

عنوان المشروع

أثر الإتصال الداخلي على تحسين الأداء الوظيفي
بشركة دواء المجتمع بالمملكة العربية السعودية جدة.
" دراسة حالة "

أسم الطالب

غيداء محسن محمد باقيس

2021205590

مشروع تخرج- 1

الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

الثاني – 2024

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
5	1.3. أهمية الدراسة
5	1.3.1. على المستوى النظري:
5	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
6	1.4. أسئلة الدراسة
6	1.5. أهداف الدراسة
6	1.6. فرضيات الدراسة
6	1.7. نموذج الدراسة
7	1.8. منهجية الدراسة
7	1.9. الدراسة الميدانية
7	1.10. مخطط المشروع المقترح
8	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
9	2.1. المقدمة:
9	2.2. المتغير المستقل
9	2.3. المتغير التابع
9	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
10	2.5. الخاتمة
10	قائمة المراجع

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

اتفقت جميع الكيانات البشرية كالحكومات والمنظمات والشركات والمؤسسات على أن الإنسان يعد أهم الأصول للاستدامة والبقاء والازدهار، إلا أن تلك الطموحات واجهت عدة تحديات متنوعة وفق اختلاف سياق كل تجربة ومتغيراتها، وتنطلق فكرة الإيمان بقوة الإنسان من افتراض مفاده > لدى الإنسان سمات عدة تشمل المعارف والمهارات والطاقات التي تمكنه من القيام بأدواره على أكمل وجه < (المطلق & البواري، 2019). لذا فإن اعتبار الإنسان أصل يعني أن البشر قوة العمل التي يعتمد عليها، بالإضافة إلى أن الموظفين يعلمون من خلال مسؤوليات ومتطلبات من أجل تحقيق النجاح في الأعمال (Boxall & purcell, 2016). (المطلق، 2021)

الأداء الوظيفي يشير إلى قدرة الفرد على تحقيق المهام والأهداف المطلوبة في بيئة العمل، يعتبر فهم وتحليل الأداء الوظيفي أمراً أساسياً للمؤسسات لتحقيق أهدافها بنجاح وتحسين كفاءة العمل وفعاليتها، تتأثر الأداء الوظيفي بعوامل متعددة مثل المهارات الفردية، والموارد المتاحة، والبيئة العملية، والتحفيز، والتقييم. الاتصال الداخلي يلعب دوراً حيوياً في تعزيز الأداء الوظيفي في العديد من الطرق:

يساعد في تحسين التواصل والتفاهم، يشجع على انخراط الموظفين ومشاركتهم في العمليات واتخاذ القرارات، يسهل تبادل المعرفة والخبرات بين الموظفين.

بهذه الطرق يمكن ربط الاتصال الداخلي الفعال بتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسات.

ويعد الاتصال ظاهرة انسانية قديمة صاحبت مختلف مراحل الحياة البشرية، ذلك انها ضرورة حتمية لمختلف التفاعلات التي تربط الإنسان بغيره، فهو يعيش ضمن جماعات ديناميكية تقتضي من الناحية التفاعلية وجود اتصال مستمر ودائم، حيث تسمح هذه الأخيرة بإقامة علاقات وروابط تأخذ في مجملها صور الأقوال والأفعال التي يقوم بها الإنسان. (بن منصور & شهباز)

إن للاتصال دور هام داخل المؤسسات وصولها إلى غاياتها المسطرة، فهي تساعد على دراسة سلوك الموظفين وتسهيل تحديد طريقة التعامل معهم، وتساعد على تحقيق التنظيم، كما أنه يحقق كفاءة العمل كلما كانت هناك أنظمة جديدة للاتصالات التي تتم في إطار القواعد التنظيمية وفي إطار كل هذا يمكن القول أن الاتصال التنظيمي يؤثر على النصر البشري بشكل كبير حيث يعتبر المحرك الأساسي لعمل المنظمات فالمورد البشري يمثل المصدر الحقيقي لتكوين القدرة التنافسية لكل منظمة، وبالتالي فإن الأفراد هم الاتصال التنظيمي القادر على استيعاب المفاهيم والأفكار الجديدة التي تساعد على استغلال الميزات ومواجهة التحديات التي تفرصها الظروف البيئية والثقافية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية وذلك من خلال أدائهم الذي يتوقف عليه نجاح المؤسسات في تحقيق أهدافها والحفاظ على بقائها في ظل شدة التنافس التي تعرفه

المنظمات اليوم. إذن فإن الأداء هو السبيل للوصول إلى الثمرة المرجو قطفها، وهنا يختلف نوع الأداء فهناك أداء عضلي وأداء فكري يبذله شخص معين أو مجموعة من الأشخاص للوصول إلى هدف أو مجموعة من الأهداف المعنية سابقاً، مبني على استغلال الموارد المتاحة أو مدخلات المؤسسة بأقل تكلفة وبإنتاجية عالية مع الحفاظ على صحة وراحة العامل، هذا ما يعطي للمؤسسة مكانتها في السوق بطبيعتها الاقتصادية أو الخدماتية ويضمن لها البقاء والاستمرار والتميز ضمن الشركات الناجحة. (حمدي و آخرون، 2022)

وحتى يقوم المديرون بالمهام الموكلة إليهم من واجبهم الاهتمام بالاتصال الداخلي كعنصر هام في ممارستهم للعملية الإدارية من تخطيط، تنسيق، رقابة، فكيف يمكن للمدير نقل وتوضيح رؤيته وأهدافه وخطته لمروسيه بنجاح ويفوضهم في بعض المهام ما لم يكن متمكناً في اتصالاته معهم.

أما في القيادة فلن يكون المدير قائداً مؤثراً في سلوك مروسيه ومحفزاً لهم على الأداء الفعال والإبداع والتميز إلا بمهارته في الاتصال، ولما كان صنع القرار جوهر العملية الإدارية فلن يتسنى تحديد المشكلة أو تحديد البدائل تقييمها واختيار انسبها في غياب المعلومات.

أصبح الاتصال الداخلي يحظى باهتمام بالغ من طرف المفكرين والمسيرين كونه أحد العوامل التي تسعى من خلاله المؤسسة لتحقيق أهدافها والوصول إلى حل لمختلف مشاكلها، فهو يعمل على تسيير وتنظيم العلاقات داخلها، إذ على قدر ما يكون الاتصال فعال تكون النتائج مبنية بصفة إيجابية في حسن وانسياب المعلومات بين أطراف العملية الإتصالية، وبقدر ما كانت الاتصال في المؤسسة غير فعال فإنه يصبح وسيلة عرقلية للمؤسسة من خلال عدم دوران المعلومات بين أطراف العملية الإتصالية. حيث يمثل الاتصال عملية انتقال وتبادل المعلومات والأفكار والأمراء للمساعدة على أداء الأعمال بطريقة أفضل وجعل الأفكار تفهم بوضوح وفي الوقت المناسب، لذلك يعتبر العصب الحيوي والمحرك الرئيسي لأي مؤسسة فهو عنصر رئيسي من عناصر استراتيجية السير الحسن لها. (خنيفر)

من هذا المنطلق يمكننا طرح الإشكالية العامة للبحث كما يلي

1,2. مشكلة الدراسة

يعد الاتصال هو عملية تبادل الآراء والأفكار والمعلومات بين طرفين أو أكثر فهو يساعد الإنسان على تبادل المعارف والمنافع فالاتصال أصبح اليوم في عالمنا ضرورة من ضروريات الحياة الأفراد والمنظمات على حد سواء.

لقد صار الاتصال في عصرنا هذا يسكب تحدياً بالنسبة للمؤسسات الحديثة في وقتنا هذا حيث أن ذلك بسبب التغيرات الحاصلة في الواقع العالمي وتغيرات الحديثة في الاتصال داخل المؤسسة فأصبح الاتصال أساس عمل المؤسسات في بنيتها وتواصل موظفين بين بعضهم داخل الإدارة.

1.1.1. فجوات على المستوى النظري

لذلك يلعب نوع الاتصال داخل المؤسسة دور مهم في المؤسسة من حيث أدائها ومردوديتها حيث أنه لا يمكننا تخيل مؤسسة لا تحتوي على شكل من أشكال الاتصال بحيث تتمكن المؤسسة من تسيير عاملاتها وتوجيههم من خلال الاتصال لمواجهة تحديات وتحسين الأداء الوظيفي لديهم ومن بين هذه الأشكال الاتصال الداخلي داخل المؤسسة.

1.1.2. فجوات على المستوى التطبيقي

وقد أكدت أغلب الدراسات أن الاتصال الداخلي له دور كبير في تحسين الأداء الوظيفي لدى العاملين في تحسين أدائهم داخل المؤسسة ومنه يمكننا القول بأن الاتصال الداخلي هو أهم أشكال الاتصال داخل المؤسسة والذي يتم داخلها ويشمل كل مستوياتها، فهو أيضاً إنتاج وتوفير وتجميع بيانات والمعلومات الضرورية لإنجاز الأعمال داخل المؤسسة ونقلها وإذاعتها عبر كل المستويات وذلك بهدف احاطة الآخرين بالأمور وأخبار ومعلومات وتعديلات بهدف تغيير سلوكهم وتوجيههم وجهة معينة.

ويؤكد المختصون بأن الاتصال الداخلي هو أساس قيام كل مؤسسة بحيث يرون أن الإدارة هي تطوير نظام الاتصال داخل المؤسسة.

وهذا ما سعت إليه هذه الدراسة من خلال معرفة أثر الاتصال الداخلي في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين بشركة دواء المجتمع بالملكة العربية السعودية بمحافظة جدة ومنه يمكن طرح التساؤل التالي

"ما هو أثر الاتصال الداخلي في تحسين الأداء الوظيفي لموظفين المؤسسة؟" (التلي و آخرون)

1.2. أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في كونها تعالج موضوع مهم هو الاتصال الداخلي في شركة دواء المجتمع، وكذلك إلقاء الضوء على الاتصال الداخلي وما قد يخلفه من تحسين لدى الموظفين من أهم جوانبه فتح آفاق جديدة

في التطوير التقني لتواصل داخل المؤسسة وفتح قنوات الاتصال، لموضوع دراستنا من جوانب لم نتطرق إليها وكذلك تقديم إضافة علمية في التخصص، والخروج بنتائج من خلال هذه الدراسة.

1.2.1. على المستوى النظري:

يساهم البحث في زيادة المعرفة النظرية حول أثر الاتصال الداخلي في المؤسسات وكيف يؤثر على الأداء الوظيفي مما يمكن الباحثين من فهم أعمق للمجال، ويمكن أن يساهم البحث في تطوير النظريات الحالية أو تقديم نظريات جديدة ويساعد البحث في تحليل العوامل المختلفة التي تؤثر في فعالية الاتصال الداخلي وكيفية تأثيرها على الأداء ويساعد في تحديد الفجوات الموجودة في الأدبيات العلمية الحالية.

1.2.2. على المستوى التطبيقي:

يقدم البحث إرشادات عملية يمكن للمؤسسات استخدامها لتحسين أنظمة الاتصال الداخلي وبالتالي تعزيز الأداء الوظيفي للموظفين ويمكن أن يساهم في زيادة رضا الموظفين مما يؤدي إلى بيئة عمل أكثر إيجابية ومنتجة ويساهم في تحسين التنسيق بين الأقسام وتقليل الأخطاء وزيادة الفعالية التنظيمية بشكل عام ويوفر البحث معلومات قيمة للإدارة العليا تساعد في اتخاذ قرارات مستنيرة حول استراتيجيات الاتصال الداخلي ويمكن استخدام نتائج البحث لتطوير برامج تدريبية تهدف إلى تعزيز مهارات الاتصال لدى الموظفين مما يعكس إيجابياً على الأداء الوظيفي.

1.3. أسئلة الدراسة

الدراسة الحالية تهدف للإجابة على السؤال الرئيسي
" ما هو أثر الاتصال الداخلي في تحسين الأداء الوظيفي لموظفين شركة دواء
المجتمع بالمملكة العربية السعودية جدة؟"

ومن هنا أسئلة فرعية يجب الإجابة عليها :

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام الإتصال والأداء الوظيفي لدى موظفين شركة دواء المجتمع؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مشاركة الاتصال والأداء الوظيفي لدى موظفين شركة دواء المجتمع؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عملية الاتصال والأداء الوظيفي لدى موظفين شركة دواء المجتمع؟

1.4. أهداف الدراسة

الهدف العام "استكشاف العلاقة بين الاتصال الداخلي والأداء الوظيفي"

الأهداف الفرعية :

- إبراز الدور الذي يلعبه الاتصال في تحسين أداء الموظفين.
- توضيح كيفية الاتصال الداخلي في المؤسسة.
- توظيف المعلومات والمادة المكتسبة.
- محاولة معرفة العلاقة بين الاتصال الداخلي والأداء الوظيفي.

1.5. فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية : H

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاتصال الداخلي على تحسين الأداء الوظيفي لموظفين الشركة.

الفرضية الفرعية الأولى Ha

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظام الإتصال والأداء الوظيفي لدى موظفين شركة دواء المجتمع.

الفرضية الفرعية الثانية Hb

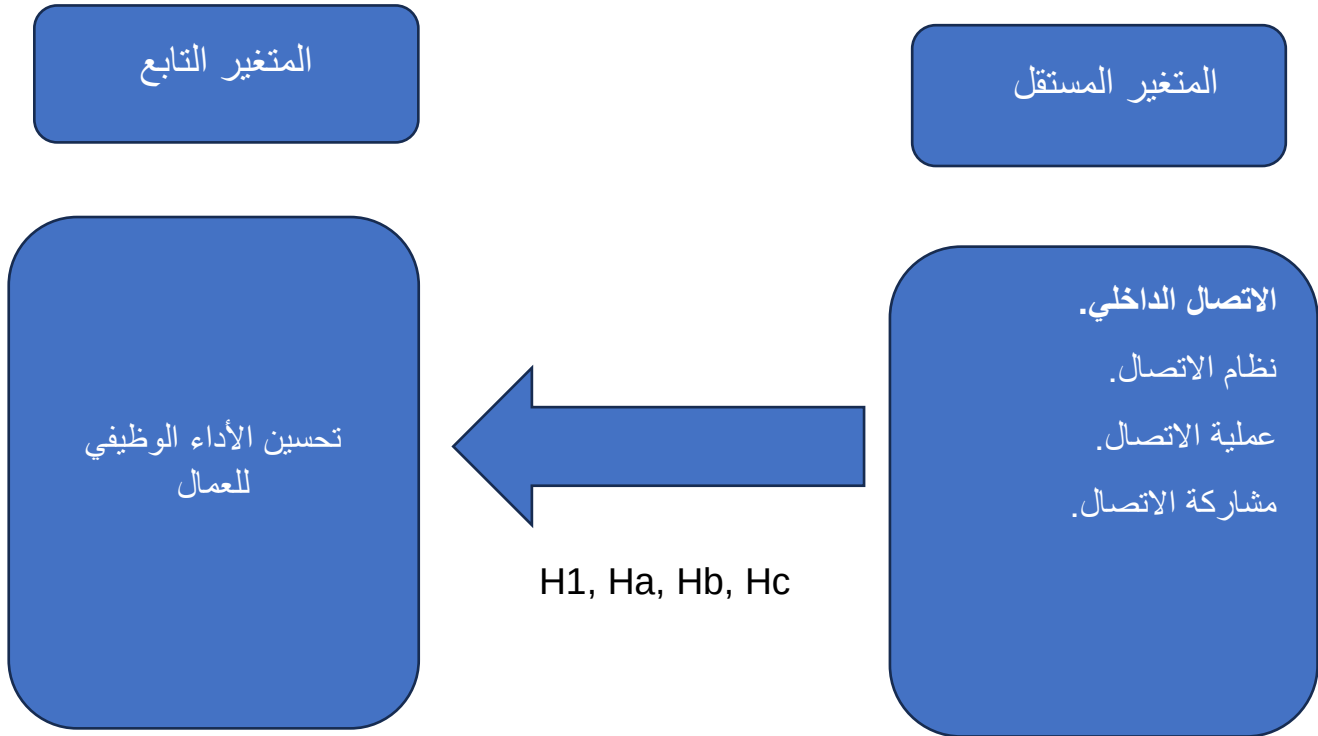
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مشاركة الاتصال والأداء الوظيفي لدى موظفين شركة دواء المجتمع.

الفرضية الفرعية الثالثة Hc

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عملية الاتصال والأداء الوظيفي لدى موظفين شركة دواء المجتمع.

1.6. نموذج الدراسة

ويوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات البحث فرضيات للبحث كما يلي :



شكل (1) تم التصميم بواسطة الباحث

1.7. منهجية الدراسة

فلسفة البحث : الوضعية

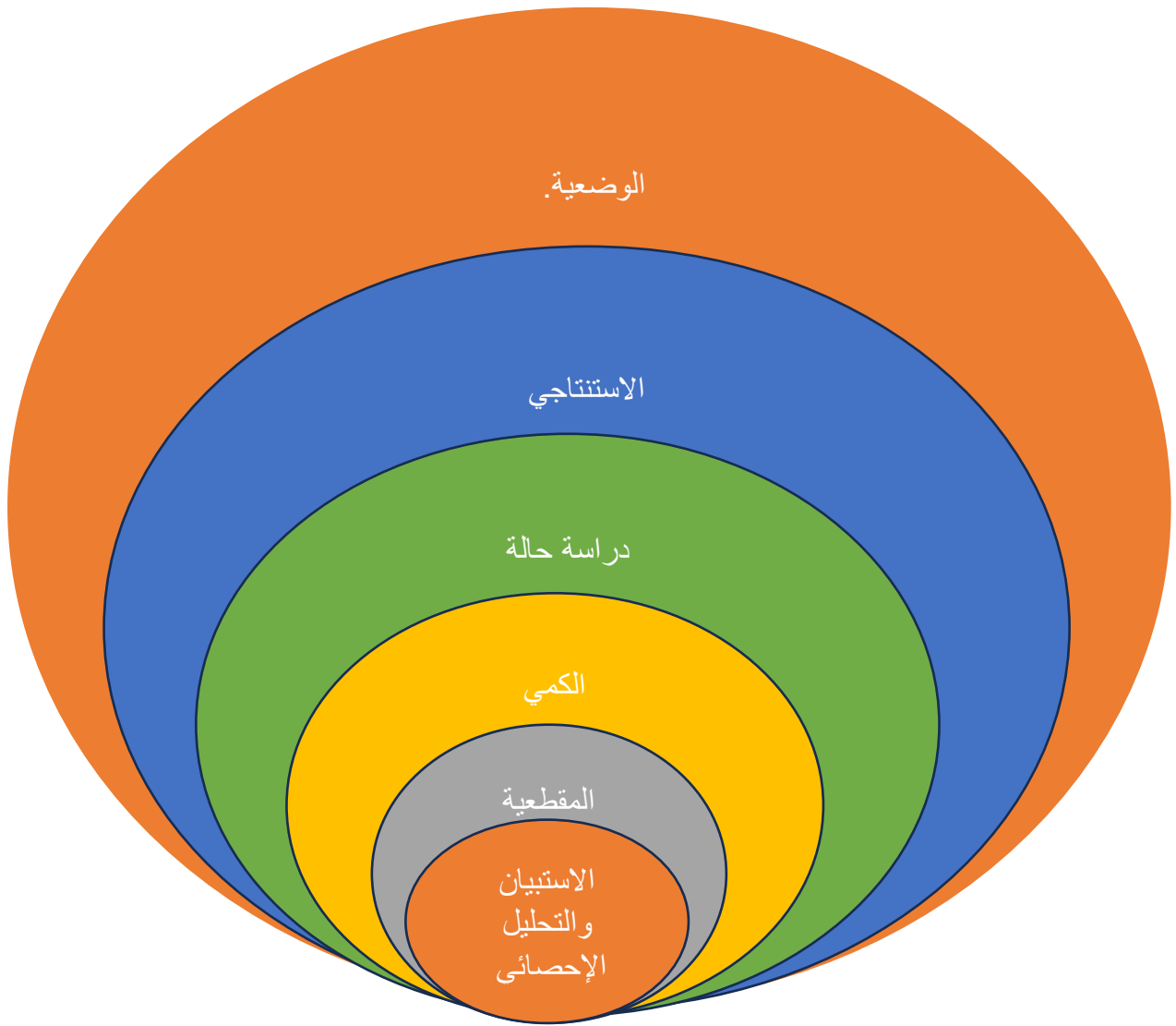
منهج البحث : استنتاجي

استراتيجية البحث : دراسة حالة

اختيار البحث : الكمي

الأفق الزمني : مقطعية

تقنيات جمع وتحليل البيانات : الاستبيان والتحليل الإحصائي



الشكل (٢) منهجية البحث للمشروع

1.8. الدراسة الميدانية

صيدليات دواء المجتمع مجموعة رائدة ومتكاملة في تقديم الخدمات الصيدلانية. شركاء وزارة الصحة في تنفيذ برامج الرعاية الصحية مبادرات منظومة الوزارة لبرامج التحول الوطني 2020 ضمن رؤية المملكة 2030. شركاء وزارة الصحة بالتنسيق مع الشركة الوطنية للشراء الموحد (نوبكو) لصرف الوصفات الطبية (وصفتي) الصادرة من مراكز الرعاية الأولية والمستشفيات التابعة للخدمات الطبية بالقطاعات الحكومية الأخرى مثل : وزارة الدفاع ووزارة الداخلية ووزارة التعليم العالي في كل من : (جدة – مكة المكرمة – الطائف – الرياض – المدينة المنورة – الخرج – مدينة الملك عبدالله الاقتصادية – ينبع – رابغ – جازان – صبيا). بالتعاون مع وزارة الصحة تقدم مجموعة صيدليات دواء المجتمع خدمة صرف الوصفات الإلكترونية الصادرة من تطبيق (صحتي) والهاتف الموحد (٩٣٧) من خلال فروعها. شركاء وزارة الصحة وعدد من المؤسسات التعليمية (جامعة الملك عبدالعزيز – جامعة الطائف) لتقديم الخدمات المجتمعية وتدريب طلبة الامتياز بكلية الصيدلة والمساهمة في البحوث العلمية التي تهدف إلى تطوير مهنة الصيدلة وقطاع الدواء. شركاء وزارة الصحة في تقديم خدمة التطعيمات الموسمية، إضافة إلى رصد المؤشرات الحيوية ضمن الحملة الوطنية. بإشراف من وزارة الصحة تقدم صيدليات دواء المجتمع خدمة الرعاية الصحية غير العاجلة داخل عيادات مجهزة ومخصصة لتقديم الخدمة والاستفادة من خدمة الطب الاتصالي لتقديم افضل الخدمات الصحية.

1.9. مخطط المشروع المقترح

الفصل الأول: المقدمة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

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

2,6. قائمة المراجع

1. التلي, ليتيم, & جومانة. دور الاتصال الداخلي في تحفيز الأداء الوظيفي للعمال دراسة حالة مؤسسة سيترام ورقلة (Doctoral dissertation, univ-ouargla).
2. المطلق, ن. (2021). إدارة الأداء الوظيفي في المنظمات العامة: رؤية تحليلية نقدية. المجلة العربية للإدارة, 41(1), 187-208.
3. بن منصور, & شهيناز. الاتصال الداخلي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي دراسة ميدانية على موظفي مديرية الخدمات الجامعية-ورقلة (Doctoral dissertation, univ-ouargla).
4. حمدي, بن لشهب, & حمزة. (2022). دور الإتصال الداخلي في تحسين الأداء الوظيفي.
5. خنيفر. دور الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسة الخدمية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري بورقلة
BNA

2,7. الملاحق

في إطار القيام بدراسة علمية لنيل شهادة البكالوريوس في قسم إدارة المشاريع حول "أثر الإتصال الداخلي على تحسين الأداء الوظيفي" والذي كانت شركتكم محل الدراسة، نرجو منكم مساعدتنا في إتمام هذا العمل العلمي تعاونكم معنا عن طريق الإجابة الواضحة والصادقة على الاستبيان الذي وضعناه بين أيديكم من أجل السماح لنا بإنجاز دراسة واضحة.

ونحيطكم علماً أن هذه المعلومات تستخدم في إطار البحث العلمي فقط وليس لأي أغراض ثانية.

إعداد الطالبة :

غيداء باقيس

تحت إشراف :

د. منى مصطفى العشري

تقبلو منا فائق الاحترام والتقدير
شكراً

المعلومات الشخصية

1.النوع الاجتماعي

ذكر () أنثى ()

2.العمر:

أقل من 30 سنة () من 30 إلى 40 سنة ()

من 41 إلى 50 سنة () أكثر من 50 سنة ()

3. المؤهل العلمي :

جامعي () ثانوي ()

4. الخبرة العملية :

أقل من 5 سنوات () من 5 إلى 10 سنوات () أكثر من 10 سنوات ()

المحور الأول : الاتصال الداخلي

نرجو منكم وضع إشارة (x) عند الاختيار المناسب :

العبارة	غير موافق جدا	غير موافق	محايد	موافق	موافق جدا
أولا : نظام الاتصال					
1. تقوم المؤسسة بنظام اتصال شامل للمؤسسة					
2. توفر المؤسسة قنوات الاتصال واضح بين جميع المستويات					
3. تقدم المؤسسة كافة المعلومات عن طرق العمل والاتصال بصفة متاحة للجميع					
4. تقوم المؤسسة بتنوع طرق الاتصال حسب نوع الاتصال المراد					
5. تعتمد المؤسسة على الوسائل الحديثة للاتصال					
ثانيا : مشاركة الاتصال					
1. تشرك المؤسسة جميع الأفراد في عملية الاتصال					
2. تعمل المؤسسة على توفير الجو والمناخ المناسب لإنتاج عملية الاتصال					
3. يساهم الفرد العمل بالمؤسسة في عملية اتخاذ القرارات					
4. تتقبل المؤسسة مختلف الاقتراحات ومساهمات الفرد العامل في العمل.					
ثالثا : عملية الاتصال					
1. يوجد سهولة اتصال بين جمع أفراد المؤسسة					
2. يحافظ العمال على العلاقات بينهم وبين الرؤساء					
3. هناك إيصال المعلومات حول كل الوظائف الإدارية وعلى جميع المستويات والقيادة في المؤسسة					
4. يكون الاتصال تنازليا من الأعلى إلى الأسفل حسب هرم السلطة					
5. وضوح وسهولة طرق الاتصال سواء كانت مكتوبة أو شفوية					

المحور الثاني : الأداء الوظيفي

نرجو منكم وضع إشارة (x) عند الاختيار المناسب:

العبرة	غير موافق جدا	غير موافق	محايد	موافق	موافق جدا
1. كلما توفرت المعلومات كلما سهلت مهمة العمل					
2. يؤدي الاتصال الفعال إلى سرعة تنفيذ الأعمال					
3. يعتبر الاتصال الداخلي في المؤسسة أحد عوامل تحسين فعالية المؤسسة ككل والفرد العامل					
4. تنعكس عملية مشاركة القرارات على قدراتك المهنية					
5. تؤدي عملية الاتصال الجيدة إلى احترام العلاقات مما ينتج عنها احترام أوقات العمل وتنفيذ العمل بجودة					
6. تتلقى عبارات الشكر من المشرف بسرعة إنجازك لعملك					
7. لديك الرغبة في التحدي أثناء عملك					
8. لديك ميول للتكيف مع الظروف العمل الصحية					
9. تخطط مسبقا للوصول إلى الأداء الجيد					
10. تستفيد من رصيد ما تعلمته واكتسبته من خبرات لتحقيق نوع من الإبداع في أداء عملك					
11. اهتمام الإدارة بك زاد من اختصاصك في عملك					