

أثر الاتصال الإداري الفعال على جودة الأداء في المنظمة

The impact of effective administrative communication on the quality of performance in the organization

دراسة حالة بالتطبيق بشركة مدارس العرب المحدودة – القطاع التعليمي
جدة – المملكة العربية السعودية

اسم الطالب

عيسى عبدالقادر أبوبكر

2021205819

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول- 2024

الشكر والتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

الإهداء

المستخلص:

جدول المحتويات:

	صفحة الغلاف
	الشكر والتقدير
	الإهداء
	المستخلص
	جدول المحتويات
	قائمة الأشكال
	قائمة الجداول
	المقدمة
	مشكلة البحث
	أهمية البحث
	أسئلة البحث
	أهداف البحث
	فرضيات البحث
	نموذج البحث
	منهجية البحث
	الدراسة الميدانية
	مخطط المشروع
	الدراسات السابقة والإطار النظري
	الملخص
	المراجع

قائمة الأشكال:

قائمة الجداول:

المقدمة:

يعتبر الأداء المؤسسي عن النتائج والأهداف التي تسعى المنظمات إلى تحقيقها، حيث يعكس هذا المفهوم جميع الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها داخل المنظمة على مختلف المستويات والخصائص. يتم تقسيم الأداء المؤسسي إلى ثلاثة مستويات، وهي المستوى الفردي الذي يتعلق بأداء الموارد البشرية، والمستوى الوظيفي الجزئي الذي يتصل بأداء الوحدات التنظيمية وتفاعلها في سياق سياسات العمل داخل المنظمة، وأخيرًا المستوى الكلي الذي يرتبط بأداء المنظمة في إطار البيئة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية (حسن ورمضان، 2020).

والأداء هو مفهوم شغف باهتمام الباحثين في السنوات الأخيرة، حيث يُعدُّ أساسيًا لتحقيق التقدم المؤسسي. يُشار إليه على أنه القدرة على تحقيق الأهداف التنظيمية باستخدام الموارد بكفاءة وفعالية، وذلك من خلال الاستفادة القصوى من الموارد المتاحة لتحقيق الأهداف المرغوبة باستخدام أقل قدر ممكن من الوسائل (أبو المجد، 2018، ص 696).

وتشكل الاتصالات الإدارية إحدى الفعاليات الأساسية في بنية المنظمات، حيث تُعدُّ من مؤشرات كفاءتها وفعاليتها. يمثل نجاحها في القدرة على التواصل مع الآخرين وفتح قنوات فعّالة لتحقيق تفاعلاتهم وتلبية رغباتهم المستهدفة. تقوم الاتصالات الإدارية بتوفير وتبادل المعلومات والتوجيهات، مما يمكن أي منظمة من تحقيق أداء فعّال وكفء في أنشطتها (حسين والقواسمة، 2020).

وبحسب مذكره الحساني (2020)، تشير الدراسات إلى وجود تأثير إيجابي للاتصالات الإدارية على جودة الأداء المؤسسي في الشركات. يُظهر البحث أن توفير الاتصالات الإدارية بكل أشكالها وجوانبها يُعزز الوعي بين أفراد المنظمة، مما يساهم في تسريع تنفيذ المهام. كما يشير البحث إلى أن تسهيل عملية الاتصال بهدف تحويل الثقافة التنظيمية الحالية إلى "ثقافة تنظيمية" يعزز بشكل فعّال إتمام المهام وتحسين الأداء.

وتكمن المشكلة حول تحقيق الفعالية في التواصل وأنها تمثل تحديًا دائمًا في بيئة المنظمات ذوات الهياكل المعقدة، ولكن فهم أثر التواصل الفعّال يمثل خطوة أساسية نحو تحسين أداء الفريق وضمان الوصول للجودة في الأداء. في هذا السياق، يأتي هذا البحث لاستكشاف الأساليب والتقنيات التي يمكن تبنيها لتعزيز الاتصال الإداري الفعّال وتحقيق تأثير إيجابي على جودة الأداء.

وتتجلى أهمية الاتصالات الفعّالة في كونها تعزز إدارة التنظيم، وتؤثر في تحقيق توافق بين الموظفين والمديرين، وتبني روح العمل الجماعي، وتعزز العلاقات الإيجابية مع أصحاب المصلحة، وتشجع على مشاركة الموظفين، مما يساهم في تحسين أدائهم العام (Disha Gupta 2021).

من خلال هذا البحث، سنسعى إلى توفير ربط شامل بين المفهومين، بتحليل كيف يمكن للاتصال الإداري الفعّال في شركة مدارس العرب التعليمية في جميع جوانبه، المساهمة في تحسين جودة الأداء في البرامج والفعاليات. وسيتم ذلك عبر استكشاف الأسس النظرية وتحليل الواقع العملي لتحديد الفوائد المحتملة لتحسين الأداء في سياق آليات اتصال إدارية فعّالة.

مشكلة البحث:

تكمّن المشكلة حول تحقيق الفعالية في التواصل وأنها تمثل تحدّيًا دائمًا في بيئة المنظمات ذوات الهياكل المعقّدة، ولكن فهم أثر التواصل الفعّال يمثل خطوة أساسية نحو تحسين أداء الفريق وضمان الوصول للجودة في الأداء. في هذا السياق، يأتي هذا البحث لاستكشاف الأساليب والتقنيات التي يمكن تبنيها لتعزيز الاتصال الإداري الفعّال وتحقيق تأثير إيجابي على جودة الأداء.

الفجوات النظرية:

كما أشرت في المقدمة أن الباحثين تطرقوا كثيرا للبحث في تحسين جودة الأداء في المنظمات والمؤسسات وما يتعلق به من مؤشرات ومتغيرات إلا أنهم لم يسلطوا الضوء بصورة دقيقة على دور الاتصالات الإدارية الفعّالة وأهميتها في فهم أهداف العمل وآلية تنفيذه وأدائه على الوجه المطلوب.

الفجوات التطبيقية:

توفير ربط شامل بين المفهومين، بتحليل كيف يمكن للاتصال الإداري الفعّال في شركة مدارس العرب التعليمية في جميع جوانبه، المساهمة في تحسين جودة الأداء في البرامج والفعاليات. وسيتم ذلك عبر استكشاف الأسس النظرية وتحليل الواقع العملي لتحديد الفوائد المحتملة لتحسين الأداء في سياق آليات اتصال إدارية فعّالة.

سؤال البحث الرئيسي:

تتناول هذه الدراسة التساؤل البحثي الرئيسي التالي:

"ماهو دور الاتصال الاداري الفعّال في تحقيق أعلى أداء للمنظمة ؟ وكيف يمكن لشركة العرب التعليمية إيجاد نظام اتصال إداري فعّال يمكنها من الوصول لأعلى معايير الجودة في الأداء ؟"

أهمية البحث:

تتجلى أهمية الاتصالات الفعّالة في كونها تعزز إدارة التنظيم، وتؤثر في تحقيق توافق بين الموظفين والمديرين، وتبني روح العمل الجماعي، وتعزز العلاقات الإيجابية مع أصحاب المصلحة، وتشجع على مشاركة الموظفين، مما يسهم في تحسين أدائهم العام (Disha Gupta 2021).

الأهمية النظرية:

تكمن الأهمية النظرية في ضرورة استحداث وتطوير نظام اتصال إداري فعال يمكننا من تسهيل التواصل بين فريق العمل في المنظمة من الإداريين والموظفين ويمكن أصحاب المصلحة من الوقوف على سير الأداء داخل المنظمة وفهم تأثير أنماط الاتصال الفعال على تحسين الأداء والوصول لأهداف المنظمة بكفاءة وفعالية.

الأهمية التطبيقية:

تتجلى في التعرف على أثر تطبيق نظام الاتصال الفعال على الأداء في المنظمة : ويتم ذلك من خلال عمل دراسة ميدانية في الشركة وإلقاء الضوء على مستوى الأداء الفعلي والوقوف على مكان الخلل أثناء العمل التي من أهمها تكامل الاتصالات الإدارية وستساعد نتائج الدراسة بإذن الله على الارتقاء بمستوى الأداء في المنظمة.

أسئلة البحث:

أهداف البحث:

فرضيات البحث:

نموذج البحث:

منهجية البحث:

الدراسة الميدانية:

مخطط المشروع:

الدراسات السابقة والإطار النظري:

الملخص:

المراجع:

أبو المجد، مها السيد (2018). تعزيز الأداء المؤسسي للجامعات المصرية في ضوء فلسفة التفكير الاستراتيجي، مجلة كلية التربية، جامعة طنطا، كلية التربية، المجلد السابع، العدد الثاني، عدد شهر إبريل، ص ص 688-732.

الحساني، حمدان عبد الكريم (2020). أثر الاتصالات الإدارية علي الأداء المؤسسي: بالتطبيق على وزارة الداخلية الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان، معهد بحوس ودراسات العالم الإسلامي.

حسن، أمينة عبد الهادي ورمضان، فريدة ابراهيم (2020). الأداء المؤسسي بالتعليم الأساسي بمحافظة كفر الشيخ: دراسة ميدانية، مجلة كلية التربية، جامعة كفر الشيخ، المجلد العشرين، العدد الثالث، عدد شهر يناير، ص ص 83-110.

حسين، بشار وليد والقواسمة، فريد محمد (2020). أثر الاتصالات الإدارية في إدارة التغيير التنظيمي : دراسة حالة الجمار الأردنية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المجلد الرابع، العدد الرابع، عدد شهر إبريل، ص ص 69، 98، 74.

م. فريد حسين احمد. (2019). الاتصال الاداري وتأثيره على اداء المنظمة. المجلة الاكاديمية العالمية للاقتصاد والعلوم الادارية. 26-55، 1(1) ,

بوحنكة، فيالة، مختار، بوربيع & جمال (مشرف). (2022). دور الإتصال الإداري في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين. (Doctoral dissertation).

لبيض، حورية، خطابي & إدريس (مشرفا). (2021). آليات الإتصال الإداري وعلاقته بأداء العمال. (Doctoral dissertation).

خضري سفيان & سفياني أميرة. (2022). التطوير التنظيمي ودوره في تحسين جودة الأداء المؤسسي.

السيد أبو الفتوح علي، م & محمد. (2022). أثر ممارسات مشاركة وتمكين العاملين على مستوى الأداء المؤسسي للمنظمات العامة. مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية. 205-255، 23(1) ,

Disha Gupta (23/7/2021), "9 Steps to Improve Employee Performance (2021)", what fix, Retrieved 21/1/2022. Edited.

الملاحق:

الملحق الأول: (م. فريد حسين احمد. 2019).

المصادر الاجنبية

- 1- Febles, M., (2005) "The Role of Task and Contextual Performance in Appraisal Fairness and Satisfaction", Unpublished dissertation, Faculty of the California School of Organizational studies, Alliant International University, p: 38.
- 2- Harris, A. F. (2003) "Towards Cultural Competence: An Exploratory study of the relationship between racial identity and contextual performance indicators of public employees", Unpublished dissertation, North Carolina State University, Raleigh, North Carolina, pp: 170-172.

الملاحق

استمارة استبيان

السيدات والسادة المحترمين :-

تحية طيبة وبعد....

نضع بين أيديكم الاستبانة التي أعدت لقياس متغيرات البحث الموسوم (الاتصال الاداري وتأثيره على اداء المنظمة).
بهدف دراسة الواقع الفعلي لأداء الكلية بوصفها المجال الرحب لتطبيق الدراسة ، نرجو الإجابة على فقراتها بكل دقة
وموضوعية ،شاكرين تعاونكم ،علماً بأن إجاباتكم سوف تكون لأغراض البحث العلمي حصراً.

املاً : تكنولوجيا التعليم والنمو الشخصية

١- الجنس : ذكر ☐ أنثى ☐

٢- عدد سنوات الخدمة :

☐ ☐ ☐

(١٠- فأكثر)

(٥-١٠)

(أقل من ٥ سنوات)

٣- المؤهل العلمي :

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

(إعدادية) (دبلوم فني) (بكالوريوس) (دبلوم عالي) (ماجستير) (دكتوراه)

ثانيا : يرجى بيان مدى اتفاقك في كل فقرة من الفقرات التالية بوضع علامة (√) أمامها:

ت	الفقرات	عالية جدا	عالية	متوسط	منخفضة	منخفضة جدا
أولا	الاتصال الإداري					
أ	الاتصالات الشخصية					
١	تعبر الاتصالات الشخصية عن قدرات وإمكانيات المنظمة الحالية وما تطمح إليه مستقبلا					
٢	تتصف اتصالات المنظمة بالنظرة المستقبلية الطموحة بالإضافة إلى البساطة وسهولة الفهم					
٣	تضمن الاتصالات الحالية بقاء المنظمة متناسبة مع بيئتها مع قابلية لاستيعاب التغيرات الحاصلة في هذه البيئة					
ب	اتصالات الوظيفة					
٤	تعبر اتصالات الوظيفة عن الغاية التي وجدت من أجلها المنظمة الكلية					
٥	تتميز اتصالات المنظمة بالسهولة والمرونة والوضوح					
٦	يملك جميع المدراء تصورا واضحا ودقيقا عن اتصالات المنظمة					
ج	الاستجابة للاتصالات					
٧	تقوم المنظمة بتحليل اتصالات بيئتها الداخلية وما تتضمنه هذه البيئة من جوانب رئيسية					
٨	تعتمد المنظمة على تحليل اتصالات الموارد البشرية					

					لتوفير المؤهلات العلمية والعملية المطلوبة	
					٩ تعتمد المنظمة على استجابة اتصالات العاملين لتحقيق التوافق والانسجام والتعاون بينهم	
					٥ اتصالات الاداء	
					١٠ تشترك جميع المستويات الادارية في الكلية بعملية اتصالات الاداء	
					١١ تسعى الكلية من خلال اتصالات الاداء للموامة بين إستراتيجيتها والموارد المتاحة لديها	
					١٢ يتم تعديل اتصالات الاداء عند حدوث اي تغييرات على مستوى البيئتين الداخلية والخارجية للكلية	
					ثانيا اداء المنظمة	
					أ التخطيط	
					١٣ التأكيد على الخطط الطويلة الأمد مع توفير ما ينتج عنها من منافع اقتصادية	
					١٤ الارتقاء بوضع خطط باعتبارها معيار السبق والتميز في عالم اليوم والمستقبل.	
					١٥ لقد ساهم التخطيط بشكل إيجابي في اقتصاديات دول عديدة بشكل أصبحت عاملاً مهماً في التنمية الاقتصادية	
					ب التنظيم	
					١٦ يعمل التنظيم الى حماية الكلية والبيئة داخل البلد.	
					١٧ قيام كل منظمة بتحديد وتقييم الأثر البيئي (إيجابي أم سلبي) من خلال التنظيم	
					١٨ يعد التنظيم واحد من العوامل المؤثرة في الارتقاء بالكلية وتحقيق اهدافها.	
					ج التوجيه	
					١٩ التوجيه وسيلة لتحقيق الإنجازات الفردية والجماعية.	

٢٠	التوجيه عنصر من عناصر التنمية.				
٢١	التوجيه يشجع على الحفاظ على حقوق العاملين في القطاع الحكومي.				
د	الرقابة				
٢٢	تعتبر الرقابة أحد العوامل المهمة في رفع الوعي الاجتماعي عند الموظفين.				
٢٣	تقديم الرقابة المعلومات والخبرات بالشكل المناسب للموظفين .				
٢٤	ترسيخ الرقابة الوعي بها عند الحكومة وعند المجتمع.				

الملحق الثاني: (بوحنكة, فيالة, مختار, بوربيع ، 2022).

المحور الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2. السن :

☐ أقل من 25 سنة

☐ من 25 إلى أقل من 35 سنة

☐ من 35 إلى أقل من 45 سنة

☐ من 45 سنة فما فوق

3. المستوى العلمي (الدراسي)

☐ دون مستوى

☐ ابتدائي

☐ متوسط

☐ ثانوي

☐ جامعي

4. الوضعية الاجتماعية (الحالة العائلية)

☐ أعزب

☐ متزوج

☐ مطلق

☐ أرمل

5. المنصب الوظيفي

☐ إطار

☐ عون تحكم

☐ عون تنفيذ

6. الأقدمية المهنية

- ☐ أقل من 5 سنوات
- ☐ من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات
- ☐ من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة
- ☐ من 15 سنة فما فوق

المحور الثاني: الاتصالات المفتوحة والرفع من جودة الإنجاز

7. هل يفسح لك المجال للعمل بكل حرية؟

- ☐ نعم ☐ لا

إذا كانت الإجابة بنعم هل يحقق ذلك؟

- ☐ الارتياح في العمل
- ☐ الراحة النفسية
- ☐ التميز في الأداء

8. هل تحرص على تطوير مهاراتك وقدراتك باستمرار أثناء مزاولة عملك؟

- ☐ نعم ☐ لا

9. هل تساهم اللقاءات العفوية بين الإدارة والعاملين في التقليل من المشاحنات؟

- ☐ نعم ☐ لا

10. هل تفتح إدارة المؤسسة المجال للمناقشات غير الرسمية مع العاملين؟

- ☐ نعم ☐ لا

11. هل توفر إدارة المؤسسة نظام الاتصال المباشر مع العاملين؟

- ☐ نعم ☐ لا

إذا كانت الإجابة بنعم إلى ما يؤدي ذلك؟

- ☐ رفع الروح المعنوية
- ☐ الرضا الوظيفي
- ☐ تمتين العلاقات المهنية

12. هل تفتح إدارة المؤسسة مجالاً لنقل المعلومات بين كافة العاملين في المؤسسة؟

- ☐ نعم ☐ لا

في حالة الإجابة بنعم هل يؤدي ذلك:

- ☐ إتقان العمل
☐ الالتزام بالمهام المكلف بها
☐ الدقة في العمل

13. هل ترى أن اعتماد المرونة في التعامل يعزز من الأداء المثالي؟

☐ نعم ☐ لا

14. هل يساهم أسلوب الاتصال المتبع في تكوين علاقات صداقة قوية؟

☐ نعم ☐ لا

15. هل تتلقى المدح والثناء عند قيامك بعمل جيد؟

☐ نعم ☐ لا

إذا كانت الإجابة بـ "نعم" هل يزيد من ذلك؟

☐ الدافعية للعمل

☐ المثابرة

المحور الثالث: أسلوب الاستشاري والابتكار في العمل

16. هل يعتمد عليك المدير في أداء بعض الأعمال الصعبة؟

☐ نعم ☐ لا

17. هل يتم إشراككم في عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة؟

☐ نعم ☐ لا

إذا كانت الإجابة بنعم هل يزيد هذا من؟

☐ إخلاصك في عملك

☐ تطوير مهاراتك

☐ التفاني في العمل

18. هل تقوم بابتكار طرق تتلاءم مع متطلبات وظيفتك؟

☐ نعم ☐ لا

19. هل تهتم الإدارة بشكاوى الموظفين؟

نعم ☐ لا ☐

20. هل تساهم في الاجتماعات التي تعقدها الإدارة؟

نعم ☐ لا ☐

21. هل تأخذ المؤسسة بآراء العمال واقتراحاتهم لحل مشاكل العمل؟

نعم ☐ لا ☐

22. هل تتاح لك الفرصة لنقل اهتماماتك المهنية للإدارة المسؤولة؟

نعم ☐ لا ☐

إذا كانت الإجابة بـ "نعم" لماذا يشعر بك ذلك؟

☐ الشعور بقيمتك المهنية

☐ الشعور بالانتماء للمؤسسة

☐ الشعور بالرضا والاستقرار

23. في حالة مواجهتك لمشكلة عند أداء عملك بمن ستستشير؟

☐ المشرف المباشر

☐ إدارة المؤسسة

☐ الزملاء

المحور الرابع: ديناميكية الجماعة وزيادة الإنتاجية في العمل

24. هل تتناقش مع زملائك في المواضيع الخاصة بالعمل بهدف تحسين الأداء؟

نعم ☐ لا ☐

25. هل تعمل ضمن محيط يسوده روح الفريق والعمل الجماعي؟

نعم ☐ لا ☐

26. هل التعاون بين العاملين يزيد من سرعة تنفيذ مخططات العمل؟

نعم ☐ لا ☐

27. هل يؤدي الاتصال الإداري إلى التنافس الإيجابي بين العاملين وطرح أفكار جديدة ؟

نعم ☐ لا ☐

28. هل تساعد زملائك في إنجاز الأعمال؟

☐ نعم ☐ لا

29. هل تتمتع بمهارة التواصل والتعامل الجيد مع زملائك؟

☐ نعم ☐ لا

إذا كانت الإجابة بنعم

ماهي العوامل المساعدة على ذلك؟

.....

.....

.....

.....

30. هل تساهم بشكل إيجابي في العمل الجماعي داخل المؤسسة؟

☐ نعم ☐ لا

إذا كانت إجابتك بنعم كيف يكون ذلك؟

☐ تبادل الخبرة مع زملائك

☐ مناقشة المواضيع الخاصة بالعمل

☐ المبادرة في طرح الأفكار

31. هل المشاركة الجماعية تزيد من ؟

☐ الفاعلية

☐ المردودية

☐ الحماس

☐ الدافعية

32. هل هناك تنافس إيجابي بين العمال في أداء مهامهم؟

☐ نعم ☐ لا

في حالة الإجابة بنعم إلى ما يؤدي ذلك؟

☐ الاقتصاد في الوقت

- ☐ التخفيف من أعباء العمل
- ☐ الاجتهاد في تأدية المهام

المحور الأول: بيانات المبحوثين.

- 1-الجنس: ☐ - ذكر
☐ -أنثى
- 2-السن: ☐ - أقل من 25 سنة.
☐ - من 25 سنة إلى أقل من 35 سنة.
☐ - من 35 سنة إلى أقل من 45 سنة.
☐ - من 45 سنة إلى 55 سنة.
☐ -من 55 سنة إلى 60 سنة.
- 3-الحالة العائلية: ☐ - أعزب
☐ - متزوج
☐ - مطلق
☐ - أرمل
- 4-المستوى التعليمي: ☐ - ابتدائي
☐ - المتوسط
☐ - ثانوي
☐ - جامعي
- 5-محل الإقامة: ☐ - ريف
☐ - مدينة
- 6-الأقدمية في العمل: ☐ -أقل من 10 سنوات .
☐ -من 10 سنة إلى أقل من 20 سنة.
☐ - من 20 سنة إلى أقل من 30 سنة.
☐ - من 30 سنة فما فوق.

المحور الثاني: الإتصال التكنولوجي وقوة الأداء.

7- هل يوجد إتصال مقبول بين العمال والإدارة؟

☐

-نعم

☐

-لا

• في حال الإجابة بنعم يتمثل هذا الإتصال في:

☐

-الإتصال التكنولوجي

☐

-الإتصال التنظيمي

☐

-الإتصال العملياتي

8- ماهي وسائل الإتصال المستخدمة؟

☐

-الهاتف

☐

-الأنترنات

☐

-البريد والقوائم البريدية

☐

-الموقع الإلكتروني

9- هل يتم التواصل بينك وبين مسؤوليك في العمل؟

☐

-نعم

☐

-لا

• في حال الإجابة بنعم يتم هذا التواصل عن طريق:

☐

-الفاكس

☐

-البريد الإلكتروني

☐

-أثناء الاجتماعات

☐

-المراسلات

10- هل البريد الإلكتروني يسمح بالتشاركية في تقديم الخدمة؟

☐

-نعم

☐

-لا

11- مادور الموقع الإلكتروني في المؤسسة؟

☐

-التعريف بصورة المؤسسة

☐

-ربط العلاقات الجيدة مع المتعاملين

☐

-التواصل مع المؤسسات الأخرى ذات علاقة

☐

-التعريف بنشاطات المؤسسة

12- هل الإتصال في المؤسسة يضمن التشارك في العمل؟

- ☐ -دائما
- ☐ -أحيانا
- ☐ -أبدا

• في حال الإيجاب يبرز هذا التشارك:

- ☐ -في العمل الجماعي
- ☐ -في التخطيط الجيد
- ☐ -في التنسيق بين العمال
- ☐ -التشارك في إتخاذ القرارات

13- فيما يساعد الموقع الإلكتروني للمؤسسة؟

- ☐ -في تحسين الخدمة
- ☐ -في الإعلام
- ☐ -في عرض إستراتيجية العمل

المحور الثالث: الإتصال التنظيمي والتشريع الداخلي للأداء.

14- هل يتقيد العمال بالتشريع الداخلي للمؤسسة؟

- ☐ -نعم
- ☐ -لا

• في حال الإجابة بنعم يبرز هذا التقيد في:

- ☐ -إعطاء أهمية للمراسلات الرسمية
- ☐ -تنفيذ الأوامر
- ☐ -التقيد باللوائح

15- على ماذا يعتمد الإتصال التنظيمي في المؤسسة؟

- ☐ -الإعلانات
- ☐ -التقارير
- ☐ -إصدار الأوامر
- ☐ -المراسلات الرسمية

16- هل الأوامر تدعم المواظبة في العمل؟

- ☐ -نعم
- ☐ -لا

17- هل أشكال الإتصال تحدد الأدوار في المؤسسة؟

- ☐ -نعم
- ☐ -لا

• في حال الإجابة بنعم يتم تحديد الأموار من خلال:

- ☐ -تشارك أساليب العمل
- ☐ -تحديد المهام
- ☐ -تحديد المسؤوليات
- ☐ - الإلتزام ببرنامج العمل

18- هل الإعلانات وسيلة هامة في المؤسسة؟

- ☐ -نعم
- ☐ -لا

المحور الرابع: الإتصال العملياتي وجودة الأداء.

19- هل يساهم الإتصال العملياتي في تحسين جودة الأداء؟

- ☐ -نعم
- ☐ -لا

20- هل تساهم برامج العمل في تحسين أداء العمال؟

- ☐ -نعم
- ☐ -لا

في حالة الإجابة بنعم يبرز ذلك في:

- ☐ -نجاحة الأداء
- ☐ -إتقان العمل
- ☐ -سرعة التنفيذ
- ☐ -نوعية الخدمة

21- هل المشرفون يساهمون في تحسين الخدمة؟

- ☐ -نعم
- ☐ -لا

في حال الإجابة بنعم يبرز ذلك في:

- ☐ -لأجل خدمة بمواصفات تنافسية
- ☐ -خدمات غير مكلفة
- ☐ -خدمات لتحسين الطلبات

22- هل تتوفر المؤسسة على برامج للوقاية والأمن؟

- ☐ -نعم
- ☐ -لا

في حال الإجابة بنعم تظهر في:

☐

-وجود طبيب خاص بالمؤسسة

☐

-وجود أدوات خاصة بإخماد الحرائق

☐

-وجود منافذ للطوارئ

23- هل يتعرض عمال المؤسسة إلى حوادث عمل؟

☐

-نعم

☐

-لا

• في حال الإجابة بنعم تتمثل هذه الحوادث في:

☐

-ضعف النظر

☐

-أمراض عضوية

☐

-ضغوطات نفسية

الملحق الرابع: (خضري سفيان، سفياني أميرة، 2022).

ثانيا: جودة الأداء المؤسسي						
الرقم	1- كمية العمل	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
1	يحرص الموظفون على أداء واجباتهم ومسؤولياتهم دون صعوبة وبدقة للارتقاء بأداء الوكالة.					
2	تتناسب قدرة الموظفين الأدائية مع كمية العمل المطلوبة على مستوى الوكالة.					
3	يتقبل الموظفون أي مسؤوليات إضافية على العمل المطلوب منهم.					
4	أداء الموظفين في الوكالة لا يختلف عن المعايير الموضوعية.					
2- الانضباط						
الرقم	5- الانضباط	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
5	يلتزم الموظفون بالقواعد والسياسات أثناء العمل.					
6	يتوفر في الوكالة وصف مكتوب يحدد بوضوح واجبات ومسؤوليات كل وظيفة.					
7	تتابع إدارة الوكالة بصورة مباشرة مدى التزام الموظفين بالأنظمة والتعليمات.					
8	يقدم الموظفون تبريرات للمسؤولين عند تأخرهم في العمل دون طلب منهم.					
9	في حالة الغياب المفاجئ عن العمل يتصل الموظفون بالإدارة مباشرة.					

3- إنجاز المهام					
غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	
					10 يقوم الموظفون بإنجاز جميع الأعمال المطلوبة منهم.
					11 يقوم رؤساء العمل بإرشاد العمال بكيفية إنجاز المهام.
					12 مدة العمل تسمح للموظفين بالقيام بالمهام بشكل جيد.
					13 لا يواجه الموظفون داخل الوكالة أي معوقات أثناء تأدية مهامهم.
4- جودة العمل					
غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	
					14 يركز نجاح الأعمال في الوكالة على الجودة العالية في أداء المهام.
					15 تكافئ الوكالة الموظفين الذين يقدمون أفكار تطويرية.
					16 تسعى الوكالة لتبني شروط السلامة المهنية.
					17 تعمل الوكالة على تكييف المهام في الحالات الطارئة.
					18 تهتم الوكالة على منح الراحة الكافية والاستقرار للموظفين.
5- التحسين المستمر					
غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً	
					19 تمتلك الوكالة المرونة في التخطيط للعمل.
					20 تراعي الوكالة المرونة في اتخاذ القرارات.
					21 تسعى الوكالة لاستقطاب الكفاءات والمؤهلات بشكل مستمر.
					22 تقدم الوكالة برامج تدريبية لدعم وتنمية عامليها.
					23 لدى الوكالة الرغبة المستمرة في تغيير وتطوير أسلوبها بما يتماشى مع متطلبات متعاملينها.

شكراً على حسن تعاونكم

الملحق الخامس: (السيد أبو الفتوح على, 2022).

دراسات د. محمد السيد أبو الفتوح على

ملحق
استمارة الاستقصاء

أولاً: البيانات الشخصية
• النوع (الجنس):

ذكر ☐ أنثى ☐

• العمر:

أقل من ٣٠ ☐ من ٣٠-٤٠ ☐ من ٤١-٥٠ ☐ أكثر من ٥٠ ☐

• المسمى الوظيفي:

موظف خدمة عملاء ☐ مراجع مالي ☐ مدير مالي ☐ مدير إداري ☐

• المستوى التعليمي (المؤهل العلمي):

مؤهل متوسط ☐ مؤهل عالي ☐ ماجستير فأكثر ☐

• سنوات الخبرة:

أقل من ٥ سنوات ☐ من ٥-١٠ سنوات ☐ أكثر من ١٠ سنوات ☐

ثانياً: الأسئلة

السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
السؤال الأول: هل توافق على أن توافر أبعاد مشاركة وتمكين العاملين فيما يتعلق بـ (الإدارة العليا / العاملين أنفسهم) يساهم بشكل مباشر في مستوى الأداء المؤسسي للهيئة القومية للبريد المصري من خلال العناصر الآتية:					
(١) تحديد المهمة					
تسمح الإدارة بمشاركة العاملين في إعداد الخطط والاستراتيجيات والأهداف.					
تقوم الإدارة بتأهيل العاملين فنياً وسلوكياً وقياس أدائهم وفقاً لأهداف واضحة.					
تحرص الإدارة على إعلام جميع العاملين بمهامهم الوظيفية بمجرد تعيينهم.					
تحدد الإدارة المهام والأعمال من خلال التوظيف الدقيق للوظائف المراد شغلها.					
تحدد الإدارة المتطلبات اللازمة لشغل الوظائف المهمة والمؤثرة.					
(٢) تفويض السلطة					
الصلاحيات المفوضة لي كافية لإنجاز المهام الوظيفية.					
لدي الإدارة الثقة في قدرتي على أداء المهام الموكلة لي.					
تمنحني إدارة الهيئة المرونة للتصرف في مهام.					
أأخذ القرارات المتعلقة بأداء مهامي الوظيفية باستقلالية.					
لدي القدرة على التأثير في طبيعة القرارات المتعلقة بمهامي.					

المجلد الثالث والعشرون، العدد الأول، يناير ٢٠٢٢

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	السؤال
					(٣) الثقافة التنظيمية
					تمنحني الثقافة التنظيمية للهيئة الشعور بالانحياز للمهام الموكلة لي.
					تعتمد الهيئة على أساليب تحفيزية متنوعة (كالتعويضات / المكافآت / الجوائز) لزيادة دافعية العاملين نحو تحسين مستويات الأداء.
					توفر إدارة الهيئة المعرفة والمهارة المتخصصة للعاملين.
					تشجع إدارة الهيئة على النمو والتعلم وتطوير قدرات العاملين.
					توفر إدارة الهيئة البيئة المناسبة لتشجيع العاملين على الإبداع والابتكار.
					(٤) التدريب والتعليم
					تتبنى الإدارة خطة محكمة لتدريب وتأهيل العاملين.
					تنظم الإدارة دورات تدريبية باستمرار لتدعيم مهارات وإمكانات العاملين وتحسين أدائهم.
					تهيئ الإدارة العاملين لتولي مستويات قيادية أعلى من خلال برامج التدريب والتطوير المستمرة.
					تشجع الإدارة على تبادل الخبرات مع المنظمات العاملة في نفس المجال.
					توفر الإدارة فرصاً للتعلم واكتساب مهارات جديدة.
					(٥) امتلاك المعلومات وتوافرها
					من السهل بكمكان عملي الحصول على المعلومات التي أحتاجها.
					امتك الجوانب الفنية والإدارية اللازمة للحصول على المعلومات وتبادلها.
					تتوافر بالهيئة المعلومات التي تمكنني من الإجابة على جميع الأسئلة واستفسارات العملاء.
					توفر الهيئة قنوات الاتصال بين المستويات الإدارية للحصول على المعلومات.
					يطلع الموظف على نتائج تقييم أدائه السنوي ليتمكن من تعزيز نقاط القوة وتطوير وتحسين نقاط الضعف.
					(١) المقومات الشخصية
					تتوافر لدى المهارات الشخصية اللازمة للقيام بمهام وظيفتي على أكمل وجه.
					تتوافر لدى الرغبة والقدرة على تحمل مسؤوليات الوظيفة الموكلة لي.
					تتوافر لدى السمات والصفات التي تمنحني القدرة على التصرف في المواقف المختلفة.
					تعمل الهيئة على تنمية الشعور لدى العاملين بالفعالية الذاتية من خلال إيمان الفرد وثقة بقدراته على إنجاز المهام.
					تسعى الهيئة إلى تمتع الموظف بالدافعية الداخلية والإيمان التام بقدراته على الرقابة الذاتية والتكيف وتحقيق النتائج والإنجاز.
					(٢) حرية التصرف والاستقلالية
					لدي الفرصة الكافية من الاستقلالية والحرية في كيفية تنفيذ المهام الموكلة لي.
					أستطيع القيام بتعبير المطرق التي أودى بها مهامي الوظيفية عندما أرغب في ذلك.
					تتوافر لي الفرصة في اتخاذ أي إجراء بضمن تحقيق جودة عالية في المهام الموكلة لي.
					لا أرغب بأن تمارس علي رقابة شديدة ومباشرة من أعلى بحيث تحد من قدراتي الإبداعية.
					امتلك صلاحيات تصحيح الانحرافات عند وقوعها دون الرجوع إلى الرئيس المباشر.

العاملين أنفسهم

دراسات

د. محمد السيد أبو الفتوح علي

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	السؤال
					(٣) الالتزام الوظيفي
					يشعر الموظف بواجباته والتزاماته تجاه الهيئة.
					تشجع إدارة الهيئة الأفكار التي يقدمها العاملون لتحسين معدلات الأداء الوظيفي.
					تعمل الهيئة على زيادة الرضا الوظيفي والتحفيز والانتماء من خلال عدالة وكفاية توزيع الأجور والتعويضات المتبعة.
					تقوم الهيئة بدعم مهارة وقدرات العاملين من خلال توفير الموارد الكافية ومناخ العمل الملائم.
					يحافظ العاملون بالهيئة على الالتزام بمواعيد العمل الرسمية، مع انخفاض معدلات الغياب.
					(٤) روح الفريق
					تسود أجواء التعاون بين جميع العاملين في الهيئة.
					تركز الهيئة على الأداء الجماعي بدلاً من الأداء الفردي.
					تسود الثقة بين جميع العاملين داخل الهيئة.
					تدعم إدارة الهيئة تشكيل فرق عمل لأداء المهام.
					تنجز فرق العمل المهام الموكلة لها بقدرة عالية.
					السؤال الثاني: من وجهة نظرك، ما هي الأبعاد الأخرى لمشاركة وتمكين العاملين التي تسهم بشكل مباشر في مستوى الأداء المؤسسي للهيئة القومية للبريد المصري؟
					(١)
					(٢)
					السؤال الثالث: هل توافق على أن مستوى الأداء المؤسسي للهيئة القومية للبريد المصري يتأثر بشكل مباشر من خلال العناصر الآتية:
					(١) تتسم إجراءات تقديم الخدمات التي تقوم بها الهيئة بالسرعة.
					(٢) تحرص الهيئة على إجراء استعلامات مستمرة للتعرف على حاجات ورغبات المستفيدين.
					(٣) تشجع الهيئة التغذية الراجعة من العاملين لارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة.
					(٤) تضع الهيئة أسس ومعايير موضوعية لقياس وتقويم أداء العاملين.
					(٥) تنتوع أساليب تهيئة وتأهيل العاملين (كالتدريب على رأس العمل، تبادل الأدوار، العمل ضمن فريق ... إلخ).
					(٦) تحرص الهيئة على إتاحة المعلومات والمعرفة بشكل مستمر لدى العاملين.
					(٧) تعتمد الهيئة على الوسائل التكنولوجية الحديثة في تقديم الخدمات.
					(٨) تقوم الهيئة بشكل مستمر بالرقابة على مرافقها الأساسية لتحسين آليات تقديم الخدمات.
					(٩) تسعى الهيئة لارتقاء بأداء العاملين وتعزيز قدرتهم على تحقيق أهدافها وتلبية تطلعات المستفيدين.
					(١٠) توفر الهيئة البيئة المناسبة لتشجيع العاملين على الابتكار والتميز في تقديم الخدمات.
					السؤال الرابع: من وجهة نظرك، ما هي العناصر الأخرى التي تسهم بشكل مباشر في مستوى الأداء المؤسسي للهيئة القومية للبريد المصري؟
					(١)
					(٢)