

دور التنوع الثقافي في تعزيز الاتصال الداخلي
بالتطبيق على أعضاء هيئة تدريس جامعة ميدأوشن الذكية
"دراسة حالة"

اسم الطالبة
مروة موسى أحمد التين
2021204590

مشروع تخرج- 1
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. منى مصطفى العشري
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي
الفصل الدراسي الثاني - 2024

جدول المحتويات

٣	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
٤	١,١ المقدمة.....
٦	١,٢ مشكلة الدراسة.....
٦	١,٢,١ فجوات على المستوى النظري.....
٦	١,٢,٢ فجوات على المستوى التطبيقي.....
٦	١,٣ أهمية الدراسة.....
٧	١,٣,١ على المستوى النظري.....
٧	١,٣,٢ على المستوى التطبيقي.....
٧	١,٤ أسئلة الدراسة.....
٧	١,٥ أهداف الدراسة.....
٨	١,٦ فرضيات الدراسة.....
٨	١,٧ نموذج الدراسة.....
٨	١,٨ منهجية الدراسة.....
٩	١,٩ الدراسة الميدانية.....
١٠	١,١٠ مخطط المشروع المقترح.....
١١	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
١٢	2.١ المقدمة:.....
١٣	2.٢ المتغير المستقل.....
١٥	2.٣ المتغير التابع.....
١٦	2.٤ العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
١٧	2.٥ الخاتمة.....
	قائمة المراجع

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

يعتبر الاتصال من أهم العوامل التي أنشأت علاقات اجتماعية بين الأفراد وأن الحاجة إليه جعلته يمر بعدة مراحل نحو التطور المستمر حيث مكن هؤلاء الأفراد من تنظيم وتنسيق الأعمال والنشاطات فيما بينهم من خلال تبادل المعلومات والأفكار التي تكون مضمون الاتصال، وكذلك بالنسبة للمؤسسات أصبح الاتصال الداخلي يحظى باهتمام بالغ من طرف المفكرين كونه أحد العوامل التي تسعى المؤسسة من خلاله لتحقيق أهدافها وحل مشكلاتها فهو يعمل على تسيير وتنظيم العلاقات داخلها إذ أنه كلما كان الاتصال فعالاً كلما كانت النتائج إيجابية وكان انسياب المعلومات بين أطراف العملية الاتصالية أسهل، والعكس صحيح فكلما كان الاتصال في المؤسسة غير فعال كلما أصبح عائقاً للمؤسسة بسبب عدم دوران المعلومات بين أطراف العملية الاتصالية حيث يمثل الاتصال عملية انتقال وتبادل المعلومات والأفكار والآراء للمساعدة على أداء الأعمال بطريقة أفضل وجعل الأفكار تُفهم بوضوح وفي الوقت المناسب، لذلك يعتبر العصب الحيوي والمحرك الرئيسي لأي مؤسسة فهو عنصر رئيسي من عناصر إستراتيجية التسيير الحسن لها (خنيفر وفاء، ٢٠١٤).

وقد ظهرت عدة محاولات في سبيل دراسة التنوع البشري والثقافي عموماً، لكن في المجال التنظيمي ظهرت البدايات مع دراسات House et al, Schwartz 1999, Trompenaar 1997, Project Globe 2004 لكن كانت الريادة للعالم Hofstede 1980-2001 مع دراسته لأبعاد الثقافة الوطنية المتعلقة بالتنظيمات، والتي اعتبرت حجر الأساس وقاعدة البيانات العالمية الخاصة بالأبعاد الثقافية التنظيمية للدول والثقافات عبر العالم، والتي بينت وأشارت بقوة لأثر الثقافة الوطنية المحلية في المنظمات ومدى اختلافها عبر دول العالم باختلاف الثقافات المنتشرة (عبد المجيد بكاي، ٢٠١٦). وأجرى Joan Henderson دراسة تناول بها العوامل التي تؤثر في كفاءة الاتصالات الداخلية، وهي: بيئة المنظمة فالمنظمات التي تعمل في بيئات متغيرة غالباً ما تتطلب اتباع طرق تفكير جديدة واتصالات متطورة عن نظيراتها التي تعمل في بيئة عمل مستقرة. حجم المنظمة حيث يواجه مديرو المنظمات كبيرة الحجم تحديات اتصالية أكبر. ضمان التناسق بين الرسائل التنظيمية وعلى وجه الخصوص البيانات التي تصدر عن الإدارات. وأخيراً الوسائل الاتصالية المستخدمة والتي تؤثر في طبيعة الاتصال داخل المنظمة.

على الرغم من وفرة الدراسات حول التنوع الثقافي وعلاقته بعدد من المتغيرات وكذلك الأمر بالنسبة للاتصال الداخلي حيث تعددت الدراسات حول قياس أثره وتأثيره على عدد من العوامل إلا أنه في حدود علم الباحثة لا توجد دراسة قامت بقياس دور التنوع الثقافي في تعزيز الاتصال الداخلي.

مع تزايد التنوع الثقافي في بيئات العمل، تواجه المؤسسات تحديات متزايدة في تعزيز الاتصال الداخلي بين الموظفين من خلفيات ثقافية مختلفة. يركز هذا البحث على دور التنوع الثقافي في تحسين الاتصال الداخلي، وتأثيره على الفعالية الجماعية، مع تسليط الضوء على التحديات والحلول الممكنة لخلق بيئة عمل متكاملة.

يسعى هذا البحث إلى توضيح كيف يساهم التنوع الثقافي في تعزيز الاتصال وشرح ما هي التحديات التي قد تواجهها هذه المؤسسات في تحقيق تواصل فعال بين الموظفين من خلفيات ثقافية مختلفة.

1.2. مشكلة الدراسة

مع تزايد التنوع الثقافي في بيئات العمل، تواجه المؤسسات تحديات متزايدة في تعزيز الاتصال الداخلي بين الموظفين من خلفيات ثقافية مختلفة، يهدف هذا البحث إلى توضيح دور التنوع الثقافي في تحسين الاتصال الداخلي مع تسليط الضوء على التحديات والحلول الممكنة لخلق بيئة عمل متكاملة

❖ فجوات على المستوى النظري

قد تشير بعض الدراسات إلى أن التنوع الثقافي يمكن أن يعزز الاتصال الداخلي إلا أن هناك نقصاً في الفهم العميق للآليات الوسيطة التي تشرح كيف يحدث هذا التأثير. فمثلاً لم يتم توضيح الدور الذي تلعبه العوامل النفسية مثل الذكاء الثقافي في تعزيز الاتصال الداخلي في بيئات متنوعة ثقافياً وقد يكون تم التركيز على أبعاد معينة من التنوع الثقافي (مثل العرق أو الجنس) وإهمال أبعاد أخرى (مثل الدين، العمر، والخلفية الاقتصادية) ولم يتم تقديم توصيات عملية قابلة للتنفيذ لتعزيز الاتصال الداخلي من خلال التنوع الثقافي.

❖ فجوات على المستوى التطبيقي

في ظل العولمة المتزايدة وتزايد التعدد الثقافي داخل المؤسسات، يواجه المديرون والموظفون تحديات كبيرة في تحقيق اتصال داخلي فعال. التنوع الثقافي يمكن أن يؤثر بشكل كبير على أساليب التواصل، وفهم الرسائل، والتفاعل بين الموظفين. ومن هنا تولدت الحاجة إلى دراسة تناقش وتشرح لذلك كيفية تأثير التنوع الثقافي على تعزيز الاتصال الداخلي وتحقيق التعاون والتفاهم بين الموظفين من خلفيات ثقافية مختلفة.

وفقاً لما سبق يهدف البحث الحالي إلى الإجابة على السؤال الرئيسي "ما هو دور التنوع الثقافي في تعزيز الاتصال الداخلي بين أعضاء هيئة تدريس جامعة ميدأوشن الذكية؟"

1.3. أهمية الدراسة

يسعى هذا البحث إلى توضيح كيف يساهم التنوع الثقافي في تعزيز الاتصال وشرح ما هي التحديات التي قد تواجهها هذه المؤسسات في تحقيق تواصل فعال بين الموظفين من خلفيات ثقافية مختلفة.

❖ على المستوى النظري:

تكمن أهمية هذا البحث في أنه يساهم في توضيح تأثير العوامل النفسية في تعزيز الاتصال الداخلي في بيئات متنوعة ثقافيًا وكما يهدف إلى تضمين ومناقشة مجموعة واسعة من أبعاد التنوع الثقافي وكيفية تأثير كل منها على الاتصال الداخلي.

❖ على المستوى التطبيقي:

التنوع الثقافي يمكن أن يؤدي إلى تحسين التعاون بين الموظفين من خلفيات ثقافية مختلفة، عندما يكون لدى الموظفين فهم أكبر واحترام للثقافات المختلفة يمكن أن يقلل ذلك من الصراعات وسوء الفهم مما يعزز التعاون الإنتاجية. وأيضًا يساعد البحث في تحديد استراتيجيات لتحسين الاتصال الداخلي ويمكن أن يساهم البحث في تطوير استراتيجيات فعالة لإدارة التغيير في بيئات عمل متنوعة ثقافيًا.

1.4. أسئلة الدراسة

ما هو دور التنوع الثقافي في تعزيز الاتصال الداخلي؟

أسئلة الدراسة الفرعية:

هل يمكن أن يساهم تعدد اللغات أو اللهجات في الجامعة خلق بيئة عمل أكثر شمولية وتعاونًا؟

ما الدور الذي يلعبه التنوع الثقافي في تحسين فهم أعضاء هيئة تدريس الجامعة لرسائل الإدارة والسياسات الداخلية؟

ما هي التحديات التي قد تواجه جامعة ميدأوشن في تحقيق الاتصال الفعال بين أعضاء هيئة التدريس متنوعي الثقافات؟

1.5. أهداف الدراسة

الكشف عن دور التنوع الثقافي في تعزيز الاتصال الداخلي

أهداف البحث الفرعية:

استكشاف كيفية إساهام تعدد اللغات أو اللهجات في الجامعة في تعزيز بيئة عمل أكثر شمولية وتعاونًا.

تحليل دور التنوع الثقافي في تحسين فهم أعضاء هيئة تدريس الجامعة لرسائل الإدارة والسياسات الداخلية.

تحديد التحديات التي قد تواجه جامعة ميدأوشن في تحقيق الاتصال الفعال بين أعضاء هيئة التدريس متنوعي الثقافات.

1.6. فرضيات الدراسة

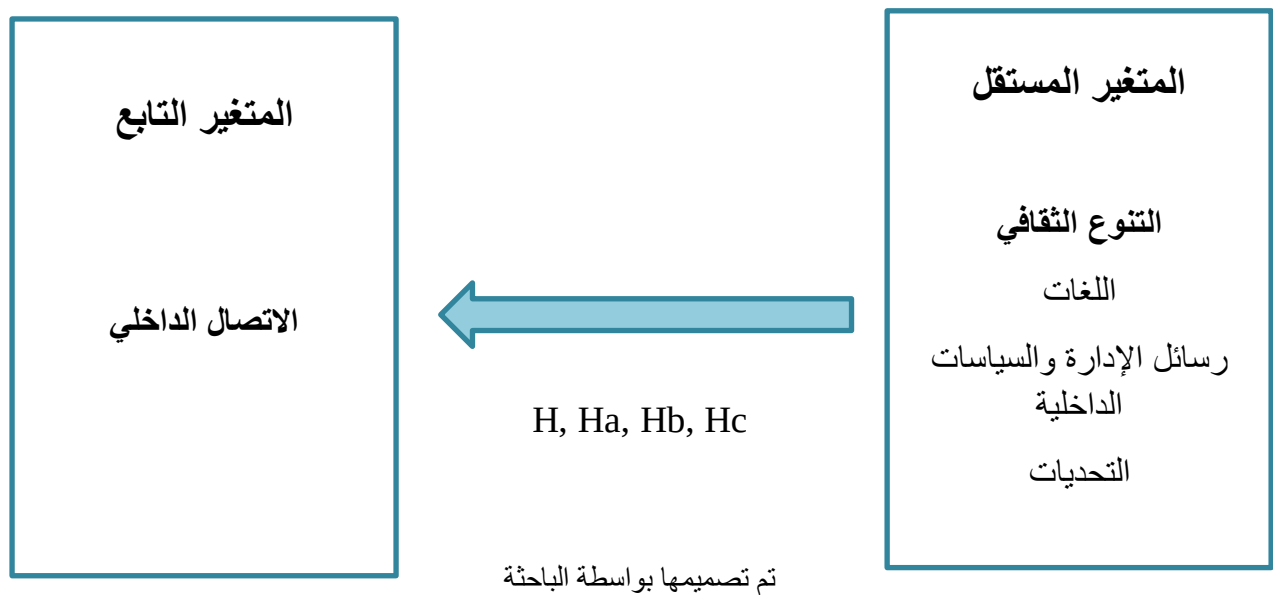
توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين التنوع الثقافي وتعزيز الاتصال الداخلي في المؤسسة

Ha: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تعدد اللغات أو اللهجات وخلق بيئة عمل أكثر شمولية وتعاونًا.

Hb: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين التنوع الثقافي وفهم الموظفين لرسائل الإدارة والسياسات الداخلية.

Hc: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين التحديات التي تواجه الجامعة وتحقيق الاتصال الفعال في بيئة عمل متنوعة ثقافيًا.

1.7. نموذج الدراسة

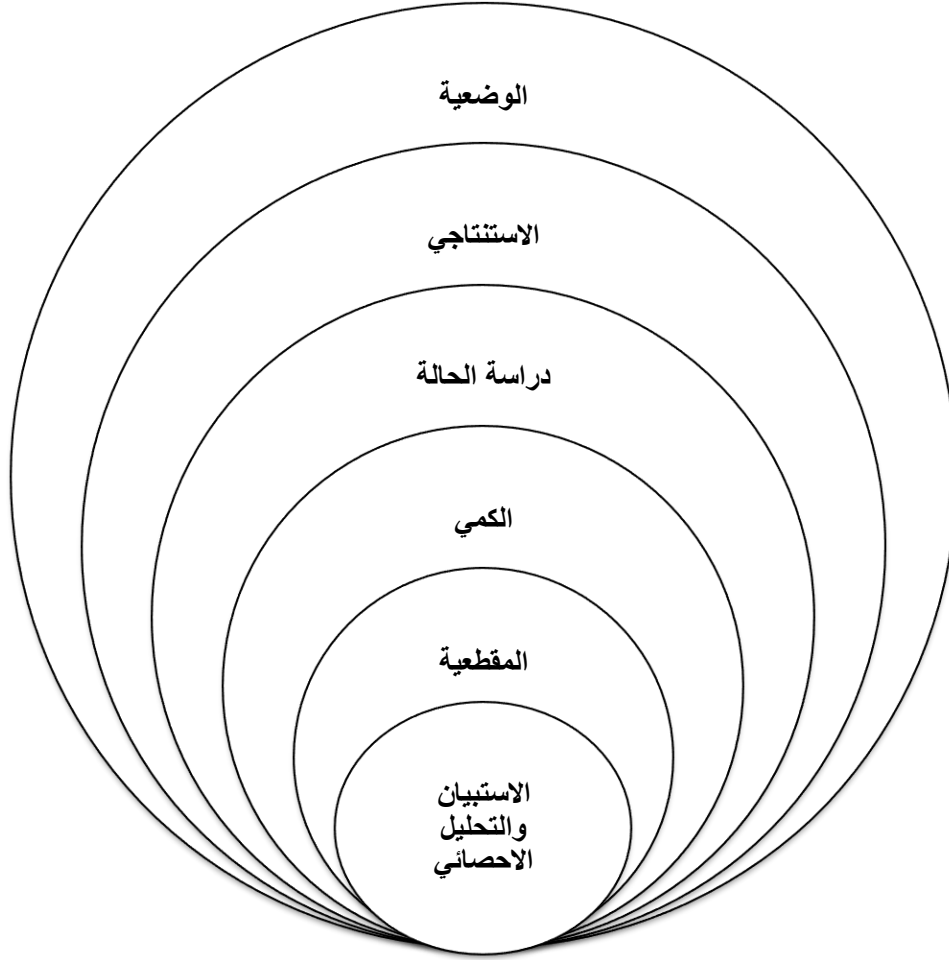


1.8. منهجية الدراسة

فلسفة البحث: الوضعية (positivism).

منهج البحث: الاستنتاجي (deductive).

استراتيجية البحث: دراسة الحالة (case study).
نوع البحث: الكمي (mono method).
الأفق الزمني: المقطعية (cross-sectional).
التقنيات والجراءات: الاستبيان والتحليل الإحصائي (questionnaire and statistical analysis).



الشكل 2: منهجية البحث للمشروع المصدر له الطالب

1.9. الدراسة الميدانية

جامعة ميدأوشن هي أحد استثمارات الشركة السعودية "مجموعة جامعة الجميع الذكية للتعليم القابضة" رقم سجل 1010664457، وهي جامعة مرخصة من وزارة التعليم بجمهورية القمر المتحدة بقرار رقم 22-

MENERSFIP/SG/1110 وعضو اتحاد الجامعات العربية، تقدم خدماتها للمواطنين والمقيمين في جمهورية القمر وكذلك على مستوى العالم من خلال فرعها التشغيلي المرخص باسم فرع جامعة ميدأوشن الفجيرة برقم A4248، والذي يهدف لدعم الخدمات اللوجستية وخدمات البنية التحتية والتقنية والتطوير وضمان استمرارية الأعمال بالإضافة إلى الأعمال المالية من صرف وتحصيل، علماً بأن الجهة المانحة للدرجة العلمية لكافة البرامج الدراسية هي جامعة ميدأوشن في جمهورية القمر المتحدة، كما تسعى جامعة ميدأوشن إلى تحقيق التميز في التعليم العالي وتحقيق أهداف التنمية المستدامة لتطوير جودة الحياة بهدف بناء جيل قيادي قادر على المساهمة في تنمية المجتمعات من خلال نموذج تعليمي فريد يعتمد على أحدث تقنيات التعليم لنقل المعارف وتشجيع الابتكار في مجالات الإدارة والمعلوماتية والإعلام والعلوم الإنسانية.

1.10. مخطط المشروع المقترح

الفصل الأول: المقدمة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

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

1. أ.م.د ريم أحمد عادل طه محمد، دراسات الاتصالات المؤسسية الداخلية، الواقع واتجاهات المستقبل: رؤية تحليلية نقدية، مجلة البحوث العلمية جامعة الأزهر كلية الإعلام
2. خنيفر وفاء، دور الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسة الخدمية ٢٠١٤
3. عبد المجيد بكاي، التنوع الثقافي وعلاقته بالقيم التنظيمي داخل المنظمات متعددة الجنسيات في الجزائر ٢٠١٦
4. سعيده بو علام حورية رزقي، دور الاتصال الداخلي في تحسين أداء الموظفين في المؤسسات العمومية ٢٠١٩
5. موقع جامعة ميدأوشن الإلكتروني <https://midocean.ae/>