

عنوان المشروع :

تأثير التواصل الداخلي على أداء الفرق في بيئة العمل التنظيمية



اسم الطالب: بشرى مزهر القحطاني

الرقم الجامعي: 232002103

مشروع تخرج (1)

إشراف: د. عبدالرحيم نادر

2026م

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

المقدمة

يشهد العالم اليوم تطورًا متسارعًا في بيئات العمل، خاصة في ظل التحول الرقمي وتزايد الاعتماد على فرق العمل متعددة التخصصات. وأصبح التواصل الداخلي عنصراً أساسياً في نجاح المؤسسات، حيث يُعد الأداة الرئيسية لتنسيق الجهود، وتوضيح الأهداف، وتعزيز التعاون بين أفراد الفريق.

يشير العديد من الباحثين مثل Peter Drucker إلى أن ضعف التواصل يُعد من أبرز أسباب فشل المؤسسات في تحقيق أهدافها الاستراتيجية. كما أكدت دراسات حديثة أن فعالية التواصل الداخلي تسهم في رفع الإنتاجية، وتقليل النزاعات، وتعزيز الرضا الوظيفي.

ومع ذلك، لا تزال العديد من المؤسسات تعاني من مشكلات تتعلق بسوء الفهم، وضعف تدفق المعلومات، وغموض الأدوار، مما ينعكس سلباً على أداء الفرق وجودة المخرجات.

ومن هنا تأتي أهمية هذه الدراسة التي تسعى إلى تحليل أثر التواصل الداخلي على أداء الفرق داخل بيئة العمل، من خلال دراسة العلاقة بين وضوح الرسائل، قنوات الاتصال، التغذية الراجعة، ومستوى التنسيق، وبين مؤشرات الأداء مثل الإنتاجية، الالتزام، وجودة العمل.

#### مشكلة الدراسة

رغم إدراك المؤسسات لأهمية التواصل الداخلي، إلا أن العديد من فرق العمل تواجه تحديات تتعلق بـ:

- غموض التعليمات
- ضعف التنسيق بين الإدارات
- تأخر وصول المعلومات
- نقص التغذية الراجعة

وهذه المشكلات تؤثر مباشرة على كفاءة الأداء، ومستوى الإنجاز، وتحقيق الأهداف.

مشكلة الدراسة تتمثل في:

تحليل مدى تأثير فعالية التواصل الداخلي على أداء الفرق في بيئة العمل، والكشف عن جوانب القصور التي تحد من تحقيق الأداء الأمثل.

#### 1.2.1 فجوات على المستوى النظري

تشير الأدبيات إلى وفرة الدراسات التي تناولت مفهوم التواصل التنظيمي بشكل عام، إلا أن هناك نقصاً في الدراسات التي تربط بشكل مباشر بين:

- أبعاد التواصل الداخلي (الوضوح – السرعة – التفاعل – التغذية الراجعة)
- ومؤشرات أداء الفرق (الإنتاجية – الجودة – الالتزام – التعاون)

خصوصاً في السياق العربي وبيئات العمل الحكومية أو شبه الحكومية.

### 1.2.2 فجوات على المستوى التطبيقي

على المستوى العملي، تعاني بعض المؤسسات من:

- اعتماد مفرط على التواصل غير الرسمي
- ضعف استخدام أدوات التواصل الرقمية
- غياب ثقافة التغذية الراجعة

مما يؤدي إلى انخفاض مستوى التنسيق داخل الفرق، وتأخر إنجاز المشاريع، وارتفاع معدلات الخطأ.

السؤال الرئيس للدراسة:

إلى أي مدى يؤثر التواصل الداخلي الفعال على تحسين أداء الفرق في بيئة العمل التنظيمية؟  
أهمية الدراسة

### 1.3.1 على المستوى النظري:

- تسهم في تعزيز الأدبيات التي تربط بين الاتصال التنظيمي وأداء الفرق.
- تقدم إطاراً تحليلياً يمكن الاستفادة منه في دراسات مستقبلية.
- توضح العلاقة بين نظريات الاتصال ونظريات العمل الجماعي.

### 1.3.2 على المستوى التطبيقي:

- تساعد الإدارات على تطوير استراتيجيات تواصل فعالة.
- تمكن المؤسسات من تحسين أداء فرق العمل.

- تسهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي وتقليل النزاعات.

#### 1.4 أسئلة الدراسة

1. ما مستوى فعالية التواصل الداخلي داخل فرق العمل؟
2. ما أثر وضوح الرسائل الإدارية على أداء الفريق؟
3. كيف تؤثر التغذية الراجعة على جودة العمل؟
4. ما العلاقة بين قنوات الاتصال المستخدمة ومستوى التنسيق بين أعضاء الفريق؟
5. ما التحديات التي تعيق فعالية التواصل الداخلي؟

#### 1.5 أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى:

1. قياس مستوى فعالية التواصل الداخلي داخل فرق العمل.
2. تحليل العلاقة بين التواصل الداخلي ومؤشرات الأداء (الإنتاجية – الجودة – الالتزام).
3. تحديد المعوقات التي تحد من فعالية التواصل.
4. قياس تأثير التغذية الراجعة على تطوير أداء الفرق.
5. تقديم توصيات عملية لتحسين أنظمة التواصل الداخلي داخل المؤسسات.

#### قائمة المراجع

١. دراكر، بيتر ف. (2007). تحديات الإدارة في القرن الحادي والعشرين. نيويورك: دار هاربر بزنس.
٢. روبنز، ستيفن ب.، وجادج، تيموثي أ. (2019). السلوك التنظيمي. بيرسون للنشر.
3. كلامبيت، فيليب ج. (2016). الاتصال من أجل الفعالية الإدارية. دار سيج للنشر.
4. من، لينج ر. (2014). الاتصال الداخلي الاستراتيجي وأثره في أداء المنظمات. مجلة العلاقات العامة.
5. الشمري، أحمد. (2021). التواصل الداخلي وأداء الفرق في المنظمات السعودية. مجلة دراسات الإدارة.

