

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3-1 المقدمة

يهدف هذا الفصل إلى توضيح المنهجية التي اعتمدت عليها الدراسة في الكشف عن العلاقة بين فعالية التواصل الداخلي وتحسين أداء فرق العمل في الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني. وتمثل المنهجية الإطار العملي الذي يحدد كيفية جمع البيانات وتحليلها بما يخدم تحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها. كما يتضمن هذا الفصل تحديد مجتمع الدراسة وعينتها، وأدوات جمع البيانات، والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليلها.

3-2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

• فعالية التواصل الداخلي (المتغير المستقل):

يقصد بها جميع الأنشطة والممارسات الاتصالية الرسمية وغير الرسمية التي تتم داخل الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني بين الإدارة وفرق العمل، بهدف تبادل المعلومات والأفكار والتعليمات بما يسهم في تحقيق الانسجام وزيادة الإنتاجية.

يُقاس هذا المتغير من خلال استبيان يشمل محاور تتعلق بوضوح الرسائل الاتصالية، وسرعة وصول المعلومات، ومستوى المشاركة في اتخاذ القرار، ودرجة رضا العاملين عن قنوات الاتصال.

• تحسين أداء فرق العمل (المتغير التابع):

يشير إلى مستوى الكفاءة والإنتاجية التي يظهرها أعضاء فرق العمل داخل الهيئة، ومدى التزامهم

بالأهداف التنظيمية، وجودة التنسيق فيما بينهم.

يُقاس هذا المتغير عبر محاور تشمل جودة الأداء، سرعة إنجاز المهام، مستوى التعاون بين

الأفراد، والقدرة على حل المشكلات بشكل جماعي.

3-3 تصميم البحث (البصلة البحثية)

تم تصميم البحث وفق المنهج الوصفي التحليلي، كونه الأنسب لدراسة الظواهر الإدارية والسلوكية داخل

المؤسسات، ويتيح وصف فعالية التواصل الداخلي وتحليل أثرها على أداء فرق العمل.

ويعتمد التصميم على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الكمية، بالإضافة إلى تحليل بعض

المقابلات شبه المهيكلة مع مسؤولي الإدارات لفهم السياق التنظيمي للاتصال الداخلي.

مكونات البصلة البحثية:

1. الفلسفة البحثية: الوضعية. (Positivism)

2. المنهج: استقرائي جزئي. (Deductive approach)

3. الاستراتيجية: المسح الميداني. (Survey)

4. الأفق الزمني: مقطعي. (Cross-sectional)

5. الأساليب: كمية مدعومة ببعض البيانات النوعية. (Mixed methods)

6. طرق جمع البيانات: استبيانات

3-4مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

- مجتمع البحث:

يتكون من جميع الموظفين العاملين في الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني، بمختلف مستوياتهم الإدارية (العليا، الوسطى، التنفيذية) في الإدارات العامة والفروع.

- عينة البحث:

تم اختيار عينة طبقية عشوائية تمثل مختلف الإدارات لضمان التوزيع العادل للآراء. بلغ حجم العينة المقدر (200) موظفًا تقريبًا، بناءً على معادلة (Morgan & Krejcie) لتحديد حجم العينات الإحصائية.

- أداة جمع البيانات:

تم تصميم استبيان إلكتروني يوزع عبر البريد الرسمي الداخلي للهيئة لضمان مشاركة أوسع، بالإضافة إلى عدد محدود من المقابلات مع القيادات الإدارية.

3-5طريقة جمع البيانات

اعتمدت الدراسة على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الميدانية، نظرًا لملاءمته لطبيعة البحث وموضوعه الذي يتناول آراء واتجاهات العاملين نحو فعالية التواصل الداخلي وأثره على تحسين أداء فرق العمل. ويُعد الاستبيان من أكثر الأدوات شيوعًا في الدراسات الإدارية لما يتميز به من سهولة في التطبيق، وسرعة في جمع البيانات من عدد كبير من الأفراد بدقة وكلفة منخفضة.

توصيف الاستبيان:

تم تصميم الاستبيان بعد الاطلاع على الأدبيات السابقة والدراسات المشابهة، بحيث يغطي المحاور الأساسية لمتغيرات الدراسة. وقد صُمم الاستبيان بصيغة إلكترونية عبر نموذج **Google Forms** لتسهيل توزيعه على موظفي الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني.

ويتكون الاستبيان من ثلاثة أقسام رئيسية كما يلي:

1. القسم الأول: البيانات الديموغرافية للمشاركين

يهدف هذا القسم إلى جمع معلومات عامة عن المبحوثين تساعد في وصف العينة وتحليل النتائج وفق خصائصهم الشخصية والوظيفية. ويشمل الأسئلة التالية:

- الجنس
- العمر
- المؤهل العلمي
- سنوات الخبرة
- المسمى الوظيفي

○ الإدارة أو القسم الذي يعمل فيه المشارك

2. القسم الثاني: فعالية التواصل الداخلي (المتغير المستقل) = 10 فقرات

يتضمن هذا القسم مجموعة من العبارات التي تقيس مدى فاعلية قنوات الاتصال الداخلي في الهيئة، وتم توزيعها على عدة أبعاد هي:

○ وضوح الرسائل والمعلومات المتبادلة داخل الهيئة.

○ سرعة ودقة تدفق المعلومات بين المستويات الإدارية.

○ مدى توفر قنوات اتصال رسمية وغير رسمية فعالة.

○ مشاركة العاملين في القرارات ذات الصلة بعملهم.

○ رضا العاملين عن أساليب التواصل الإداري.

تم قياس الاستجابات باستخدام مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale) ، بحيث تتراوح الإجابات بين:

(1)أعارض بشدة، (2) أعارض، (3) محايد، (4) أوافق، (5) أوافق بشدة.

3. القسم الثالث: أداء فرق العمل (المتغير التابع) = 15 فقرة

يهدف هذا القسم إلى قياس مستوى أداء فرق العمل داخل الهيئة، من خلال مؤشرات تعكس

التعاون والكفاءة وجودة الإنجاز، وتشمل المحاور التالية:

○ جودة الأداء ودقته.

○ درجة التعاون والتكامل بين أعضاء الفريق.

○ مستوى الالتزام بالمواعيد والأهداف المحددة.

○ القدرة على حل المشكلات بشكل جماعي.

○ الإبداع والمبادرة داخل الفريق.

وقد استخدم المقياس ذاته (ليكرت الخماسي) لتقدير درجة الموافقة على العبارات.

3-6 أنواع البيانات

- **البيانات الأولية:** تم الحصول عليها من خلال الاستبيان والمقابلات المباشرة.
- **البيانات الثانوية:** تم جمعها من المراجع النظرية، والدراسات السابقة، والتقارير الرسمية الصادرة عن الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني، والمصادر الأكاديمية ذات العلاقة.

3-7 إجراءات التحليل الإحصائي

تم تحليل البيانات باستخدام برنامج **SPSS** من خلال الخطوات الآتية:

1. التحليل الوصفي:

- استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لبيان الاتجاهات العامة للبيانات.

2. اختبارات الصدق والثبات:

- التحقق من صدق الأداة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين المتخصصين.

○ قياس الثبات باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha).

3. التحليل الاستدلالي:

○ استخدام معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لقياس العلاقة بين

فعالية التواصل الداخلي وأداء فرق العمل.

○ إجراء تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد لتحديد أثر التواصل الداخلي على الأداء.

4. اختبار الفرضيات:

○ اختبار الفرضيات الرئيسية والفرعية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

3-8 الخاتمة

يُعد هذا الفصل الركيزة الأساسية التي بُني عليها الإطار التطبيقي للدراسة، حيث تناول المنهجية العلمية التي تم اتباعها للكشف عن العلاقة بين فعالية التواصل الداخلي وأداء فرق العمل في الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني.

وقد تم من خلاله تحديد المتغيرات الرئيسية وتعريفها إجرائيًا، واختيار التصميم البحثي الأنسب (المنهج الوصفي التحليلي)، وتوضيح مبرراته بما يتناسب مع طبيعة أهداف الدراسة وتسؤولاتها. كما تم بيان مجتمع البحث والعينة وأداة جمع البيانات المعتمدة، إضافة إلى الخطوات الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات من خلال برنامج SPSS للتحقق من صدق وثبات الأداة وتحليل الفرضيات.

وباختصار، أسس هذا الفصل للبنية المنهجية التي تضمن دقة النتائج ومصادقية التفسير، مما يمهد للفصل الرابع الذي يتناول عرض النتائج وتحليلها ومناقشتها في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة.