

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع

تأثير ضعف الاتصال الإداري بين الإدارات الداخلية على رضا العملاء. في
المستشفيات الخاصة بمدينة مكة المكرمة

أسم الطالب

يحيى محمود أحمد ديكو

مشروع تخرج- ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

الفصل الدراسي الثاني لعام ٢٠٢٥

جدول المحتويات

٣	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٤	١,١. المقدمة:
٥	١,٢. مشكلة الدراسة
٥	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري
٥	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي
٦	١,٣. أهمية الدراسة
٦	١,٣,١. على المستوى النظري:
٦	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:
٧	١,٤. أسئلة الدراسة
٧	١,٥. أهداف الدراسة
٨	١,٦. فرضيات الدراسة
٩	١,٧. نموذج الدراسة
١٠	١,٨. منهجية الدراسة
١١	١,٩. الدراسة الميدانية
١١	١,١٠. مخطط المشروع المقترح
١٢	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
١٣	٢,١. المقدمة:
١٣	٢,٢. المتغير المستقل
١٣	٢,٣. المتغير التابع
١٣	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
١٤	٢,٥. الخاتمة
١٤	قائمة المراجع

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١. المقدمة:

تواجه العديد من المستشفيات الخاصة تحديات داخلية تتعلق بضعف الاتصال الإداري بين إداراتها، وهو ما ينعكس بشكل مباشر على كفاءة العمل وجودة الخدمات المقدمة للعملاء. وتُعد هذه المشكلة من أبرز المعوقات التي تحد من قدرة المؤسسات الصحية على تحقيق التكامل التنظيمي والاستجابة السريعة لاحتياجات المرضى، خاصة في بيئة حيوية مثل مدينة مكة المكرمة التي تستقطب أعدادًا كبيرة من السكان والزوار على مدار العام.

لقد تناولت عدد من الدراسات السابقة موضوع الاتصال الإداري في المؤسسات الصحية، حيث ركز بعضها على أهمية التواصل الداخلي في رفع مستوى الأداء التنظيمي، فيما ركزت أخرى على تأثير ضعف الاتصال على الرضا الوظيفي وجودة الخدمة. إلا أن أغلب هذه الدراسات إما كانت عامة ولم تركز على قطاع المستشفيات الخاصة، أو أنها لم تُعالج العلاقة المباشرة بين ضعف الاتصال الإداري وتأثيره على العملاء في السياق السعودي، وتحديدًا في مدينة مكة المكرمة.

ويُلاحظ وجود قصور في الدراسات السابقة من حيث شمولية تناولها للعوامل المؤثرة في الاتصال الإداري، وعدم تعمقها في تحليل الأثر الفعلي لهذا الضعف على تجربة العملاء، مما يبرز الحاجة إلى دراسة تملأ هذه الفجوة البحثية وتقدم رؤية واضحة تستند إلى معطيات واقعية من الميدان الصحي.

تتبع أهمية هذه الدراسة من كونها تسلط الضوء على نقطة محورية تمس جودة الخدمات الصحية، وتُعنى بفئة واسعة من الجمهور المستفيد، سواء من المرضى أو ذويهم، كما أنها تقدم محتوى مفيدًا لصناع القرار في المستشفيات الخاصة لمساعدتهم على تحسين بيئة العمل الداخلية والارتقاء بمستوى الخدمة.

١,٢. مشكلة الدراسة

تُعد فعالية الاتصال الإداري بين إدارات المستشفيات من العوامل الأساسية في تحسين جودة الخدمات الصحية، وتعزيز رضا العملاء. إلا أن بعض المستشفيات الخاصة في مدينة مكة المكرمة تُعاني من ضعف في قنوات الاتصال الداخلي، مما يؤدي إلى سوء تنسيق، وتكرار الإجراءات، وتأخر في اتخاذ القرار، وهو ما يؤثر بشكل مباشر على تجربة العميل.

١,٢,١. فجوات على المستوى النظري

على الرغم من وجود دراسات تناولت الاتصال الإداري بشكل عام، إلا أن هناك نقصاً في الدراسات التي ركزت على العلاقة المباشرة بين ضعف الاتصال الإداري وتأثيره على العملاء، خصوصاً في بيئة العمل الصحي داخل القطاع الخاص في المملكة.

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

كما أن معظم البحوث الميدانية ركزت على الجوانب الإدارية الداخلية أو على رضا الموظفين، دون التطرق العملي والمباشر لأثر هذه المشكلة على جودة الخدمة المقدمة للعميل، مما يبرز الحاجة إلى دراسة ميدانية تركز على هذه العلاقة وتسهم في اقتراح حلول واقعية قابلة للتطبيق.

سؤال البحث الرئيسي:

ما أثر ضعف الاتصال الإداري بين الإدارات على العملاء في المستشفيات الخاصة بمدينة مكة المكرمة؟

١,٣. أهمية الدراسة

١,٣,١. على المستوى النظري:

يساهم هذا البحث في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالاتصال الإداري، من خلال تسليط الضوء على ضعف الاتصال بين الإدارات في المستشفيات الخاصة، وهي زاوية لم تحظَ باهتمام كافٍ في الدراسات السابقة، خصوصاً في البيئة الصحية المحلية. كما يسد البحث فجوة نظرية تتعلق بندرة الدراسات التي تناولت أثر الاتصال الإداري على العملاء في هذا السياق. وتُساهم نتائج هذه الدراسة في تقديم إطار علمي يمكن أن يُبنى عليه في دراسات مستقبلية، مما يدعم التراكم المعرفي في هذا المجال.

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:

يُساهم هذا البحث في سد فجوة تطبيقية من خلال دراسة واقعية وميدانية للمستشفيات الخاصة بمدينة مكة المكرمة، مقدّماً بيانات ومؤشرات يمكن أن تساعد في تحسين الاتصال الداخلي بين الإدارات، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمة المقدمة للعملاء. كما يزود صُنّاع القرار برؤية أوضح حول التحديات التي تواجه الاتصال الإداري في القطاع الصحي الخاص.

١,٤ . أسئلة الدراسة

سؤال البحث الرئيسي:

ما أثر ضعف الاتصال الإداري بين الإدارات على رضا العملاء؟

أسئلة البحث الفرعية:

١. ما مستوى ضعف الاتصال الإداري بين الإدارات في المستشفيات الخاصة بمدينة مكة المكرمة؟
٢. ما مستوى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة في هذه المستشفيات؟
٣. إلى أي مدى يؤثر ضعف الاتصال الإداري بين الإدارات على رضا العملاء في المستشفيات الخاصة؟
٤. ما أبرز المقترحات لتحسين الاتصال الإداري بهدف رفع مستوى رضا العملاء؟

١,٥ . أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي: دراسة أثر ضعف الاتصال الإداري بين الإدارات على رضا العملاء في المستشفيات الخاصة بمدينة مكة المكرمة.

الهدف الفرعي ١: التعرف على مستوى ضعف الاتصال الإداري في المستشفيات الخاصة بمكة المكرمة.

الهدف الفرعي ٢: قياس مستوى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة في هذه المستشفيات.

الهدف الفرعي ٣: تحليل العلاقة بين ضعف الاتصال الإداري ورضا العملاء.

الهدف الفرعي ٤: اقتراح حلول عملية لتحسين الاتصال الإداري بما يسهم في رفع مستوى رضا العملاء.

١,٦ . فرضيات الدراسة

فرضية الرئيسية:

يوجد تأثير سلبي ذو دلالة إحصائية لضعف الاتصال الإداري بين الإدارات على رضا العملاء في المستشفيات الخاصة بمدينة مكة المكرمة.

الفرضية الفرعية الأولى:

يوجد تأثير سلبي لتأخر نقل المعلومات بين الإدارات على رضا العملاء.

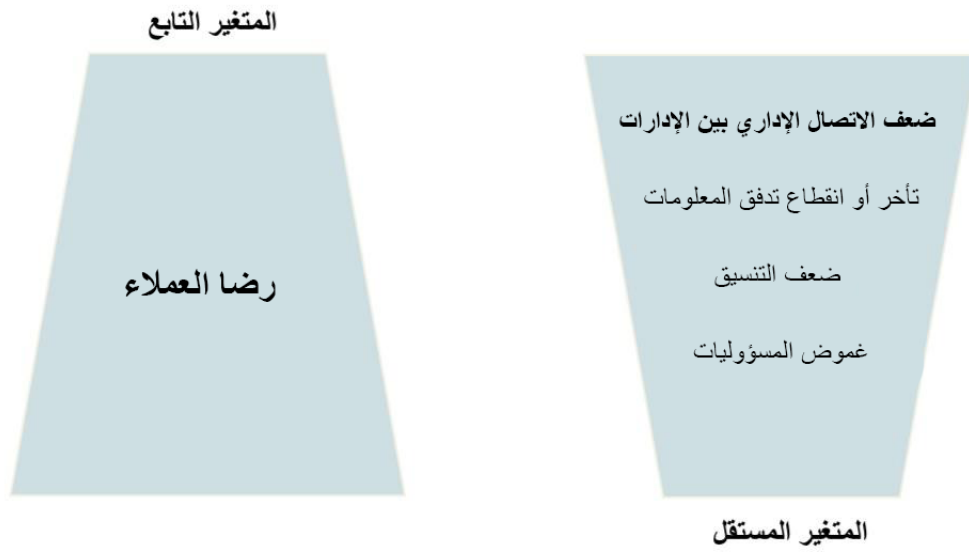
الفرضية الفرعية الثانية:

يوجد تأثير سلبي لضعف التنسيق بين الأقسام على جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

الفرضية الفرعية الثالثة:

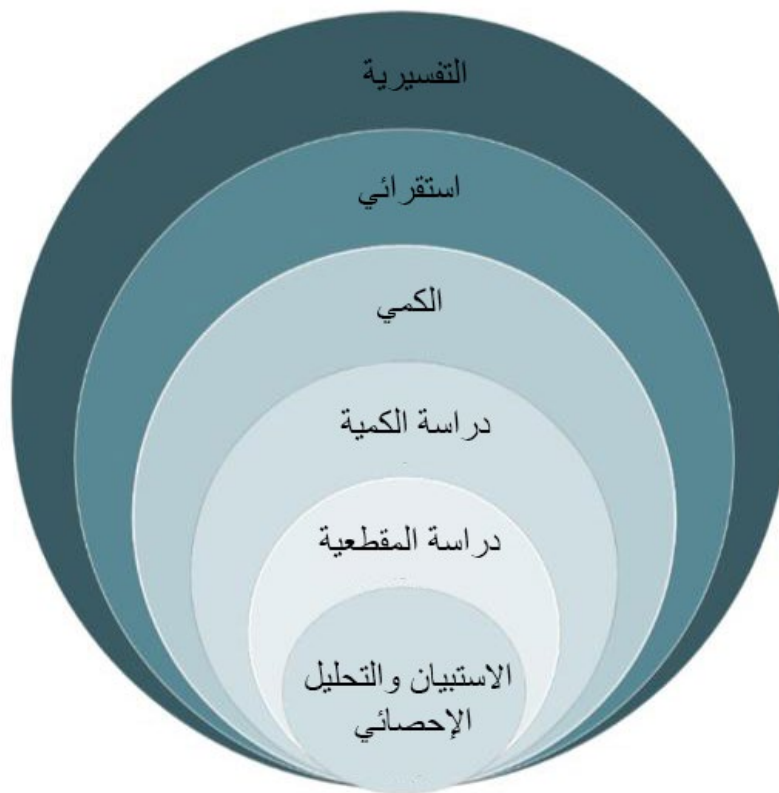
يوجد تأثير سلبي لاستخدام وسائل اتصال غير فعالة على تواصل الموظفين مع العملاء.

١,٧. نموذج الدراسة



١,٨ . منهجية الدراسة

- فلسفة البحث: التفسيرية
- نوع البحث: استقرائي
- منهج البحث: كمي
- استراتيجية البحث: دراسة مسحية
- الإطار الزمني: دراسة مقطعية
- تقنيات والإجراءات: الاستبيان والتحليل الإحصائي



١,٩. الدراسة الميدانية

تم اختيار مدينة مكة المكرمة كموقع لتطبيق الدراسة نظراً لما تمثله من أهمية دينية وسياحية، وما يترتب على ذلك من ضغط مستمر على القطاع الصحي، خصوصاً المستشفيات الخاصة التي تُعد ركيزة مهمة في تقديم الخدمات الصحية لسكان المدينة وزوارها. وقد تم اختيار عدد من المستشفيات الخاصة كميدان لتطبيق الدراسة، بهدف تحليل مدى تأثير ضعف الاتصال الإداري بين الإدارات المختلفة على مستوى رضا العملاء.

وقد وقع الاختيار على ثلاث مستشفيات خاصة تمثل عينة مناسبة من حيث التنوع في الخدمات والحجم الإداري، وهي: المستشفى الأهلي السعودي، ومستشفى الشفاء، ومستشفى مركز مكة الطبي. تم اختيار هذه المستشفيات بناءً على عوامل متعددة، من أبرزها توفر أقسام إدارية واضحة، وتعدد الخدمات الصحية المقدمة، بالإضافة إلى سهولة الوصول إليها. ومن المتوقع أن تسهم هذه العينة في تقديم بيانات غنية تساعد في تحقيق أهداف الدراسة بدقة وموضوعية

١,١٠. مخطط المشروع المقترح

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١ . المقدمة:

٢,٢ . المتغير المستقل

٢,٣ . المتغير التابع

٢,٤ . العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

قائمة المراجع

١. الحربي، أحمد بن علي. (٢٠١٦). أثر الشراكة بين القطاعين العام والخاص على جودة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية. رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
٢. السويلم، محمد بن عبد الله. (٢٠١٩). دور الاتصال الإداري في تحسين أداء العاملين بالمستشفيات الحكومية بمدينة الرياض. مجلة الإدارة العامة، ٥٩(٢)، ١٤٥-١٧٢.
٣. حماشو، خيرة، & شن، سعاد. (٢٠٢٣). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية – دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية ببوزيدي لخضر،

الجزائر. جامعة برج بوعريريج، الجزائر. 

رابط مباشر للتحميل (PDF):

<https://asjp.cerist.dz/en/article/263909>

٤. الزيد، محمد. (٢٠٢٢). أثر إدارة التغيير على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض. *Journal of Economic, Administrative and Legal Sciences*, 6(29), 63٤٣-.

رابط مباشر من أكاديميا: 

<https://www.academia.edu/101789491>

٥. أحمد، مصطفى. (٢٠١٥). مهارات الاتصال الإداري الفعال. دار الفكر العربي، القاهرة.
٦. أبو قحف، عبد السلام. (٢٠١٠). السلوك التنظيمي. مكتبة عين شمس، القاهرة.
٧. العزاوي، عبد الغني. (٢٠١٢). الاتصال الإداري ودوره في رفع كفاءة المنظمات. دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان.
٨. حسن، محمد عبد الحميد. (٢٠١٦). إدارة علاقات العملاء (CRM). دار اليازوري العلمية، عمان.