

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 (٢٣٢٠٠٢١٠٣)

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

الفصل الدراسي الثاني

١٤٤٧هـ / ٢٠٢٦م

## الفصل الثالث

### منهجية البحث

#### تمهيد

يتناول هذا الفصل المنهجية العلمية التي اعتمدت عليها الدراسة لتحقيق أهدافها والإجابة عن أسئلتها واختبار فرضياتها، وذلك من خلال توضيح منهج البحث، والتعريف الإجرائي بمتغيرات الدراسة، وتصميم البحث، ومجتمع الدراسة والعينة، وطرق جمع البيانات، وأنواع البيانات المستخدمة، إضافة إلى الأساليب الإحصائية التي سيتم توظيفها في تحليل البيانات واستخلاص النتائج. وتعد المنهجية العلمية الركيزة الأساسية التي تضمن دقة النتائج وموضوعيتها، وتسهم في تعزيز موثوقية الدراسة وإمكانية الاستفادة منها في المجالات العلمية والتطبيقية.

#### التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

**التواصل الداخلي (المتغير المستقل):** هو مستوى فاعلية تبادل المعلومات والرسائل والتعليمات بين الإدارة والعاملين وبين أعضاء فرق العمل داخل المؤسسة، ويقاس من خلال استجابات أفراد العينة على أبعاد تشمل وضوح المعلومات، وسرعة تبادلها، والتغذية الراجعة، والانفتاح في الاتصال، واستخدام وسائل الاتصال الرقمية.

**أداء فرق العمل (المتغير التابع):** هو مستوى قدرة فرق العمل على تحقيق الأهداف الموكلة إليها بكفاءة وفاعلية، ويقاس من خلال مؤشرات تتمثل في جودة الأداء، والإنتاجية، وسرعة إنجاز المهام، ومستوى التعاون بين أعضاء الفريق، والقدرة على حل المشكلات وتحقيق الأهداف المشتركة.

## تصميم البحث

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لكونه المنهج الأنسب لدراسة الظواهر الإدارية والتنظيمية وتحليل العلاقات بين متغيراتها. ويهدف هذا المنهج إلى وصف واقع التواصل الداخلي داخل المؤسسة، وتحليل مدى تأثيره في أداء فرق العمل، من خلال جمع البيانات من أفراد مجتمع الدراسة وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة. كما يقوم تصميم الدراسة على اختبار العلاقة بين المتغير المستقل المتمثل في التواصل الداخلي والمتغير التابع المتمثل في أداء فرق العمل، وذلك باستخدام نموذج بحث يوضح طبيعة العلاقة بينهما، بما يساعد في اختبار الفرضيات والوصول إلى نتائج علمية دقيقة.

## مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

يتكون مجتمع البحث من جميع العاملين في Saudi Aramco، باعتبارها إحدى أكبر الشركات في قطاع الطاقة، والتي تعتمد بصورة كبيرة على فرق العمل في تنفيذ أعمالها التشغيلية والإدارية والفنية. ويشمل مجتمع الدراسة الموظفين العاملين في مختلف الإدارات والوحدات التنظيمية بالشركة، ممن تتطلب طبيعة أعمالهم التواصل المستمر مع الزملاء والرؤساء وأعضاء فرق العمل، وذلك لارتباطهم المباشر بمتغيرات الدراسة المتمثلة في التواصل الداخلي وأداء فرق العمل. ونظرًا لأكبر حجم مجتمع الدراسة وصعوبة الوصول إلى جميع أفرادها، فقد اعتمدت الدراسة على أسلوب العينة العشوائية البسيطة، والذي يعد من أكثر أساليب المعاينة شيوعًا في الدراسات الوصفية، حيث يمنح جميع أفراد المجتمع فرصًا متساوية للاختيار، مما يساهم في تقليل التحيز وزيادة موضوعية النتائج وإمكانية تعميمها على مجتمع الدراسة.

وتتمثل تقنية جمع البيانات في توزيع استبانة إلكترونية على أفراد العينة المستهدفة من موظفي الشركة، مع مراعاة سرية المعلومات وخصوصية المشاركين، والتأكيد على أن البيانات ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، بما يعزز مصداقية الإجابات ويزيد من موثوقية النتائج. كما سيتم اختيار المشاركين من إدارات ووحدات تنظيمية مختلفة داخل الشركة، بما يحقق تنوعاً في الخصائص الوظيفية والخبرات، ويساعد في تكوين صورة أكثر شمولاً عن واقع التواصل الداخلي وأثره في أداء فرق العمل داخل الشركة.

### طريقة جمع البيانات

اعتمدت الدراسة على مصدرين رئيسين لجمع البيانات. تمثل المصدر الأول في البيانات الثانوية، والتي تم الحصول عليها من الكتب العلمية، والدوريات المحكمة، والرسائل الجامعية، والدراسات السابقة، والتقارير العلمية، والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة بالتواصل الداخلي وأداء فرق العمل، وذلك لبناء الإطار النظري للدراسة. أما المصدر الثاني فهو البيانات الأولية، والتي سيتم جمعها باستخدام الاستبانة باعتبارها الأداة الرئيسة للدراسة، حيث صممت فقراتها في ضوء الأدبيات العلمية والدراسات السابقة، واعتمدت مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات أفراد العينة تجاه متغيرات الدراسة.

### أنواع البيانات

اعتمدت الدراسة على نوعين من البيانات. **البيانات الثانوية**، وتشمل جميع المعلومات المستقاة من المصادر العلمية المنشورة، مثل الكتب، والأبحاث العلمية، والمجلات المحكمة، والرسائل الجامعية، والتقارير الرسمية، بهدف بناء الإطار النظري للدراسة وصياغة الفرضيات.

البيانات الأولية، وهي البيانات التي سيتم جمعها مباشرة من أفراد عينة الدراسة باستخدام الاستبانة، بغرض قياس مستوى التواصل الداخلي ومستوى أداء فرق العمل، واختبار العلاقة بينهما.

### إجراءات التحليل الإحصائي

سيتم تحليل البيانات باستخدام أحد البرامج الإحصائية المتخصصة مثل **SPSS**، وذلك من خلال تطبيق مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة الدراسة، وتشمل الإحصاءات الوصفية، مثل التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، لوصف خصائص أفراد العينة ومستوى متغيرات الدراسة.

كما سيتم استخدام معامل ألفا كرونباخ للتحقق من ثبات أداة الدراسة، ومعامل ارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين متغيرات البحث، إضافة إلى تحليل الانحدار الخطي البسيط أو المتعدد لاختبار أثر التواصل الداخلي في أداء فرق العمل.

### الخاتمة

تناول هذا الفصل المنهجية التي اعتمدت عليها الدراسة، بدءًا من التعريف الإجرائي لمتغيرات البحث، مرورًا بتصميم الدراسة، ومجتمع البحث والعينة، وطرق جمع البيانات، وأنواعها، وانتهاءً بالأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات واختبار الفرضيات. وتمثل هذه المنهجية الأساس الذي ستستند إليه الدراسة في تحليل البيانات الميدانية واستخلاص النتائج ومناقشتها في الفصل الرابع، بما يسهم في تحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن أسئلتها بصورة علمية دقيقة وموضوعية.

