

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

2025-11-28م - الفصل الدراسي الثالث

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
1.1. المقدمة:	4
1.2. مشكلة الدراسة	5
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	5
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	5
1.3. أهمية الدراسة	6
1.3.1. على المستوى النظري:	6
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	6
1.4. أسئلة الدراسة	6
1.5. أهداف الدراسة	7
1.6. فرضيات الدراسة	7
1.7. نموذج الدراسة	8
1.8. منهجية الدراسة	9
1.9. الدراسة الميدانية	10
1.10. مخطط المشروع المقترح	10
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	

11

2.1. المقدمة:	12
2.2. المتغير المستقل	12
2.3. المتغير التابع	12
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	13

13.....	2.5.الخاتمة
13.....	قائمة المراجع

1.الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

يشكل التواصل الداخلي أحد أهم العناصر الحيوية في نجاح المؤسسات الحديثة، خصوصًا تلك التي تعمل ضمن قطاعات تتطلب تنسيقًا عاليًا مثل القطاع الصحي. ومع التطور الكبير في أساليب الإدارة وازدياد حجم الفرق وتعدد مهامها، أصبح التواصل الداخلي يشكل محورًا رئيسيًا 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 غالبًا 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 مبكرًا 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 تحديدًا 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 عنصرًا مؤثرًا 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 غالبًا 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، مستندًا 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 والتقني 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 تسهم 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، خصوصًا 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 بُعدًا معرفيًا جديدًا 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.

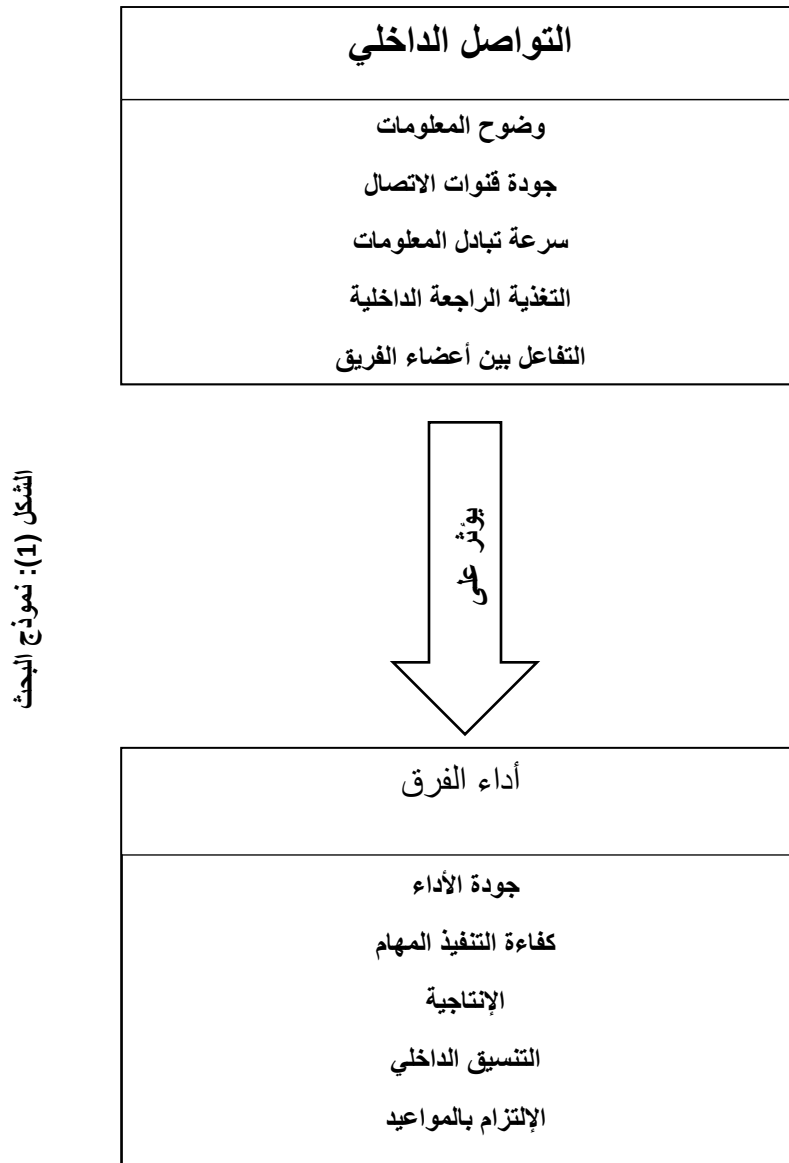
الفرضيات الفرعية:

- 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 ، يسهم 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

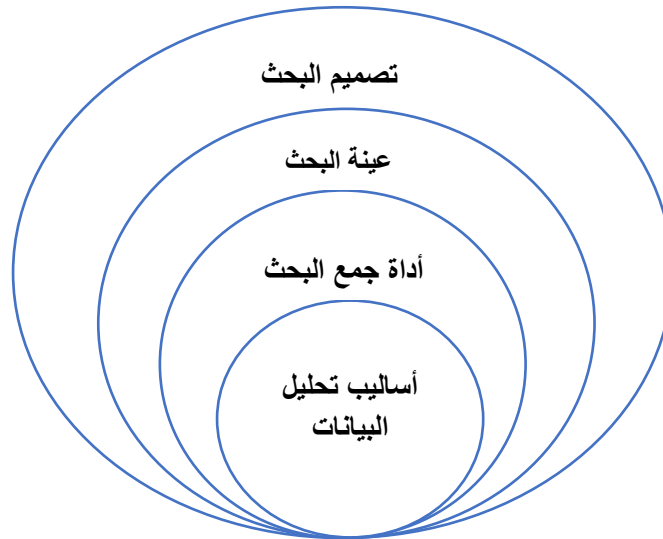
استخدم الاستبيان كأداة رئيسية لقياس مستوى التواصل الداخلي ومستوى أداء الفرق.

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:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع