

تأثير التواصل الفعال على أداء الموظفين في شركة الدنواب في مدينه جدة: دراسة حالة

اسم الطالب: إبراهيم عبد الله شمسان

الرقم الجامعي: ٢٠٢١٢٠٥٤٧٩

مشروع التخرج - ٢

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثالث - ٢٠٢٤م

الشكر والتقدير

الحمد لله الذي بفضلہ ورحمته نستمد القوة والعزيمة , ونرفع أكف الدعاء بالصلاة والسلام على

نبينا محمد

خاتم الأنبياء والمرسلين , وعلى صحبه الأطهار. وبعد,

إنه ليغمرني شعور عميق بالفخر والامتنان حيث أقف اليوم لأسجل كلمات الشكر والتقدير لكل من ساهم ودعم ووقف بجانبى خلال مسيرتي في إعداد هذا البحث العلمي, الذي لولا الله ثم جهودهم لما كان له ان يرى النور.

أود ان ابدأ بتوجيه شكر خاص وعميق للمستشار الفاضل الأستاذ / ناصر المحميد , الذي لم يأل جهدا في اغداق النصح والمعرفة. لقد كان بمثابة المنارة التي اضاءت لنا الطريق بخبرته الواسعة وتوجيهاته القيمة,

مما كان له بالغ الأثر في تهيئة الأجواء العلمية الرصينة وتوفير بيئة تعليمية متكاملة ترقى بالعلم والمعرفة.

كما لا يسعني إلا ان أعبر عن جزيل الامتنان والتقدير للدكتورة المحترمة / منى مصطفى

العشري , التي

قدمت الدعم اللا محدود وكانت خير معين في مواجهة التحديات. إن تفانيها في العمل وإخلاصها في تقديم المشورة والإرشاد كان عملا حاسما في تجاوز العقبات التي واجهتنا. أشكر أيضا كل الزملاء والأصدقاء الذين وقفوا إلى جانبي, وشاركوا في هذه الرحلة العلمية بكل محبة وإخلاص. إن تعاونهم ومساندتهم كانت السند الحقيقي الذي منحني القوة والدعم في مواجهة الصعاب.

ولايمكنني أن أغفل دور عائلتي الكريمة التي كانت الركن الأساسي في هذه المسيرة. لقد كانوا العون والسند في كل الأوقات, فشكرا لهم من القلب على كل ما قدموه من تضحيات ودعم لا يتزعزع

أختم بالدعاء إلى الله عز وجل أن يجعل هذا العمل خالصا لوجهه الكريم, وأن يتقبله في ميزان حسناتنا, وأن يجعله نافعا للعلم والعلماء, وان يكون مصدر إلهام واستلهم لكل الباحثين والطلاب الذين يسعون لخدمة دينهم وأمتهم

ابراهيم عبدالله شمسان

إهداء:

إلى جميع من يسعون نحو الحقيقة، ويواصلون البحث والتقصي بغرض تقديم حلول مبتكرة
للتحديات التي تواجه الإنسانية. إلى أولئك الذين لا يكلون ولا يملون في سعادتهم بالمعرفة
ومساهماتهم القيمة في بناء عالم أفضل. هذا البحث هو تقدير لما تبذلونه من جهد وعطاء، وتكريم
لرحلة الاكتشاف التي لا نهاية لها.

كلمة شكر:

أود أن أتوجه بخالص الشكر والامتنان لكل من أسهم في تقدم البحث العلمي. لكل باحث وعالم ومتقف يسعى بلا كلل للكشف عن المجهول وتوسيع آفاق المعرفة. إن عملكم هو أساس كل تقدم وابتكار، وبدون جهودكم، ما كانت هذه الإنجازات لتتحقق. شكرًا لكم على كل لحظة عمل، وكل فكرة مبتكرة، وكل خطوة تقودنا نحو مستقبل أفضل.

جدول المحتويات

٨	المستخلص
٩	ABSTRACT
١٠	١ الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
١١	١,١ المقدمة
١٢	١,٢ مشكلة البحث
١٢	١,٢,١ الفجوة النظرية
١٢	1.2.2 الفجوة العملية
١٣	1.3 أهمية البحث
١٣	١,٣,١ الأهمية النظرية
١٣	1.3.2 الأهمية العملية
١٤	١,٤ أسئلة البحث:
١٤	١,٥ أهداف البحث:
١٤	١,٦ فرضيات البحث:
١٥	١,٧ منهجية البحث:
١٦	١,٨ نطاق الدراسة:
١٦	1.9 هيكل المشروع:
١٧	٢ الفصل الثاني: الدراسات السابقة
١٨	2.1 المقدمة
١٩	2.2 المتغير الأول: التواصل الفعال
١٩	٢,٢,١ التعريف:
١٩	٢,٢,٢ التطور:
١٩	٢,٢,٣ الأبعاد:
٢٠	٢,٢,٤ النظريات:
٢٠	٢,٢,٥ رسم توضيحي:
٢١	2.3 المتغير الثاني: اداء الموظفين
٢١	٢,٣,١ التعريف:
٢١	٢,٣,٢ التطور:
٢١	٢,٣,٣ الأبعاد:
٢٢	٢,٣,٤ النظريات:
٢٢	٢,٣,٥ رسم توضيحي:
٢٣	٢,٤ العلاقة بين متغيرات البحث:
٢٣	٢,٤,١ الأنماط:
٢٣	٢,٤,٢ الصراعات:
٢٣	٢,٤,٣ الفجوات:
٢٤	٢,٤,٤ رسم توضيحي:
٢٥	2.5 الخلاصة:
٢٥	٢,٥,١ ملخص نتائج الإطار النظري:
٢٥	٢,٥,٢ اثار البحث المستقبلية:
٢٥	٢,٥,٣ المساهمات الاجمالية للبحث في هذا المجال:
٢٦	٣ الفصل الثالث: منهجية البحث
٢٧	3.1 المقدمة:
٢٧	٣,١,١ ملخص نتائج الإطار النظري:

٢٧	التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث:	٣, ٢
٢٧	التواصل الفعال	٣, ٢, ١
٢٧	أداء الموظفين	3.2.2
٢٧	تصميم البحث:	٣, ٣
٢٨	مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينة	٣, ٤
٢٨	مجتمع البحث	٣, ٤, ١
٢٩	عينة البحث	٣, ٤, ٢
٢٩	طرق وتقنيات أخذ العينة	٣, ٤, ٣
٢٩	طرق جمع البيانات	٣, ٥
٢٩	المتغير المستقل: التواصل الفعال	٣, ٥, ١
٣٠	المتغير التابع: أداء الموظفين	٣, ٥, ٢
٣١	أنواع البيانات	٣, ٦
٣١	البيانات الأولية	٣, ٦, ١
٣١	البيانات الثانوية	٣, ٦, ٢
٣١	طرق وأساليب تحليل البيانات	٣, ٧
٣٢	الخاتمة	٣, ٨
٣٣	٤ الفصل الرابع: التحليل الإحصائي لنتائج الدراسة	
٣٤	المقدمة:	٤, ١
٣٤	خصائص عينة الدراسة:	٤, ٢
٣٥	قياس صدق وثبات أداة الدراسة:	٤, ٣
٣٥	صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة	٤, ٣, ١
٣٧	ثبات المقاييس المستخدمة في الدراسة	٤, ٣, ٢
٣٨	التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة:	٤, ٤
٤٠	معاملات الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة:	4.5
٤١	نتائج اختبار صدق فرضيات الدراسة:	٤, ٦
٤٣	الخاتمة:	٤, ٧
٤٤	٥ الفصل الخامس: مناقشة النتائج والاستنتاجات	
٤٥	المقدمة:	٥, ١
٤٥	المساهمة النظرية:	٥, ٢
٤٥	التطبيقات العملية:	٥, ٣
٤٥	التوصيات:	٥, ٤
٤٦	حدود الدراسة:	٥, ٥
٤٦	الدراسات المستقبلية:	٥, ٦
٤٦	الخاتمة:	٥, ٧
٤٧	المراجع	٦
٤٩	الملاحق	٧

جدول الاشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
شكل ١	نموذج البحث. المصدر (الباحث، ٢٠٢٤)	١١
شكل ٢	تصميم البحث. المصدر (الباحث، ٢٠٢٤)	١٢
شكل ٣	مهارات التواصل الفعال. المصدر (عثمان، ٢٠١٩)	١٩
شكل ٤	تقييم أداء الموظفين. المصدر (الحربي، ٢٠٢١)	٢١
شكل ٥	التواصل الفعال في المبيعات. المصدر (ابراهيم، ٢٠٠٩)	٢٣

قائمة الجداول

الرقم	اسم الجدول	رقم الصفحة
جدول ١	مجتمع البحث	33
جدول ٢	عينة البحث	33
جدول ٣	المتغير المستقل	34
جدول ٤	المتغير التابع	35
جدول ٥	خصائص عينة الدراسة	39
جدول ٦	صدق مقاييس الدراسة	45
جدول ٧	ثبات مقاييس الدراسة	48
جدول ٨	مقياس ليكرت	49
جدول ٩	الوزن النسبي	49
جدول ١٠	التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة	50
جدول ١١	معاملات الارتباط الخطي	51

المستخلص

الهدف من الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن تأثير التواصل الفعال على اداء الموظفين في شركة الدنواب في مدينه جدة: دراسة حالة

منهج الدراسة: لتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي حيث تم استخدام مجتمع الدراسة المكون من ٦٠ موظفاً في الشركة السعودية للطيران وتم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من ٧٠ موظفاً وإدارياً في شركة الدنواب في مدينه جدة

نتائج الدراسة: أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد التواصل الفعال وأبعاد اداء الموظفين عند مستوى مرتفع.

المساهمة النظرية: تساهم هذه الدراسة في الأدبيات من خلال دراسة العلاقة بين التواصل الفعال واداء الموظفين

التطبيقات العملية: تقدم الدراسة توصيات وزارة العدل السعودية بمدينة جدة.حول أهمية تطبيق التواصل الفعال وعلاقته بتحسين اداء الموظفين مما يرفع من مستوى الشركة .

الكلمات المفتاحية: تطبيق التواصل الفعال ، اداء الموظفين ، شركة الدنواب.

Abstract

Objective of the Study:

This study aims to investigate the impact of effective communication on employee performance at Al-Danwab Company in Jeddah: A case study.

Study Methodology:

To achieve the study's objectives, the researcher employed the descriptive-analytical method. The study population consisted of 60 employees of Saudi Airlines, and the study was conducted on a sample of 70 employees and administrators at Al-Danwab Company in Jeddah.

Study Findings:

The results revealed a statistically significant correlation between the dimensions of effective communication and employee performance at a high level.

Theoretical Contribution:

This study contributes to the literature by examining the relationship between effective communication and employee performance.

Practical Applications:

The study provides recommendations for Al-Danwab Company in Jeddah, emphasizing the importance of implementing effective communication and its relationship with improving employee performance, thereby enhancing the company's overall efficiency.

Keywords:

Effective Communication Implementation, Employee Performance, Al-Danwab Company.

١ الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١ المقدمة

يعتبر التواصل أداة اجتماعية يتم من خلاله التفاهم والحوار داخل المنظمات فهو وسيلة رئيسية من الوسائل التي تستخدمها المنظمات لتحقيق أهدافها من خلال نقل المعلومات والبيانات والآراء و الأفكار عبر مختلف الوسائل سواء كان هذا الاتصال خارجيا قائما بين المنظمات وجمهورها الخارجي او داخليا بين المنظمة و العاملين فيها، ويعتبر هذا الخيار أساس العلاقات المهنية في المنظمة و هو سر نجاح المنظمات خاصة في العصر الحالي الذي يتسم بالسرعة والتطور والنقل السريع للمعلومات.

فمن خلال التواصل الفعال يتحقق الفهم المتبادل بين أعضاء المنظمة ووحداها وأنشطتها المختلفة وبين الوظائف الادارية المختلفة لتحقيق الترابط والانسجام بينها عن طريق إيجاد الفهم المشترك لطبيعة الاهداف الواجب تأديتها. (موصلي, 2023)

يمكن لمهارات الاتصال الضعيفة ان تتسبب بأضرار وخيمة وهذه الاضرار تؤثر على العلاقات و تؤثر على الانتاجية والرضا والاداء والمعنويات، الثقة والاحترام والثقة بالنفس وحتى الصحة الجسدية إن نجاح إي منظمة في تحقيق أهدافها يعتمد إلى حد كبير على تواصل وقدرة ومهارات المدير والفرد في عصر التغيير المستمر تعد مهارات الاتصال بين المدراء والموظفين امرا حيويا لتعزيز ارتباط الموظف. (عليان, 2022)

و اظهر بدير, 2021 الاعتماد على التكنولوجيا في كثير من العمليات و خصوصا على الاتصال الداخلي بين موظفي المنظمة وذلك تحقيقا لسرعة انتقال المعلومات بين المستويات الادارية العليا و الدنيا، و أضاف (محي الدين و اومدور, 2022)

ان الاتصال الداخلي له دور هام في تحسين الأداء الوظيفي للعامل داخل المحافظة العقارية بولاية قالمة، كما يؤثر بشكل كبير على العاملين وعلى أدائهم، ففوة الاتصال تشكل تحفيز لديهم وتشعرهم بحس المسؤولية والقيمة مما يجعلهم أكثر مثابرة في العمل.

تكمن مشكلة البحث في ان الاتصال غير الفعال يصبح وسيلة لعرقلة عمل الشركات ويؤدي إلى عدم دوران المعلومات بين أطراف العملية التصالية، لذلك يعتبر الاتصال العصب الحيوي والمحرك الرئيسي لهذه الشركات وهو عنصر رئيسي من عناصر استراتيجية التسيير الحسن لها. بالتالي فإن الاتصال الفعال يؤثر على العنصر البشري الذي يعتبر المحرك اساسي في عمل شركة الدانوب باعتباره جزء ال يمكن تجاهله أو إغفاله في العملية الانتاجية مهما كانت وظيفتها وأهدافها، فالمورد البشري يمثل المصدر الحقيقي لتكوين القوة التنافسية لهذه الشركات التي ال يكفي امتالكها للموارد الطبيعية أو المالية أو التكنولوجية فحسب، بل من المفترض أن تكون قادرة على توفير نوعيات خاصة من الموارد البشرية لديها، تكمن

الاهمية النظرية و العملية لهذا البحث في معرفة أداء الموظفين عند التزام الإدارة في التواصل الفعال بينها وبين موظفيها .

١,٢ مشكلة البحث

يحظى الاتصال الفعال باهتمام بالغ من قبل إدارات الشركات ، كونه أحد العوامل التي تسعى من خلالها هذه الشركات لتحقيق أهدافها والوصول إلى حل لمختلف مشاكلها فهو يعمل على تسيير وتنظيم العلاقات داخلها، فبقدر ما يكون الاتصال فعال تكون النتائج مبنية بصفة إيجابية في حسن سيرورة وانسياب المعلومات بين أطراف العملية الاتصالية، وعلى العكس تماما للاتصال غير الفعال فإنه يصبح وسيلة لعرقلة عملها ويؤدي إلى عدم دوران المعلومات بين أطراف العملية الاتصالية، لذلك يعتبر الاتصال العصب الحيوي والمحرك الرئيسي لهذه المنشآت وهو عنصر رئيسي من عناصر استراتيجية التسيير الحسن لها.

١,٢,١ الفجوة النظرية

الاهتمام بالموارد البشري هو العنصر القادر على استيعاب المفاهيم والأفكار الجديدة التي تساعد على استغلال الميزات ومواجهة التحديات التي تفرضها الظروف البيئية والثقافية والسياسية في تحقيق أهدافها والحفاظ على بقائها في ظل المشهد التنافسي الذي تفرضه بيئة المتاجر اليوم.

تأثير الاتصال الفعال على العنصر البشري الذي يعتبر المحرك اساسي في عمل شركة الدانوب باعتباره جزء الذي يمكن تجاهله أو إغفاله في العملية النتاجية مهما كانت وظيفتها وأهدافها فهم عملية الاتصال الفعال بين المدراء و الموظفين و الاداريين في المنظمات الخاصة و العامة و الذي يساعد على سير العمل بطريقة صحيحة و فعالة.

١,٢,٢ الفجوة العملية

الافتقار الى الأبحاث حول تأثير التواصل الفعال على أداء الموظفين في الشركات العامة و الخاصة في المملكة العربية السعودية بشكل عام و مدينة جدة بشكل خاص واقع الاتصال الداخلي في احد أهم الشركات التجارية ومدى امتالكها للوسائل التي تسهل عملية الاتصال هذه, وتأثيرها على أداء العاملين لديها

وعليه يمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو واقع الاتصال الداخلي في شركة الدانوب التجارية في مدينة جدة في المملكة العربية السعودية وما هو اثره على أداء العاملين فيها؟

١,٣ أهمية البحث

تكمن الأهمية النظرية و العملية لهذا البحث في معرفة أداء الموظفين عند التزام الإدارة في التواصل الفعال بينها وبين موظفيها, ولذلك تهدف هذه الدراسة الى:

١,٣,١ الأهمية النظرية

يتناول البحث اثنين من المتغيرات الحديثة في الفكر الإداري بشكل عام و السلوك التنظيمي بشكل خاص هما الاتصال الداخلي و الأداء ليكتسب امتدادا للبحوث و الدراسات السابقة التي اهتمت بهذه المواضيع يشكل هذا البحث قاعدة نظرية متينة للدراسات المستقبلية التي ستتناول بالبحث في الاتصال الداخلي والأداء.

١,٣,٢ الأهمية العملية

يتناول البحث الحالي دراسة أحد المواضيع الهامة المتمثلة بالاتصال الداخلي في مجال إحدى الشركات الغذائية الرائدة من خلال البحث في بيئة شركة الدانوب الغذائية في جدة يقدم البحث الحالي محاولات للربط والتفاعل بين الاتصال الداخلي ولأداء، من أجل اكتشاف نوع العلاقة ومستوى معنوياتها من الناحية الإحصائية يساعد البحث الحالي أصحاب القرار في شركة الدانوب التجارية في معرفة مستوى الاتصال الداخلي وأداء العاملين فيه، ومدى تأثير الاتصال الداخلي على أداء هؤلاء العاملين. يقدم البحث الحالي توصيات تفيد أصحاب القرار في شركة الدانوب التجارية في تعزيز فعالية وسائل الاتصال الداخلي فيه بما يساهم في زيادة مستوى أداء العاملين في الشركة المدروسة.

١,٤ أسئلة البحث:

سؤال البحث الرئيسي:

ما أثر التواصل الفعال على اداء الموظفين؟

أسئلة البحث الفرعية:

ما أثر وسائل الاتصال الشفوية على اداء الموظفين لدى شركة الدنواب في مدينه جدة؟

ما أثر وسائل الاتصال الكتابية على اداء الموظفين لدى شركة الدنواب في مدينه جدة؟

ما أثر وسائل الاتصال الالكترونية على اداء الموظفين لدى شركة الدنواب في مدينه جدة؟

١,٥ أهداف البحث:

الهدف العام للبحث هو:

التعرف على أثر التواصل الفعال على اداء الموظفين.

اهداف البحث الفرعية:

تحديد أثر وسائل الاتصال الشفوية على اداء الموظفين لدى شركة الدنواب في مدينه جدة.

تحديد أثر وسائل الاتصال الكتابية على اداء الموظفين لدى شركة الدنواب في مدينه جدة.

تحديد أثر وسائل الاتصال الالكترونية على اداء الموظفين لدى شركة الدنواب في مدينه جدة.

١,٦ فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية H

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية للتواصل الفعال على اداء الموظفين.

الفرضية الفرعية الاولى Ha

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لوسائل الاتصال الشفوية على اداء الموظفين لدى شركة الدنواب في مدينه جدة.

الفرضية الفرعية الثانية Hb

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لوسائل الاتصال الكتابية على اداء الموظفين لدى شركة الدنواب في مدينه جدة.

الفرضية الفرعية الثالثة Hc

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لوسائل الاتصال الالكترونية على اداء الموظفين لدى شركة الدنواب في مدينه جدة.

١,٧ منهجية البحث:

فلسفة البحث: الوضعية

منهج البحث: استنتاجي

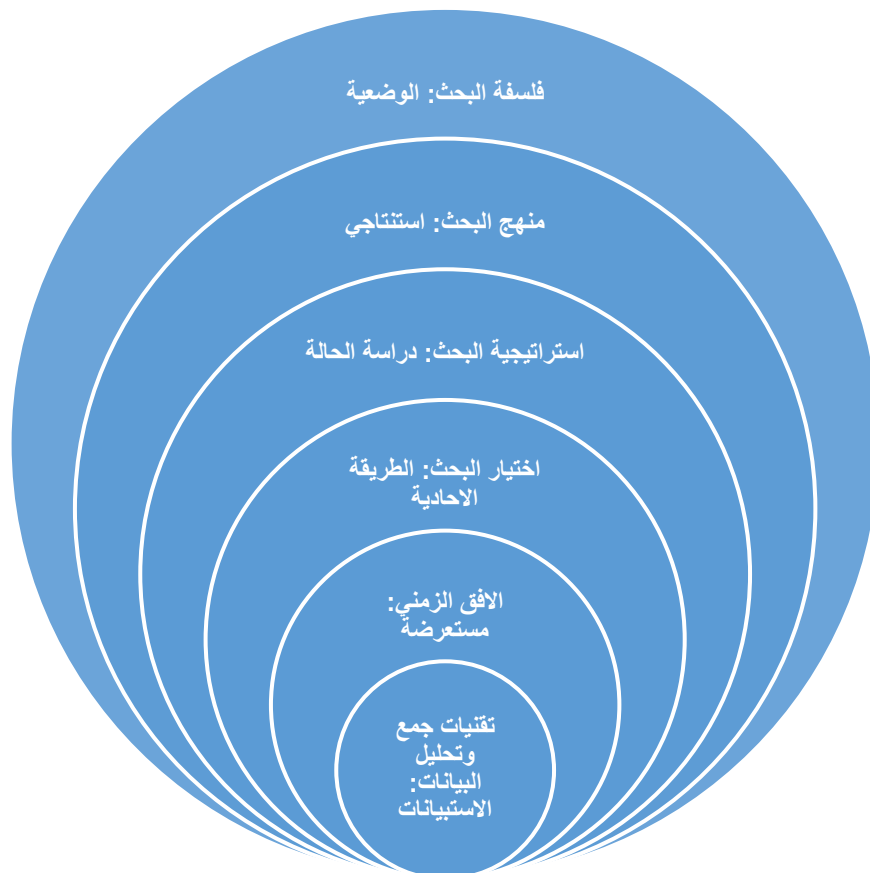
استراتيجية البحث: دراسة الحالة

اختيار البحث: الطريقة الاحادية

الافق الزمني: مستعرضة

تقنيات جمع وتحليل البيانات: الاستبيانات

: بصلة البحث 1 شكل



تم التصميم بواسطة: الباحث (٢٠٢٤)

١,٨ نطاق الدراسة:

الحدود الموضوعية: تتناول الدراسة موضوع تأثير التواصل الفعال على أداء الموظفين في شركة الدنوب في مدينة جدة.

الحدود الزمانية: يتم إجراء الدراسة في الفصل الدراسي الثالث للعام الجامعي ٢٠٢٤م – ١٤٤٦هـ.

الحدود البشرية: يتم إجراء الدراسة على عينة من الموظفين والاداريين شركة الدنوب في مدينة جدة.

الحدود المكانية: يتم إجراء في شركة الدنوب في مدينة جدة.

شركة الدنوب هي إحدى أكبر سلاسل متاجر السوبر ماركت في المملكة العربية السعودية، وتتميز بتقديم مجموعة واسعة من المنتجات الغذائية والاستهلاكية عالية الجودة بأسعار تنافسية. تأسست الشركة عام ١٩٨٤ ولديها فروع منتشرة في مختلف مدن المملكة. (شركة الدنوب، ٢٠٢٤)

تم اختيار فرع شركة الدنوب في مدينة جدة كحالة دراسية لبحث أثر التواصل الفعال على أداء الموظفين. يعد التواصل الفعال أحد العوامل المهمة التي تؤثر على الأداء الوظيفي، حيث يساهم في تحسين التنسيق بين الموظفين، وزيادة الوضوح في الأدوار والمسؤوليات، وتعزيز الالتزام والدافعية لدى فريق العمل.

وعليه ستركز الدراسة على تحليل العلاقة بين متغيرين رئيسيين حيث التواصل الفعال، والذي يشمل عدة أبعاد اما المتغير التابع وهو أداء الموظفين، والذي يمكن قياسه من خلال مؤشرات مثل الإنتاجية، وجودة الخدمة المقدمة للعملاء، والالتزام بالمواعيد والمهام، والعمل الجماعي، كما ستعتمد الدراسة على جمع البيانات من خلال استبيان يوزع على عينة من موظفي شركة الدنوب في فرع جدة، بالإضافة إلى إجراء مقابلات مع المدراء والمشرفين لاستكشاف آرائهم حول أهمية التواصل الفعال ودوره في تحسين الأداء، وأخيرا تهدف هذه الدراسة إلى تقديم نتائج وتوصيات تساعد شركة الدنوب وغيرها من المؤسسات في قطاع التجزئة على تعزيز مهارات التواصل لدى الموظفين، وبالتالي تحسين مستويات الأداء والإنتاجية في بيئة العمل.

١,٩ هيكل المشروع:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: المناقشة والخاتمة

٢ الفصل الثاني: الدراسات السابقة

التواصل الفعال يعتبر أحد العوامل الحيوية التي تؤثر بشكل كبير على أداء الموظفين في أي منظمة. فهو يشمل تبادل المعلومات والأفكار والمشاعر بطريقة واضحة ومفهومة بين الأفراد داخل البيئة التنظيمية. عندما يتم التواصل بفعالية، تتحسن العلاقات بين الموظفين، مما يؤدي إلى تعزيز التعاون وتحقيق الأهداف المشتركة. في المقابل، يمكن أن يؤدي ضعف التواصل إلى سوء الفهم والنزاعات، مما يؤثر سلبًا على الإنتاجية والروح المعنوية. في هذا الإطار، يهدف هذا الفصل إلى استكشاف دور التواصل الفعال كمتغير رئيسي يؤثر على أداء الموظفين، موضحة كيف يمكن تحسينه لتعزيز الكفاءة التنظيمية. (موسي، ٢٠١٦)

التواصل الفعال هو عملية مستمرة تتطلب مهارات وأساليب متعددة لضمان نقل الرسائل بشكل دقيق ومؤثر. في سياق العمل، يعد التواصل أداة استراتيجية تساهم في توضيح الأدوار والمسؤوليات، وتوفير التغذية الراجعة، وتحفيز الموظفين. كما أن له دورًا أساسيًا في بناء ثقافة تنظيمية قوية تعزز من التفاعل الإيجابي بين الأفراد. يتناول هذا الفصل النظرية الأساسية للتواصل، والعوامل التي تؤثر عليه، وكيفية تطبيقه لتحسين أداء الموظفين بشكل عام. من خلال فهم ديناميكيات التواصل، يمكن للمنظمات أن تتبنى استراتيجيات فعالة لتعزيز بيئة عمل متكاملة. (اللواتي، ٢٠٠٩)

الإطار النظري يعد جزءًا أساسيًا لأي بحث علمي، حيث يوفر الأساس المفاهيمي الذي يستند إليه الباحث في تفسير الظواهر ودراسة العلاقات بين المتغيرات. في دراسة تأثير التواصل الفعال على أداء الموظفين، يساعد الإطار النظري في تحديد المفاهيم الأساسية، والنماذج النظرية التي تفسر كيفية تأثير التواصل على الأداء. بالإضافة إلى ذلك، يساهم الإطار النظري في توجيه الباحث نحو الأسئلة البحثية المناسبة، وتحديد الفرضيات التي يمكن اختبارها. من خلال بناء إطار نظري قوي، يمكن للبحث أن يقدم رؤى قيمة تساعد المنظمات في تحسين ممارساتها التواصلية. (موسي، ٢٠١٦)

في هذه الدراسة، يتم التركيز على متغيرين رئيسيين: التواصل الفعال وأداء الموظفين. التواصل الفعال يُعرف بقدرته على تحسين نقل المعلومات والحد من التشويش والضوضاء في العملية التواصلية. يشمل هذا التواصل جوانب مثل الاستماع الفعال، والتغذية الراجعة، والوضوح في الرسائل. أما أداء الموظفين، فيتمثل في القدرة على تحقيق الأهداف المحددة بكفاءة وفعالية، ويتأثر بالعديد من العوامل مثل التحفيز، والمهارات، والتدريب. من خلال دراسة العلاقة بين هذين المتغيرين، تهدف الدراسة إلى تقديم توصيات لتحسين الأداء عبر تعزيز ممارسات التواصل داخل المنظمة.

٢,٢ المتغير الاول: التواصل الفعال

٢,٢,١ التعريف:

التواصل الفعال هو عملية تبادل المعلومات والأفكار والمشاعر بطريقة واضحة ومفهومة بين الأفراد أو المجموعات، مما يؤدي إلى تحقيق الأهداف المرجوة وتسهيل التعاون داخل بيئة العمل. يتضمن التواصل الفعال القدرة على الاستماع الجيد وفهم الرسائل بشكل صحيح، بالإضافة إلى التعبير الدقيق عن الأفكار والاحتياجات. يعتبر التواصل الفعال عنصرًا أساسيًا في تعزيز العلاقات الإيجابية بين الموظفين، وتحسين الأداء العام للمنظمة. من خلال استخدام استراتيجيات تواصل مناسبة، يمكن للمنظمات تقليل سوء الفهم وزيادة الإنتاجية والابتكار. (الكوع، ٢٠٢٠)

٢,٢,٢ التطور:

تطور التواصل الفعال على مر العقود ليصبح أكثر شمولاً وتعقيداً، مواكباً للتغيرات في بيئات العمل والتقدم التكنولوجي. في البداية، كان التواصل يركز بشكل أساسي على الاتصال المباشر والشخصي، مع استخدام الحد الأدنى من الوسائل الكتابية. ومع دخول التكنولوجيا، بدأت وسائل الاتصال الكتابية والإلكترونية في الظهور، مما أتاح للمنظمات التواصل عبر الحدود والوقت. هذا التحول أدى إلى ظهور الحاجة لفهم أعمق لكيفية استخدام هذه الوسائل بفعالية لتحقيق الأهداف التنظيمية. (قاسم، ٢٠١٩)

مع مرور الوقت، أصبحت مهارات التواصل الفعال أكثر تعقيداً بسبب التنوع الثقافي في أماكن العمل الحديثة. يتطلب التواصل الفعال اليوم فهماً للثقافات المختلفة، والقدرة على التكيف مع أساليب الاتصال المتنوعة. كما أن ظهور العمل عن بُعد والتكنولوجيا الحديثة قد زاد من أهمية التواصل الإلكتروني، مما يتطلب من الأفراد والمنظمات تطوير مهارات جديدة لإدارة التواصل عبر منصات متعددة. يستمر التواصل الفعال في التطور مع تقدم التكنولوجيا، مما يعزز من ضرورته في بيئة العمل المتغيرة باستمرار. (موسي، ٢٠١٦)

٢,٢,٣ الابعاد:

وسائل الاتصال الشفوية:

تشمل المحادثات المباشرة والاجتماعات والعروض التقديمية. تعتمد فعالية هذه الوسائل على قدرة الأفراد على التعبير عن أفكارهم بوضوح والاستماع بفاعلية للآخرين. تعتبر وسائل الاتصال الشفوية مهمة لبناء العلاقات وتسهيل التفاعل الفوري. (الفكي، ٢٠٢٠)

وسائل الاتصال الكتابية:

تشمل التقارير والرسائل الإلكترونية والمذكرات. تتيح هذه الوسائل توثيق المعلومات وتوفير مرجع دائم يمكن العودة إليه. تتطلب مهارات الكتابة الجيدة والدقة في التعبير لضمان وضوح الرسائل وفهمها بشكل صحيح.

وسائل الاتصال الإلكترونية:

تتضمن البريد الإلكتروني، ومنصات التواصل الاجتماعي، وأدوات التعاون الرقمية مثل Slack وMicrosoft Teams. تتيح هذه الوسائل التواصل السريع والفعال عبر المسافات، مما يساهم في تعزيز العمل الجماعي والتعاون بين الفرق المختلفة. (الفكي، ٢٠٢٠)

٢,٢,٤ النظريات:

توجد العديد من النظريات التي تفسر التواصل الفعال وتأثيره على الأداء. من أبرز هذه النظريات نظرية الاتصال الشفهي التي تركز على أهمية العناصر غير اللفظية مثل لغة الجسد ونبرة الصوت في تعزيز فهم الرسائل. تُظهر الأبحاث أن الجزء الأكبر من التواصل يعتمد على هذه العناصر، مما يؤكد على ضرورة فهمها لتحقيق تواصل فعال.

نظرية المرسل والمستقبل تؤكد على أهمية وضوح الرسالة ودقة المعلومات المقدمة من المرسل، بالإضافة إلى قدرة المستقبل على فك تشفير هذه الرسالة. تتطلب هذه النظرية وجود قنوات اتصال واضحة ومعروفة بين الأطراف المعنية، وضمان أن تكون الرسائل متسقة وسهلة الفهم. كما تركز على أهمية التغذية الراجعة لضمان تحقيق فهم مشترك والمساعدة في تحسين عمليات التواصل المستقبلية. (عليان، ٢٠٢٢)

٢,٢,٥ رسم توضيحي:

شكل ٢: مهارات التواصل الفعال



(عثمان، ٢٠١٩)

٢,٣ المتغير الثاني: أداء الموظفين

٢,٣,١ التعريف:

أداء الموظفين يشير إلى مدى كفاءة وفعالية الأفراد في تنفيذ مهامهم وتحقيق أهدافهم الوظيفية داخل المنظمة. يتضمن الأداء القدرة على إنجاز العمل بجودة عالية وفي الوقت المحدد، بالإضافة إلى المساهمة الإيجابية في تحقيق الأهداف التنظيمية. يعد أداء الموظفين مقياسًا حيويًا لنجاح المنظمة، حيث يؤثر بشكل مباشر على الإنتاجية والربحية والقدرة التنافسية. (الفكي، ٢٠٢٠)

٢,٣,٢ التطور:

شهد مفهوم أداء الموظفين تطورًا كبيرًا على مر السنين، متحولًا من التركيز على الإنتاجية الفردية إلى مقاربة أكثر شمولية تشمل العوامل النفسية والاجتماعية التي تؤثر على الأداء. في البداية، كان التركيز منصبًا على الكفاءة والكمية كمعايير رئيسية لتقييم الأداء. مع تطور بيئات العمل وظهور قطاعات جديدة، أصبح من المهم النظر في عوامل مثل الرضا الوظيفي والتحفيز والتوازن بين العمل والحياة.

مع مرور الوقت، أضيفت عناصر جديدة لتحليل أداء الموظفين، مثل الذكاء العاطفي والقدرة على العمل الجماعي والتكيف مع التغيرات. باتت المنظمات تدرك أن الأداء لا يمكن قياسه فقط بالإنتاجية، ولكنه يتأثر أيضًا ببيئة العمل والدعم الذي يتلقاه الموظفون. اليوم، تُستخدم أدوات تقييم متعددة الأبعاد لتقديم صورة شاملة عن أداء الموظفين، مما يساعد في تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين. (علوي، ٢٠١٦)

٢,٣,٣ الأبعاد:

الأداء الفردي:

يشمل الكفاءة في إنجاز المهام، والالتزام بالمواعيد، والجودة في العمل. يعتمد الأداء الفردي على المهارات والمعرفة الشخصية، بالإضافة إلى القدرة على التركيز والتحفيز الذاتي. يساهم الأداء الفردي الجيد في تحقيق الأهداف الفردية والتنظيمية بشكل فعال.

الأداء الجماعي:

يتضمن القدرة على العمل بفعالية ضمن فرق وتحقيق أهداف مشتركة. يعتمد على التواصل الفعال، والتعاون، والتنسيق بين أعضاء الفريق. الأداء الجماعي يعزز من الابتكار والإبداع، حيث يستفيد الأفراد من مهارات وخبرات بعضهم البعض لتحقيق نتائج أفضل. (عبد النبي، ٢٠٠٧)

٢,٣,٤ النظريات:

توجد عدة نظريات تفسر أداء الموظفين وتأثير العوامل المختلفة عليه. من أبرزها نظرية التوقع لفرووم، التي تفترض أن الأداء يعتمد على توقعات الأفراد لنتائج عملهم ومدى تقديرهم للمكافآت المحتملة. تشير هذه النظرية إلى أن الموظفين يكونون أكثر تحفيزًا إذا شعروا بأن جهودهم ستؤدي إلى نتائج ملموسة ومجزية.

نظرية الهدف لإدوين لوك تؤكد على أهمية وضع أهداف واضحة ومحددة لتحفيز الأداء. وفقًا لهذه النظرية، يزيد تحديد الأهداف من تركيز الموظفين ويعزز التزامهم بتحقيقها. يعتبر توفير التغذية الراجعة المستمرة وتحفيز الموظفين لتحقيق الأهداف من العوامل الأساسية لتحسين الأداء الوظيفي. تساعد هذه النظريات في فهم الديناميكيات التي تؤثر على أداء الموظفين وتمكن المنظمات من تطوير استراتيجيات فعالة لتحسينه. (عبد اللطيف، ٢٠١٧)

٢,٣,٥ رسم توضيحي:

شكل ٣: تقييم أداء الموظفين

معوقات التقييم		فوائد التقييم	
1	عدم الثقة في التقييم ككل	1	تخطيط الترقيات وإيقاف الخدمة
2	قد تضعف معنويات الموظفين	2	تحديد كيفية تعويض الموظفين
3	معايير تقييم غير عادلة	3	لفت الانتباه إلى نقاط ضعف الموظف
4	تحيز للتقييم قايلي الخبرة	4	للساعدة في تعيين موظفين أفضل
5	اختلاف الثقافات والوظائف	5	تحفز للموظف على تحسين أدائه

(الحربي، ٢٠٢١)

٢,٤ العلاقة بين متغيرات البحث:

٢,٤,١ الأنماط:

التواصل الفعال يلعب دوراً جوهرياً في تشكيل أنماط الأداء داخل المنظمة. عندما تتمكن المنظمة من إنشاء بيئة تواصل مفتوحة وشفافة، يتمكن الموظفون من فهم توقعات الإدارة بشكل أفضل، مما ينعكس إيجابياً على أدائهم. يتضمن ذلك توفير قنوات اتصال متعددة مثل الاجتماعات الدورية، والتحديثات المكتوبة، والتغذية الراجعة المستمرة. هذه الأنماط من التواصل تسهم في بناء الثقة بين الموظفين والإدارة، وتعزز من شعور الانتماء لديهم، مما يؤدي إلى تحسين الأداء والإنتاجية. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يؤدي التواصل الجيد إلى تعزيز الإبداع والابتكار، حيث يشعر الموظفون بالراحة في مشاركة أفكارهم واقتراحاتهم. (الفكي، ٢٠٢٠)

٢,٤,٢ الصراعات:

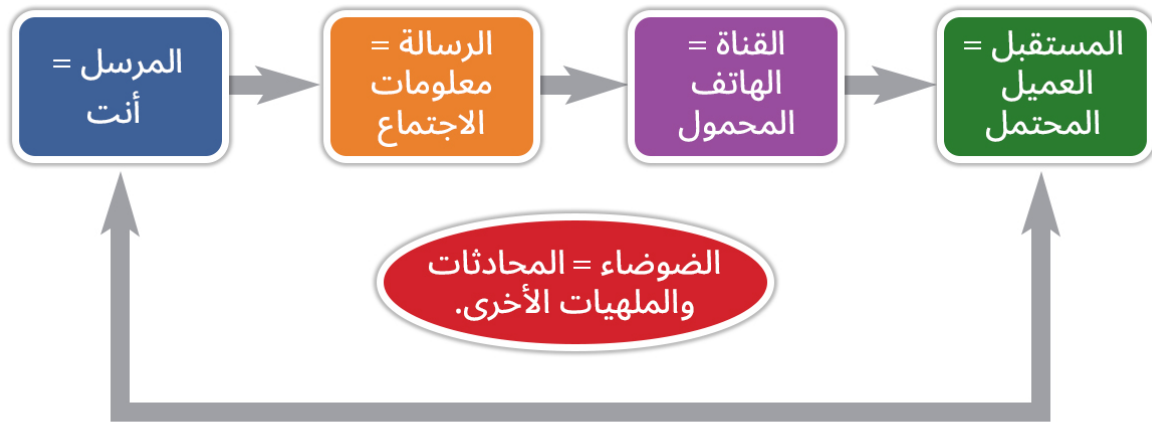
الصراعات في بيئة العمل غالباً ما تنشأ بسبب ضعف التواصل أو انعدامه. عندما تكون الرسائل غير واضحة أو لا يتم تبادل المعلومات بشكل كافٍ، يمكن أن ينتج عن ذلك سوء فهم يؤدي إلى توترات بين الأفراد أو الفرق. هذه الصراعات قد تؤدي إلى بيئة عمل سلبية، حيث ينخفض التعاون وتضعف الروح المعنوية بين الموظفين. يمكن أن تستهلك الصراعات الوقت والموارد، وتؤدي إلى تراجع الأداء والإنتاجية. من خلال تحسين التواصل وتوفير قنوات لحل النزاعات، يمكن للمنظمات تقليل تأثير هذه الصراعات وزيادة فعالية العمل الجماعي. (الحربي، ٢٠١٦)

٢,٤,٣ الفجوات:

تظهر الفجوات في التواصل عندما لا تتوفر قنوات فعالة أو عندما تكون الرسائل غير مكتملة أو مشوشة. هذه الفجوات قد تؤدي إلى عدم وضوح الأدوار والمسؤوليات، مما يسبب ارتباكاً في تنفيذ المهام. تؤثر الفجوات سلباً على التنسيق بين الفرق وتحد من القدرة على تحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة. لمعالجة هذه الفجوات، يجب على المنظمات التركيز على تحسين البنية التحتية للتواصل، مثل استخدام التكنولوجيا الحديثة لتسهيل تبادل المعلومات، وتقديم التدريب المناسب للموظفين لتعزيز مهاراتهم التواصلية. من خلال سد هذه الفجوات، يمكن للمنظمات تحسين الأداء العام وزيادة رضا الموظفين. (بن شدة، ٢٠٢١)

٢,٤,٤ رسم توضيحي:

شكل ٤: التواصل الفعال في المبيعات



التعقيب أو الرد = الرد على معطيات الاجتماع بالقبول أو التعديل.

(إبراهيم، ٢٠٠٩)

٢,٥ الخلاصة:

٢,٥,١ ملخص نتائج الإطار النظري:

من خلال استعراض الإطار النظري، يتضح أن التواصل الفعال يعد عنصرًا حاسمًا في تعزيز أداء الموظفين. يساهم التواصل الفعال في تحسين فهم الأهداف التنظيمية، ويعزز من التعاون بين الفرق، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية. تم تسليط الضوء على أنماط التواصل المختلفة، بما في ذلك الشفوي والكتابي والإلكتروني، وكيفية تأثيرها على الأداء الفردي والجماعي. كما أوضحت النظريات المختلفة أهمية وضوح الرسائل ودور التغذية الراجعة في تعزيز التواصل الفعال. بناءً على هذه النتائج، يمكن للمنظمات تبني استراتيجيات تواصل محددة لتحسين بيئة العمل وتحقيق النتائج المرجوة.

٢,٥,٢ اثار البحث المستقبلية:

تشير الدراسة إلى أن هناك حاجة لمزيد من الأبحاث لفهم العلاقة بين التواصل الفعال وأداء الموظفين في بيئات العمل المتنوعة والثقافات المختلفة. يمكن للبحث المستقبلي أن يستكشف كيفية تأثير التكنولوجيا المتقدمة، مثل الذكاء الاصطناعي، على أنماط التواصل وأداء الفريق. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تركز الدراسات المستقبلية على تطوير أدوات تقييم جديدة لقياس فعالية استراتيجيات التواصل المختلفة وتأثيرها على الأداء الوظيفي. من خلال متابعة هذه المجالات، يمكن تعزيز فهمنا للتواصل المؤسسي وتعزيز كفاءة المنظمات في التعامل مع التحديات الحديثة.

٢,٥,٣ المساهمات الإجمالية للبحث في هذا المجال:

يساهم هذا البحث في تعزيز الفهم الأكاديمي والعملي لأهمية التواصل الفعال في بيئات العمل. من خلال تحليل الأبعاد المختلفة للتواصل وتحديد الفجوات والصراعات المحتملة، يوفر البحث إطارًا شاملاً يمكن للمنظمات استخدامه لتحسين استراتيجياتها التواصلية. علاوة على ذلك، يساهم البحث في توجيه انتباه الأكاديميين والممارسين نحو العلاقة المعقدة بين التواصل والأداء، مما يحفز على تبني ممارسات جديدة ومبتكرة. إجمالاً، يقدم البحث رؤية قيمة يمكن أن تساهم في تطوير سياسات التواصل التنظيمي وتعزيز الأداء في مختلف القطاعات.

٣ الفصل الثالث: منهجية البحث

٣,١ المقدمة:

٣,١,١ ملخص نتائج الإطار النظري:

يوضح هذا الفصل منهجية البحث المستخدمة في التحقيق من تأثير التواصل الفعال على أداء الموظفين في شركة الدنواب في مدينه جدة وهو يعرض بالتفصيل التعريفات الاجرائية لمتغيرات البحث، وتصميم البحث، ومجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات، وطرق جمع البيانات، وأنواع البيانات، وطرق وإجراءات تحليل البيانات.

٣,٢ التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث:

تعد التعريفات الإجرائية من الخطوات المهمة في البحث العلمي، حيث تساعد على تحديد المفاهيم بدقة وتسهيل قياسها بشكل عملي، وفيما يلي التعريفات الإجرائية لمتغيرات هذا البحث:

٣,٢,١ التواصل الفعال

هو القدرة على تبادل المعلومات والأفكار بوضوح ودقة بين الموظفين والمستفيدين، بما يسهم في تحسين التفاهم وتقليل الأخطاء وتعزيز التعاون. يُقاس التواصل الفعال بمدى وضوح الرسائل، والقدرة على الاستماع، والقدرة على الرد بفعالية في المواقف المختلفة.

٣,٢,٢ أداء الموظفين

هو مستوى الإنجاز والكفاءة التي يظهرها الموظفون في تنفيذ المهام الموكلة إليهم وفقاً للمعايير المحددة للمؤسسة. يتم تقييم أداء الموظفين من خلال عوامل مثل الإنتاجية، والدقة، والجودة، والالتزام بالمهام، ومدى تحقيق الأهداف الموضوعية.

٣,٣ تصميم البحث:

فلسفة البحث: الوضعية

منهج البحث: استنتاجي

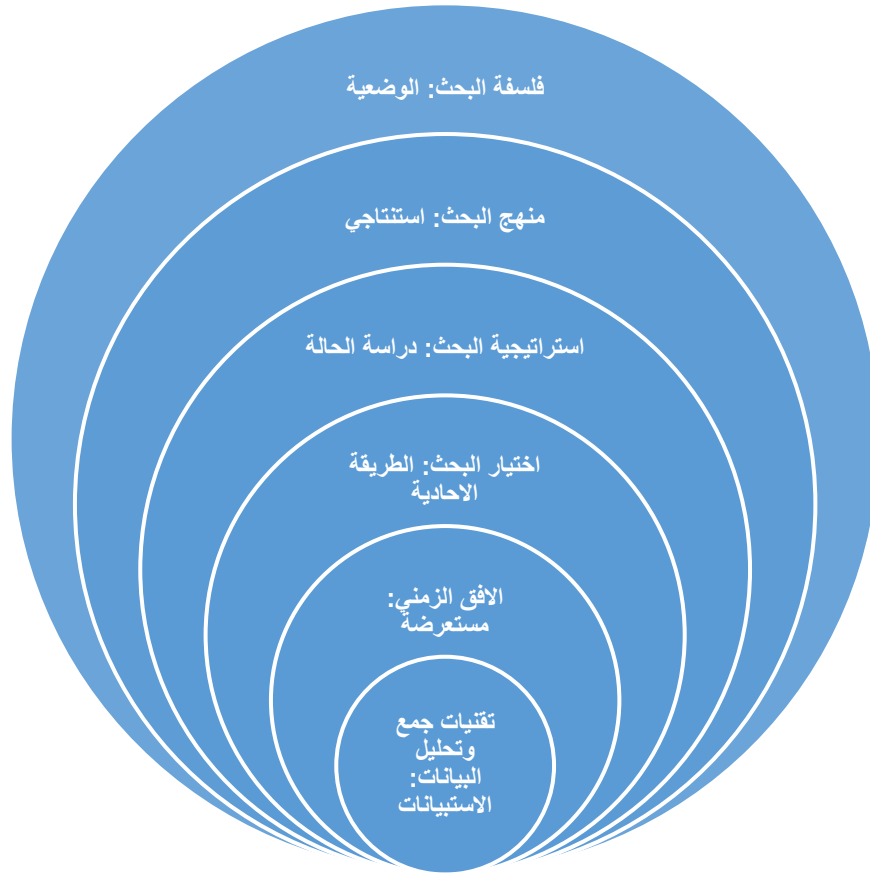
استراتيجية البحث: دراسة الحالة

اختيار البحث: الطريقة الاحادية

الافق الزمني: مستعرضة

تقنيات جمع وتحليل البيانات: الاستبيانات

شكل 5: بصلة البحث



تم التصميم بواسطة: الباحث (٢٠٢٤)

٣, ٤ مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينة

٣, ٤, ١ مجتمع البحث

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين الموظفين في شركة الدنواب في مدينه جدة في المملكة العربية السعودية، والبالغ عددهم (١٢٠) موظفًا، موزعين على الوظائف الإدارية والأكاديمية والفنية.

جدول ١: مجتمع البحث

العدد	التصنيف	اسم الشركة
٣	مدير	شركة الدنواب
٣٧	موظف اداري	
٨٠	عامل وفني	

المصدر: الباحث (٢٠٢٤)

٣,٤,٢ عينة البحث

تم اختيار عينة عشوائية بسيطة مكونة من (٦٠) موظفًا، بنسبة (٥٠%) من مجتمع الدراسة، وتوزع العينة على النحو التالي:

جدول ٢: عينة البحث

اسم الشركة	التصنيف	العدد
معهد الاستشارات وحلول الأعمال بجامعة الأمير سطاتم بن عبد العزيز	مدير	١٠
	موظف اداري	٤٠
	عامل وفني	١٠

المصدر: الباحث (٢٠٢٤)

٣,٤,٣ طرق وتقنيات اخذ العينة

نظرًا لاستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وهي من الأدوات الكمية، فقد تم استخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة، حيث تم اختيار أفراد العينة بشكل عشوائي من مجتمع الدراسة، بحيث يكون لكل فرد فرصة متساوية للاختيار ضمن العينة. وقد تم توزيع (٦٠) استبانة على أفراد العينة.

٣,٥ طرق جمع البيانات

سيتم تحليل البيانات التي تم جمعها إحصائياً حيث يتضمن التحليل الإحصائي تحديد البيانات الأولية وتحليلها وتحويلها إلى معلومات مفيدة، سيساعد هذا المنهج على كشف العلاقات الأساسية بين المتغير المستقل (التواصل الفعال والمتغير التابع (اداء الموظفين) في شركة الدنواب في مدينه جدة

٣,٥,١ المتغير المستقل: التواصل الفعال

تم الاعتماد على استبانة الباحث موصلي، ٢٠٢٣، من اجل قياس التواصل الفعال في الشركة، حيث تتكون الاستبانة من عدد ٤ ابعاد مقاسة على مقياس ليكرت الخماسي

جدول ٣: المتغير المستقل: التواصل الفعال

المتغير	الابعاد	عدد العبارات	المرجع
التواصل الفعال	وسائل الاتصال الشفوية	٣ عبارات	موصللي, ديانا محمد رضوان. . ٢٠٢٣ "اثر الاتصال الداخلي على أداء العاملين: دراسة ميدانية
	وسائل الاتصال الكتابية	٣ عبارات	موصللي, ديانا محمد رضوان. . ٢٠٢٣ "اثر الاتصال الداخلي على أداء العاملين: دراسة ميدانية
	وسائل الاتصال الالكترونية	٤ عبارات	موصللي, ديانا محمد رضوان. . ٢٠٢٣ "اثر الاتصال الداخلي على أداء العاملين: دراسة ميدانية

المصدر: الباحث (٢٠٢٤)

٣,٥,٢ المتغير التابع: اداء الموظفين

تم الاعتماد على استبانة الباحث موصللي، ٢٠٢٣، من اجل قياس أداء العاملين في الشركة، حيث تتكون الاستبانة من عدد ٥ عبارات مقاسة على مقياس ليكرت الخماسي
جدول ٢: المتغير التابع: أداء العاملين

المتغير	عدد العبارات	المرجع
أداء العاملين	٥ عبارات	موصللي, ديانا محمد رضوان. . ٢٠٢٣ "اثر الاتصال الداخلي على أداء العاملين: دراسة ميدانية

المصدر: الباحث (٢٠٢٤)

٣,٦ أنواع البيانات

تم الاعتماد على نوعين من البيانات في هذه الدراسة، هما:

٣,٦,١ البيانات الأولية

وهي البيانات التي قام الباحث بجمعها من مصادرها الأساسية، وتعتبر عن مشكلة الدراسة بشكل مباشر. وتهدف هذه البيانات إلى الوصول لحل المشكلة البحثية. وفي هذه الدراسة، تم جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة التي تم توزيعها على أفراد عينة الدراسة، وتضمنت الاستبانة مجموعة من الفقرات التي تقيس متغيرات الدراسة.

٣,٦,٢ البيانات الثانوية

وهي البيانات التي تم جمعها بواسطة باحثين آخرين لأغراض مختلفة عن الوصول إلى حل المشكلة البحثية الخاصة بهذه الدراسة. وتعتبر البيانات الثانوية بمثابة تحليل وتفسير للبيانات الأولية. وقد تم الاعتماد على البيانات الثانوية في كتابة الإطار النظري للدراسة، من خلال الرجوع إلى الكتب والمقالات والدوريات والتقارير الرسمية ذات الصلة بموضوع المسؤولية الاجتماعية والميزة التنافسية. كما تم الاستفادة من هذه المصادر في تطوير أداة الدراسة (الاستبانة)، وتفسير نتائج الدراسة ومناقشتها.

٣,٧ طرق وأساليب تحليل البيانات

بعد جمع البيانات، من الضروري تحليل المعلومات التي تم جمعها لاستخلاص استنتاجات ذات معنى. كما تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وتحديد الإصدار ٢٨ لتحليل البيانات المجمعة، تم إجراء اختبار توصيف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة، يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة.

تعتبر اختبارات الصلاحية والموثوقية حاسمة في ضمان دقة البيانات المجمعة واتساقها. اختبارات الصدق (التحليل العاملي الاستكشافي)

لتحديد ما إذا كانت أدوات البحث تقيس ما تهدف إلى قياسه، بينما تقوم اختبارات الثبات (اختبار كرونباخ ألفا) بتقييم ثبات النتائج مع مرور الوقت.

تم إجراء اختبار توصيف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة. يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة.

٣,٨ الخاتمة

في ختام هذا الفصل، تم استعراض منهجية البحث المتبعة لتحقيق أهداف الدراسة التي تركز على فهم تأثير التواصل الفعال على أداء الموظفين في شركة الدنواب في مدينة جدة. وقد تم توضيح التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث الرئيسية لضمان وضوح المفاهيم وسهولة قياسها. كما تم تقديم تصميم البحث الذي اتبع منهجية الدراسة الاستنتاجية باستخدام استراتيجية دراسة الحالة، وتفاصيل مجتمع البحث وعينة الدراسة وأساليب أخذ العينة، بما يعزز من دقة النتائج وقابليتها للتعميم. إضافةً إلى ذلك، تم تفصيل طرق جمع البيانات، سواء من خلال البيانات الأولية التي تم الحصول عليها عبر استبانة مُعدة خصيصًا لهذا البحث، أو البيانات الثانوية التي أُسند إليها في كتابة الإطار النظري وتحليل النتائج. علاوةً على ذلك، تناول الفصل أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة لتحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS، بما في ذلك الاختبارات الوصفية والاختبارات المتعلقة بالصلاحية والموثوقية لضمان دقة وثبات النتائج. تمثل هذه الخطوات المتتابعة في هذا الفصل الإطار العملي الذي سيسهم في الوصول إلى نتائج دقيقة تُعزز من فهم العلاقة بين التواصل الفعال وأداء الموظفين، ما يُمكن الباحث من تقديم توصيات عملية مفيدة لشركة الدنواب في تطوير ممارسات التواصل وتحسين كفاءة الأداء المؤسسي.

٤ الفصل الرابع: التحليل الاحصائي لنتائج الدراسة

٤,١ المقدمة:

يستعرض هذا الفصل نتائج الدراسة الميدانية التي تم تحليلها إحصائياً باستخدام برنامج SPSS الإصدار ٢٨. ويتضمن التحليل الإحصائي وصفاً لعينة الدراسة، بالإضافة إلى اختبار الصدق والثبات لأدوات جمع البيانات المستخدمة. كما تم إجراء تحليل الانحدار الخطي البسيط باستخدام البرنامج لاختبار فرضيات الدراسة وتقييم ملاءمة النموذج المقترح. تم عرض نتائج التحليل الإحصائي باستخدام الأساليب المناسبة بهدف الوصول إلى استنتاجات ذات قيمة ومؤشرات تعزز أهداف الدراسة.

٤,٢ خصائص عينة الدراسة:

تم تصميم عينة الدراسة لتعكس توزيعاً متنوعاً يشمل مختلف الجوانب الديموغرافية والمهنية للعاملين، تم تحديد تكرارات ونسب مئوية لأفراد العينة وفقاً للمعايير التالية:

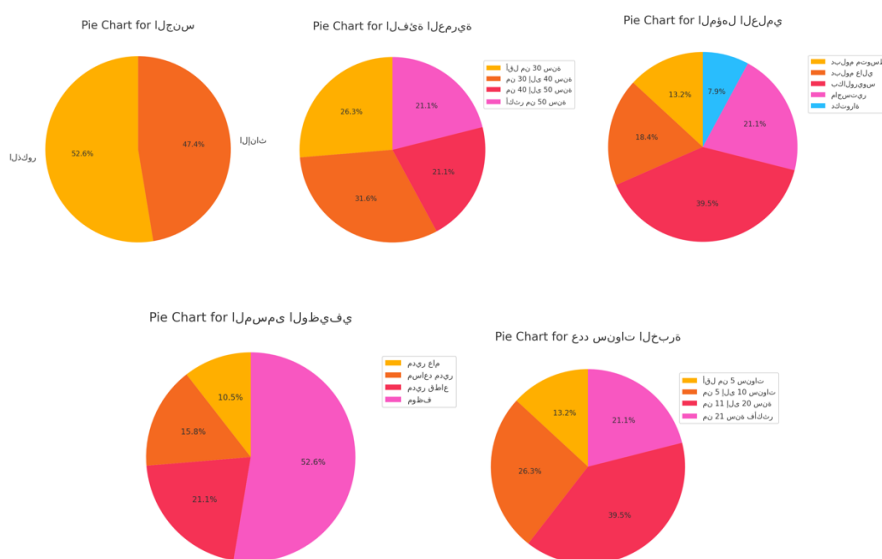
١. الجنس: يشمل الذكور والإناث.
 ٢. الفئة العمرية: تنقسم إلى أقل من ٣٠ سنة، من ٣٠ إلى ٤٠ سنة، من ٤٠ إلى ٥٠ سنة، وأكثر من ٥٠ سنة.
 ٣. المؤهل العلمي: يشمل دبلوم متوسط، دبلوم عالي، بكالوريوس، ماجستير، دكتوراة
 ٤. المسمى الوظيفي: مدير عام، مساعد مدير، مدير قطاع، موظف
 ٥. عدد سنوات الخبرة: تشمل أقل من ٥ سنوات، من ٥ إلى ١٠ سنوات، من ١١ إلى ٢٠ سنة، ومن ٢١ سنة فأكثر.
- وفيما يلي نتيجة البيانات الديمغرافية:

جدول ٤: خصائص عينة الدراسة

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة
الجنس	الذكور	20	52.63
	الإناث	18	47.37
الفئة العمرية	أقل من 30 سنة	10	26.32
	من 30 إلى 40 سنة	12	31.58
	من 40 إلى 50 سنة	8	21.05
	أكثر من 50 سنة	8	21.05
المؤهل العلمي	دبلوم متوسط	5	13.16
	دبلوم عالي	7	18.42
	بكالوريوس	15	39.47
	ماجستير	8	21.05
	دكتوراة	3	7.89

10.53	4	مدير عام	المسمى الوظيفي
15.79	6	مساعد مدير	
21.05	8	مدير قطاع	
52.63	20	موظف	
13.16	5	أقل من 5 سنوات	عدد سنوات الخبرة
26.32	10	من 5 إلى 10 سنوات	
39.47	15	من 11 إلى 20 سنة	
21.05	8	من 21 سنة فأكثر	

المصدر: الباحث (٢٠٢٤)



٤,٣ قياس صدق وثبات أداة الدراسة:

من أجل التحقق من صدق وثبات المقاييس المستخدمة في الدراسة، تم اختبار صدق الاتساق الداخلي للاستبيانات المستخدمة لقياس متغيرات الدراسة، بالإضافة إلى قياس الصدق التقاربي عن طريق قياس متوسط التباين المستخرج (Average Variance Extracted (AVE). بينما تم قياس الثبات للمقاييس المستخدمة في الدراسة عن طريق قياس قيمة ألفا كرونباخ Cronbach's alpha ، من خلال نموذج المعادلة البنائية (Structural equation modeling (SEM باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS بالإصدار ٢٨ . الفقرات والجداول التالية توضح ذلك.

٤,٣,١ صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة

تم اختبار صدق الاتساق الداخلي للمقاييس المستخدمة في قياس متغيرات الدراسة، بالإضافة إلى قياس الصدق التقاربي عن طريق قياس متوسط التباين المستخرج (Average Variance Extracted (AVE

صدق الاتساق الداخلي: يقصد به مدي اتساق كل عبارة من عبارات الاستبانة للمتغير الذي تنتمي إليه، لذا قام الباحث بقياس الاتساق الداخلي للاستبانات من خلال حساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمتغير التي تنتمي إليه . وفقا لدراسة (Kaiser (١٩٧٤) معامل الارتباط أقل من ٠,٥ يتم حذفه من الأسئلة.

الصدق التقاربي Convergent Validity: يتم قياس متوسط التباين بين العبارات التي تقيس نفس المقياس، وذلك عن طريق احتساب متوسط التباين المستخرج AVE, التي يجب ان تكون قيمتها أكبر من ٠,٥ وبقال (Hair et al. (٢٠٠٦

الجداول التالية توضح النتائج الاحصائية الخاصة ب (معاملات الارتباط الانحراف المعياري، قيمة المحسوبة وقيمة P value بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمتغير لقياس صدق الاتساق الداخلي للاستبانات . كذلك احتساب قيمة متوسط التباين المستخرج AVE لقياس الصدق التقاربي للاستبانات وذلك من خلال نموذج المعادلة البنائية SPSS بالإصدار ٢٨ ، كما يلي:

جدول ٥: صدق مقاييس الدراسة

المتغير		العبارات	KMO	معامل الارتباط	الانحراف المعياري	P Values	متوسط التباين المستخرج
المتغير الأول: التواصل الفعال	البعد الاول: وسائل الاتصال الشفوية	١	٠.٨٠	0.74	0.49	٠.٠١	٠.٧٣٨
		٢		0.72	0.47	٠.٠١	
		٣		0.76	0.44	٠.٠١	
	البعد الثاني: وسائل الاتصال الكتابية	١		0.69	0.54	٠.٠١	٠.٧٣٢
		٢		0.79	0.51	٠.٠١	
		٣		0.7	0.42	٠.٠١	
	البعد الثالث: وسائل الاتصال الالكترونية	١		0.78	0.41	٠.٠١	٠.٨٢١
		٢		0.8	0.35	٠.٠١	
		٣		0.83	0.7	٠.٠١	

٠.٧٨٥	٠.٨٢٢	٠.٠١	0.38	0.78		١	أداء العاملين	المتغير الثاني:
		٠.٠١	0.4	0.7		٢		
		٠.٠١	0.35	0.86		٣		
		٠.٠١	0.36	0.92		٤		
		٠.٠١	0.38	0.86		٥		

المصدر: الباحث (٢٠٢٤)

يتضح من الجدول بالأعلى ما يلي:

مقياس تطبيق المتغير الأول (التواصل الفعال): جميع معاملات الارتباط لكل العبارات ترتبط ارتباط قوي مع المتغير التابع لها (المتغير وابعاده)، عند قيم أكبر من ٠.٦٥، بالإضافة إلى أن قيم معاملات الارتباط للعبارات دالة احصائياً عند مستوى دلالة معنوية (٠.٠١)، ووفقاً لذلك فقد تحقق صدق الاتساق الداخلي للمقياس، كذلك من النتائج بالأعلى المتعلقة بقيمة متوسط التباين المستخرجة (AVE)، يتضح أن قيمته للمتغير المستقل (استراتيجية الامتياز التجاري) أكبر من ٠.٠٥، لذلك فقد تحقق الصدق التقاربي للاستبانة.

مقياس تطبيق المتغير الثاني (أداء العاملين): جميع معاملات الارتباط لكل العبارات ترتبط ارتباط قوي مع المتغير التابع لها (المتغير وابعاده)، عند قيم أكبر من ٠.٦٥، بالإضافة إلى أن قيم معاملات الارتباط للعبارات دالة احصائياً عند مستوى دلالة معنوية (٠.٠١)، ووفقاً لذلك فقد تحقق صدق الاتساق الداخلي للمقياس، كذلك من النتائج بالأعلى المتعلقة بقيمة متوسط التباين المستخرجة (AVE)، يتضح أن قيمته للمتغير التابع (أداء المنظمات) أكبر من ٠.٠٥، لذلك فقد تحقق الصدق التقاربي للاستبانة.

٤,٣,٢ ثبات المقاييس المستخدمة في الدراسة

يشير ثبات الاستبيان إلى الاستقرار في نتائجه وعدم تغيرها بشكل كبير إذا تم إعادة توزيعه على الأفراد عدة مرات خلال فترات زمنية محددة، ولقياس استقرار الاستبيانات المستخدمة لقياس متغيرات الدراسة، تم حساب قيم ألفا كرونباخ باستخدام برنامج SPSS الإصدار ٢٨. وفقاً لـ Hair وآخرين (٢٠١٠)، يجب أن تكون القيمة أكبر من ٠,٧ ليكون المقياس مستقرًا.

جدول ٦: ثبات مقاييس الدراسة

المتغيرات		عدد العبارات	معامل الفا كرونباخ
المتغير الأول: التواصل الفعال	البعد الأول: وسائل الاتصال الشفوية	٣	٠.٨٩٣
	البعد الثاني: وسائل الاتصال الكتابية	٣	٠.٨٠٣
	البعد الثالث: وسائل الاتصال الالكترونية	٣	٠.٨٤٧
المتغير الثاني: أداء العاملين		٥	٠.٨٠٥

المصدر: الباحث (٢٠٢٤)

المتغير الأول وابعاده: أظهرت النتائج الإحصائية ان قيم معامل الفا كرونباخ هي (٠.٨٩٣ ، ٠.٨٠٣ ، ٠.٨٤٧) مما يدل على أن جميع القيم اكبر من ٠.٧ ، ووفقا ل (هيو واخرون ، ٢٠١٠)، فقد تحقق ثبات المقياس

المتغير الثاني وابعاده: أظهرت النتائج الإحصائية ان قيم معامل الفا كرونباخ هي (٠.٨٠٥) مما يدل على أن جميع القيم اكبر من ٠.٧ ، ووفقا ل (هيو واخرون ، ٢٠١٠)، فقد تحقق ثبات المقياس

٤,٤ التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة:

اعتمدت الدراسة على الاستبيان من خلال الاستناد الى مقياس ليكرت الخماسي وكان كما يلي:

جدول ٧: مقياس ليكرت

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
٥	٤	٣	٢	١

المصدر: الباحث (٢٠٢٤)

حيث تم حساب الوزن النسبي المقابل لكل فئة عن طريق ضرب المتوسط الحسابي في (١٠٠ / ٥) حيث أن (٥) هي مقياس الخماسي، وفيما يلي جود يوضح دلالة المتوسطات الحسابية:

جدول ٨: الوزن النسبي

قيمة المتوسط الحسابي	النتيجة (الاتجاه العام)	الوزن النسبي %	مستوى (درجة) الممارسة / الأهمية
من ١ الى أقل من ١.٨	غير موافق بشدة	من ٢٠ الى أقل من ٣٦ %	منخفض جدا
من ١.٨ الى أقل من ٢.٦	غير موافق	من ٣٦ الى أقل من ٥٢ %	منخفض
من ٢.٦ الى أقل من ٣.٤	محايد	من ٥٢ الى أقل من ٦٨ %	متوسط
من ٣.٤ الى أقل من ٤.٢	موافق	من ٦٨ الى أقل من ٨٤ %	مرتفع
من ٤.٢ الى أقل من ٥	موافق بشدة	من ٨٤ الى أقل من ١٠٠ %	مرتفع جدا

المصدر: الباحثة (٢٠٢٤)

ويبين الجدول التالي التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة متمثلة في المتوسطات الحسابية بناء على مقياس ليكرت الخماسي والانحرافات المعيارية للمتغيرات وفقا للجدول المتعلق بأهمية المتوسط الحسابي:

جدول ٩: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

المتغير		المتوسط الحسابي		الانحراف المعياري		الاتجاه العام		مستوى الأهمية	
المتغير الأول	وسائل الاتصال الشفوية	٣.٩	٤.١	٠.٣٣	٠.٣٧٧	موافق	موافق	مرتفع	مرتفع
	وسائل الاتصال الكتابية	٤.٢		٠.٣٩		موافق		مرتفع	

وسائل الاتصال الالكترونية	٤.١	٠.٤١	موافق	مرتفع	
متغير ثاني: العاملين	٣.٧	٠.٣٩	موافق	مرتفع	مرتفع

المصدر: الباحث (٢٠٢٤)

توضح نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة آراء عينة الدراسة العلاقة بين تأثير التواصل الفعال على أداء الموظفين في شركة الدنواب في مدينه جدة

فيما يخص المتغير الأول، أظهرت النتائج وجود اتجاه إيجابي نحو أبعاد هذا المتغير الثلاثة، حيث جاءت المتوسطات الحسابية عالية ، مما يشير إلى موافقة أفراد العينة على فقرات هذا المتغير. كما بلغ مستوى الأهمية مرتفعاً لجميع أبعاده، وهذا يعكس إدراك ووعي أفراد الدراسة بأهمية تبني العلاقة بين إدارة المخاطر في الشركة محل الدراسة.

أما بالنسبة للمتغير الثاني المتعلق ، فقد أشارت النتائج إلى وجود اتجاه إيجابي قوي نحو أبعاد هذا المتغير أيضاً، حيث اظهرت المتوسطات الحسابية نتيجة مرتفعة وهذا يعكس إدراك أفراد الدراسة لأهمية تبني الموضوع.

٤,٥ معاملات الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة:

جدول ١٠: معاملات الارتباط الخطي

وسائل الاتصال الشفوية	وسائل الاتصال الكتابية	وسائل الاتصال الالكترونية	أداء العاملين
وسائل الاتصال الشفوية	0.49	0.57	0.65
وسائل الاتصال الكتابية	1.00	0.70	0.40
وسائل الاتصال الالكترونية	0.53	1.00	0.35
أداء العاملين	0.65	0.59	1.00

المصدر: الباحث (٢٠٢٤)

يوضح جدول معاملات الارتباط الخطية بين متغيرات الدراسة وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين جميع متغيرات الدراسة.

حيث تراوحت قيم معاملات الارتباط بين المتغيرات ما بين ٠.٥٣ إلى ٠,٨٥، وجميعها ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٠١. وهذا يشير إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية قوية بين جميع متغيرات وابعاد الدراسة.

٤,٦ نتائج اختبار صدق فرضيات الدراسة:

ينطلق البحث من الفرضية الرئيسية التالية:

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية للتواصل الفعال على اداء الموظفين.

وينبثق من الفرضية الرئيسية للدراسة الفرضيات التالية:

١. توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لوسائل الاتصال الشفوية على اداء الموظفين لدى شركة الدنواب في مدينه جدة.

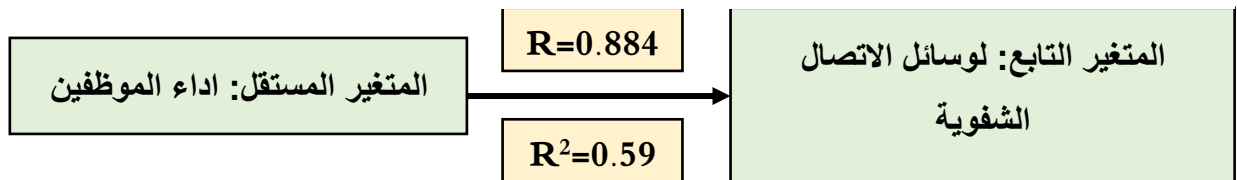
٢. توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لوسائل الاتصال الكتابية على اداء الموظفين لدى شركة الدنواب في مدينه جدة.

٣. توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لوسائل الاتصال الالكترونية على اداء الموظفين لدى شركة الدنواب في مدينه جدة.

وفيما يلي نتائج التحليل الاحصائي للفرضيات:

نتائج الفرضية الأولى:

شكل ٦: الفرضية الاولى

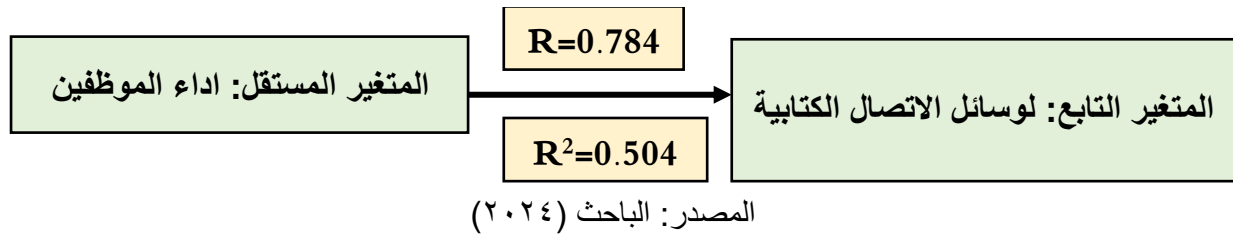


المصدر: الباحث (٢٠٢٤)

يظهر مما سبق بأنه توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لوسائل الاتصال الشفوية على اداء الموظفين لدى شركة الدنواب في مدينه جدة، مما يدل على صحة الفرضية وعليه يقبل الباحث الفرضية.

نتائج الفرضية الثانية:

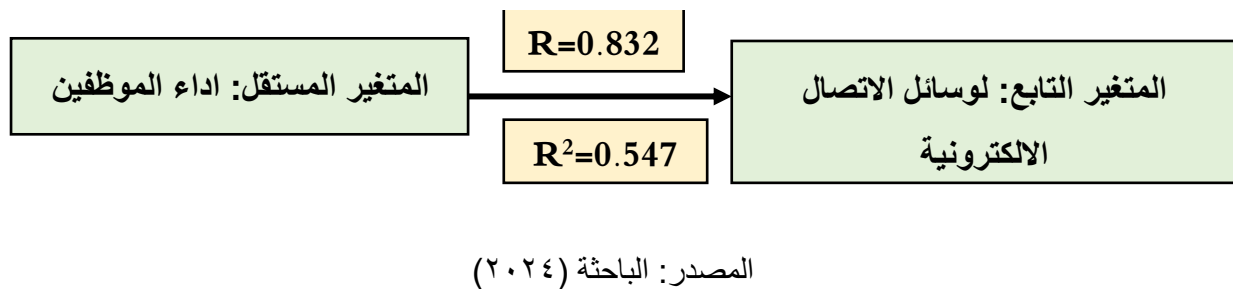
شكل ٧: الفرضية الثانية



يظهر مما سبق بأنه توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لوسائل الاتصال الكتابية على اداء الموظفين لدى شركة الدنواب في مدينه جدة، مما يدل على صحة الفرضية و عليه يقبل الباحث الفرضية.

نتائج الفرضية الثالثة:

شكل ٨: الفرضية الثالثة



يظهر مما سبق بأنه توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لوسائل الاتصال الالكترونية على اداء الموظفين لدى شركة الدنواب في مدينه جدة، مما يدل على صحة الفرضية و عليه يقبل الباحث الفرضية.

٧,٤ الخاتمة:

يتضح من خلال التحليل الإحصائي للبيانات الميدانية أن هناك علاقة إيجابية قوية ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل المتمثل في "التواصل الفعال" والمتغير التابع "أداء العاملين". حيث أظهرت النتائج أن جميع أبعاد التواصل الفعال (وسائل الاتصال الشفوية، وسائل الاتصال الكتابية، وسائل الاتصال الإلكترونية) تلعب دورًا هامًا ومؤثرًا في تحسين أداء العاملين في الشركة محل الدراسة. وقد انعكست هذه العلاقة من خلال معاملات الارتباط القوية التي تشير إلى وجود تأثير مباشر وإيجابي للتواصل الفعال على تحقيق الكفاءة والفعالية في أداء الموظفين، مما يعزز من قدرة الإدارة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية. كما أثبتت الدراسة أن أدوات البحث المستخدمة تتمتع بموثوقية وصدق عالٍ، حيث تجاوزت قيم الثبات (Cronbach's alpha) والصدق التقاربي (AVE) المعايير المقبولة علميًا، مما يدعم دقة النتائج المستخلصة واعتماديتها.

من خلال تحليل الفرضيات، تبين أن وسائل الاتصال الشفوية تؤدي إلى تعزيز التفاهم المتبادل وتقوية العلاقات بين العاملين، مما ينعكس إيجابًا على أداءهم. كذلك، جاءت وسائل الاتصال الكتابية لتؤكد أهميتها في توضيح التعليمات والقرارات وضمان الالتزام بها، بينما أظهرت وسائل الاتصال الإلكترونية فعاليتها في تسريع العمليات وتحسين التنسيق بين الفرق المختلفة. وقد ظهر ذلك بوضوح في دلالة المتوسطات الحسابية المرتفعة والانحرافات المعيارية المنخفضة التي عكست اتجاهات إيجابية واضحة لدى أفراد العينة نحو أهمية أبعاد التواصل الفعال في تحسين بيئة العمل. تؤكد هذه النتائج صحة فرضيات البحث وتبرز دور التواصل الفعال كعامل أساسي لتحقيق الأداء المتميز للعاملين داخل المنظمة.

٥ الفصل الخامس: مناقشة النتائج والاستنتاجات

٥,١ المقدمة:

يتناول هذا الفصل المساهمة النظرية والتطبيقات العملية للدراسة، بالإضافة إلى التوصيات وحدود الدراسة، والدراسات المستقبلية، والخاتمة، على النحو التالي:

٥,٢ المساهمة النظرية:

تضيف هذه الدراسة قيمة علمية للأدبيات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية وأثر التواصل الفعال على الأداء الوظيفي. من خلال استكشاف العلاقة بين أبعاد التواصل الفعال مثل الوضوح، التغذية الراجعة، والتفاعل المباشر، وبين أداء الموظفين، تقدم الدراسة إطاراً لفهم كيف يمكن للتواصل أن يكون عاملاً حاسماً في تحسين الإنتاجية وتعزيز الكفاءة داخل المؤسسات. تُمكن هذه الدراسة الباحثين والمديرين من تقدير الدور الحيوي للتواصل في بناء بيئة عمل تدعم الإنجاز المهني.

كما تُظهر الدراسة أهمية التعامل مع التواصل الفعال كأحد الاستراتيجيات الأساسية لتعزيز الأداء المؤسسي. تسلط النتائج الضوء على كيفية توجيه السياسات الإدارية لتعزيز قنوات الاتصال الفعالة داخل المنظمات لتحقيق أهدافها التشغيلية بشكل أفضل، مما يساهم في إثراء الأدبيات ببيانات من بيئة العمل السعودية.

٥,٣ التطبيقات العملية:

تشير الدراسة إلى مجموعة من التطبيقات العملية التي يمكن لشركة الدنواب الاستفادة منها لتعزيز أداء موظفيها. أولاً، تُظهر الدراسة أن تعزيز قنوات التواصل الداخلي، مثل الاجتماعات الدورية والملاحظات الفردية، يُساهم في تحسين وضوح المهام وزيادة الالتزام الوظيفي. هذا يعني أن الإدارة يمكن أن تُعيد تصميم استراتيجياتها لتشجيع حوار فعال ومستمر بين المديرين والموظفين.

ثانياً، تشير النتائج إلى أن تقديم التغذية الراجعة الإيجابية والبناءة يساعد في رفع الروح المعنوية وتحفيز الموظفين لتحقيق أداء أفضل. يمكن للشركة اعتماد سياسات جديدة تعزز من ثقافة الاستماع وتقدير مساهمات الموظفين، ما يُعزز من بيئة العمل ويزيد من إنتاجية الفريق ككل.

٥,٤ التوصيات:

في ضوء نتائج الدراسة يوصي الباحث بما يلي:

تعزيز قنوات التواصل الفعال بين الإدارة والموظفين من خلال الاجتماعات المنتظمة وورش العمل.

تطوير برامج تدريبية للمديرين والموظفين حول أهمية التواصل الفعال وأساليبه.

اعتماد نظام تغذية راجعة منتظم يساعد في تحسين الأداء وزيادة تفاعل الموظفين.

تقييم مستمر لقنوات الاتصال الحالية في الشركة والعمل على تحسينها لضمان فاعليتها.

٥,٥ حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: تتناول الدراسة موضوع تأثير التواصل الفعال على أداء الموظفين في شركة الدنواب في مدينة جدة.

الحدود الزمانية: يتم إجراء الدراسة في الفصل الدراسي الثالث للعام الجامعي ٢٠٢٤م – ١٤٤٦هـ.

الحدود البشرية: يتم إجراء الدراسة على عينة من الموظفين والاداريين شركة الدنواب في مدينة جدة.

الحدود المكانية: يتم إجراء في شركة الدنواب في مدينة جدة.

٥,٦ الدراسات المستقبلية:

توصي الدراسة بإجراء المزيد من الأبحاث المستقبلية التي تتناول تأثير التواصل الفعال على أبعاد أخرى من الأداء التنظيمي مثل الالتزام الوظيفي والابتكار. يُقترح توسيع نطاق البحث ليشمل مؤسسات في قطاعات مختلفة لتحديد ما إذا كانت النتائج تتماشى مع القطاعات الأخرى. كما يمكن إجراء دراسات مقارنة بين المؤسسات ذات الأنظمة الاتصالية الفعالة وغير الفعالة لتحديد التأثير المباشر للتواصل الفعال على الأداء المؤسسي. بالإضافة إلى ذلك، يمكن للبحوث المستقبلية التركيز على العوامل الثقافية والاجتماعية التي تؤثر على فعالية التواصل في بيئات العمل السعودية.

٥,٧ الخاتمة:

أوضحت هذه الدراسة الدور الحاسم الذي يلعبه التواصل الفعال في تحسين أداء الموظفين داخل المؤسسات، مع التركيز على حالة شركة الدنواب في جدة. يُظهر البحث أن تعزيز قنوات الاتصال الواضحة والمفتوحة يمكن أن يرفع من مستوى الالتزام والإنتاجية، مما ينعكس إيجاباً على كفاءة المؤسسة بشكل عام. تُظهر النتائج أن التواصل الفعال لا يُعتبر مجرد مهارة، بل هو استثمار طويل الأمد في بناء ثقافة تنظيمية قوية تدعم النجاح المؤسسي.

ختاماً، تقدم الدراسة رؤية شاملة لكيفية اعتماد التواصل الفعال كأداة استراتيجية لتحسين الأداء الوظيفي. من خلال تنفيذ التوصيات المقدمة، يمكن لشركة الدنواب وغيرها من المؤسسات تحقيق تقدم ملحوظ في كفاءة موظفيها وفاعلية عملياتها التشغيلية، مما يعزز قدرتها التنافسية في السوق السعودي والإقليمي.

٦ المراجع

- إبراهيم، مهدي محمد عبدالله. (٢٠٠٩). التواصل البصري ودوره في التدريس الفعال. رسالة التربية، (٢٤)، ١٤٤-١٤٧.
- الامانة السورية للتنمية"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الافتراضية السورية، سوريا.
- باريرو، آن ماري. (٢٠٢٣). ممارسة الاستماع الفعال. مجلة فكر، (٣٧)، ٩٤-٩٥.
- بدير، نور محمد بشار. 2021. "الاتصال الداخلي وأثره على أداء العاملين: دراسة حالة منظمة بن شدة، مليكة. (٢٠٢١). الإصغاء الفعال وأهميته في تحقيق الغايات الإنسانية لعملية التواصل. مجلة دراسات إنسانية واجتماعية، ١٠ (٣)، ٢٣٩-٢٥٠.
- بوزيد، علي. (٢٠١٧). نحو بناء تواصل حضاري وثقافي فعال بين شعوب الوطن العربي. مجلة آفاق علمية، (١٣)، ٤١-١٩.
- حجاج، عبدالإله. (٢٠٢١). أسس التواصل الفعال بين الثقافات. مجلة دراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية، ٤ (٢)، ٢٢٦-٢٣٦.
- الحربي، بندر. (٢٠٢١). الابتسامة: تأثير التواصل غير اللفظي. مجلة القافلة، ٧٠ (٥)، ٦.
- الحربي، بندر. (٢٠١٦). ورشة عمل: تأثير الحوار الهادف في التواصل الفعال. مجلة القافلة، ٦٥ (٤)، ٦-١٣.
- سينغر، بيتر. (٢٠١٦). منطق الإيثارية الفعال. الثقافة العالمية، ٣٢ (١٨١)، ١٨-٢٥.
- شركة الدانوب (٢٠٢٤). متاح في (danube.sa)، تاريخ الاثاحة ١٤ يوليو ٢٠٢٤م
- عبداللطيف، أسامة محمد الكيلاني. (٢٠١٧). العلاقة بين السمات الشخصية للأخصائي النفسي الرياضي والاتصال الفعال باللاعبين. المجلة العلمية لعلوم التربية الرياضية، (١٨).
- عبدالنبي، محمد محمود محمد. (٢٠٠٧). الانبساط والعصابية في علاقتهما بالتواصل الفعال. المجلة المصرية للدراسات النفسية، ١٧ (٥٤)، ٣٣٤-٣٥٩.
- عثمان، عائشة إبراهيم أحمد. (٢٠١٩). استراتيجية التعلم اللغوي الفعال: اللغة العربية بوصفها لغة ثانية. مجلة الدراسات اللغوية والأدبية، ٢٠ (٣)، ١٦٥-١٧٩.
- علوي، مصطفى. (٢٠١٦). البرلمان والسياسة: التشبيك والتواصل السياسي الفعال. آفاق سياسية، (٢٥)، ١٩-١٤.

على العاملين في معمل ابن زهر للصناعات الصيدلانية في سورية". الجامعة الافتراضية السورية.

عليان, احمد يونس احمد. 2022 . "مهارات الاتصال الفعال في المؤسسات الحكومية". المجلة العربية للنشر العلمي. العدد الخمسون- الاصدار الخامس. تاريخ الإصدار 2-كانون الثاني- 2022.

عليان، أحمد يونس أحمد. (٢٠٢٢). مهارات الاتصال الفعال في المؤسسات الحكومية. المجلة العربية للنشر العلمي، (٥٠)، ١١٣٤-١١٤٤.

الفكي، فخري عبدالقادر علي. (٢٠٢٠). أثر التواصل الفعال في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسات الخدمية: بالتطبيق على الشركة السودانية لتوزيع الكهرباء. مجلة كلية الآداب، (٩٤)، ٣١١-٣٤٣.

قاسم، نادر فتحي. (٢٠١٩). الكفاءة السيكمترية لمقياس مهارات التواصل الفعال للشباب (م. ت. ف.). مجلة البحث العلمي في التربية، (٢٠)، ٥٣-٨٣.

الكوع، معين فتحي محمود. (٢٠٢٠). إدارة الاتصال الفعال عبر الفيس بوك: مدى توظيف العلاقات العامة في شركات الاتصالات الخلوية الفلسطينية. مجلة البحوث الإعلامية، (١)٥٤، ١٦٥-١٩٤.

اللواتي، طاهرة بنت عبدالخالق. (٢٠٠٩). الاتصال الفعال واللغة العربية. تواصل، (١١)، ٣٣-٤٣.

محي الدين نورة، أومدور مفيدة. 2022 . " دور الاتصال الداخلي في تحسين الاداء الوظيفي للعمال: دراسة ميدانية بالمحافظة العقارية لولاية قالمة"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة 8 ماي 1945.

موسى، محمد الأمين محمد. (٢٠١٦). التواصل الفعال في الجامعات العربية: دراسة نقدية لمواقع بعض الجامعات العربية على الويب. مجلة الحكمة للدراسات الإعلامية والاتصالية، (٧)، ٢٨٧-٣١٦.

موصلي، ديانا محمد رضوان. 2023 . "اثر الاتصال الداخلي على أداء العاملين: دراسة ميدانية

٧ الملاحق

الاستبيان

السيدات والسادة العاملون في شركة الدانوب التجارية

ارجوا منكم التكرم و الاجابة على أسئلة الاستبيان التالي والذي يندرج في اطار دراسة ميدانية عن: "اثر التواصل الفعال على أداء العاملين في شركة الدانوب"، وذلك بوضع اشارة (✓) في مكان الإجابة المناسبة للتواصل الفعال:

التواصل الفعال هو القدرة على نقل المعلومات والأفكار بوضوح وشفافية بين الأفراد داخل المؤسسة وخارجها. يسهم التواصل الفعال في تعزيز التفاهم والتعاون، وتجنب سوء الفهم، وبناء علاقات عمل قوية. يعتمد على مهارات الاستماع الجيد، استخدام الوسائل المناسبة، وتقديم التغذية الراجعة بطريقة بناءة. يعتبر التواصل الفعال أساسياً لتحقيق النجاح في بيئات العمل وتحقيق الأهداف المشتركة.

أداء الموظفين:

أداء الموظفين يشير إلى مستوى الإنجاز الذي يقدمه الأفراد في تنفيذ مهامهم الوظيفية. يتأثر الأداء بعوامل مثل المهارات والخبرات، بيئة العمل، التحفيز، والتوجيه الإداري. تحسين أداء الموظفين يتطلب توفير التدريب المناسب، خلق بيئة عمل داعمة، وتحفيز الموظفين من خلال التقدير والمكافآت. الأداء الجيد يعزز الإنتاجية ويحقق الأهداف التنظيمية بكفاءة.

علما بان اجاباتكم سوف يتم استخدامها لغرض البحث العلمي فقط بما يساهم في تعزيز فعالية الاتصال الفعال للعاملين وزيادة مستوى أدائهم.

أولاً: المعلومات الشخصية

النوع : ذكر أنثى

العمر : أقل من ٢٥ سنة

من ٢٥ – ٤٠ سنة

أكثر من ٤٠ عام

سنوات العمل في الشركة :

أقل من ٥ سنوات

من ٥ الى ١٥ سنة

أكثر من ١٥ سنة

جدول ١١: المتغير المستقل: التواصل الفعال

المتغير	الابعاد	عدد العبارات	المرجع
التواصل الفعال	وسائل الاتصال الشفوية	٣ عبارات	موصللي, ديانا محمد رضوان. . ٢٠٢٣ "اثر الاتصال الداخلي على أداء العاملين: دراسة ميدانية
	وسائل الاتصال الكتابية	٣ عبارات	موصللي, ديانا محمد رضوان. . ٢٠٢٣ "اثر الاتصال الداخلي على أداء العاملين: دراسة ميدانية
	وسائل الاتصال الالكترونية	٤ عبارات	موصللي, ديانا محمد رضوان. . ٢٠٢٣ "اثر الاتصال الداخلي على أداء العاملين: دراسة ميدانية

المصدر: الباحث (٢٠٢٤)

ثانيا: وسائل الاتصال الفعال

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
أولاً: وسائل الاتصال الشفوية						
1	تنتهج إدارة الشركة أسلوب الاجتماعات لتنسيق وتوجيه الموظفين نحو المهام الموكلة لهم					
2	يتم التواصل بين الادارة والموظفين – والموظفين فيما بينهم عبر الهاتف الثابت.					
3	توجه إدارة الشركة موظفيها الاعتماد على التعليمات والاورام الشفهية.					
ثانيا: وسائل الاتصال الكتابية						
4	تعتمد إدارة الشركة في اتصالها بالموظفين على الكتب والمذكرات الداخلية					
5	يتم رفع تقارير رسمية من الموظفين إلى إداراتهم عن أعمالهم					
6	تستخدم الاعلانات الحائطية لنشر التعليمات والتوجيهات للموظفين في المعمل					
ثالثاً: وسائل الاتصال الالكترونية						

					7	يتم استخدام شبكة الانترنت في الاتصال بين الموظفين والادارة، الموظفين فيما بينهم في المعمل
					8	يتم الاستعانة بتطبيقات الهاتف المحمول وسائل التواصل الاجتماعي في عملية الاتصال بالشركة
					9	يتم استخدام البريد الالكتروني للتواصل في بالشركة
					10	يوجد لدى الشركة موقع الكتروني خاص يتيح نقل المعلومات وإجراء عملية الاتصال في الشركة.

جدول ٢: المتغير التابع: أداء العاملين

المرجع	عدد العبارات	المتغير
موصلي, ديانا محمد رضوان. . ٢٠٢٣ "اثر الاتصال الداخلي على أداء العاملين: دراسة ميدانية	٥ عبارات	أداء العاملين

المصدر: الباحث (٢٠٢٤)

القسم الثالث: أداء العاملين

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
11	بذل الجهد الكافي لإنجاز مهماتي في الوقت المحدد					
12	أؤدي مهماتي طبقاً لمعايير الجودة المطلوبة					
13	لدي الاستعداد لتحمل مسؤوليات أكبر					
14	أفكر في الحلول لمختلف المصاعب التي تواجهني أثناء العمل					
15	أنجز عملي بشكل أفضل عند العمل ضمن فريق عمل					

ولكم جزيل الشكر

**The Impact of Effective Communication on Employee
Performance at Al-Danwab Company in Jeddah: A Case
Study**

Student Name: Ibrahim Abdullah Shamsan

University ID: 20211205479

Graduation Project – 2

College of Business Administration – MidOshen University

Supervised by:

Dr. Mona Mustafa Al- Ashry

Faculty Member – College of Business Administration –

midocean University

Spring Semester – 2024