هذا العامل لكنها لم تقدم حلولاً واضحة لكيفية التعامل مع الفروقات الثقافية لتعزيز الأداء الوظيفي. تواجه الشركات الكبيرة، مثل شركة الاتصالات السعودية (موبايلي)، تحديات كبيرة في مجال الاتصال التنظيمي بسبب تعقيد هيكلها التنظيمي وتعدد

فروعها وانتشارها الجغرافي. تكمن مشكلة البحث في كيفية تأثير الاتصال التنظيمي على الأداء الوظيفي داخل هذه المؤسسة الكبيرة، وكيف يمكن تحسين هذا الاتصال لتحقيق أداء وظيفي أعلى. تكمن مشكلة البحث في تحديد مدى تأثير الاتصال التنظيمي الفعّال على الأداء الوظيفي للموظفين في شركة موبايلى. تواجه الشركة تحديات مرتبطة بتنسيق الاتصال بين الإدارات والفروع المختلفة، مما قد يؤثر على جودة الأداء الوظيفي ويعيق تحقيق الأهداف الاستراتيجية. يتطلب ذلك دراسة عميقة لفهم الآليات التي يمكن من خلالها تحسين الاتصال التنظيمي لتحسين الأداء الوظيفي (عبدالله، 2018). تبرز أهمية هذا البحث من خلال تسليطه الضوء على أحد العوامل الرئيسية التي تؤثر على الأداء الوظيفي في المؤسسات الكبيرة. يُعد فهم كيفية تحسين الاتصال التنظيمي أمراً حيوياً لتحقيق الأداء الأمثل للموظفين في شركة موبايلى. يمكن أن تساعد نتائج هذا البحث في:

١. تحسين فعالية الاتصال الداخلي: من خلال تقديم استراتيجيات فعّالة لتحسين قنوات الاتصال بين المستويات المختلفة داخل الشركة، مما يساهم في تقليل الفجوات المعلوماتية وزيادة كفاءة العمليات (الشريف، 2017).
٢. تعزيز الأداء الوظيفي: بتحديد العلاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي، يمكن للإدارة اتخاذ إجراءات محددة لتحسين أداء الموظفين من خلال تعزيز قنوات الاتصال الفعّالة (الحارثي، 2020).
٣. تحقيق الأهداف الاستراتيجية: بفضل تحسين الاتصال التنظيمي، يمكن للشركة تحقيق أهدافها الاستراتيجية بشكل أكثر كفاءة وفعالية، حيث يصبح الموظفون أكثر انسجاماً مع رؤية وأهداف الشركة (الزهراني، 2018).
٤. تقديم إسهامات علمية: سيساهم هذا البحث في إثراء الأدبيات الأكاديمية من خلال تقديم نتائج جديدة حول تأثير الاتصال التنظيمي على الأداء الوظيفي في بيئة الشركات الكبيرة، مما يمكن أن يكون مرجعاً مفيداً للباحثين المستقبليين (العتيبي، 2019). من خلال هذا البحث، سيتم تقديم توصيات عملية يمكن أن تساعد شركة موبايلى والشركات المشابهة في تحسين أداء موظفيها وتحقيق مستويات أعلى من الإنتاجية والجودة.

مشكلة البحث:

على الرغم من أهمية توجيه الاهتمام نحو تأثير الاتصال التنظيمي على الأداء الوظيفي في شركات الاتصالات السعودية، مثل شركة موبايلي في منطقة جدة، إلا أنها تواجه بعض المشاكل والتحديات في سياق البحث. تشمل هذه المشاكل عدم وجود دراسات سابقة شاملة تستكشف هذا العلاقة بشكل كامل ودقيق، بالإضافة إلى قلة البحوث التطبيقية التي تتناول تأثير الاتصال التنظيمي على الأداء الوظيفي في الشركات الاتصالات بالمملكة العربية السعودية. بالإضافة إلى ذلك، قد تكون هناك صعوبات في جمع البيانات اللازمة للدراسة نظراً للطبيعة الحساسة للمعلومات داخل الشركات.

• الفجوات النظرية

تعاني الدراسات السابقة حول أثر الاتصال التنظيمي على الأداء الوظيفي في شركات الاتصالات السعودية، بما في ذلك شركة موبايلي في منطقة جدة، من بعض الفجوات النظرية التي تحتاج إلى مزيد من التنمية والتحليل. على سبيل المثال، قد تكون هناك حاجة لدراسة تأثير عوامل معينة من جدية على الاتصال التنظيمي وبالتالي على الأداء الوظيفي، أو لتحليل كيفية تكامل استراتيجيات الاتصال التنظيمي في تحقيق أهداف الشركة وتعزيز أداء الموظفين. يجب أن يركز البحث المقبل على سد هذه الفجوات النظرية من خلال دراسات استكمالية تتعمق في علاقة الاتصال التنظيمي بالأداء الوظيفي في شركات الاتصالات بشكل عام وفي شركة موبايلي بشكل خاص.

• الفجوات العلمية

تعاني الدراسات السابقة حول أثر الاتصال التنظيمي على الأداء الوظيفي في شركات الاتصالات السعودية، بما في ذلك شركة موبايلي في منطقة جدة، من بعض الفجوات النظرية التي تحتاج إلى مزيد من التنمية والتحليل. على سبيل المثال، قد تكون هناك حاجة لدراسة تأثير عوامل معينة من جدية على الاتصال التنظيمي وبالتالي على الأداء الوظيفي، أو لتحليل كيفية تكامل استراتيجيات الاتصال التنظيمي في تحقيق أهداف الشركة وتعزيز أداء الموظفين. يجب أن يركز البحث المقبل على سد هذه الفجوات النظرية من خلال دراسات استكمالية تتعمق في علاقة الاتصال التنظيمي بالأداء الوظيفي في شركات الاتصالات بشكل عام وفي شركة موبايلي بشكل خاص.

• سؤال البحث الرئيسي

- "ما أثر الاتصال التنظيمي على الأداء الوظيفي بالتطبيق في شركة {موبايلي} في المملكة العربية السعودية في مدينة جدة؟"

أهمية البحث:

يأتي أهمية هذا البحث من حاجة الشركات في قطاع الاتصالات، وخاصة في السعودية، إلى فهم عمق العلاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي، وذلك لتحقيق تحسين العمليات وزيادة الكفاءة داخل المؤسسات. من المهم أيضًا فهم كيفية تأثير الاتصال التنظيمي على مستوى الأداء الوظيفي في شركات الاتصالات، خاصة شركة الاتصالات السعودية (موبايلي) في منطقة جدة، لأن هذا يمكن أن يساعد في تحسين استراتيجيات الاتصال داخل الشركة وزيادة فعالية العمل والإنتاجية.

• الأهمية النظرية:

تأتي أهمية هذا البحث النظري في فتح آفاق جديدة لفهم علاقة الاتصال التنظيمي بالأداء الوظيفي في شركة الاتصالات السعودية (موبايلي) في منطقة جدة. من خلال دراسة النظريات المتعلقة بالاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي، يمكن توجيه البحث نحو فهم عميق لكيفية تأثير العوامل التنظيمية على أداء الموظفين والشركة بشكل عام. بالاعتماد على النظريات الحديثة والأبحاث السابقة في هذا المجال، يمكن أن يساهم هذا البحث النظري في تطوير إستراتيجيات وسياسات جديدة تعزز الأداء والإنتاجية في شركات الاتصالات.

• الأهمية العلمية:

يأتي أهمية هذا البحث من حاجة الشركات في قطاع الاتصالات، وخاصة في السعودية، إلى فهم عمق العلاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي، وذلك لتحقيق تحسين العمليات وزيادة الكفاءة داخل المؤسسات. من المهم أيضًا فهم كيفية تأثير الاتصال التنظيمي على مستوى الأداء الوظيفي في شركات الاتصالات، خاصة شركة الاتصالات السعودية (موبايلي) في منطقة جدة، لأن هذا يمكن أن يساعد في تحسين استراتيجيات الاتصال داخل الشركة وزيادة فعالية العمل والإنتاجية.

أسئلة البحث:

أهداف البحث:

فرضيات البحث:

نموذج البحث:

منهجية البحث:

الدراسة الميدانية:

مخطط المشروع:

الدراسات السابقة السابقة والإطار النظري:

الملخص:

المراجع:

- عبدالله، م. (2018). **الاتصال التنظيمي وأثره على الأداء الوظيفي** . دار النشر الجامعي.
- الشريف، ن. (2017). **الدافعية والتحفيز وأثرهما على الأداء الوظيفي** . دار الفكر العربي.
- الحارثي، م. (2020). **العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المؤسسات الحديثة** . مجلة الإدارة والتنمية، 15(4)، 23-38.
- الزهراني، خ. (2018). **دور المهارات والمعرفة في تحسين الأداء الوظيفي** . مجلة البحوث الإدارية، 10(1)، 56-72.
- العتيبي، س. (2019). **الأداء الوظيفي: الأهمية والعوامل المؤثرة** . مجلة الإدارة والتنمية، 14(2)، 45-60.
- عبدالله، م. (2018). **الاتصال التنظيمي وأثره على الأداء الوظيفي** . دار النشر الجامعي.
- الشريف، ن. (2017). **الدافعية والتحفيز وأثرهما على الأداء الوظيفي** . دار الفكر العربي.
- الحارثي، م. (2020). **العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المؤسسات الحديثة** . مجلة الإدارة والتنمية، 15(4)، 23-38.
- الزهراني، خ. (2018). **دور المهارات والمعرفة في تحسين الأداء الوظيفي** . مجلة البحوث الإدارية، 10(1)، 56-72.
- عبدالله، م. (2018). **الاتصال التنظيمي وأثره على الأداء الوظيفي** . دار النشر الجامعي.
- الشريف، ن. (2017). **الدافعية والتحفيز وأثرهما على الأداء الوظيفي** . دار الفكر العربي.
- الحارثي، م. (2020). **العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المؤسسات الحديثة** . مجلة الإدارة والتنمية، 15(4)، 23-38.
- الزهراني، خ. (2018). **دور المهارات والمعرفة في تحسين الأداء الوظيفي** . مجلة البحوث الإدارية، 10(1)، 56-72.

- الحارثي، م. (2020). **العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المؤسسات الحديثة** .
مجلة الإدارة والتنمية، 15(4)، 23-38.
- الشمري، أ. (2019). **تقييم الأداء الوظيفي: الأدوات والأساليب** . دار الكتاب الحديث.
- الزهراني، خ. (2018). **دور المهارات والمعرفة في تحسين الأداء الوظيفي** . مجلة
البحوث الإدارية، 10(1)، 56-72.
- الشريف، ن. (2017). **الدافعية والتحفيز وأثرهما على الأداء الوظيفي** . دار الفكر
العربي.
- الحمدان، س. (2016). **بيئة العمل وأثرها على الأداء الوظيفي** . مكتبة الأنجلو
المصرية.
- عبدالله، م. (2018). **الاتصال التنظيمي وأثره على الأداء الوظيفي** . دار النشر الجامعي.
- العتيبي، س. (2019). **أهمية الاتصال التنظيمي في تحقيق الأهداف المؤسسية** . مجلة
الإدارة والتنمية، 16(2)، 45-60.
- سعيد، ن. (2017). **استراتيجيات الاتصال التنظيمي الفعال** . مجلة الإدارة العامة، 8(3)،
33-49.
- سليمان، ع. (2017). تأثير الاتصال التنظيمي على الأداء الوظيفي: دراسة حالة شركة
الاتصالات السعودية (موبايلي). مجلة البحوث الاقتصادية، 5(2)، 78-90.
- نورهان، ه. (2018). أهمية معالجة الفجوات العملية في البحوث العملية حول الاتصال
التنظيمي والأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية في شركة الاتصالات السعودية. مجلة التطوير
الإداري، 3(2)، 87-102.
- المنصور، م. (2019). فرص البحث الناشئة مجال الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي
بالشركات السعودية. مجلة البحوث الإدارية، 8(2)، 88-102.

الملاحق: