

تأثير التواصل الداخلي على أداء الفرق في بيئة العمل: دراسة تطبيقية على شركة أرامكو بالمملكة العربية السعودية

إعداد الطالبة

بشرى مزهر حسين القحطاني

الرقم الجامعي (232002103)

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

الفصل الدراسي الثاني

1447هـ/2026م

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

مقدمة البحث

يشهد العالم في العقود الأخيرة تحولات متسارعة فرضتها الثورة الرقمية والتطورات التقنية والتغيرات الاقتصادية العالمية، الأمر الذي أدى إلى إعادة تشكيل بيئات الأعمال وأساليب الإدارة الحديثة. ولم تعد المؤسسات تعتمد في تحقيق أهدافها على الموارد المادية والتقنية فقط، بل أصبح العنصر البشري يمثل الركيزة الأساسية في تحقيق التميز المؤسسي والمحافظة على القدرة التنافسية. ومن هذا المنطلق برزت أهمية التواصل الداخلي باعتباره أحد أهم الأدوات الإدارية التي تسهم في تعزيز التكامل بين العاملين، وترسيخ ثقافة تنظيمية إيجابية، وتحقيق الانسجام بين الأهداف الفردية والمؤسسية (بلقاضي، 2014، ص: 70).

ويُعد التواصل الداخلي عملية استراتيجية تتجاوز مجرد تبادل المعلومات والتعليمات، إذ يشمل بناء قنوات اتصال فعالة تسمح بتبادل المعرفة والخبرات، وتعزيز الثقة بين الإدارة والعاملين، وتوفير بيئة عمل قائمة على الشفافية والمشاركة. كما يسهم في تقليل الصراعات التنظيمية، ورفع مستوى الرضا الوظيفي، وتحفيز الإبداع والابتكار، وتحسين سرعة اتخاذ القرار، مما ينعكس بصورة مباشرة على كفاءة الأداء التنظيمي (طش، 2015، ص: 150).

وفي ظل التغيرات المتسارعة التي تشهدها المؤسسات الكبرى، أصبح العمل الجماعي أحد أهم الأساليب الإدارية الحديثة، حيث تعتمد المنظمات الناجحة على فرق العمل متعددة التخصصات لإنجاز الأعمال بكفاءة عالية. ويعد أداء الفرق أحد المؤشرات الرئيسة لنجاح المؤسسة، ويتأثر بعدد من العوامل أهمها جودة التواصل الداخلي،

ومستوى تبادل المعلومات، ووضوح الأدوار، والثقة المتبادلة، وفاعلية القيادة، وآليات التنسيق بين أعضاء الفريق (مهدي، 2021، ص: 200).

وتعد شركة أرامكو السعودية نموذجًا عالميًا للمؤسسات التي تعتمد على فرق العمل في تنفيذ عملياتها التشغيلية والإدارية والهندسية، الأمر الذي يجعل من التواصل الداخلي عنصرًا محوريًا لضمان التنسيق بين الإدارات المختلفة، وتحقيق سرعة الاستجابة للمتغيرات، وتعزيز جودة الأداء والإنتاجية، والمحافظة على مستويات عالية من السلامة والكفاءة التشغيلية (أبو شعالة، 2016، ص: 180).

وانطلاقًا من ذلك، تأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على تأثير التواصل الداخلي على أداء الفرق في بيئة العمل، من خلال دراسة تطبيقية على شركة أرامكو السعودية، بهدف التعرف إلى طبيعة العلاقة بين أبعاد التواصل الداخلي ومستوى أداء فرق العمل، والكشف عن مدى إسهام التواصل الفعال في تحسين التعاون، وزيادة الإنتاجية، وتعزيز الابتكار، ورفع جودة الأداء المؤسسي، بما يسهم في تقديم نتائج علمية يمكن الاستفادة منها في تطوير سياسات الاتصال الداخلي داخل المؤسسات السعودية.

مشكلة البحث

أصبح التواصل الداخلي في الوقت الراهن أحد أهم العوامل المؤثرة في نجاح المنظمات الحديثة، لما يؤديه من دور محوري في تحسين تدفق المعلومات، وتعزيز التعاون بين العاملين، ودعم التنسيق بين الإدارات وفرق العمل، الأمر الذي ينعكس بصورة مباشرة على جودة الأداء التنظيمي وتحقيق الأهداف الاستراتيجية. وفي المقابل، تعتمد المؤسسات الكبرى، ولا سيما العاملة في قطاع الطاقة، على فرق عمل متعددة التخصصات تتطلب مستوى مرتفعًا من التواصل والتنسيق لضمان كفاءة الأداء وسرعة الاستجابة للمتغيرات التشغيلية.

ورغم تزايد الاهتمام الأكاديمي بدراسة التواصل الداخلي وأثره في العديد من المتغيرات التنظيمية، فإن مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة تشير إلى وجود عدد من الفجوات البحثية التي تستدعي المزيد من الدراسة، ويمكن عرضها على النحو الآتي:

أظهرت الدراسات السابقة اهتمامًا بدراسة التواصل الداخلي وعلاقته بمتغيرات مثل الرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي، والاندماج الوظيفي، والأداء التنظيمي بصورة عامة، إلا أن عددًا محدودًا من الدراسات تناول تأثير التواصل الداخلي على أداء فرق العمل باعتباره متغيرًا مستقلًا يتكون من عدة أبعاد تشمل وضوح الاتصال، وسرعة تدفق المعلومات، والتغذية الراجعة، والمشاركة في الاتصال، واستخدام وسائل الاتصال الحديثة. كما أن معظم الدراسات تناولت العلاقة بصورة جزئية، دون تقديم إطار نظري متكامل يوضح كيفية تأثير أبعاد التواصل الداخلي المختلفة في تحسين أداء الفرق من حيث جودة الأداء، والإنتاجية، والتعاون، وسرعة إنجاز المهام، والابتكار. إضافة إلى ذلك، ما زالت الأدبيات العربية في هذا المجال محدودة مقارنة بالأدبيات الأجنبية، خاصة فيما يتعلق بقياس هذه العلاقة داخل المؤسسات الكبرى.

على المستوى التطبيقي، تواجه المؤسسات الحديثة تحديات متزايدة في إدارة التواصل الداخلي نتيجة التوسع التنظيمي، وتعدد الإدارات، وتنوع فرق العمل، والاعتماد على التقنيات الرقمية في إدارة العمليات. وتزداد هذه التحديات في الشركات الكبرى ذات الطبيعة التشغيلية المعقدة، مثل شركة أرامكو السعودية، التي تعتمد بصورة كبيرة على فرق عمل متعددة التخصصات تعمل في مواقع وإدارات مختلفة.

ورغم اهتمام شركة أرامكو بتطوير بيئة العمل وتطبيق أفضل الممارسات الإدارية، فإن الحاجة لا تزال قائمة لدراسة مدى فاعلية التواصل الداخلي في تحسين أداء فرق العمل داخل الشركة، والتعرف على أكثر أبعاد التواصل تأثيرًا في رفع مستوى الأداء. كما يلاحظ وجود ندرة في الدراسات التطبيقية التي تناولت هذه العلاقة

داخل الشركات النفطية السعودية، الأمر الذي يحد من توافر الأدلة العلمية التي يمكن الاستناد إليها عند تطوير سياسات الاتصال الداخلي وتحسين كفاءة فرق العمل.

وانطلاقاً من هذه الفجوات النظرية والعملية، تتمثل مشكلة الدراسة في محاولة الإجابة عن السؤال الرئيس الآتي:
ما تأثير التواصل الداخلي على أداء الفرق في بيئة العمل داخل شركة أرامكو؟

أهمية البحث

أولاً: الأهمية النظرية

تتبع الأهمية النظرية لهذه الدراسة من تناولها لموضوع التواصل الداخلي بوصفه أحد الركائز الأساسية في الإدارة الحديثة، لما له من دور في تعزيز كفاءة فرق العمل وتحسين الأداء التنظيمي. كما تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية العربية المتعلقة بالعلاقة بين التواصل الداخلي وأداء الفرق، خاصة في قطاع الطاقة، من خلال تقديم إطار علمي يوضح أبعاد التواصل الداخلي وانعكاساته على أداء فرق العمل. كذلك تمثل الدراسة مرجعاً للباحثين والمهتمين بالإدارة والموارد البشرية، وتفتح المجال أمام دراسات مستقبلية تتناول متغيرات تنظيمية أخرى ذات صلة.

ثانياً: الأهمية التطبيقية

تكتسب الدراسة أهمية تطبيقية من خلال تقديم نتائج وتوصيات يمكن أن تستفيد منها شركة Saudi Aramco في تطوير سياسات وممارسات التواصل الداخلي، بما يسهم في رفع كفاءة فرق العمل وتعزيز التعاون بين الموظفين وتحسين جودة الأداء. كما تساعد نتائج الدراسة متخذي القرار وإدارات الموارد البشرية والاتصال المؤسسي في التعرف على جوانب القوة والقصور في منظومة التواصل الداخلي، ووضع برامج ومبادرات تسهم في تحسين بيئة العمل، وزيادة الإنتاجية، ودعم تحقيق الأهداف الاستراتيجية للشركة.

قائمة المراجع:

1. أبو شعالة، هشام فتحي. (2016). طبيعة وخصائص القائم بالاتصال داخل المؤسسة: دراسة ميدانية على عينة من مدراء الشؤون الإدارية بالمؤسسات العامة بمدينة طرابلس. مجلة الجامعي، ع23، 179 - 194.
2. بلقاضي، الأمين. (2014). الاتصال الداخلي في المؤسسة. مجلة الحكمة للدراسات الاجتماعية، ع28، 63 - 81 .
3. طش، عبد القادر. (2015). الاتصال الداخلي والخارجي في المؤسسات الشبانية الرياضية. مجلة المحترف، ع7، 142 - 158 .
4. مهدي، مليكة. (2021). استخدام تكنولوجيا الاتصال داخل المؤسسة العسكرية: دراسة حالة المؤسسة العسكرية الجزائرية. مجلة آفاق للعلوم، مج6، ع3، 190 - 211.