

تأثير التواصل الفعال على أداء الموظفين بالتطبيق على شركة جاهز في منطقة مكة المكرمة (دراسة حالة)

اسم الطالبة :
بسمه عثمان عمر

الرقم الجامعي
2021205264

مشروع تخرج - ١
كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف
د. منى مصطفى العشري عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني - 2024

جدول المحتويات :

3	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:.....
	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.....
15	٢ الفصل الثاني: الإطار النظري.....
١٧	٢.٢ المبحث الأول: التواصل الفعال.....
١٩	٢.٣ المبحث الثاني الأداء الوظيفي.....
٢١	٢.٥ العلاقة بين التواصل الفعال والأداء الوظيفي.....
٢٤	٢.٥ الخاتمة.....

جدول محتويات الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
١١	نموذج البحث. المصدر (الباحث، 2024)	الشكل ١
١٢	نموذج البحث. المصدر (الباحث، 2024)	الشكل ٢
١٧	تم تصميمه بواسطة (هاله خالد)	الشكل ٣
٢٠	تم تصميمه بواسطة (Arabic Aritclels)	الشكل ٤

الفصل الأول :الإطار العام للدراسه

المقدمة : الأداء الوظيفي هو كيفية تنفيذ الموظف لمهامه ومسؤولياته وقدرته على تحقيق الأهداف وتلبية التوقعات. تلجأ المؤسسات لتقييم الأداء دورياً لتعزيز الإنتاجية وتحديد مجالات التحسين. يشمل الأداء أنواعاً عدة مثل الأداء الفردي، التعاوني، الاستراتيجي، الإبداعي، القيادي، التنظيمي، في العلاقات، في خدمة العملاء، والإنتاجي. تعتمد المؤسسات على تقييم الأداء لتحسين الإنتاجية، رفع الروح المعنوية، وتطوير مسار الموظفين الوظيفي.

تحتاج جميع المؤسسات إلى الاعتماد على مجموعة من أفضل الموظفين الذين يمتلكون المهارات والخبرات المطلوبة من أجل تحقيق النجاح، ولذلك يُعد قياس أداء الموظفين من الاستراتيجيات الرئيسية التي تعتمد عليها المؤسسات للبقاء في صدارة المنافسة، لأنها الطريقة التي تعرف من خلالها مدى نجاح هؤلاء الموظفين أو فشلهم في تحقيق الأهداف التي تسعى إليها، كما تستند إليها في معرفة الموظفين الأفضل أداءً والأكثر استحقاقاً للترقية أو المكافآت، وفي سطور هذا المقال نوضح ما هو الأداء الوظيفي وأنواعه وعناصره ومعوقاته وأهدافه وطرق قياسه ومعايير تقييمه ومزايا وعيوب تقييم الأداء، وكيف تؤثر بيئة العمل على أداء الموظفين، وأهمية إدارة الأداء الوظيفي.

يعتبر موضوع الأداء الوظيفي من بين المواضيع المهمة التي تشكل التراث الفكري لعلم الإدارة والسلوك التنظيمي

لأهميته في العمليات الاداريه للمنظمة، ولهذا نجد العديد من الباحثين الذين يقدمون تعاريف لهذا المفهوم، منها من يرى فيه بأنه " نشاط يمكن الفرد من إنجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح ويتوقف ذلك على القيود العادية الاستخدام المعقول للموارد المتاحة.

يعرف كتيه ديفس (Davis Ketih) 'الأداء الفردي للموظف بأنه محصلة لدافعية ذلك الموظف للعمل وقدرته على العمل. يلعب التواصل الفعال أيضًا دورًا في تحقيق الأهداف المشتركة وتنظيم العمل وتحديد الأولويات. حيث ثقافة الاتصال تعزز التواصل والتفاعل بين الموظفين وتحسن أداءهم، يمكن للمنظمات اتخاذ إجراءات مدروسة لتعزيز ثقافة الاتصال داخل المنظمة وتعزيز التواصل وأداء الموظفين. (عبدالؤمن عز الدين وآخرون)

حظى التعزيز لأداء الوظيفي بالاهتمام البالغ وشهد بحوث مستمرة لحلول المشكلات المتعلقة به، إذ يعتبر الوسيلة الوحيدة لتحقيق أهداف العمل، كما يشكل أهمية أساسية في المنظمة من خلال الاستغلال الأمثل لقواها ومواردها البشرية لتصبح المنظمة قادرة على التطور والتعامل الجيد مع كل متغيرات التي تطرأ خلال إنجاز الوظائف (مريم طحلاوي ومنصوره براهيم، ٢٠٢٠)

بما أن التواصل والشفافية من أهم معوقات الرضا الوظيفي؛ يجب على الإدارة أن تعمل على توضيح سياساتها للموظفين بشكل مباشر وكاف، هذا لا يعني بشكل من الأشكال الإفصاح عن أسرار الإدارة أو الكشف عن معلومات لا يجب أن يعرفها الموظفون، وإنما منحهم المهمة لأداء أعمالهم بشكل جيد، والسماح لهم بالوصول إلى ما يسهل عليهم المهام ويدفعهم للمشاركة، وذلك يعتمد بشكل كبير على نوعية الاتصال بين الإدارة والموظفين. (عامر العبود، ٢٠٢٢)

ضعف الأداء الوظيفي ومعالجته تعد من أكثر الجوانب دقةً عند المُدراء، ولا سيما أولئك الذين يلاحظونه عند أحد الموظفين أو مجموعة منهم، وتكمن الدقة والصعوبة تُبنى بيئة العمل المتناغمة على التواصل الداخلي في الشركات الجيدة، سواء بين الأقران أو بين الموظفين وأصحاب العمل. بالنسبة للموظفين، يعني هذا إنشاء منتديات وهياكل للمناقشة وبناء علاقات عمل. بالنسبة لأصحاب

العمل، فهذا يعني أن تكون شفافاً وداعماً للموظفين، وإبقائهم على اطلاع بالقرارات والتغييرات. (بقلم رائد الأعمال العربي، ٢٠٢٢).

يعتبر التواصل الفعال أحد العوامل الأساسية لنجاح أي بيئة عمل. فعندما يتمتع الموظفون بمهارات التواصل الجيدة، يتم تعزيز التفاهم والتعاون وبناء علاقات إيجابية داخل الفريق. في هذا المقال، سنستكشف أهمية التواصل الفعال في بيئة العمل وتأثيره على الأداء الفردي والجماعي.

تعد القدرة على توصيل المعلومات بوضوح أمراً حاسماً في بيئة العمل. عندما يتم تبادل المعلومات بشكل واضح ومفهوم، يتم تجنب التباسات والأخطاء القابلة للحدوث.

يساهم التواصل الفعال في تحسين تنظيم العمل وتنسيق الجهود وتحقيق الأهداف بفاعلية.

يعتبر التواصل الفعال أساساً في بناء الثقة وتعزيز العلاقات في بيئة العمل. عندما يتم تبادل الأفكار والآراء والمشاعر بصراحة واحترام، يتم تعزيز الثقة بين أفراد الفريق. يمكن للتواصل الفعال أيضاً تعزيز التعاون والتفاهم المتبادل وتقدير تنوع الآراء والخبرات. (د. مازن عثمان، ١٤٢٤)

يتطلب نجاحك في سوق العمل العديد من المهارات، ولعل أهم هذه المهارات هي مهارات التواصل **Communications Skills**، فالتواصل بشكل صحيح مع زملائك في العمل ومع عملاء الشركة له دور كبير في نجاحك في عملك.

وللتواصل بشكل فعال مع الآخرين يجب أن يحقق هذا الاتصال مجموعة من الصفات هذه الصفات مجموعة في نموذج 7 C's للاتصال الفعال، ولتنجح في التواصل مع الآخرين يجب أن تحقق صفات هذا النموذج سواء كان التواصل اللفظي، أو التواصل الشفهي، أو تواصل كتابي.

يجب أن يكون الاتصال كامل، بحيث يغطي كافة الجوانب التي يريد إرسالها مرسل الاتصال إلى مستقبل الاتصال، حيث إن وجود نقص في المعلومات التي يريد إرسالها المرسل إلى المستقبل تجعل الاتصال غير فعال، وبالتالي لن يحقق الاتصال هدفه نتيجة نقص في الرسالة أو المعلومات، وهذا قد يسبب فهم خاطئ من مستقبل الاتصال وبالتالي قد يسيء للمرسل أو يحصل سوء فهم للرسالة من قبل المستقبل.

ليكون الاتصال فعالاً يجب أن يكون موجزاً، وهذا لا يتعارض مع شرط الاكتمال، فالإتصال يجب أن يحتوي على جميع المعلومات التي يريد أن يرسلها المرسل للمستقبل، ولكن يجب على المرسل أن يوجز ويختصر في المعلومات، حتى لا يشوش المستقبل وحتى لا يضيع المستقبل في المعلومات الكثيرة، على سبيل المثال إرسال بريد الكتروني من عدة صفحات قد يجعل المستقبل يضيع في الكم الهائل من الكلمات المكتوبة، لذلك اختصار الرسالة بعدة أسطر تحتوي على الخطوط الرئيسية للأشياء التي يريد إيصالها المرسل للمستقبل وبذلك ستكون المعلومات مركزة، وتجذب القارئ بشكل أكبر ولا تشعره بالملل ولا يحصل تشتت في الأفكار لديه.

عدم فهم الرسالة بشكل واضح من المستقبل،

في التواصل الكتابي يجب أن تستخدم كلمات صحيحة ولا تحتوي على أخطاء إملائية، أو كلمات تحتمل العديد من المعاني، انتبه لحركات جسدك أثناء تواصلك مع الآخرين فأرسال إشارة خاطئة من المهم أن يكون الاتصال واضحاً بحيث تحدد أهدافك بوضوح من الاتصال، ولا تثير أي نوع من الغموض حول أهدافك وغاياتك التي تسعى إليها، إن وجود غموض في الرسالة المرسلة يسبب

أو إيماء غير مناسب قد يدمر التواصل بشكل كامل، كالنظر إلى الساعة أثناء تكلم الشخص معك فهذا دليل على الملل أو كعدم التواصل بالعين معه والنظر إلى شيء آخر (محمد غريب، ٢٠٢٠)

مشكله البحث

حرصت الشركات مؤخراً على تعزيز مهارات التواصل الفعال بين أعضاء فريق العمل لديها. تتأثر عملية التواصل الفعال بمجموعة من التصرفات، التي يجب تجنبها لضمان الحصول على الجودة المطلوبة من عملية التواصل، مثل التوتر وعدم التركيز، إضافة إلى أنه لا بد للشخص من السيطرة على مشاعره، وعدم السماح للتوتر بالتأثير عليه، حتى لا يُساء فهمه من الآخرين، كما يجب الاهتمام بإعطاء التركيز الكامل في أثناء الاتصال الفعال، وعدم التشتت بأي عوامل أخرى خارجية. ومن المهم جداً المقدرة على الاحتواء الفعال، حيث أن إدارة الصراعات صفة أساسية لرائد الأعمال، حيث ذكرت صحيفة (Washington Business Journal) في تقرير لها أن المدراء يقضون ما بين (25% إلى 40%) من أيامهم في حل النزاعات، وأحد العناصر الرئيسية لحل النزاعات بنجاح هو قدرتك على الاحتواء الفعال للنزاعات، وسواءً أكنت تتعامل مع قضية تثير زعر العميل أو تتعامل مع تحديات الإدارة، فإن القدرة على التواصل تحت الضغط هي إحدى مهارات التواصل الرئيسية في مجال تنظيم المشاريع، ويجب أن يكون الاحتواء مهذباً ومنتجاً وغير شخصي، كما عليك التركيز على الوضوح والدقة. (إحسان صغير، 2022)

• الفجوات النظرية

تساعد عملية التدريب الفعالة الموظفين على سد الفجوات واكتساب المهارات المستهدفة. وينبغي أن يكون الموظفين قادرين على فهم الغرض من هذا التدريب للاستفادة منه. أما إذا لم يكن للتدريب أي صلة بعملهم، فلن يتمكنوا من تذكره فيما بعد. قبل أن تقوم بوضع خطة تطوير الموظفين (ImanQeshta, 2023)

• الفجوات العملية

تعد مشاكل عملية الأداء الوظيفي واحدة من أهم المشاكل التي تقابل مسؤولي الموارد البشرية، فمن ناحية هي عملية مهمة لقياس أداء الموظفين ومعرفة ما حققه نتائج، ومن ناحية أخرى قد تؤدي عملية التقييم السلبية إلى التأثير على نفسية الموظفين بل وخسارتهم كذلك؛ لذلك فإدارة عملية التقييم والقيام بها وضع أساسيات واضحة، لا يساهم فقط في الوصول إلى أفضل النتائج لزيادة كفاءة وفعالية العمل، بل أيضاً في خلق بيئة عمل صحية يتطور فيها الجميع. (أكاديمية أعمل بيرنس، ٢٠٢٢)

تتناول هذه الدراسة التساؤل الرئيسي التالي:

"ماتاثيرالتواصل الفعال على أداء الموظفين؟"

أهمية البحث

يعتبر التواصل الفعال أحد العوامل الأساسية لنجاح أي بيئة عمل. فعندما يتمتع الموظفون بمهارات التواصل الجيدة، يتم تعزيز التفاهم والتعاون وبناء علاقات إيجابية داخل الفريق. يعتبر التواصل الفعال أساسًا في بناء الثقة وتعزيز العلاقات في بيئة العمل. عندما يتم تبادل الأفكار والآراء والمشاعر بصراحة واحترام، يتم تعزيز الثقة بين أفراد الفريق. يمكن للتواصل الفعال أيضًا تعزيز التعاون والتفاهم المتبادل وتقدير تنوع الآراء والخبرات. (D.mazin, 2024)

• الأهمية النظرية:

تعد نظرية التواصل الاجتماعي أحد النظريات الأساسية في مجال علم الاجتماع وعلم النفس. تركز هذه النظرية على دراسة كيفية تأثير الاتصال والتواصل بين الأفراد على علاقاتهم الشخصية والمهنية. فهم هذه النظرية يمكن أن يساهم في تحسين جودة التواصل وبناء علاقات أفضل في الحياة الشخصية والمهنية.

تؤثر نظرية التواصل الاجتماعي على علاقاتنا الشخصية عن طريق تسليط الضوء على أهمية الاتصال الفعال والتواصل الجيد بين الأفراد. عندما نتواصل بشكل فعال وفهم آراء ومشاعر الآخرين، يمكننا بناء علاقات أكثر قوة وتفاهم. إن القدرة على التعبير عن الاحتياجات والمشاعر بصراحة واستماع الآخرين بصبر وتفهم هي عناصر أساسية في التواصل الفعال. (د. محمد العبادي، ٢٠٢٣)

• الأهمية العملية:

توصف عملية التواصل في بيئة العمل بالفعالة عندما يتم تبادل المعلومات والأفكار بطريقة كفؤة، إذ لا تقتصر هذه العملية على التواصل الجيد ونقل المعلومات فحسب، بل القدرة على شرحها بطريقة تضمن للمتلقي فهمها. ولعل من أهم أهداف التواصل الفعال في العمل، هو شعور الموظفون بأن إدارة المنظمة تستمع إليهم وتفهمهم، وهو ما يجعلهم يشعرون بالراحة في التواصل مع المشرفين والمديرين، وبالتالي لا يتوقف إنتاجهم. (كتابه/يكه، ٢٠٢٤)

أسئلة البحث

ما تأثير التواصل الفعال على أداء الموظفين؟

الأسئلة الفرعية:

(ما تأثير التواصل اللفظي والغير لفظي على رضا العملاء؟)

(ما مدى تأثير مهارات الاستماع الفعال على رضا العملاء؟)

(ما أهميه أدوات التواصل الفعال على رضا العملاء؟)

أهداف البحث:

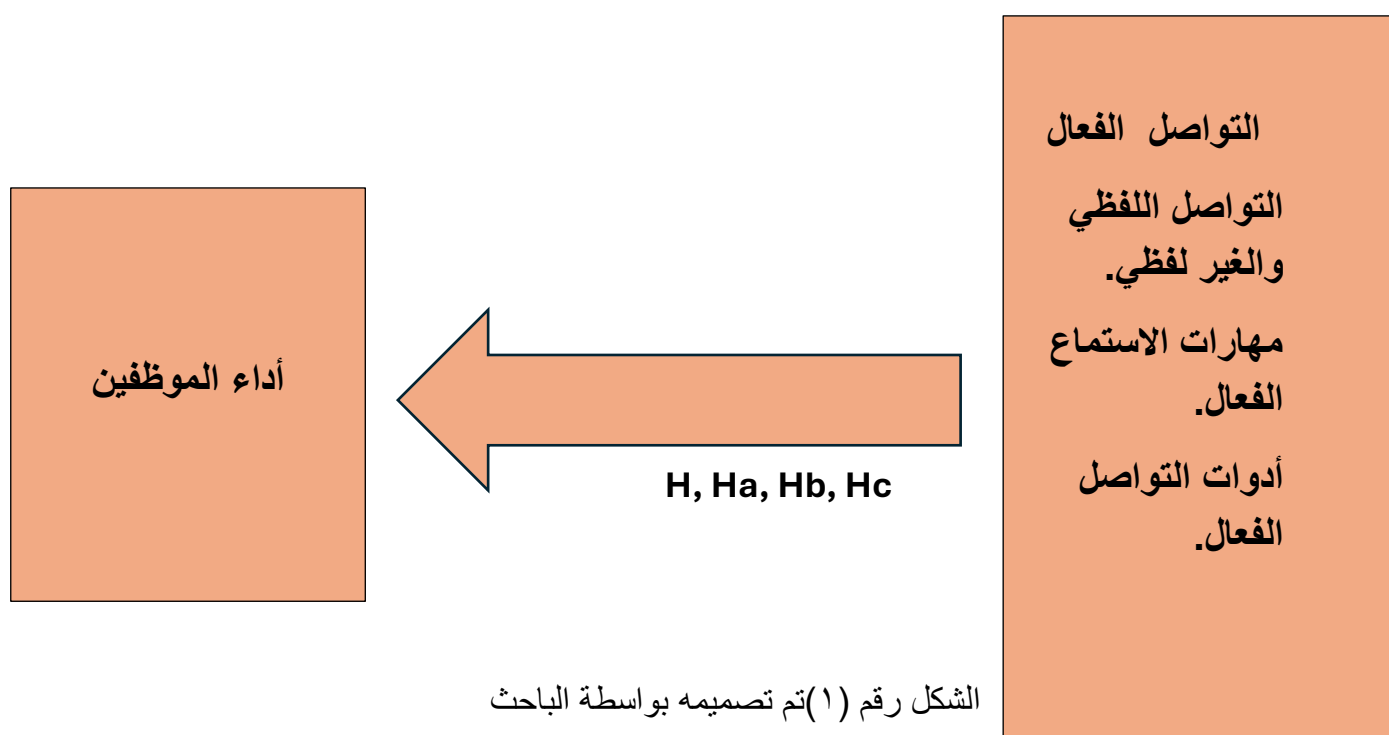
- استكشاف تأثير التواصل اللفظي والغير لفظي على رضا العملاء
- استكشاف تأثير مهارات الإستماع الفعال على رضا العملاء
- تحديد أهميه أدوات التواصل الفعال على رضا العملاء

فرضيات البحث:

- توجد علاقه معنويه ذات دلالة إحصائية لتأثير التواصل الفعال على أداء الموظفين
- توجد علاقه معنويه ذات دلالة إحصائية لتأثير التواصل اللفظي والغير لفظي على رضا العملاء
- توجد علاقه معنويه دلالة إحصائية لمهارات الاستماع الفعال على رضا العملاء
- توجد علاقه معنويه ذات دلالة إحصائية لأهمية أدوات التواصل الفعال على رضا العملاء

نموذج البحث :

يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات وفرضيات البحث
كما يلي :



الدراسة الميدانية:

منصة جاهز، التي تأسست في عام 2016، هي شركة تقنية سعودية رائدة في مجال إدارة توصيل الطلبات من المطاعم، ويتيح النظام خاصية ربط مقدمي الخدمات عن طريق جهاز جاهز الخاص بالتشغيل عن بعد. تعمل المنصة على استلام الطلبات الواردة من خلال تطبيق جاهز، وتوفير خدمة التوصيل للمستهلك من خلال شبكة من السائقين الأفراد. ١١ شوال ١٤٤١

هيكل المشروع المقترح:

الفصل الأول: المقدمة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

الفصل الثاني: الإطار النظري

المقدمة

يكاد يجمع معظم أهل الاختصاص بالعلاقات العامة على أن مهنتهم تنحصر في بناء صورة محببة للجمهور عن منشآتهم وذلك عن طريق الأعمال الحسنة و العالم الصادق والاتصال في الاتجاهين بحيث ينتج عن ذلك تفاهم متبادل يربط المنشآت ب جماهيرها . كما ان الصورة الذهنية الحسنة هي الهدف الذي تسعى إليه العلاقات العامة .

وتتبنى فلسفة العلاقات العامة على تكوين قاعدة رضا عامة ينطلق منها الجميع إلى تحقيق الأهداف المشتركة ، وتمتلك العلاقات العامة من الوسائل و الوظائف (كالتواصل الفعال) ما يمكنها من ترجمة الرضا إلى واقع معاش تنتج عنه ثقة واحتراما متبادلا بين العاملين داخل المؤسسة وجمهورها من الخارج ، وعلى الرغم من امتلاك العلاقات العامة للكثير من البرامج الا انه يمكن لجهاز العلاقات العامة ان يخلق صورة ذهنية جيدة للمؤسسات من غير ان تشترك جهود المنشأة كافة في تحقيق هذا الهدف . فالمؤسسات التي تنتج السلع على سبيل المثال ال الحصر ال يمكن للعلاقات العامة ان تحسن صورتها من غير تجويد هذه السلع وقبول الزبون لها ، فان لم يقبل الزبون هذه السلعة فان جهود العلاقات العامة تصبح مثلها والدعاية . والمؤسسات التي لها صلة مباشرة بالجمهور ترتبط صورتها ارتباط مباشر بحسن معاملتهم و تهيئة أماكن جلوسهم وتبسيط إجراءاتهم وتسهيلها لذلك يفترض أن يتزايد فيها الاهتمام بالتواصل الفعال ومن ثم فان شركة الكهرباء هي نموذج حي لتلك المؤسسات . لذلك تزداد أهمية معرفة مدى دور المراسم في تعزيز الصورة الذهنية للمؤسسات وتزداد معها حاجة الممارسين للعلاقات العامة لمعرفة أسس وقواعد التواصل الفعال وتدريب العاملين في العمل

الإجرائي لهذه الأسس والقواعد . وبالرغم من أهمية موضوع المراسم كوظيفة من وظائف العائلات العامة يجب ان يلتزم كل فرد لا سيما العاملون في مجال العائلات العامة و العاملين في المجمعات الإجرائية نجدأنهما حظيتا باهتمام قليل سوى في أدبيات العلم أو في مجال الممارسة الفعالة للتدوير الوظيفي العديد من الأهداف , فهو أداة مناسبة لزيادة قدرات ومهارات الموظفين كما يعتبره البعض أسلوبًا ذكيًا للاستثمار في أهم عنصر إنتاجي هو عنصر الموارد البشرية حيث يستخدم هذا الأسلوب من قبل العديد من المؤسسات والمنظمات التي تسعى إلى استثمار الخبرات والإبداع والابتكار كونه يكشف للمسؤولين في المؤسسة الفروق الفردية للموظفين بما في ذلك المبدعين والمبتكرين والموهوبين, كما أن العمل بأسلوب التدوير الوظيفي من شأنه أن يعزز من عملية الرقابة ويتيح الفرصة لاكتشاف بعض المخالفات التي قد تحدث من قبل الموظفين كما سينعكس على تطوير مستوى الأداء الإداري في مختلف وحدات الخدمة العامة وهذا بدوره سيسهم في زيادة الإنتاجية وتحسين مستوى جودة الخدمات العامة التي تقدمها هذه الوحدات وهو ما يعني في النهاية استغلال الموارد الاقتصادية (المادية والبشرية) المتاحة للدولة بشكل أفضل وتحقيق الأهداف بأقل تكلفة ممكنة([17]).

كما يهدف إلى تجديد النشاط وروح العمل وتجديد بيئة العمل وتحقيق لمشروع التغيير من أجل التطوير وهذا لا يقلل من قدر من يكلف بعمل وينقل إلى غيره وإنما تضع الشخص المناسب في المكان المناسب وتمكنه من العمل في مجال إبداعه، كما تهدف هذه الفكرة إلى إلغاء مشاعر التفرد وروح الإطمئنان التي قد تسيطر على من يشغل موقعه لفترة طويلة مما يؤثر سلبيًا على العطاء في العمل والعلاقات بين الزملاء فالتغيير يعطي الحيوية والمرونة فيالعمليةالإدارية ويساعد في القضاء على الخمول والتراخي كما يهدف إلى الوصول إلى أعلى المستويات الإدارية ومواكبه المستجدات الحديثة والرقي والتنمية والذي يتحقق عن طريق أسس ومبادئ الإدارة الحديثة حيث اعتبر فلاسفة وخبراء القيادة والإدارة التدوير الوظيفي واحدًا من أهم المبادئ والأسس ذات الأهمية في تطوير الأعمال وتحديث الإدارات ودفع المؤسسات قدمًا نحو تحقيق أهدافها العليا وتطوير واقعها وقدراتها([18]يقع التواصل في قلب كل شيء نقوم به في عالم الأعمال، وبناءً على هذا، فإن التواصل الرديء يعد مشكلة ضخمة بالنسبة للشركات

وللأفراد، حيث انخفاض المعنويات وضعف الأداء وسرعة تغيير كبار الموظفين، حيث يتسبب التواصل غير الفعال في الكثير من المشاكل وسوء الفهم بين أعضاء فريق العمل، بالإضافة إلى قلة الإنتاجية، وبالتالي خسائر مادية للشركة، لذلك حرصت الشركات مؤخرًا على تعزيز

المبحث الأول : التواصل الفعال

الاتصال هو عملية تبادل المعلومات أو الأفكار أو الرسائل بين شخصين أو أكثر. يشمل الاتصال العديد من العناصر المختلفة، مثل اللغة، والصوت، والصورة، والحركة، والتعبيرات الوجهية، والملابس، والاهتمام، والاحترام، التفاهم. التواصل الفعال بين أعضاء فريق العمل لديها.

علاات الاجتماعية . ويعد الاتصال جزءًا أساسيًا من الحياة البشرية، فنحن نتواصل مع بعضنا البعض بشكل يومي في مختلف جوانب حياتنا الاجتماعية والشخصية والعملية. يساعد الاتصال في بناء العلاقات

الاجتماعية وتحسين الفهم التعاون بين الأفراد او المجموعات الثقافات المختلفة.

فالعديد من الاتجاهات البحثية الجديدة تؤكد ان مهمة الشركات اصبحت تعتمد بشكل اساسي على نظرة المجتمع اليها ، كما تقدم هذه المنظمات مدخلا اساسيا لتعديل سلوكها التنظيمي ، حيث تشير الاتجاهات الحديثة الى اهمية استخدام العلاقات العامة ، فهي تشمل إدارة الصورة للمؤسسة وبناء العلاقات مع جميع الجهات المهمة، بما في ذلك العملاء والمستثمرين ووسائل العالم والحكومة والمجتمع المحلي ، تشمل مهام العلاقات

العامة داخل المؤسسة، بناء العلاقات بين الموظفين وإدارة المؤسسة والعمل على تعزيز الثقة بينهما، والعمل على إدارة الصورة العامة للمؤسسة والتواصل مع الجمهور وتوضيح رؤية وقيم المؤسسة وأهدافها من خلال الاتصال يتمكن الموظفون من تبادل الأفكار و المعلومات ، فكل موظف له ثقافة مكتسبة أو وراثية ، بالقائد يعمل على دراسة قيم و ثقافات العمال من أجل توحيد القيم المشتركة و توحيد الثقافة التي تعتمدها المؤسسة، من أجل تحسين التواصل بين باقي

أعضاء المؤسسة و تقليل حدوث أي سوء فهم أو اختلاف بينهم وبين مجموعة القيم و الاتفاقيات و الممارسات المتعلقة بالاتصال داخل المؤسسة بما في ذلك الاتصال بين الموظفين و بين الموظفين و الإدارة و غيرها تعرف بالثقافة

فالثقافة الاتصالية الجيدة داخل المؤسسة القدرة على اتخاذ القرار الصائبة الفعالة، حيث يتمكن الموظفون من الوصول إلى المعلومات اللازمة لفهم القرارات بشكل أفضل. وتساعد الثقافة الاتصالية الجيدة على تحسين عملية تقديم الخدمات او الخدمات للعمال، حيث يتمكن الموظفون من التوصل بشكل أفضل مع العملاء وفهم احتياجاتهم ومتطلباتهم بشكل أفضل تلعب الثقافة الاتصالية داخل المؤسسة دورا هاما في إنشاء بيئة عمل إيجابية وصحية، حيث يشعر الموظفون بالاحترام الانتماء إلى المؤسسة.

المفاتيح السبعة للتواصل الفعال



الشكل ٣ : تم تصميمه بواسطة (هالة خالد)

شكلت عملية الاتصال هاجساً لدى الباحثين، من مختلف العلوم، لدراساتها ووصف أبعادها ومراحلها، والتي يعتبرها البعض أنها تمثل تطور التاريخ البشري، فالاتصال سمة إنسانية تتحقق عبر وسائل عدة، تطورت بدورها مع تطور حاجات البشرية، لذا عمل الباحثون على تحليل هذه العملية وعناصرها، ووضعوا فرضيات توصلوا من خلالها إلى نظريات أوضحت تأثيرات الوسائل المستخدمة لإيصال الرسائل ومدى فعاليتها بتوجيه الأفكار وتشكيل الآراء. وكل وسيلة اتصال كانت تشكل ميدان بحث واسعاً لدى الباحثين في مجال الاتصال والإعلام. بداية كان الاتصال فردياً، يعتمد على الكلام المنقول من شخص لآخر، تطور بعدها لإرسال الرسائل المكتوبة، لتأتي الطباعة وتشكل قفزة نوعية في هذا المجال مع انتشار المطبوعات والصحف، تلاها الإذاعات والتلفزيونات، وأخيراً كانت مرحلة الاتصال الإلكتروني. الباحثون تسابقوا لدراسة هذه الوسائل وكيفية تأثيرها على الجماهير، والتي أدت للانتقال من الاتصال الفردي إلى الاتصال الجماهيري، وكيف شكلت تلك الوسائل جسراً لإيصال المضامين المختلفة إلى جمهور عريض من أفراد المجتمع تطور تأثيرات الاتصال ووسائله في البداية كان الحديث يدور حول التأثيرات القوية لتلك الوسائل على الجماهير، لدرجة شبهها بعض الباحثين بتأثير "الرصاص السحري" أو "الإبرة تحت الجلد" التي تصيب هدفها بدقة، فالهدف الرئيسي من وسائل الإعلام والاتصال كان تحريك الناس باتجاه معين، وتشكيل رأي عام في المجتمعات التي تنتشر فيها. وهذا الأمر دفع بالبعض للوقوع في "دوامة صمت"، لأن آراءهم كانت تخالف رأي الجماعة، الذي تشكل نتيجة نشر وسائل الاتصال لمضامين معينة على أنها هي رأي الغالبية، لذا كان على من يخالف تلك التوجهات أن يلتزم الصمت، والإنسان بطبيعته يفضل عدم إبداء رأيه إذا شعر أنه لا يتوافق مع محيطه خوفاً من العزلة الاجتماعية (رغد خضور، 12 ديسمبر، 2019)

المبحث الثاني : الأداء الوظيفي

يُعرف الأداء الوظيفي بأنه طريقة الموظف في القيام بواجباته ومسؤولياته الوظيفية والقدرة على إكمال المهام بشكل جيد، ومدى نجاح أو فشل هذه الطريقة في تحقيق الأهداف وتلبية التوقعات، ونظرًا لأهمية الأداء الوظيفي كعامل حاسم في نجاح المؤسسات؛ فإن العديد منها تقوم بتقييمه على أساس ربع سنوي أو سنوي، من أجل تعزيز المجالات الناجحة وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين وخلق فرص لتطوير موظفيها. وكلما كان الأداء الوظيفي جيدًا؛ تمكنت المؤسسة من تحسين إنتاجيتها الإجمالية وتعظيم أرباحها وتحقيق أهدافها بشكل أسرع وبالتالي تظل قادرة على المنافسة، فضلًا عن دور الأداء الجيد في رفع الروح المعنوية للموظفين وتحفيز الجميع ويحتاج كل موظف إلى الفرص التي تتيح له تحسين أدائه في على الابتكار والإبداع العمل، لأنها الوسيلة التي تمكنه من جعله أكثر قيمة بالنسبة للمؤسسة، وتساعده على الحصول على ترقية وزيادة في الرواتب ومن ثم تطوير مساره الوظيفي وتعزيز مع صبار يمكنك تعيين أفضل الموظفين وأكثرهم كفاءة وموهبة ممن الأمن الوظيفي يقدمون أداءً متميزًا في العمل يفوق التوقعات، ويساعدونك على تحقيق أهداف عملك في أسرع وقت.

أ- لغة: اسم الأداء: وهو أدى للأمانة منه، بعد اللف ووجه الكلام أن يقال فلان أحسن الأداء ب- اصطلاحاً: يعرف الصامل الأداء بأنه « تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها، فالأداء هو محصلة النتائج خلال القيام الفرد بالمهام والمخرجات التي حققها الفرد نتيجة الجهد المبذول من والواجبات والمسؤوليات الموكلة إليه نلاحظ من خلال التعريف قد اختزل مفهوم الأداء في مجموع الواجبات والمسؤوليات الموجهة للفرد من أجل تنفيذ أعماله ولتحقيق النتائج يُعد الأداء الوظيفي من أبرز مظاهر النشاط ل - والمخرجات المراد الوصول إليه

الإنساني وقد نال اهتماماً بحثياً واسعاً استهدف النهوض بواقع الموارد البشرية لأهمية دورها الرئيس في العمل التنظيمي، وكان محور اهتمام المفكرين والباحثين في هذا المجال وغيره هو البحث عن الوسائل والأدوات التي تدعم قدرة الفرد على العمل وتُعزز مستوى أدائه الوظيفي، فكان التحفيز الإداري من بين الممارسات الإدارية المهمة التي لاغنى عنها في تعزيز الأداء الوظيفي وزيادة كفاءة وفاعلية العمل التنظيمي، وذلك باعتماد سياسات إدارية تجعل من نظام التحفيز وسيلة فاعلة تدفع الجهود التنظيمية بحيوية نحو تحقيق الأهداف المنشودة، ويُمكن ذلك بربط جدوى نظام التحفيز بالأداء الوظيفي المرجو منه. تعتبر عملية الأداء نشاطاً مهماً من أنشطة إدارة الموارد البشرية في المنظمات بشكل عام، فهي ليست فقط وسيلة موضوعية لاتخاذ القرارات العادلة المتعلقة بتوزيع الأجور وترقية ونقل العاملين. ولكنها أيضاً وسيلة لحثهم على بذل أقصى الجهود والتفاني في العمل، علاوة على أنها تكشف عن نقاط القوة والضعف لدى العاملين، ومن ثم تهيئة الاستغلال الأمثل للطاقات البشرية المتاحة، وتقدير الاحتياجات التدريبية تقديراً واقعياً. وتعتبر كذلك من العمليات الهامة في المنظمات والتي تطبق على جميع مستويات المنظمة بدءاً من الإدارة العليا وانتهاءً بالعاملين في أقل المراكز الوظيفية وفي خطوط الإنتاج الدنيا وهي أحد أدوات الرقابة الإدارية الفاعلة والتي على أساسها يتم مقارنة الأداء الفعلي بما هو مستهدف، فهي وسيلة تدفع الإدارات للعمل بحيوية ونشاط نتيجة مراقبة أداء العاملين بشكل مستمر من قبل رؤسائهم، وتدفع المرؤوسين للعمل بنشاط وكفاءة ليظهروا بمظهر العاملين المنتجين أمام رؤسائهم، وليحققوا مستويات أعلى في التقويم لينالوا الحوافز والعلاوات المقررة لذلك، ولكي تحقق العملية الأهداف المرجوة منها يجب التعامل معها بشكل نظامي ودقيق وبمشاركة جميع الأطراف التي من الممكن أن تستفيد من النتائج النهائية لعملية القياس. ويمثل قياس الأداء تعريف الفرد بكيفية أدائه لعمله، وعمل خطه لتحسين وتطوير أدائه في كثير من الأحيان، وعندما يطبق قياس الأداء بصورة صحيحة فإنه يوضح للفرد مستوى أدائه الحالي، وقد يؤثر في مستوى جهد الفرد واتجاهات المهام المستقبلية وتدعيم الجهود المبذولة لتحسين الأداء بطريقة صحيحة. وتعتبر مؤشرات قياس الأداء الرئيسية من أهم الأدوات التي يجب أن تستعين بها

إدارات الشركات للقياس الموضوعي لمدي نجاحها في إنجاز مهامها الموكلة إليها وتحقيق الأهداف الموضوعة لها. ويمكن من خلال قياس هذه المؤشرات تقييم الوضع الحالي للأداء وتحديد المجالات التي تستدعي التحسين والتطوير. كما يمكن من خلال قياس المؤشرات مقارنة أداء الشركة من فترة لأخرى ومقارنة أدائها بالشركات المماثلة لها. وقد انتهجنا في هذا البحث توضيح أهمية مؤشرات قياس الأداء على مستوى الموظف وعلى مستوى المنظمة ككل

يهدف تقييم الأداء الوظيفي الى تحديد ابرز المؤشرات المستخدمة في تقييم الاداء الوظيفي للعاملين والتغلب على الازخفاء والانحرافات في الاداء من خلال التحسين والتطوير في كافة



المستويات الادارية.

العلاقة بين التواصل الفعال والأداء الوظيفي :

تشير الاتصالات التنظيمية إلى مدى تواصل المنظمة مع العاملين حول القضايا المتعلقة بالصحة والأمان النفسي ويؤدي هذا إلى انتباه العاملين، ومدى المساهمات التي تجعل العاملين يهتموا بالصحة والأمان المهني، وبشكل عام يعكس الممارسات والسياسات والإجراءات التي تمكن من عملية الاتصال في اتجاهين- العاملين والمنظمة- لحل وتخفيف (Ildris et al., 2012). (ضغط العمل)

فالاتصالات التنظيمية هي مدى تعزيز المنظمة علي التبادل بين الإدارة العليا والعاملين عن الصحة والأمان النفسي للعاملين التي تؤثر عليهم عن طريق Hall et al., 2010. أدوات الاتصال أو أنظمة التواصل ((

يعتبر التبادل بين القائد والمرؤوس أكثر إيجابية في تكوين علاقة قوية بين القائد والمرؤوس وتكون مرتبطة بمستوى رضا مرتفع بكلاً من المشرف والوظيفة (Graen and Uhl-Bien, 1995). وزيادة التبادل بين القائد والمرؤوس تعمل علي تحسين (Clarke and Mahadi, 2017; Martin et al., 2016; Aarons et al., 2021). بالإضافة إلى ذلك يكون التبادل بين القائد والمرؤوس أكثر إيجابية عندما يرتبط بالالتزام التنظيمي وسلوك (Lee, 2005, 2008; Saeed et al., 2019). أيضاً طبيعة ازواج التبادل بين القائد والمرؤوس تسبب جودة علاقة القائد مع كل (Aarons et al., 2021). المرؤوسين داخل مجموعات العمل)

19٩٩ أن التبادل بين القائد Graen and Uhl-Bien وعرفت دراسة Kasekende, والمرؤوس "علاقة إيجابية متبادلة الثقة بين القائد ومرؤوسه" (فالتبادل بين القائد والمرؤوس يوضح كيف يصبح بعض المرؤوسين جزء .(2017)

Graen من المشرفين في المجموعة بالإضافة إلى الفوائد المستمدة من هذا الوضع (and Uhl-Bien,

أهداف المهارات والتواصل الفعال وأداء الموظفين :

يعد اكتساب المهارات الاتصالية والتمكن منها لمختلف أفراد المجتمع مطلباً رئيسياً، لذ ينبغي السعى لاكتسابها وتنميتها، ولعل أهم أهداف تعليم المهارات الاتصالية ما يلي:

- (1) إكتساب الفرد الثقة بقدراته على التعامل بنجاح مع متغيرات الحياة.
- (2) تنمية القدرة على حل المشكلات الحياتية في البيئة المحلية والعالمية.
- (3) تزويد الفرد بالأساليب العلمية للقراءة والاطلاع والبحث.
- (4) تنمية القدرة على التواصل مع الآخرين.
- (5) تبصير الفرد بطرق جمع المعلومات من مصادر متنوعة.
- (6) تنمية القدرة على الاستدلال المنطقي والتفكير العلمي.
- (7) القدرة على اتخاذ القرار وبناء فرق العمل.
- (8) تنمية بعض الخصائص الشخصية مثل الاتصال، والتعاون مع الآخرين.
- (9) القدرة على إعمال العقل في ممارسة عمليات التفكير المتنوعة.
- (10) توجيه الفرد إلى ترشيد الاستهلاك في مجال الحياة الأسرية المختلفة.
- (11) اكتساب الفرد اتجاهات إيجابية عن طريق إقامة علاقات أسرية واجتماعية طيبة.
- (12) مساعدته على أداء رسالته في الحياة

يعتبر الاتصال عنصراً مهماً في حياة الناس و هو أحد الأساليب الأساسية للتعايش مع بني البشر وبدونه تقطع كل الروابط الإنسانية ،وفي هذا الصدد سيتم التركيز على معرفة العلاقة القائمة بين الاتصال التنظيمي و الأداء الوظيفي في المؤسسات التربوية بصفة عامة، و مركز التكيف

المدرسي على رملي "نموذجاً" والتي نقف من خلالها على واقع الاتصالات التنظيمية في المؤسسات التربوية، فالسؤال الذي يطرح نفسه في هذا المجال هو هل هناك علاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي

إن إقامة علاقة عمل فعّالة مع كل موظف تتطلب الوقت والجهد. وأفضل المديرين هم الذين يتأكدون من أن كل موظف يشعر بالارتباط والتقدير. ويحرص المديرون الأكفاء على تخصيص جهودهم للتواصل مع الموظفين، والتعرف على نقاط القوة لديهم، ودعم تطورهم. ووفقاً لباكنغهام وكوفمان، في كتابهما "كسر كل القواعد"، "... إن مساعدة الموظف على التفوق تكمن في التفاصيل: تفاصيل احتياجاته الخاصة للتقدير، واحتياجاته في العلاقات، وأهدافه، ومواهبه/غير مواهبه". ومن الواضح أنه للحفاظ على الموظفين الموهوبين والمنتجين، يجب على المديرين توضيح التوقعات، وإعطاء الموظفين الفرصة للقيام بأفضل ما لديهم، والاعتراف بهم والثناء عليهم، وتشجيع الأفراد على تطوير مهاراتهم. وتساعد هذه الإجراءات في بناء علاقات عمل جيدة.

إن الثناء على الموظفين وتقديرهم يتطلب مهارة تواصلية مهمة أخرى. فبالنسبة لبعض المديرين، يعتبر تقديم الثناء والتقدير أمراً صعباً. ومع ذلك، تشير دراسات مختلفة إلى أن الموظفين يقدرون التقدير الشخصي الذي يتم في اللحظة المناسبة لمساهماتهم. ولكي يكونوا فعالين في تقدير الموظفين، يتعين على المديرين:

- تقديم التقدير بطريقة مفتوحة وعلنية؛
- تخصيص التعرف على الاحتياجات الفريدة للأفراد؛
- التعرف على قرب وقت الإنجاز؛ و
- إنشاء ارتباط واضح بين الإنجازات والتقدير.

وفقاً لروزابيث موس كانتر، "إن التقدير أمر سهل للغاية وتوزيعه غير مكلف، لذا لا يوجد عذر لعدم القيام به... التقدير يعني أن هناك شخصاً ما يحظى بالاهتمام وأن هناك شخصاً يهتم". وفي الوقت نفسه، ينقل التقدير ما تقدّره المنظمة، أي ما يبدو عليه الأداء الرائع

وكجزء من اجتماعات التخطيط والتطوير والتواصل المستمر. ينبغي للمديرين إشراك الموظفين في حوار تقييم الأداء والتخطيط. وليس من المهم للموظفين فقط متابعة أدائهم، بل من المهم أيضًا أن يتحملوا مسؤولية التعلم والتطوير. وكما تؤكد دوروثي ليدز في كتابها "الأسئلة/النكية"، "يتذكر الناس بشكل أفضل الأشياء التي يكتشفونها ويتعلمونها ويختبرونها بأنفسهم".

الخاتمة:

وأخيرًا لا بدّ أن ينتبه الإنسان إلى مكان وقوفه في هذه الفوضى التكنولوجية العظيمة، حيث لا يكون في يومٍ من الأيام مُتحكّمًا فيه من قبل الآلات الصماء، بل يجب أن يقود زمام الأمور ويعلم أنّه سيد الموقف في هذه الحياة، وأنّ الدنيا لا تحتزم ضعيفي الإرادة بل يجب أن يكون متحكمًا في زمام الأمور كلها واعيًا إلى القدر الذي يجب فيه استخدام وسائل الاتصال المختلفة. ختامًا لا بدّ لكل إنسان من أن يستخدم وسائل الاتصال بطريقة مفيدة ينجح حياته من خلالها، وألا يدع تلك الوسائل تسيطر على حياته فتُخرجه من عالم الحقيقة إلى عالم الوهم والخيال، حيث إنّ وسائل الاتصال تمثل سيفًا له حدين فإن لم يُمسكه المستخدم من الوسط مال ذلك السيف فقطع جزءًا من حياته، وصار عبدًا للتكنولوجيا بعيدًا عن التحرر الذي أم

الفصل الثالث :منهجية البحث

المقدمة:

يوضح هذا الجزء المنهجية التي تم تطبيقها في المشروع المالي وذلك للإجابة على الدراسة واختبار فرضيات الدراسة توضح العناوين التالية التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة وما تم تطبيقه كمايلي:

التعريفات الإجرائية للمتغيرات الدراسة:

في الدراسات البحثية تعتبر التعريفات الإجرائية أساسيه في تحديد المتغيرات التي يتم قياسها بوضوح يصف التعريف الإجرائية كيفية قياس المتغير او ملاحظته أو معالجته . يساعد الباحثين على التأكد من أن دراستهم متسقة موثوقة وصالحه.

التواصل الفعال (المتغير المستقل) :

تشكل الاتصالات الداخلية الفعّالة الأساس الأساسي لأي عملية تجارية ناجحة. ويتمثل التركيب الأساسي في هذا في التأكد من نقل التركيز الاستراتيجي للشركة وأهدافها بشكل مناسب إلى جمهورها الداخلي – الموظفين
إن فهم كيفية قياس فعالية الاتصال يمكن أن يلعب دورًا حاسمًا في تعزيز الإنتاجية وتشكيل ثقافة إيجابية في مكان العمل حيث سيتم تحسين قياس الأثر وتقييم مقاييس الاتصالات الداخلية.

الأداء الوظيفي (المتغير التابع) :

مؤشرات قياس الاداء الوظيفي هي مجموعة من القيم الذي توضح قدرة الشركة على تنفيذ مهامها، والوصول إلى الأهداف الرئيسية التي تساهم بتحقيق فوائد مستقبلية.

تختلف معايير تقييم الأداء الوظيفي وطريقة قياسها من وظيفة إلى أخرى وفقاً لطبيعة العمل ومتطلباته، وهناك مجموعة من المعايير الشائعة التي يتم استخدامها في تقييم الأداء الوظيفي للموظفين، ومن أهمها:

- 1- الإنتاجية والإنجاز،، 2- المعرفة والمهارات الفنية،، 3- مهارات الاتصال والتعامل،، 4-
- المسؤولية والالتزام، 5- القدرة على التكيف والتطوير.

تصميم البحث

في هذا القالب، سنقدم هيكلًا يغطي خمس أمور منهجية مهمة، يعتمد هذا الهيكل بشكل فضفاض على (البصل البحثي)

1.8 منهجية البحث:

فلسفة البحث: الوضعية.

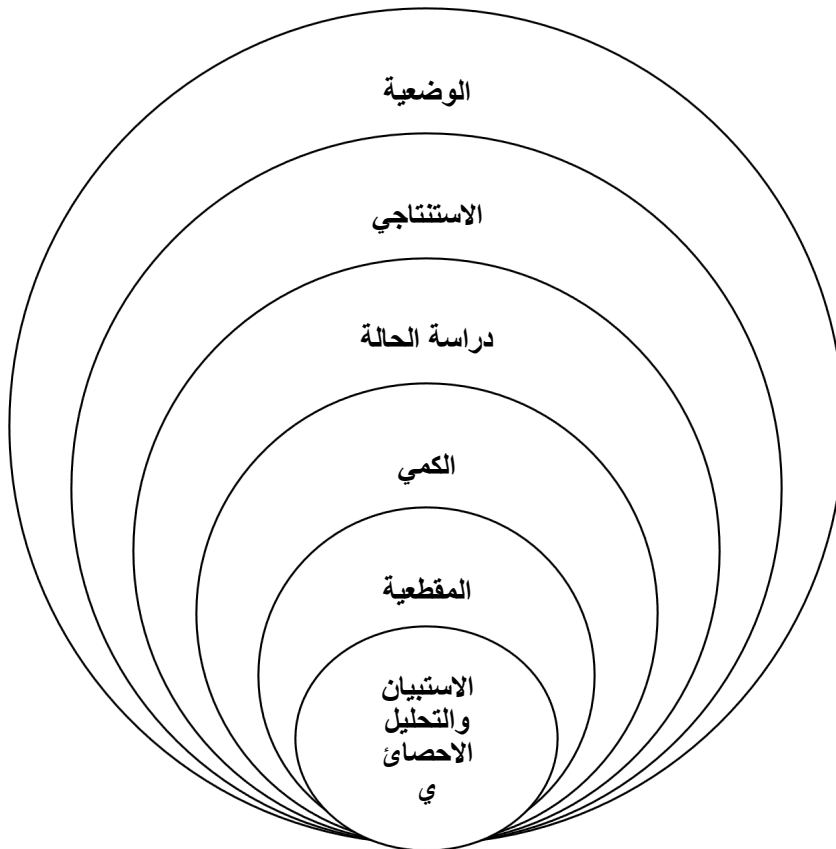
منهج البحث: الاستنتاجي.

استراتيجية البحث: دراسة الحالة.

نوع البحث: الكمي.

الأفق الزمني: المقطعية.

التقنيات والاجراءات: الاستبيان والتحليل الاحصائي.



الشكل 2: منهجية البحث للمشروع المصدر له الطالب

مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات:

قدم هذا الجزء معلومات عن مجتمع الدراسة وعينتها. بالإضافة إلى ذلك، يوضح هذا الجزء الأساليب والتقنيات التي تم وضعها للاختيار عينة الدراسة، وتحديد حجم العينة

مجتمع الدراسة :

جاهز هي شركة سعودية محليه تستخدم التقنيات المبتكرة لربط أكثر من ١,٣ مليون مستخدم نشط ضمن شبكة منصتها التي تضم ما يزيد على ٢,٠٠٠ فرع للمتاجر وأكثر من ٣٤,٠٠٠ مندوب توصيل في ٤٧ مدينة عبر أنحاء المملكة العربية السعودية كما في ٣١ مارس ٢٠٢١.

عينه الدراسة:

حيث تتألف شركة من موظفين يشمل مجتمع البحث على عينة من ٣٠ موظف.

طرق وتقنيات أخذ العينة:

يتم اخذ العينات من العينات غير احتمالية وباستخدام العينات الملائمة عن طريق استبيان

طريقه جمع البيانات:

يصف هذا القسم أدوات البحث التي تم استخدامها لجمع البيانات المطلوبة للإجابة على أسئلة البحث واختبار فرضيات وعليه فقد اعتمد الباحث على المنهج المسحي في جمع البيانات الكمية عن طريق الاستبيانات. وتعرض الأقسام التالية الأدوات التي تم استخدامها لقياس متغيرات البحث.

التواصل الفعال(المتغير المستقل) :

وأعتمد الباحث على إستبياناه عبد المؤمن وآخرون (2022-2023) وذلك لقياس المتغير المستقل التواصل الفعال وذلك من حيث ثلاث أبعاد وهم التواصل اللفظي والغير اللفظي مهارات الاستماع الفعال و أدوات التواصل الفعال. إجمالي ١٢ فقره المتغير كله حيث أن والتواصل اللفظي والغير لفظي يتكون من ٢ عنصرين ومهارات الاستماع الفعال يتكون من ١ عنصر وأدوات التواصل الفعال يتكون من ٩ عناصر نوع الإستبيان هو ليكرت خماسي حيث أن ١=غير موافق بشدة و٥=موافق بشده.

جدول التواصل الفعال(المتغير المستقل) :

الأداء الوظيفي :

واعتمد الباحث على استبيان (Alawi Hafez Salem Al-Haddad(2021) ٢٠٢١ وذلك لقياس المتغير التابع الأداء الوظيفي وذلك من حيث بُعد واحد وهو الأداء الوظيفي إجمالي ١٢ فقره المتغير كله من حيث أن الأداء الوظيفي يتكون من ١٢ من العناصر نوع الإستبيان هو ليكرت خماسي حيث أن ١=غير موافق بشدة و٥=موافق بشده.

جدول الأداء الوظيفي (المتغير التابع) :

بيانات أولية:

تم جمع البيانات الأولية عن طريق استخدام الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة. تم تصميم الاستبيان بعناية لتغطية جميع جوانب موضوع البحث وتحقيق أهداف الدراسة. تم توزيع الاستبيان على عينة ممثلة من المستهدفين وتم الحصول على معدل استجابة عال.

- تم إجراء تحليل كمي للبيانات الأولية المجمعة باستخدام برامج إحصائية متقدمة. استخراج المؤشرات والمقاييس الإحصائية ذات الصلة الاستخلاص النتائج والاستنتاجات.

البيانات الثانوية :

تم البحث بشكل مكثف في الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث. تم استعراض الأبحاث بحاث والكتب والمقالة العلمية المنشورة في المجالات ذات الصلة. تم التطلع على المعلومات والبيانات المتاحة على موقع الشركة/المؤسسة محل الدراسة لفهم السياق والخلفية التنظيمية والتشغيلية للموضوع قيد البحث. تم تحليل وتفسير البيانات الثانوية بطريقة منهجية لبناء إطار نظري قوي يدعم الدراسة الميدانية وربط النتائج.

طرق وأساليب تحليل البيانات:

بعد جمع البيانات، من الضروري تحليل المعلومات التي تم جمعها لاستخلاص استنتاجات ذات مغزى. كما، تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وتحديد الإصدار 28، لتحليل البيانات التي تم جمعها. تم إجراء اختبار ملف تعريف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على رؤى حول خصائص عينة من السكان. إنه يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات وغيرها من ذات الصلة معلومات عن الأفراد المشاركين في الدراسة تعد اختبارات الصلاحية والموثوقية حاسمة في ضمان دقة البيانات التي تم جمعها واتساقها. صحة اختبارات تحليل العوامل الاستكشافية) لتحديد ما إذا كانت أدوات البحث تقيس ما يقصد بها القياس، بينما تقيم اختبارات الموثوقية (اختبار كرونباخ ألفا) اتساق النتائج بمرور الوقت تم إجراء اختبار ملف تعريف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على رؤى حول خصائص عينة من السكان. إنه يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات وغيرها من ذات الصلة معلومات عن الأفراد المشاركين في الدراسة.

الخاتمة :

يعد الاتصال الفعال والأداء الوظيفي شريان المنظمة النابض، حيث لا يمكن لأي منظمة أن تحقق أهدافها دون وجود شبكة اتصالات إدارية خاصة بها. بل إنه من الصعب جدا أن يتصور الإنسان وجود أي تنظيم دون وجود أشكال من الاتصالات تنتقل من خلالها المعلومات بين الموظفين سواء كانوا رؤساء أو مرؤوسين أو عملاء داخل المنظمة أو خارجها.

الفصل الرابع:

التمهيد:

يتناول هذا الفصل عرضاً مفصلاً لنتائج الدراسة التي تم جمع بياناتها من خلال إستبيانات موجهة إلى عينة الدراسة، حيث تم تحليل هذه البيانات إحصائياً باستخدام حزمة البرامج الإحصائية SPSS بالإصدار 28. يبدأ الفصل بتحليل البيانات من خلال استخدام الإحصاء الوصفي، الذي يهدف إلى تقديم صورة شاملة ودقيقة حول خصائص العينة محل الدراسة، بما في ذلك القياسات الإحصائية الأساسية مثل المتوسطات والانحرافات المعيارية. بالإضافة إلى ذلك، تم إجراء اختبار لصدق وثبات الاستبيانات المستخدمة في جمع البيانات، بهدف التأكد من قوة الأدوات البحثية وملاءمتها لقياس المتغيرات المستهدفة في الدراسة. تم تطبيق اختبارات إحصائية مناسبة لهذه الغاية باستخدام البرامج المذكور، بما في ذلك تحليل الاتساق الداخلي والاستقرار الزمني. علاوة على ذلك، ومن أجل اختبار فرضيات البحث والتأكد من صحة نموذج الدراسة وملاءمته، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط عبر البرنامج SPSS الإصدار 28. يسمح هذا التحليل بتحديد العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة، كما

يوفر معلومات قيمه حول مدى تأثير المتغيرات على بعضها البعض، مما يعزز فهمنا للظواهر المدروسة، ويساهم في تقديم نتائج دقيقة وداعمة للفرضيات المطروحة في البحث.

خصائص عينه الدراسه:

*تم توزيع مفردات عينه الدراسه وفقا إلى الجنس-العمر-عددسنوات الخبرة-المؤهل العلمي.

*تم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينه الدراسة وتتمثل في معلومات العامة الديموغرافية التي تشمل؛:

1-الجنس ويشمل على (الذكر-والأنثى).

٢-العمر ويشمل(أقل من ٣٠-من ٣٠ إلى ٣٩سنة-من ٤٠ إلى ٤٩سنة-أكثرمن ٤٩).

٣-المؤهل العلمي ويشمل(ابتدائي – متوسط-ثانوي-دراسات عليا).

٤-عددسنوات الخبرة وتشمل (أقل من سنوات - بين ٥ و ١٠سنوات-بين ١٠ و ١٥سنة – أكثر من ١٥سنة).

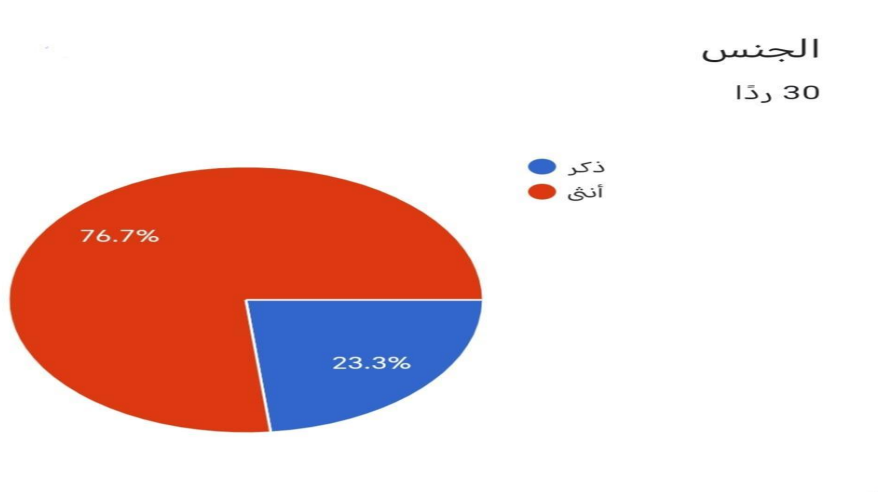
الجدول، الرسومات والفقرات التالية توضح تصنيف العينة محل الدراسه كمايلي:

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية من إجمالي العينة
الجنس	ذكر	7	23,3
	أنثى	23	76,7
	الإجمالي	%30	100.0
الفئة العمرية	أقل من ٢٥ سنة	4	13,3
	من 25-30 سنة	21	70,0
	من 30-40 سنة	4	13,3
	40 سنة فأكثر	1	3,3
	الإجمالي		100,0
	أقل من ثانوي	2	6,7
المؤهل العلمي	ثانوي	13	43,4
	جامعي	15	50,0
	مستوى أعلى	—	—

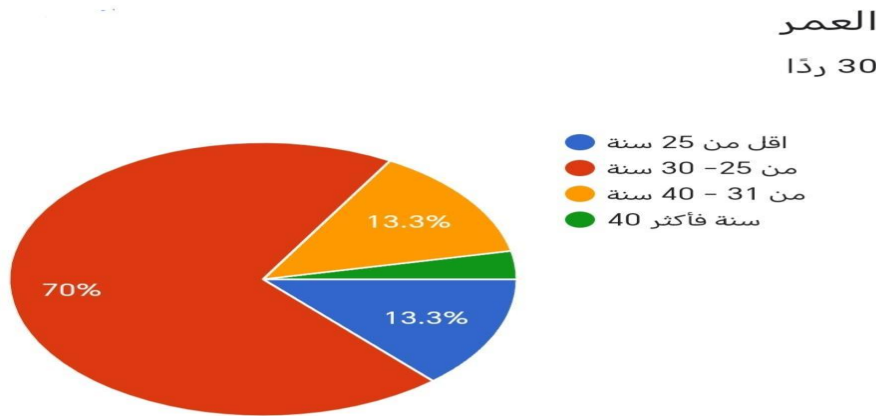
100,0	30	الاجمالي	عدد سنوات الخبرة
43,3	13	اقل من سنتان	
36,7	١١	سنتان إلى خمس سنوات	
20,0	6	ست سنوات إلى عشره سنوات	
100,0	30	الاجمالي	

من بيانات الجدول رقم (٥) تم استخلاص النتائج التالية:

***بالنسبة للتوزيع حسب الجنس،** أظهرت النتائج الإحصائية ان عدداً لاناث اكثر من الذكور حيث بلغ عدد 23,3% من إجمالي العينة. حين بلغ عدد الانااث 19، مايعادل نسبة 76,7% من العينة. كما هو موضح في الشكل التالي :



***بالنسبة للتوزيع حسب العمر،** أظهرت النتائج الإحصائية ان ٤ اشخاص من أفراد العينة تتراوح أعمارهم اقل من ٢٥ سنة وهو مايعادل 13,3% من إجمالي العينة. في حين أن ٢١ شخصاً تتراوح أعمارهم من ٢٥ الى ٣٠ سنة، اي مايعادل 70,0% من العينة. كما أن ٤ اشخاص تتراوح أعمارهم من ٣٠ الى ٤٠ سنة مما يمثل 13,3% من العينة. واخيرا هناك ١ من الاشخاص أعمارهم تزيد عن ٤٠ سنة وهو مايشكل ايضا 3,3% من إجمالي العينة. كما هو موضح في الشكل التالي :

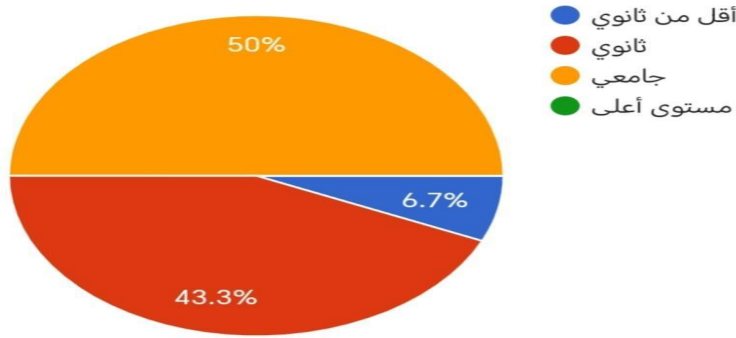


اما بالنسبة للتوزيع حسب المؤهل العلمي:

فقد أظهرت النتائج الإحصائية ان 2 من الأشخاص من أفراد العينة حاصلون على شهادته أقل من الثانوي مما يمثل 6,7 من إجمالي العينة. بينما هناك 13 من الأشخاص حاصلون على شهادته الثانوي اي مايعادل 43,3 من العينة. أما بالنسبة للمؤهل الجامعي فقد بلغ عدد الاشخاص الحاصلين عليه ١٥ شخص وهو مايمثل ٥٠% من العينة. واما بالنسبة للمستوى الأعلى فلا يوجد أي شخص اي ٠% من إجمالي العينة. كما هو موضح في الشكل التالي.:

المؤهل العلمي

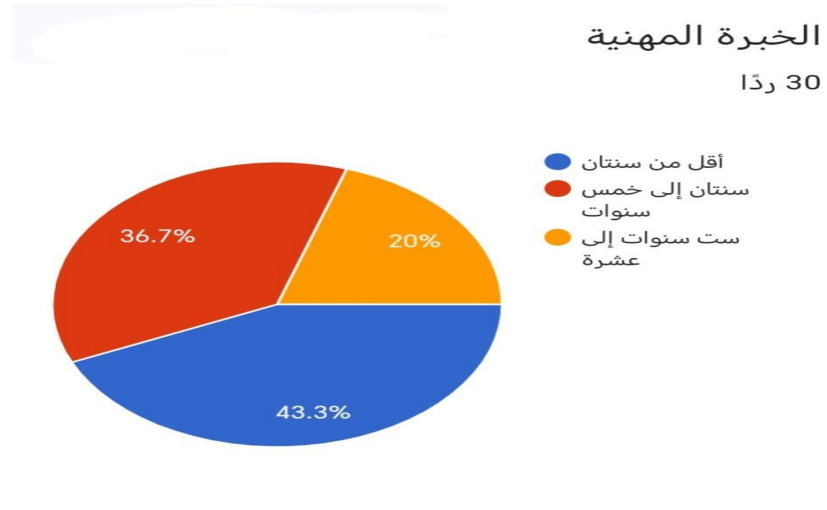
30 ردًا



أما بالنسبة للتوزيع حسب عدد سنوات الخبرة:

فقد أظهرت النتائج الإحصائية أن ١٣ شخص من أفراد العينة لديهم خبره اقل من سنتان مايمثل 43,3% من إجمالي العينة. بينما هناك ١١ شخص لديهم خبره تتراوح من سنتان إلى خمس سنوات، اي مايعادل 36,7% من العينة. أما بالنسبة لأفراد العينة التي تتراوح خبرتهم من ست سنوات إلى عشر سنوات فقد بلغ عددهم

11 شخص وهو ما يمثل 36,7 من العينة. وفيما يتعلق بمن هم لديهم خبره من ست سنوات إلى عشرة سنين فقد تبين انهم 6 اشخاص من أفراد العينة. مايشكل 20,0% من إجمالي العينة. كما هو موضح في الشكل التالي :



قياس الصدق والثبات لأدوات البحث: للتأكد من صدق وثبات المقاييس المستخدمة في الدراسة، تم اختبار صدق ثبات الاتساق الداخلي الاستبيانات التي تم استخدامها لقياس متغيرات الدراسة. كما تم قياس الصدق التقاربي عن طريق حساب متوسط التباين المستخرج (AVE –

Extracted Variance Ave

أما بالنسبة لقياس الثبات، فقد تم استخدام عدة مؤشرات، تشمل حساب قيمة ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha). وقيمة الثبات المركب

بالإضافة إلى حساب معامل الثبات (Ho). تم تنفيذ جميع هذه التحليلات باستخدام نموذج المعادلة البنائية (Structural Education Modeling – SEM) من خلال برنامج التحليل الاحصائي SPSS.

صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة :

تم اختبار صدق الاتساق الداخلي للمقاييس المستخدمة في قياس متغيرات الدراسة, بالإضافة إلى قياس الصدق التقاربي عن طريق قياس متوسط (Average Variance Extracted) المستخرج التباين

صدق الاتساق الداخلي: يقصد به مدي اتساق كل عبارة من عبارات الاستبانة للمتغير الذي تنتمي إليه, لذا قامت الباحثة بقياس الاتساق الداخلي للاستبانات من خلال حساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمتغير التي تنتمي إليه . وفقا لدراسة (1974) Kaiser معامل الارتباط أقل من ٠.٥ يتم حذفه من الاستبانة.

الصدق التقاربي Validity Convergent: يتم قياس متوسط التباين بين العبارات التي تقيس نفس المقياس, وذلك عن طريق احتساب متوسط

التباين المستخرج AVE, التي يجب ان تكون قيمتها أكبر من ٠.٥ (وقال al et . 2006) (Hair

الجدول التالية توضح النتائج الإحصائية الخاصة ب (معاملات الارتباط الانحراف المعياري, قيمة T المحسوبة, وقيمة P value بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمتغير لقياس صدق الاتساق الداخلي للاستبانات . كذلك احتساب قيمة متوسط التباين المستخرج AVE لقياس الصدق التقاربي للاستبانات وذلك من خلال نموذج المعادلة البنائية SPSS بالإصدار 28 , كما يلي:

يتضح من الجدول أعلاه :

مقياس تطبيق التسويق الرقمي : أظهرت معاملات الارتباط لكل العبارات المتعلقة بوسائل التسويق الرقمي، جودة الخدمات الإلكترونية، التسويق عبر تطبيقات الهواتف الذكية) ارتباط قوي بالمتغيرات التابعة لها، حيث كانت القيم، أكبر من 0.5 بالإضافة إلى أن قيم كل معاملات الارتباط للعبارات دالة احصائيا عند مستوى معنوية أقل من 0.001. وفقا لذلك فقد تحقق صدق الاتساق الداخلي للمقياس . كذلك، من النتائج بالأعلى المتعلقة بقيمة متوسط التباين المستخرجة (AVE)، أن قيمة AVE للمتغير (التسويق الرقمي) هي 0.668 وهي قيمة أكبر من 0.5 وفقا لذلك، فقد تحقق الصدق التقاربي للاستبانة. مقياس تطبيق رضا العملاء : أظهرت معاملات الارتباط لكل العبارات المتعلقة برضا العملاء ارتباط قوي بالمتغيرات التابعة لها، حيث كانت القيم، أكبر من 0.5 بالإضافة إلى أن قيم كل معاملات الارتباط للعبارات دالة احصائيا عند مستوى معنوية أقل من 0.001. وفقا لذلك فقد تحقق صدق الاتساق الداخلي للمقياس . كذلك، من النتائج بالأعلى المتعلقة بقيمة متوسط التباين المستخرجة (AVE)، أن قيمة AVE للمتغير (رضا العملاء) هي 0.668 وهي قيمة أكبر من 0.5 وفقا لذلك، فقد تحقق الصدق التقاربي للاستبانة.

4.3.2 ثبات أداء الدراسة :

يشير ثبات الاستبيان إلى الاستقرار في نتائج الاستبيان وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية محددة. لقياس ثبات الاستبانة المستخدمة لقياس متغيرات الدراسة، تم احتساب قيم ألفا كرونباخ بواسطة SPSS الإصدار 28

وفقاً لـ (al et Hair 2010) , يجب ان تكون القيمة أكبر من 0.7 حتى يتحقق الثبات للمقياس في هذه الدراسة تم قياس ثبات الاستبيانات التي استخدمت لقياس متغيرات الدراسة عن طريق حساب ثلاث مؤشرات رئيسية : قيمة ألفا كرونباخ، والثبات المركب (Composite Reliability) ، وقيمة A-rho تم حساب هذه القيم باستخدام نموذج المعادلة البنائية -PLS SEM وهو نموذج إحصائي يستخدم لتحليل العلاقات بين المتغيرات الكاملة (غير المرئية) و المتغيرات الظاهرة.

المتغير	عدد العبارات	Cronbach's Alpha	
التواصل	٢	.458	
الفعال	١	.884	0,537
الأداء	٩	.674	
لوظيفي	١٢	0,654	1,000

تم تصميمه بواسطه الباحثة بناء على نتائج التحليل الاحصائي لبيانات الدراسة الميدانية.

يتضح بالجدول 5 الذي بالأعلى أن قيم الثبات لمقاييس الدراسة كمايلي:

*أظهرت النتائج لمقياس التسويق الرقمي ان قيمه الفا كرونباخ والثبات المركب composite

Reliability

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	2	3	4	5

قيمة المتوسط الحسابي	النتيجة (الاتجاه العام)	الوزن النسبي	مستوى (درجه) الاهميه/الممارسة
من ١ الى اقل من 1.70	موافق بشدة	من 85% الى اقل من ١٠٠	مرتفع جدا

مرتفع	من 76% الى اقل من 83%	موافق	من 1,70 الى اقل من 2,50
متوسط	من 51% الى اقل من 67%	محايد	من 2,50 الى اقل من 3,30
منخفض	من 35% الى اقل من 51%	غير موافق	من 3,30 الى اقل من 4,20
منخفض جدا	من 20% الى اقل من 35%	غير موافق بشدة	من 4,20 الى اقل من ٥

ح حساب مستوى الأهمية وفقا للمعادلة التالية:

تم حساب الوزن النسبي المقابل لكل فئة عن طريق ضرب المتوسط الحسابي في

$$\%20=(100/5)$$

يوضح الجدول (6) دلالة المتوسطات الحسابية، كما يلي :

يبين الجدول التالي التحليل الوصفي لمغيرات الدراسة ممثلة بالمتوسطات الحسابية الانحرافات المعيارية للمتغيرات بناء على مقياس ليكرت الخماسي، حيث يتم تفسير دلالة المتوسط الحسابي الموضح في الجدول أعلاه لتحديد مستوى تطبيق التسويق الرقمي وابعاده، بالإضافة إلى رضا العملاء، وذلك وفقاً لآراء عينة الدراسة. يتم توضيح ذلك كمايلي:

جدول ٧: المتوسطات الحسابية الانحرافات المعيارية المتغيرات الدراسة

المتغير

التسويق الرقمي								

--	--	--	--	--	--	--	--	--

يتضح في الجدول بالأعلى الخاص بالتوسطات الحسابية الانحرافات المعيارية لمغيرات الدراسة على مايلي:

تظهر نتائج توصيف عينة الدراسة بالنسبة للمتغير المستقل (التواصل الفعال)، أن الاتجاه العام
المفردات العينة يميل إلى موافقة مرتفعة، مما يشير إلى تحقيق عالي لممارسات التواصل
الفعال في شركه جاهز حيث بلغ المتوسط الحسابي للمغيرات 1,65 مع نسبة موافقة بلغت
56% وانحراف معياري بقيمة 0,66 كما أظهرت النتائج الإحصائية الوصيفة لأبعاد التواصل
الفعال (وسائل التواصل الفعال، جودة الخدمات الإلكترونية التواصل عن طريق تطبيقات
الهواتف الذكية) ان الاتجاه العام لجميع الأبعاد من قبل مفردات العينة هو مستوى مرتفع من
الموافقة، مما يعكس مستوى تطبيق التواصل الفعال في شركة جاهز

فقد كانت النتائج على النحو التالي بعد سائل التواصل الفعال بلغ المتوسط الحسابي 1,65، مع
نسبة موافقة 65% وانحراف معياري بقيمة 0,450، اما بعد جودة الخدمات الإلكترونية بلغ
المتوسط الحسابي 1,76 مع نسبة موافقة 68% وانحراف معياري بقيمة 0,506، اما بالنسبة لبعده
التواصل الفعال بلغ المتوسط الحسابي 1,96. مع نسبه موافقة 90% وانحراف معياري بقيمة 0,
521 تظهر هذه النتائج موافقة مرتفعة من قبل عينة الدراسة على جميع أبعاد التواصل الفعال.

المراجع

كوم:

رائد الأعمال العربي، (٢٠٢٢)

<https://ar-entrepreneur.com/%D9%85%D9%87%D8%A7%D8%B1%D8%A7%D8%AA-%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D9%8A%D8%A9/%D9%83%D9%8A%D9%81%D9%8A%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B9%D8%A7%D9%85%D9%84-%D9%85%D8%B9-%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%88%D8%B8%D9%81/%D8%A3%D8%B3%D8%A8%D8%A7%D8-%D8%B6%D8%B9%D9%81-%D8%A7%D9%84%D8%A3%D8%AF%D8%A7%D8%A1-%D8%A7%D9%84%D9%88%D8%B8%D9%8A%D9%81%D9%8A/#sidr-main>

<https://rokkey.com/%D9%83%D9%8A%D9%81-%D8%AA%D8%AA%D9%88%D8%A7%D8%B5%D9%84-%D8%A8%D8%B4%D9%83%D9%84-%D9%81%D8%B9%D8%A7%D9%84-%D9%85%D8%B9-%D8%A7%D9%84%D8%A2%D8%AE%D8%B1%D9%8A%D9%88>

(٢٠٢٤)D. mazing osman

<https://ae.linkedin.com/pulse/%D8%A3%D9%87%D9%85%D9%8A%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%88%D8%A7%D8%B5%D9%84-%D8%A7%D9%84%D9%81%D8%B9%D8%A7%D9%84-%D9%81%D9%8A-%D8%A8%D9%8A%D8%A6%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%85%D9%84-dr-mazin-osman-xguhfh>

فوزي عبد الحميد, ا. (2021). دور التدوير الوظيفي في تطوير الأداء الإداري. المجلة التربوية لتعليم الكبار, 3(1), 160-133.

https://scholar.google.com/scholar?hl=ar&as_sdt=0%2C5&q=%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%88%D8%A7%D8%B5%D9%84+%D8%A7%D9%84%D9%81%D8%B9%D8%A7%D9%84&btnG=#d=gs_cit&t=1724390217872&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3Aw1JMH46Nci4J%3Ascholar.google.com%2F%26output%3Dcite%26scirp%3D0%26hl%3Dar

<https://newspaper.albaathmedia.sy/2019/12/12/%D8%AA%D8%B7%D9%88%D8%B1-%D9%86%D8%B8%D8%B1%D9%8A%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AA%D8%B5%D8%A7%D9%84-%D8%A3%D9%8A%D9%86-%D9%87%D9%8A-%D9%85%D9%86-%D8%A7%D9%84%D8%A5%D8%B9%D9%84%D8%A7%D9%85/>

كساب, ع. (2021). مؤشرات قياس الأداء الوظيفي والمؤسسي بين النظرية والتطبيق (نماذج عملية). *المجلة العربية للآداب والدراسات الإنسانية*. 191-224, (16)5 ,

م. د. علي عبد الوهاب علي النعيمي. (2017). تكميم جدوى التحفيز الإداري في تعزيز الأداء الوظيفي لتدريسيي الجامعة وفق نظرية الفوضى. *مجلة أبحاث الزكاء*. 185-156, (23) ,

بوشريط, & عقون. (2023). تأثير القيادة على الأداء الوظيفي لدى العاملين.

عبدالمحسن جوده, ع., عبدالمحسن, محمد رأفت أحمد الفار, & أيه. (2023). أثر مناخ الأمان النفسي على النواتج من بتوسيط الفضيلة التنظيمية بالتطبيق على العاملين الدائمين بمديريات الخدمات بمحافظة الدقهلية. *المجلة المصرية للدراسات التجارية*, 47(3), 419-397.

محمد بن حميد الطلحي, ن. (2019). العلاقة بين المهارات الحياتية وفاعلية الذات المدركة والأداء الوظيفي لدى معلمات المرحلة المتوسطة بالطائف. *مجلة كلية التربية (أسيوط)*, 35(7.2), 551-519.

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downSomaitepdf/493/4/1/142307>

<https://www.opm.gov/policy-data-oversight/performance-management/performance-management-cycle/planning/communication-skills>

<https://mawdoo3.com/%D9%85%D9%82%D8%AF%D9%85%D8%A9%D9%88%D8%AE%D8%A7%D8%AA%D9%85%D8%A9%D8%AD%D9%88%D9%84%D9%88%D8%B3%D8%A7%D8%A6%D9%84%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AA%D8%B5%D8%A7%D9%84>

<https://sabbar.com/blog/job-performance>

ance", study.com, Retrieved 13/4/2022. Edited. ↑ "The Power of Good Communication in the Workplace", leadershipchoice, Retrieved 13/4/2022. Edited.

<https://cerkl.com/blog/how-to-measure-communication-effectiveness>

الملاحق

الاستبيان

المحور الأول : المعلومات الشخصية

1. الجنس (ذكر/ أنثى)
2. العمر (أقل من 25 / من 25 إلى 30 / من 31 إلى 40 / 41 فأكثر)
3. المؤهل العلمي (أقل من ثانوي / ثانوي / جامعي / مستوى أعلى)
4. سنوات الخبرة المهنية (أقل من 2 / ٢ - 5 / 6 - 10)

المحور الثاني : التواصل الفعال

الاتصال هو عملية تبادل المعلومات أو الأفكار أو الرسائل بين شخصين أو أكثر. يشمل الاتصال العديد من العناصر المختلفة، مثل اللغة، والصوت، والصورة، والحركة، والتعبيرات الوجهية، والملابس، والاهتمام، والاحترام، التفاعلات الاجتماعية . ويعد الاتصال جزءًا أساسيًا من الحياة البشرية.

المتغير	أبعاد المتغير	عدد البيانات	المصدر
التواصل الفعال	1-التواصل اللفظي والغير لفظي	٢	عبد المؤمن وآخرون (2023-2022) "الثقافة الإتصالية داخل المؤسسة
	2-مهارات الاستماع الفعال	١	

وتأثيرها على الأداء الوظيفي"	٩	3-أدوات التواصل الفعال	
---------------------------------	---	---------------------------	--

الرقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	هل انت راض على نظام الاتصالات؟					
٢	هل تعزز المؤسسات التواصل الداخلي بين مختلف الأقسام والمستويات؟					
٣	هل تعتقد أن ثقافته الاتصال الفعال يمكن أن					

					يكون لها تأثير على تفسير و تحقيق الأهداف؟	
					هل يمكن أن تساعد مهارات الاتصال الفعال في زياده التفاهم والتعاون بين الموظفين؟	٤
					هل يمكن أن يؤثر عدم فهم أساليب الاتصال الزملاء العمل سلباً على العمل الجماعي؟	٥
					هل تعتقد أن وجود قنوات إتصال مفتوحة للتواصل بين الإدارة والموظفين؟ يمكن أن يكون له تأثير إيجابي على الأداء الوظيفي؟	٦
					هل تعتقد أن التواصل اللفظي له تأثير إيجابي على بيئة ومكان العمل؟	٧
					هل تعتقد أن فهم أدوات التواصل الفعال يمكن أن تساعد في حل النزاعات؟	٨
					هل تعتقد أن التواصل غير اللفظي له تأثير في عملية إتخاذ القرار؟	٩
					هل يمكن أن يساعد التواصل الفعال في زياده التفاهم والتعاون بين في بيئه العمل؟	١٠

					هل تتوفر في إدارة الشركة خبير مكلف بالاتصال؟	١١
					هل تعتقد أن الاتصال الفعال يمكن أن يسهل تحسين وتخصيص المهام وتحديد الأولويات وتنظيم العمل؟	١٢

المحور الثالث : الأداء الوظيفي

يُعرف الأداء الوظيفي بأنه طريقة الموظف في القيام بواجباته ومسؤولياته الوظيفية والقدرة على إكمال المهام بشكل جيد، ومدى نجاح أو فشل هذه الطريقة في تحقيق الأهداف وتلبية التوقعات،

المتغير	أبعاد المتغير	عدد البيانات	المصدر
الأداء الوظيفي		١٢	Alawi Hafez Salem Al-Haddad(2021) قياس دور الثقافه على الأداء الوظيفي
الأداء الوظيفي		12	

الرقم	العبارة				
١	هل تقوم المؤسسة بتوضيح رؤيتها وأهدافها لموظفيها؟				
٢	هل تعمل المؤسسة على تحديد الإجراءات الضرورية لأداء موظفيها من أجل تحقيق أهدافها؟				
٣	هل تعمل المؤسسة على تدريب وتطوير مهارات موظفيها من أجل تحسين أدائهم؟				
٤	هل تسعى المؤسسة إلى تطبيق التكنولوجيا المتطورة لتحسين أداء لموظفيها؟				
٥	هل تستطيع المؤسسة التحكم في العوامل المؤثرة في أدائها من أجل تحقيق الأهداف المطلوبة؟				
٦	هل ظروف العمل بالمؤسسة محفزه ومساعدته على الأداء بشكل جيد؟				

					٧ هل هناك نظام تقييم معين تعتمد عليه المؤسسة؟	
					٨ هل تستخدم المؤسسة مؤشرات الأداء الوظيفي لتطويره وتحسينه؟	
					٩ هل تتولى المؤسسة طرق مختلفة لتقييم الأداء؟	
					١٠ هل هناك علاقه بين تقييم الأداء وتحسين فعاليه وكفاءه مستوى أداء موظفي المؤسسة؟	
					١١ هل تتلقى المؤسسة تعليقات متسقه مباشره من المشرفين أو الزملاء حول الأداء الوظيفي؟	
					١٢ هل يمكن لإداره التغييرات أن تؤثر على تحسين الأداء الوظيفي؟	