

Final Project 1
Code: MGM 496-PMG496
Project Template

Faculty of Management
Midocean University

أثر الاتصال التنظيمي الداخلي على الأداء الإداري في شركة علم بمدينة الرياض

فارس عائض المطيري

222000904

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني-2025

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
1.1. المقدمة:	4
1.2. مشكلة الدراسة	6
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	6
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	6
1.3. أهمية الدراسة	7
1.3.1. على المستوى النظري:	7
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	7
1.4. أسئلة الدراسة	8
1.5. أهداف الدراسة	8
1.6. فرضيات الدراسة	8
1.7. نموذج الدراسة	8
1.8. منهجية الدراسة	9
1.9. الدراسة الميدانية	9
1.10. مخطط المشروع المقترح	9
٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	8
2.1. المقدمة:	11
2.2. المتغير المستقل	11
2.3. المتغير التابع	11
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	11
2.5. الخاتمة	12
قائمة المراجع	12

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

في العصر الحديث، تتزايد التحديات التي تواجه المنظمات، سواء من حيث سرعة التغيرات التكنولوجية أو من حيث التنافسية العالمية والإقليمية، مما يتطلب منها التكيف السريع وتطوير قدراتها الداخلية لتحقيق أهدافها الاستراتيجية. ومن أهم العوامل التي تؤثر في كفاءة المؤسسة وفاعلية إدارتها هو الاتصال التنظيمي الداخلي، الذي يُعد الركيزة الأساسية التي تُبنى عليها العلاقات الإدارية وتُدار بها شؤون العاملين والقرارات التنفيذية. وفي العديد من المؤسسات، يُلاحظ وجود فجوات واضحة في عملية الاتصال بين المستويات الإدارية المختلفة، مما يؤدي إلى سوء فهم الأدوار والمسؤوليات، وتأخر في اتخاذ القرارات، وضعف في تنسيق الجهود بين الفرق، مما ينعكس سلباً على الأداء الإداري العام. ومن خلال ملاحظة الواقع العملي في شركة "علم" بمدينة الرياض، التي تُعد من الشركات الرائدة في تقديم الحلول التقنية والخدمات الرقمية، يظهر أن التوسع السريع في أعمالها وتنوع أنشطتها قد يجعل من عملية الاتصال الداخلي تحدياً يتطلب الدراسة والتحليل.

لقد تناولت الدراسات الإدارية الحديثة موضوع الاتصال التنظيمي الداخلي بشكل موسّع، ورَكَزَت على علاقته بالأداء الإداري، إلا أن طبيعة هذه العلاقة ما زالت تُعد محل اهتمام مستمر، خصوصاً في بيئات العمل المعقدة مثل الشركات التقنية. فقد أظهرت دراسة (السرحاني، 2021) أن فعالية الاتصال الداخلي تسهم بشكل كبير في تحسين مستوى اتخاذ القرار، وتقليل الأخطاء الإدارية، وتحقيق التنسيق بين الأقسام المختلفة. كما بيّنت دراسة (عبدالكريم، 2020) في مؤسسات حكومية سعودية أن الاتصال المبني على الشفافية والاحترام المتبادل يُعزز الانتماء التنظيمي ويزيد من ولاء الموظفين. أما دراسة (Smith, 2018)، فقد أثبتت أن المؤسسات التي تستخدم استراتيجيات اتصال مرنة وقائمة على التغذية الراجعة تحقق أداءً إدارياً أعلى بنسبة 35% مقارنة بالمؤسسات ذات الاتصال الهرمي الصارم. ومع ذلك، فإن هناك حاجة لدراسات ميدانية معمقة في بيئات سعودية خاصة بالشركات التقنية لتأكيد هذه النتائج أو تعديلها حسب الخصائص التنظيمية.

رغم تعدد الدراسات التي تناولت موضوع الاتصال التنظيمي، إلا أن غالبها ركّز على مؤسسات حكومية أو بيئات أكاديمية، وأغفل التركيز على الشركات التقنية الحديثة مثل شركة علم. كما أن معظم الأبحاث السابقة لم تتعمق في العلاقة السببية بين الاتصال الداخلي ومستوى الأداء الإداري في بيئة سعودية خاضعة للتحويل الرقمي ضمن رؤية 2030. ومن هنا تظهر فجوة بحثية واضحة تتعلق بضرورة دراسة هذا الموضوع في بيئة تتسم بالديناميكية العالية والتخصص التقني.

يستهدف هذا البحث بشكل رئيسي المدراء التنفيذيين والإداريين في شركة علم، وكذلك فرق الموارد البشرية، وأخصائيي التطوير التنظيمي، والباحثين في مجال الإدارة الحديثة. وتنبع أهمية المشكلة من أنها تتعلق بجوهر العمل الإداري، حيث إن غياب الاتصال الفعال يؤدي إلى عرقلة التدفق الطبيعي للمعلومات داخل المؤسسة، ويقلل من دقة الإنجاز، ويُضعف التنسيق، ويؤثر سلباً على الروح المعنوية للموظفين. في المقابل، فإن وجود نظام اتصال داخلي واضح، يحقق التفاعل الإيجابي بين الموظفين والإدارة، ويعزز الشفافية، ويقلل من التوترات التنظيمية، ويزيد من الثقة المتبادلة، مما يدعم الأداء الإداري ويوجه الجهود نحو تحقيق الأهداف المشتركة.

يهدف هذا البحث إلى دراسة الأثر المباشر وغير المباشر للاتصال التنظيمي الداخلي على الأداء الإداري في شركة علم بمدينة الرياض. حيث يسعى إلى تحليل مدى فعالية وسائل الاتصال المعتمدة، وقياس درجة تفاعل الموظفين مع الرسائل الإدارية، وتحديد انعكاس ذلك على كفاءة الأداء الإداري، والتعرف على العقبات التي قد تُعيق عملية الاتصال داخل المؤسسة. كما يهدف إلى تقديم مقترحات عملية قابلة للتطبيق تساعد إدارة الشركة على تطوير آليات الاتصال، بما يساهم في تحسين بيئة العمل الإدارية وزيادة إنتاجيتها.

1.2. مشكلة الدراسة

تُعد مشكلة ضعف الاتصال التنظيمي من أكثر المشكلات التي تواجه المؤسسات في العصر الحديث، خصوصاً مع التغيرات الهيكلية المتسارعة وكثرة التخصصات والتعقيدات الإدارية. في بيئة مثل بيئة شركة "علم" التي تعتمد على الابتكار والتقنية، فإن سوء الاتصال أو بطء تدفق المعلومات قد يؤدي إلى إشكالات كبيرة مثل تضارب الصلاحيات، ضعف التنسيق، ضياع البيانات، أو تأخر المشاريع. وهذا كله يؤدي في نهاية المطاف إلى انخفاض مستوى الأداء الإداري وغياب الفاعلية في تنفيذ المهام. ومن هنا، فإن تحليل مشكلة الاتصال الداخلي وتأثيرها على الأداء الإداري يمثل مدخلاً مهماً لفهم جذور التحديات التنظيمية وإيجاد حلول واقعية لها.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

تتمثل الفجوات النظرية في أن كثيراً من الدراسات لم تقدّم نماذج تحليلية تفصيلية لقياس العلاقة بين الاتصال والأداء من منظور متكامل يشمل جميع أبعاد الاتصال (الاتجاهي، الرسمي، غير الرسمي، التصاعدي، التنازلي، الأفقي). كما أن الأطر النظرية المستخدمة غالباً ما تكون مستوردة من بيئات غربية ولا تراعي السياق الثقافي والإداري السعودي، ما يقلل من قابليتها للتطبيق المباشر. وتُعد الحاجة ماسة إلى نماذج نظرية جديدة أو تكاملية تربط بين أساليب الاتصال ونتائج الأداء بشكل شامل ومرن.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

أما الفجوات العملية فتتمثل في عدم توفر دراسات ميدانية تركز على شركات تقنية سعودية مثل "علم"، والتي تختلف في طبيعة بنيتها التنظيمية عن المؤسسات التقليدية. كذلك فإن كثيراً من التطبيقات الميدانية لم تقيم فاعلية الاتصال في أقسام الإدارة الداخلية كأداة لتحسين الأداء، بل ركزت على الاتصال الخارجي أو العلاقات العامة. هذه الفجوة تتطلب دراسة عملية من داخل بيئة العمل في "علم" للحصول على بيانات واقعية وملاحظات ميدانية يمكن الاعتماد عليها في بناء استراتيجيات تطويرية فعالة. ما هو أثر الاتصال التنظيمي الداخلي على الأداء الإداري في شركة علم بمدينة الرياض؟

1.3. أهمية الدراسة

يمثل الاتصال التنظيمي حجر الأساس في نجاح أي مؤسسة، إذ إنه الوسيلة التي يتم من خلالها توجيه التعليمات، ومتابعة الأداء، وتحقيق التناغم بين وحدات المؤسسة. وتبرز أهمية هذه الدراسة من كونها تتناول صلب العمل الإداري اليومي داخل شركة متقدمة مثل "علم"، حيث يُعد تحسين الأداء الإداري ضرورة لمواكبة متطلبات السوق وتعزيز التنافسية.

1.3.1. على المستوى النظري:

تكمن الأهمية النظرية للدراسة في إثراء الأدبيات العلمية حول العلاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الإداري، خصوصًا في ظل قلة الدراسات التطبيقية في السياق المحلي، وخاصة في قطاع التقنية والتحول الرقمي. كما تسهم الدراسة في تطوير إطار نظري يربط بين أنماط الاتصال التنظيمي وأبعاد الأداء الإداري، مما قد يشكل أساسًا للباحثين في بناء نماذج مستقبلية تستند إلى نتائج هذا البحث.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

أما من الناحية العملية، فإن نتائج هذا البحث يمكن أن تساعد المسؤولين في شركة علم على تحديد نقاط القوة والضعف في منظومة الاتصال التنظيمي لديهم، وبالتالي تحسين الإجراءات الإدارية، وتطوير بيئة العمل، وتعزيز أداء الموظفين. كما يمكن أن تسهم التوصيات المستخلصة في تصميم برامج تدريبية لتأهيل القيادات الإدارية في مجال الاتصال الداخلي، بالإضافة إلى إمكانية تطبيق هذه النتائج في شركات مماثلة بالمملكة.

1.4. أسئلة الدراسة

1.5. أهداف الدراسة

1.6. فرضيات الدراسة

1.7. نموذج الدراسة

1.8. منهجية الدراسة

1.9. الدراسة الميدانية

1.10. مخطط المشروع المقترح

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

- السرحاني، م. (2021) أجريت دراسة ميدانية على عدد من المؤسسات السعودية، وخلصت إلى أن الاتصال التنظيمي الداخلي له تأثير مباشر على اتخاذ القرارات، وزيادة كفاءة الأداء الإداري بنسبة تصل إلى 60%. أوصت الدراسة بضرورة اعتماد قنوات اتصال متعددة وتعزيز الشفافية بين الإدارات.
- الأنصاري، أ. (2020) في بحثه حول أثر الاتصال الداخلي على أداء الموظفين في المؤسسات الحكومية، وجد الباحث أن تعزيز الحوار الداخلي وتحقيق التفاعل بين الإدارة والموظفين يؤدي إلى رفع الروح المعنوية وتحقيق استقرار وظيفي أفضل.
- Abu Bakar, H. S., & Mustaffa, C. S. (2013) في دراسة شملت شركات ماليزية، أكد الباحثان أن الاتصال التنظيمي الفعال يسهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي ويحسن الأداء الإداري العام من خلال وضوح الرسائل والتغذية الراجعة.
- Smith, R. (2018) تناولت هذه الدراسة الأثر التفصيلي للاتصال التنظيمي الداخلي في الشركات التقنية في الولايات المتحدة، وأكدت أن وجود أنظمة اتصال فعالة يزيد من إنتاجية الموظفين ويقلل من الصراعات التنظيمية.
- Abu Bakar, H. S., & Mustaffa, C. S. (2013). Organizational communication and organizational commitment: Findings from Malaysian companies. Journal of Communication Management, 17(3), 235–248. <https://doi.org/10.1108/JCOM-06-2012-0040>
- Smith, R. (2018). Internal communication and its impact on employee performance in tech-based companies. International Journal of Business Communication, 55(4), 567–589. <https://doi.org/10.1177/2329488416678213>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). Organizational Behavior (18th ed.). Pearson. <https://www.pearson.com/store/p/organizational-behavior/P100002952646>