

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

تأثير التواصل الداخلي على أداء الفرق في القطاع الصحي بمدينة الرياض

أسم الطالب

عبدالله بن عبدالعزيز ساعاتي

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

١٩-١٢-٢٠٢٥م - الفصل الدراسي الثالث

جدول المحتويات

3	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
4	1.1. المقدمة:
5	1.2. مشكلة الدراسة
5	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
5	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
6	1.3. أهمية الدراسة
6	1.3.1. على المستوى النظري:
6	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
6	1.4. أسئلة الدراسة
7	1.5. أهداف الدراسة
7	1.6. فرضيات الدراسة
8	1.7. نموذج الدراسة
9	1.8. منهجية الدراسة
10	1.9. الدراسة الميدانية
10	1.10. مخطط المشروع المقترح
	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
	
11	
12	2.1. المقدمة:
12	2.2. المتغير المستقل
13	2.3. المتغير التابع
13	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
14	2.5. الخاتمة
15	قائمة المراجع

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

يشكل التواصل الداخلي أحد أهم العناصر الحيوية في نجاح المؤسسات الحديثة، خصوصاً تلك التي تعمل ضمن قطاعات تتطلب تنسيقاً عالياً مثل القطاع الصحي. ومع التطور الكبير في أساليب الإدارة وازدياد حجم الفرق وتعدد مهامها، أصبح التواصل الداخلي يشكل محوراً رئيسياً لضمان انسيابية العمل ورفع مستوى الإنتاجية. وتشير الأدبيات الإدارية الحديثة إلى أن فعالية الاتصال داخل المؤسسات ترتبط بشكل مباشر بقدرة الفرق على التعاون واتخاذ القرارات وحل المشكلات، مما يجعل تعزيز التواصل الداخلي ضرورة استراتيجية وليس مجرد ممارسة تنظيمية.

وقد جاء اختيار هذا الموضوع نتيجة ملاحظة العديد من التحديات العملية التي تعاني منها بعض فرق العمل في القطاع الصحي بمدينة الرياض، حيث يظهر تفاوت في أداء الفرق وظهور مشكلات تشغيلية وتنظيمية ترتبط غالباً بضعف قنوات التواصل الداخلي أو غياب معايير واضحة لنقل المعلومات. وتشير دراسات سابقة إلى أن انخفاض جودة التواصل يؤدي إلى نقص التنسيق، زيادة الأخطاء، وتراجع مستوى رضا الموظفين، وهي عوامل تؤثر بصورة مباشرة على جودة الخدمات الصحية المقدمة للمستفيدين.

وتعود الجذور التاريخية لفكرة هذا المشروع إلى النظريات الإدارية الكلاسيكية التي أكدت مبكراً على أهمية الاتصال كوظيفة أساسية في العملية الإدارية، ثم تطورت المفاهيم مع المدارس الحديثة التي ركزت على التواصل الفعال داخل الفرق متعددة التخصصات، خاصة في القطاعات الحيوية. وقد بينت الأدبيات أن المؤسسات الصحية تحديداً تعتمد بشكل كبير على تبادل المعلومات السريع والدقيق، مما يبرز الحاجة الملحة إلى دراسة تأثير التواصل الداخلي على أداء فرق العمل في هذا السياق.

وتتبع أهمية هذه الدراسة من الحاجة الإنسانية والمؤسسية لفهم العلاقة بين أساليب التواصل الداخلي ومستوى أداء الفرق داخل القطاع الصحي، إذ تُعد جودة التواصل عنصراً مؤثراً في استدامة بيئة العمل وتحسين الخدمات ورفع كفاءة التشغيل. كما تساعد هذه الدراسة على سد الفجوات المعرفية من خلال ربط المشكلة بالمعرفة المتوفرة في الدراسات السابقة، التي تشير غالباً إلى أن تطوير قنوات الاتصال الداخلي يساهم في تحسين مستوى التنسيق، رفع معدلات الإنجاز، وتقليل المشكلات الإدارية الناتجة عن ضعف التدفق المعلوماتي.

وبناءً على ما سبق، يأتي هذا المشروع لفحص تأثير التواصل الداخلي على أداء الفرق في القطاع الصحي بمدينة الرياض، مستنداً إلى ما تناولته الأدبيات السابقة حول أهمية الاتصال ودوره في تعزيز العمل الجماعي، بهدف تقديم رؤية علمية تساهم في دعم متخذي القرار داخل المؤسسات الصحية وتوجيه الجهود نحو تحسين بيئات العمل.

1.2. مشكلة الدراسة

يعد التواصل الداخلي عنصرًا أساسيًا في فعالية بيئات العمل المعاصرة، ولا سيما في القطاع الصحي الذي يعتمد بشكل مباشر على دقة المعلومات وسرعة تبادلها بين أعضاء الفريق. وعلى الرغم من التقدم التنظيمي والتفني الذي يشهده القطاع الصحي بمدينة الرياض، لا تزال بعض المنشآت تواجه تحديات تتعلق بضعف التواصل الداخلي، مما يؤدي إلى تفاوت في أداء فرق العمل وظهور مشكلات تشغيلية ناتجة عن سوء التنسيق أو غياب وضوح المهام. وتُظهر الأدبيات أن جودة التواصل الداخلي ترتبط ارتباطًا وثيقًا بفعالية الأداء، إلا أن الممارسات الحالية داخل بعض المؤسسات الصحية لا تزال تعكس قصورًا في هذا الجانب، مما يستدعي دراسة منهجية لفهم هذه العلاقة وتحليلها.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

على الرغم من وجود دراسات تناولت دور التواصل الداخلي في تعزيز أداء العاملين، إلا أن الأدبيات تشير إلى نقص واضح في الأبحاث التي تركز على العلاقة بين التواصل الداخلي وأداء الفرق داخل القطاع الصحي تحديدًا، خصوصًا في البيئات التي تعتمد على فرق متعددة التخصصات كما هو الحال في مدينة الرياض. كذلك، لا تزال النماذج النظرية التي تربط بين ممارسات التواصل الداخلي وآثارها المباشرة على أداء الفرق الصحية غير مكتملة، مما يبرز فجوة معرفية تستدعي المعالجة.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

على المستوى العملي، تعاني بعض المنشآت الصحية في الرياض من ضعف في تطبيق ممارسات التواصل الداخلي، حيث تظهر مشكلات مثل تأخر تبادل المعلومات، غموض الأدوار، وتفاوت فهم التعليمات بين أعضاء الفريق. وقد أسهم ذلك في تفاوت ملحوظ في الأداء وظهور تحديات تشغيلية تعيق جودة العمل الصحي. هذه الفجوة العملية تشير إلى الحاجة إلى تطبيق آليات تواصل أكثر فعالية تدعم التنسيق وترفع مستوى الأداء بين الفرق الصحية.

ما مدى تأثير التواصل الداخلي على أداء فرق العمل في القطاع الصحي بمدينة الرياض، وما العوامل الاتصالية التي تُسهم في الحد من التفاوت في أداء الفرق؟

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

تتبع الأهمية النظرية لهذا البحث من دوره في سد فجوة معرفية واضحة في الأدبيات الإدارية المتعلقة بالتواصل الداخلي داخل القطاع الصحي، خصوصاً في سياق مدينة الرياض. فعلى الرغم من وفرة الدراسات التي تناولت الاتصال كعنصر تنظيمي عام، إلا أن الدراسات التي تربط بين التواصل الداخلي وأداء الفرق الصحية متعددة التخصصات ما تزال محدودة. ويسهم هذا البحث في إثراء الجانب النظري من خلال تقديم إطار علمي يوضح العلاقة بين جودة التواصل الداخلي ومستوى أداء الفرق الصحية، مما يضيف بُعداً معرفياً جديداً يمكن أن تستفيد منه البحوث المستقبلية والنماذج الإدارية في هذا المجال.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تتمثل الأهمية التطبيقية لهذا البحث في قدرته على تقديم حلول عملية قابلة للتطبيق داخل المنشآت الصحية في مدينة الرياض. فمن خلال تحليل أثر التواصل الداخلي على أداء الفرق، يمكن للجهات الصحية التعرف على نقاط الضعف في قنوات الاتصال، وتطوير استراتيجيات مهنية تعزز التنسيق وتحد من التفاوت في الأداء. كما يساعد البحث أصحاب القرار في تحسين بيئة العمل، ورفع مستوى الكفاءة التشغيلية، وتقليل الأخطاء الناتجة عن سوء التواصل. وبالتالي، يسهم هذا البحث في تحسين جودة الخدمات الصحية ودعم الاستراتيجيات الإدارية الهادفة إلى تطوير الأداء داخل المؤسسات الصحية.

1.4. أسئلة الدراسة

- ما مدى تأثير التواصل الداخلي على أداء فرق العمل في القطاع الصحي بمدينة الرياض؟
- ما أبرز مشكلات التواصل الداخلي التي تواجه فرق العمل الصحية، وكيف تسهم في التفاوت في الأداء؟
- ما العوامل التنظيمية أو الاتصالية التي تعزز فعالية التواصل الداخلي داخل الفرق الصحية؟
- كيف يمكن تحسين قنوات وأساليب التواصل الداخلي بما يسهم في رفع مستوى أداء الفرق في المنشآت الصحية؟

1.5. أهداف الدراسة

- تحليل مدى تأثير التواصل الداخلي على أداء فرق العمل في القطاع الصحي بمدينة الرياض.
- تحديد أبرز مشكلات التواصل الداخلي التي تواجه فرق العمل الصحية وقياس أثرها على مستوى التفاوت في الأداء.
- استكشاف العوامل التنظيمية والاتصالية التي تسهم في تعزيز فعالية التواصل الداخلي داخل الفرق الصحية.
- اقتراح استراتيجيات عملية لتحسين قنوات وأساليب التواصل الداخلي بما يؤدي إلى رفع مستوى أداء فرق العمل في المنشآت الصحية.

1.6. فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فعالية التواصل الداخلي وأداء الفرق في القطاع الصحي بمدينة الرياض.

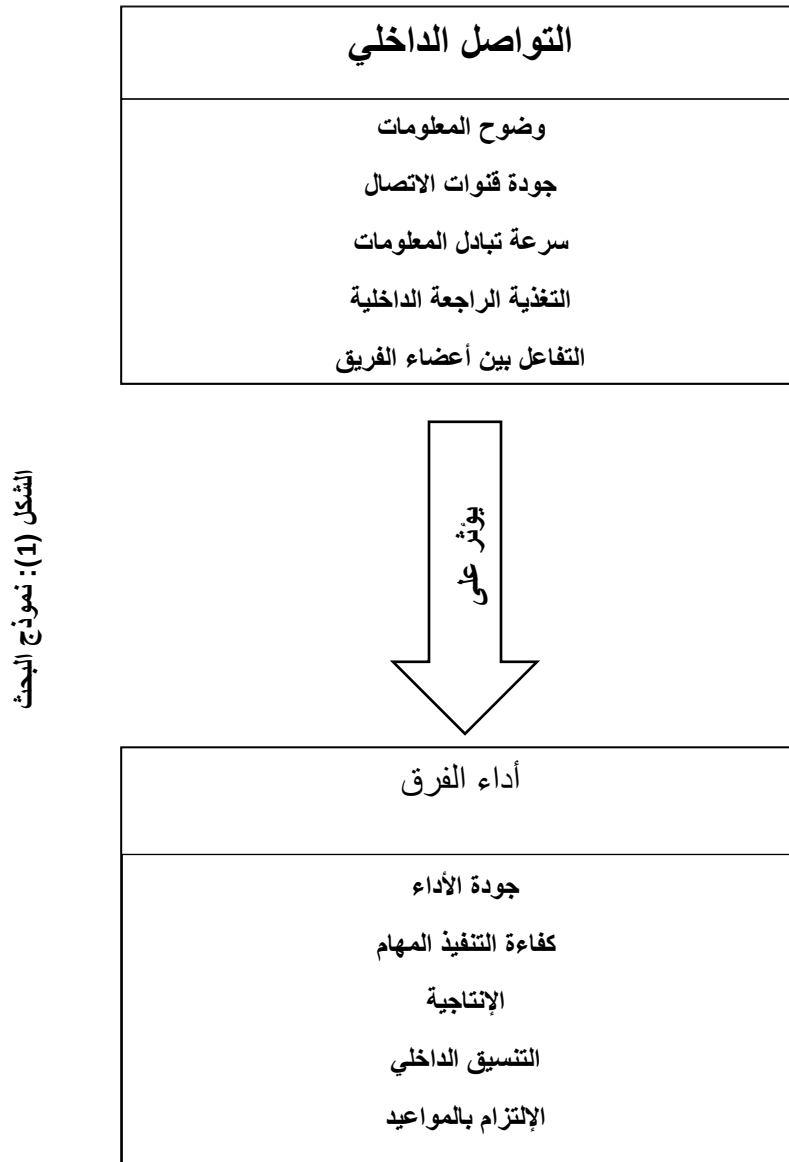
الفرضيات الفرعية:

- H1 : يساهم وضوح المعلومات الداخلية في تحسين أداء الفرق في القطاع الصحي بمدينة الرياض.
- H2 : تؤثر جودة قنوات التواصل الداخلي بشكل إيجابي على أداء الفرق في القطاع الصحي بمدينة الرياض.
- H3 : يؤدي مستوى التفاعل والتشارك بين أعضاء الفريق إلى رفع مستوى أداء الفرق في القطاع الصحي بمدينة الرياض.
- H4 : تؤثر سرعة تبادل المعلومات داخل الفرق على مستوى أدائها في القطاع الصحي بمدينة الرياض.
- H5 : تساهم فعالية التغذية الراجعة الداخلية في تحسين أداء الفرق في القطاع الصحي بمدينة الرياض.

1.7. نموذج الدراسة

يوضح النموذج المفاهيمي العلاقة بين التواصل الداخلي كمتغير مستقل وأداء الفرق كمتغير تابع. ويفترض النموذج أن تحسين عناصر التواصل الداخلي، بما في ذلك وضوح المعلومات وجودة القنوات وسرعة تبادل البيانات والتغذية الراجعة والتفاعل، يساهم في تحسين فاعلية الفرق العاملة داخل القطاع الصحي من خلال تعزيز التنسيق، تقليل الأخطاء التشغيلية، ودعم اتخاذ القرارات.

يعمل هذا النموذج بمثابة إطار نظري يساعد في توجيه منهجية البحث وتحديد أدوات القياس المناسبة وتحليل البيانات لتفسير تأثير مستوى التواصل الداخلي على أداء الفرق.



1.8. منهجية الدراسة

تصميم البحث

استخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي لدراسة أثر التواصل الداخلي على أداء فرق العمل.

عينة الدراسة

تم اختيار عينة من العاملين في القطاع الصحي بمدينة الرياض بطريقة عشوائية بسيطة.

أداة جمع البيانات

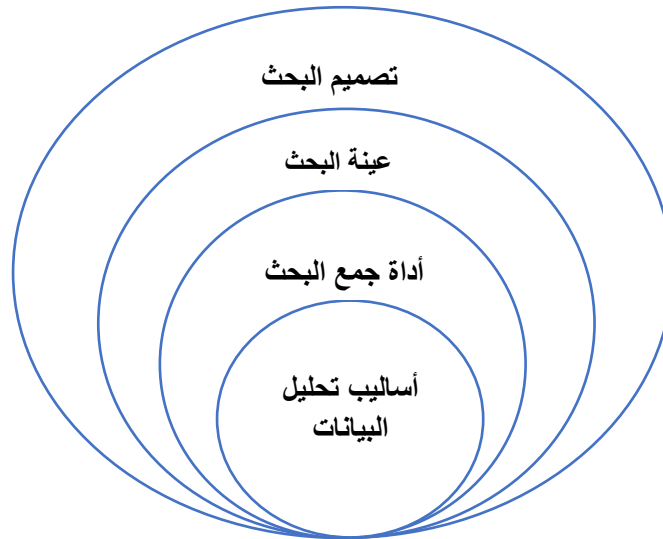
استخدم الاستبيان كأداة رئيسية لقياس مستوى التواصل الداخلي ومستوى أداء الفرق.

إجراءات جمع البيانات

سيتم توزيع الاستبيان إلكترونياً على المشاركين وجمعه بشكل سري لضمان الموثوقية.

أساليب تحليل البيانات

اعتمد البحث على التحليل الإحصائي الوصفي والاستنتاجي باستخدام معامل الارتباط واختبار الفرضيات.



الشكل 2 : ملخص منهجية البحث

1.9. الدراسة الميدانية

اعتمدت الدراسة الميدانية على جمع البيانات من الواقع الفعلي لبيئة العمل داخل القطاع الصحي بمدينة الرياض، وذلك بهدف قياس مستوى التواصل الداخلي وتحديد أثره المباشر على أداء الفرق. وقد تم تنفيذ الدراسة باستخدام استبيان إلكتروني موجّه للعاملين في المستشفيات والمراكز الصحية، بما يشمل الإداريين، رؤساء الأقسام، وأعضاء فرق العمل التشغيلية.

تم تصميم أداة الدراسة وفق أسلوب علمي يضمن قياس المتغيرات بدقة، حيث تضمن الاستبيان مجموعة من العبارات المتعلقة بجودة قنوات الاتصال، وضوح المعلومات، سرعة الاستجابة، مستوى التعاون، إضافة إلى مؤشرات أداء الفريق مثل الإنتاجية، فعالية التنسيق، وحل المشكلات.

شملت العينة عدداً من الموظفين تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة لضمان تمثيل عادل لفئات مختلفة من العاملين. وقد أجريت عملية جمع البيانات خلال فترة زمنية محددة، مع التأكيد على سرية المشاركين وخصوصيتهم، وعدم استخدام البيانات إلا لأغراض البحث.

ساهمت الدراسة الميدانية في توفير بيانات كمية وموضوعية مكّنت من تحليل العلاقات بين التواصل الداخلي وأداء الفرق، واختبار فرضيات البحث بشكل منهجي وموثوقة.

1.10. مخطط المشروع المقترح

يتضمن مخطط المشروع المقترح مجموعة من المكونات الأساسية التي تهدف إلى دراسة تأثير التواصل الداخلي على أداء الفرق في القطاع الصحي بمدينة الرياض. ويشمل المخطط العناصر التالية:

1. مقدمة المشروع
2. مشكلة الدراسة
3. أهداف المشروع
4. أسئلة وفرضيات البحث
5. منهجية الدراسة
6. مجتمع وعينة الدراسة
7. المناقشة النهائية

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

يهدف هذا الفصل إلى استعراض وتحليل الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، وذلك من خلال تقديم عرض نقدي لأهم المفاهيم والنظريات والنتائج التي تناولت متغيرات الدراسة. وتسهم مراجعة الأدبيات في توضيح الوضع الحالي للمعرفة العلمية، وإبراز ما توصلت إليه الدراسات السابقة من نتائج، إضافة إلى تحديد الثغرات البحثية التي لم تُعالج بشكل كافٍ. ويركّز هذا الفصل على مناقشة التواصل الداخلي بوصفه متغيراً مستقلاً، وأداء الفرق كمتغير تابع، ثم تحليل طبيعة العلاقة بينهما، تمهيداً لتبرير الحاجة إلى الدراسة الحالية.

2.2. المتغير المستقل : التواصل الداخلي

يُعد التواصل الداخلي من المفاهيم الإدارية الأساسية التي تسهم في تنظيم العمل داخل المؤسسات، حيث يشير إلى عملية تبادل المعلومات والتعليمات والآراء بين الإدارة والعاملين، وبين أعضاء الفرق أنفسهم. وقد أكدت الأدبيات أن التواصل الداخلي الفعّال يساعد على توضيح الأدوار والمسؤوليات، ويعزز الانسجام بين الأفراد، ويسهم في بناء بيئة عمل إيجابية.

أظهرت العديد من الدراسات أن للتواصل الداخلي أبعاداً متعددة تشمل وضوح المعلومات، جودة قنوات الاتصال، سرعة نقل البيانات، فعالية التغذية الراجعة، ومستوى التفاعل بين أعضاء الفريق. كما بينت الدراسات أن ضعف التواصل الداخلي يؤدي إلى سوء الفهم، وتأخر إنجاز المهام، وارتفاع مستوى الأخطاء، مما ينعكس سلباً على الأداء العام.

ورغم الاهتمام الواسع بهذا المتغير، إلا أن معظم الدراسات ركزت على التواصل الداخلي في سياقات عامة أو إدارية، مع محدودية الدراسات التي تناولته في بيئات العمل المعتمدة على الفرق، خصوصاً في القطاعات الخدمية التي تتطلب تنسيقاً عالياً بين الأفراد.

2.3. المتغير التابع : أداء الفرق

يمثل أداء الفرق أحد المؤشرات المهمة لنجاح المؤسسات، ويشير إلى قدرة فرق العمل على إنجاز المهام بكفاءة وفعالية وفق الأهداف المحددة. ويتأثر أداء الفرق بعدة عوامل تنظيمية وسلوكية، من أبرزها مستوى التعاون، التنسيق، الالتزام بالمواعيد، وجودة المخرجات.

أشارت الدراسات السابقة إلى أن الفرق ذات الأداء المرتفع تتميز بوضوح الأهداف، وتكامل الأدوار، ووجود تواصل فعال بين أعضائها. كما أظهرت النتائج أن انخفاض مستوى الأداء غالباً ما يكون مرتبطاً بمشكلات تنظيمية مثل ضعف التنسيق أو غياب المعلومات الدقيقة في الوقت المناسب.

ورغم تعدد الدراسات التي تناولت أداء الفرق، إلا أن جزءاً كبيراً منها ركّز على العوامل القيادية أو الفردية، في حين لم تحظ العوامل الاتصالية، مثل التواصل الداخلي، بالقدر الكافي من التحليل المتعمق في بعض السياقات التنظيمية.

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

تناولت الأدبيات العلاقة بين التواصل الداخلي وأداء الفرق بوصفها علاقة مترابطة، حيث يُعد التواصل الداخلي أحد المحركات الأساسية التي تؤثر في مستوى أداء الفرق. فقد أظهرت العديد من الدراسات وجود علاقة إيجابية بين فعالية التواصل الداخلي وتحسين التنسيق، وتقليل الأخطاء، وزيادة الإنتاجية داخل الفرق.

كما أشارت بعض الدراسات إلى أن وضوح المعلومات وسرعة تبادلها يساهمان في تعزيز قدرة الفرق على اتخاذ القرارات بشكل جماعي وفعال. ومع ذلك، أظهرت بعض النتائج تبايناً في قوة هذه العلاقة باختلاف نوع المنظمة وطبيعة العمل، مما يشير إلى وجود عوامل سياقية قد تؤثر في هذه العلاقة.

ويلاحظ من خلال مراجعة الدراسات السابقة أن هناك حاجة إلى مزيد من الدراسات التطبيقية التي تختبر هذه العلاقة في بيئات عمل محددة تعتمد بشكل كبير على العمل الجماعي، الأمر الذي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجته .

2.5. الخاتمة

من خلال استعراض الأدبيات السابقة، يتضح أن التواصل الداخلي وأداء الفرق يُعدّان من الموضوعات المهمة في الدراسات الإدارية، وقد حظيا باهتمام بحثي متزايد. إلا أن مراجعة الدراسات تكشف عن وجود فجوة بحثية تتمثل في محدودية الدراسات التي تناولت العلاقة بين التواصل الداخلي وأداء الفرق بشكل تطبيقي ومتكامل في سياقات تنظيمية محددة.

وانطلاقاً من هذه الفجوة، تسعى الدراسة الحالية إلى تقديم إسهام علمي من خلال دراسة تأثير التواصل الداخلي على أداء الفرق، بما يساعد على إثراء المعرفة النظرية وتقديم نتائج يمكن الاستفادة منها عملياً في تحسين بيئات العمل وتعزيز فعالية الفرق.

قائمة المراجع

1. الحربي، فهد بن محمد. (2020). التواصل التنظيمي ودوره في تحسين أداء العاملين. الرياض: دار الفكر.
2. الزهراني، أحمد بن حسين. (2019). أثر الاتصال الداخلي في تعزيز العمل الجماعي داخل المنظمات الخدمية. المجلة العربية للإدارة. 155-178، (2) 39 ،
3. السلمي، علي بن عبد الله. (2018). إدارة فرق العمل: المفاهيم والتطبيقات. القاهرة: دار النهضة العربية.
4. القحطاني، سالم بن سعيد. (2021). التواصل الإداري وأثره على كفاءة الأداء المؤسسي. مجلة العلوم الإدارية. 45-68، (1) 13 ،
5. العتيبي، ناصر بن سعد. (2022). أثر التواصل الداخلي في تحسين جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية السعودية. مجلة الإدارة الصحية. 77-101، (1) 14 ،
6. الغامدي، منال بنت عبد الله. (2021). دور الاتصال التنظيمي في رفع كفاءة فرق العمل الطبية. المجلة السعودية للإدارة الصحية. 33-58، (2) 9 ،
7. السلمي، علي بن عبد الله. (2018). إدارة فرق العمل: المفاهيم والتطبيقات. القاهرة: دار النهضة العربية.
8. الشمري، عبد الله بن فهد. (2020). التواصل الداخلي ودوره في تحسين أداء فرق العمل في المؤسسات الصحية. مجلة البحوث الإدارية. 89-114، (2) 12 ،
9. العامري، صالح بن علي. (2021). الإدارة الحديثة في المؤسسات الصحية. عمان: دار المسيرة.
10. الزامل، خالد بن عبد الرحمن. (2019). السلوك التنظيمي في المنظمات الصحية. الرياض: دار جامعة الملك سعود للنشر.