

دور الاتصال الفعال في تعزيز أداء المنظمة من وجهة نظر العاملين
بشركة بدائل الايجار للمعدات الثقيلة

إعداد الطالب/ محمد غازي العصاري

إشراف/ د. أسماء أبو عنزة

العام الدراسي:

2024

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات	ب
قائمة الجداول	هـ
فهرس الأشكال	و
المستخلص:	ز
الفصل الأول	1
الإطار العام للدراسة	1
مقدمة:	2
مشكلة الدراسة:	3
أهمية الدراسة:	4
أهداف الدراسة:	4
تساؤلات الدراسة:	5
فروض الدراسة:	5
الفصل الثاني	6
الدراسات السابقة والإطار النظري	6
مقدمة:	7
الدراسات السابقة:	7
الدراسات التي تناولت الاتصال الفعال:	7
الدراسات التي تناولت أداء المنظمة:	12
التعليق على الدراسات السابقة:	16
أوجه التشابه مع الدراسات السابقة:	16
أوجه الاختلاف مع الدراسات السابقة:	17
أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:	17

18.....	أولاً: الاتصال الفعال:
18.....	مفهوم الاتصال الفعال:
18.....	أهمية الاتصال الفعال داخل المنظمة:
19.....	أهداف الاتصال الفعال داخل المنظمات :
19.....	خصائص الاتصال الفعال:
20.....	أنواع الاتصال الفعال داخل المنظمات:
20.....	معوقات الاتصال الفعال داخل المنظمات:
21.....	ثانياً: أداء المنظمة:
21.....	مفهوم أداء المنظمة:
22.....	أهمية تعزيز أداء المنظمة:
23.....	العوامل المؤثرة في أداء المنظمة:
24.....	علاقة الاتصال الفعال بتعزيز أداء المنظمة:
25.....	الفصل الثالث
25.....	منهجية الدراسة.....
26.....	مقدمة:
26.....	المنهجية وطرق البحث:
26.....	منهج الدراسة:.....
26.....	مجتمع الدراسة:.....
26.....	مصادر البيانات:.....
27.....	أدوات الدراسة:.....
31.....	أساليب تحليل البيانات:
31.....	حدود الدراسة:
33.....	الفصل الرابع.....
33.....	النتائج والتوصيات

34.....	مقدمة:
38.....	نتائج الدراسة:
38.....	الإجابة على تساؤلات الدراسة:
47.....	التحقق من فروض الدراسة:
51.....	توصيات الدراسة:
34.....	تحليل البيانات:
52.....	المراجع
54.....	المراجع العربية:
59.....	المراجع الأجنبية:
60.....	الملاحق
61.....	الاستبانة
67.....	:Abstract

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
26	طريقة تصحيح مقياس ليكرت	1-3
27	معاملات الارتباط لعبارات المحور الاول	2-3
28	معاملات الارتباط لعبارات المحور الثاني	3-3
29	معامل الثبات لمحاول استمارة الاستبيان	4-3
36	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات طبيعة الاتصال	1-4
37	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات وسائل الاتصال	2-4
38	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات أسلوب الاتصال	3-4
39	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات الكفاءة	4-4
40	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات الفعالية	5-4
41	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات رضا العميل	6-4
44	نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية	7-4
44	نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الاولى	8-4
45	نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثانية	9-4
46	نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة	10-4

فهرس الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
32	توزيع عينة الدراسة وفقا للنوع	1-4
32	توزيع عينة الدراسة وفقا للمؤهل العلمي	2-4
33	توزيع عينة الدراسة وفقا للمسمى الوظيفي	3-4
43	توزيع عينة الدراسة وفقا لعدد سنوات الخبرة الوظيفية	4-4
37	المتوسطات الحسابية لبعء طبيعة الاتصال	5-4
38	المتوسطات الحسابية لبعء وسائل الاتصال	6-4
39	المتوسطات الحسابية لبعء أساليب الاتصال	7-4
39	المتوسطات الحسابية لأبعاد الاتصال الفعال	8-4
41	المتوسطات الحسابية لبعء الكفاءة	9-4
41	المتوسطات الحسابية لبعء الفعالية	10-4
42	المتوسطات الحسابية لبعء رضا العميل	11-4
42	المتوسطات الحسابية لأبعاد أداء المنظمة	12-4

المستخلص:

هدفت الدراسة التعرف على دور الاتصال الفعال في تعزيز أداء المنظمة من وجهة نظر العاملين بشركة بدائل الايجار للمعدات الثقيلة. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. وتمثلت أداة الدراسة في استبانة، تم تطبيقها على عينة مكونة من (53) عامل من العاملين بشركة بدائل الايجار للمعدات الثقيلة. وتوصلت نتائج الدراسة من ارتفاع مستوى الاتصال الفعال في شركة بدائل الايجار للمعدات الثقيلة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 3.937 بانحراف معياري 0.789 وجاء بعد أسلوب الاتصال في المرتبة الأولى يليه بعد وسائل الاتصال في المرتبة الثانية ثم يعد طبيعة الاتصال في المرتبة الثالثة. وارتفاع مستوى أداء المنظمة في شركة بدائل الايجار للمعدات الثقيلة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 3.681 بانحراف معياري 0.919 وجاء بعد رضا العميل في المرتبة الأولى يليه بعد الفعالية في المرتبة الثانية ثم يعد الكفاءة في المرتبة الثالثة. وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$) للاتصال الفعال على أداء المنظمة من وجهة نظر العاملين بشركة بدائل الايجار للمعدات الثقيلة .

الكلمات المفتاحية: الاتصال الفعال – أداء المنظمة- شركة بدائل الايجار للمعدات الثقيلة.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

مقدمة:

لقد تزايد الاهتمام في الآونة الأخيرة بالاتصال الفعال بين افراد المنظمات والمؤسسات، فالموظف نادراً ما يعمل في عزلة مطلقة، فهو غالباً في تفاعل مستمر مع الموظفين والأقران والإدارة؛ هذا يجعل التواصل بين الأشخاص مهارة أساسية لموظفي اليوم. وبالتالي، غياب التواصل الفعال، ستخضع الأهداف التنظيمية للأهداف الفردية والشخصي، ويمكن أن يسبب ضرراً بالغ للمؤسسة، مما يؤثر على الإنتاجية والرضا والأداء والروح المعنوية والثقة والاحترام والثقة بالنفس وحتى الصحة الجسدية (عليان، 2022).

وفي الوقت الحالي، أصبح دور الاتصال الفعال داخل المنظمات أوسع بكثير وله تأثير مباشر على جوانب مختلفة من الشركة وحياة الموظفين، التواصل الجيد والأداء الجيد يسيران جنباً إلى جنب. لذلك، فإن فتح القنوات والحفاظ عليها حيث يكون لدى الشركات والموظفين القدرة على الاستماع لبعضهم البعض وفي نفس الوقت تتاح لهم الفرصة للتعبير عن أنفسهم هو سر النجاح، ومن المؤكد أن الشركة التي لا تهتم ببناء تواصل تنظيمي استراتيجي وفعال تفقد قدرتها التنافسية وتضر بأداء الأعمال ككل (الداودي، 2023).

فالاتصال الفعال يلعب دوراً مهماً في تحسين أداء الموظفين في المنظمة، ويسهل عمليات الاتصال المتعلقة بوظيفة إدارة الموارد البشرية، مما يمكنهم من العمل ضمن إطار أكبر وأكثر شمولاً على مستوى المنظمة بأكملها، فالاتصال هو المفهوم الأولي لرؤية المنظمة للمستقبل، وصياغة سياساتها، وتحديد أهدافها طويلة الأجل، والإشارة إلى نقاط قوتها وضعفها من أجل تنفيذ الأعمال بشكل أفضل واتخاذ القرارات الصحيحة. (علي، 2018)

كما يعتبر الاتصال الفعال وسيلة للإداريين لإدارة أنشطتهم الإدارية وإدارة أهداف العمل وتحقيقها واتخاذ القرارات الإدارية الصحيحة، حيث يساعد التواصل في تحديد ما يجب تحقيقه، ويساعد على تحديد المشكلات وطرق التعامل معها، ويمكن الإداريين من تقييم أداء الأفراد وإنتاجيتهم؛ لذا يجب تحقيق الوحدة والتعاون بين جميع الإدارات داخل المنظمة، لأن عملية الاتصال ترتبط ارتباطاً وثيقاً بتفاعل الموظفين داخل المنظمة لتحقيق التواصل، وتبادل المعلومات والفعاليات والخبرات. (سواعد والحمد، 2022).

وفي ضوء مما سبق يتبين للباحث أهمية الاتصال الفعال في تحقيق أهداف المنظمة وتحسين أدائها الذي سوف ينعكس بالتالي على إنتاجيتها، وكفاءتها. لذا جاءت الدراسة الحالية للكشف عن دور الاتصال الفعال في تعزيز أداء المنظمة من وجهة نظر العاملين بشركة بدائل الايجار للمعدات الثقيلة.

مشكلة الدراسة:

تمثل الاتصالات الفعالة داخل المنظمات إحدى المؤشرات التي يستدل منها على فاعلية وكفاءة المنظمات، حيث تساعد على التواصل مع الآخرين والقدرة على تحقيق الاستجابات والرغبات المطلوبة، فهي تقوم بتوفير وتبادل المعلومات والتعليمات التي تمكن أية منظمة عمل من الأداء بكفاءة وفاعلية. ومن جهة أخرى يشير الأداء المؤسسي إلى المخرجات أو الأهداف التي تسعى إليه المنظمات لتحقيقها، أي أنه يعكس كل من الأهداف والوسائل واللازمة لتحقيقها داخل المنظمة على اختلاف المستويات والخصائص، حيث إنه يوجد ثلاثة مستويات للأداء المؤسسي هي كل من المستوى الفردي والذي يرتبط بأداء الموارد البشرية، والمستوى الوظيفي الجزئي والذي يتعلق بأداء الوحدات التنظيمية في إطار سياسات العمل داخل المنظمة، وأخيرا المستوى الكلي والذي يرتبط بأداء المنظمة في إطار البيئة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية (الرشدي، 2022).

وانطلاقا من النهضة العمرانية التي تشهدها المملكة العربية في الوقت الحالي، وسعيها الجاد نحو التحضر والاعمار، ونظرا لارتفاع أسعار المعدات الثقيلة اللازمة لتلك المشروعات العمرانية والمعمارية. فكثير من الشركات لا تقدر على شراء كافة احتياجاتها منها فتقوم بشراء جزء وتلجأ إلى طلب تأجير المعدات الثقيلة الأخرى التي تحتاج إليها، وبالتالي قد تتأثر نجاح هذه الشركات ومشاريعها بمدى ففاءة أداء الشركات التي تقوم بتأجير المعدات الثقيلة اللازمة لها، ومن هنا لابد أن تحرص تلك شركات المعدات الثقيلة على تحسين أداءها.

فنظرا للدور الهام الذي يلعبه الاتصال الفعال في تسيير المؤسسات، وتحسين أداء المنظمة الذي نال اهتمام الباحثين بشكل واسع على مدار الأعوام الماضية، لما له من أهمية للارتقاء المؤسسي، وتأثيره على قدرة المنظمة على إنجاز الأهداف التنظيمية من خلال استخدام الموارد بكفاءة وفاعلية أي باستخدام أقل الموارد وإنجاز الأهداف المرغوبة (طحرور، 2022). هذا ما أكدت عليه عديد من الدراسات ومنها دراسة علي وآخرون. (2022). التي أكدت على فاعلية الاتصال داخل المنظمة على تحسين أداءها، وأوصت بتفعيل الاتصال بين افراد المنظمة. ودراسة عبدالعزيز وآخرون. (2020). والتي أسفرت عن أن الاتصال الفعال يساهم في تحقيق أهداف المنظمة وبالتالي التحسين من أداءها. ودراسة تركمان وأحمد. (2020). التي أوصت بضرورة العمل على تحسين نظام الاتصال الداخلي، والاستمرار بمنح الحوافز والمكافآت.

وبالتالي يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي:

ما دور الاتصال الفعال في تعزيز أداء المنظمة من وجهة نظر العاملين بشركة بدائل الایجار للمعدات الثقيلة؟

أهمية الدراسة:

الأهمية العلمية:

1. إثراء المكتبة العربية عامة والمكتبة السعودية بمرجع حديث في الاتصال الفعال والأداء التنظيمي.
2. فتح مجال أمام الباحثين لاختبار متغيرات الدراسة على مجتمع بحثي جديد
3. أهمية موضوع الاتصال الفعال داخل المنظمات، نظرا لتأثيره على أداء المنظمات وجودة خدماتها وكفاءتها.

الأهمية العملية:

1. لفت نظر المسؤولين بشركات تأخير المعدات الثقيلة عامة وشركة بدائل لإيجار المعدات الثقيلة بشكل خاصة الى أهمية الاتصال الفعال وتأثيره على أداء المنظمة.
2. توجيه انتباه أصحاب القرار في شركة بدائل لإيجار المعدات الثقيلة إلى إعداد دورات وبرامج تدريبية في مجال الاتصال الفعال، وأثره على تحسين أداء الشركة.
3. تقديم استبانة للباحثين لاستخدامها في قياس دور الاتصال الفعال في تحسين أداء المنظمات والمؤسسات.
4. قد تتيح نتائج الدراسة إمكانية تحديد أثر تطبيق الاتصالات الفعال على تعزيز أداء المنظمة، مما يتيح لمتخذي القرار فرصة التعرف على هذا الأثر، وكذلك أي مشاكل تواجههم، سعيًا لمعالجتها بما يحقق الفعالية والكفاءة المطلوبة.

أهداف الدراسة:

الهدف الرئيس للدراسة: التعرف على دور الاتصال الفعال في تعزيز أداء المنظمة من وجهة نظر العاملين بشركة بدائل الايجار للمعدات الثقيلة.

وينتفع منه الأهداف التالية:

1. التعرف على واقع الاتصال الفعال بشركة بدائل الايجار للمعدات الثقيلة.
2. الكشف عن مستوى أداء شركة بدائل الايجار للمعدات الثقيلة.

تساؤلات الدراسة:

تكمن مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي

ما دور الاتصال الفعال في تعزيز أداء المنظمة من وجهة نظر العاملين بشركة بدائل
الايجار للمعدات الثقيلة؟

وينتفع منه الأسئلة التالية:

1. ما واقع الاتصال الفعال بشركة بدائل الايجار للمعدات الثقيلة؟

2. ما مستوى أداء شركة بدائل الايجار للمعدات الثقيل؟

فروض الدراسة:

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر دال إحصائيا للاتصال الفعال على أداء المنظمة من وجهة نظر
العاملين بشركة بدائل الايجار للمعدات الثقيلة

1. يوجد أثر دال إحصائيا للاتصال الفعال على بعد الكفاءة من وجهة نظر العاملين بشركة بدائل
الايجار للمعدات الثقيلة.

2. يوجد أثر دال إحصائيا للاتصال الفعال على بعد الفاعلية من وجهة نظر العاملين بشركة بدائل
الايجار للمعدات الثقيلة.

3. يوجد أثر دال إحصائيا للاتصال الفعال على بعد رضا العميل من وجهة نظر العاملين بشركة
بدائل الايجار للمعدات الثقيلة.

الفصل الثاني

الدراسات السابقة والإطار النظري

مقدمة:

لقد تم عرض الإطار العام للدراسة، من حيث مشكلة الدراسة وأهميتها، وتساؤلاتها، وأهدافها وفروضها في الفصل السابق. وجاء هذا الفصل لعرض الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة الاتصال الفعال وأداء المنظمة، والتعليق عليها من حيث أوجه الشبه والاختلاف مع الدراسة الحالية، وأوجه الاستفادة منها. ثم تناول الإطار النظري للدراسة من خلال محورين، المحور الأول تناول الاتصال الفعال، من حيث المفهوم، والأهمية والأهداف وأنواع الاتصال، ومعوقاته. والثاني ركز على أداء المنظمة، من حيث المفهوم والأهمية والعوامل التي تؤثر عليه، والعلاقة بين الاتصال الفعال والأداء الوظيفي.

الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة المرشد العلمي للباحث، فمن خلالها يمكن للباحث التعرف على متغيرات دراسته من جميع الجوانب، والكشف عن الفجوة البحثية، لذا رصد الباحث بعض الدراسات التي تناولت متغيرات الدراسة من الاقدم إلى الاحدث كالتالي:

1. الدراسات التي تناولت الاتصال الفعال:

دراسة (Tambunan et al., 2023) الموسومة بـ (تأثير الاتصال الفعال واستخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموظفين مع الرضا الوظيفي كمتغير وسيط).

هدفز الدراسة إلى التعرف على علاقة التواصل الفعال واستخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموظفين من خلال الرضا الوظيفي، وتكونت عينة الدراسة من (131) موظف يعملون في Kantor Walikota Medan، وتم تحليل البيانات إحصائياً، وتوصلت الدراسة إلى التالي أن الاتصال الفعال له تأثير إيجابي وكبير على تحقيق الرضا الوظيفي. استخدام تكنولوجيا المعلومات لها دور إيجابي وهام على الرضا الوظيفي. أن الاتصال الفعال له تأثير إيجابي وكبير على الأداء الوظيفي. استخدام تكنولوجيا المعلومات لها دور إيجابي وهام على الأداء الوظيفي. أن الاتصال الفعال له تأثير إيجابي وكبير على تحقيق الرضا الوظيفي. استخدام تكنولوجيا المعلومات لها دور إيجابي وهام على الرضا الوظيفي. وبالتالي فإن الاتصال الفعال له تأثير غير مباشر على الأداء الوظيفي من خلال الرضا الوظيفي، واستخدام تكنولوجيا المعلومات التي تؤثر على الرضا الوظيفي.

دراسة جبلاوي وإسماعيل. (2023). أثر تطوير مهارات الاتصال الفعال للعاملين في المؤسسات السياحية في تنشيط الطلب على الخدمات السياحية: دراسة ميدانية على الفنادق ومكاتب السياحة والسفر في مدينة حمص.

هدفت الدراسة الكشف عن أثر مهارات الاتصال الفعال للعاملين في المؤسسات السياحية بمدينة حمص في تنشيط الطلب على الخدمات السياحية، وتم اختيار عينة ميسرة من عملائها السوريين والعرب حيث قامت الباحثة بتوزيع (100) استبيان على عملاء الفنادق ومكاتب السياحة والسفر في مدينة حمص

من خلال التوزيع بشكل عشوائي مباشرة وإلكترونيا . وأسفرت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مهارات الاتصال الفعال للعاملين في الفنادق ومكاتب السياحة والسفر وبين تنشيط الطلب على الخدمات السياحية، كما يساهم مستوى إتقان العاملين لمهارات الاتصال الفعال بنسبة لا تتجاوز 29.8% في تحفيز الطلب على الخدمات السياحية، حيث تؤثر مهارات الاتصال اللفظي للعاملين بنسبة لا تتعدى 35% في اتخاذ العملاء لقرار شراء الخدمة، كما تسهم مهارات الاتصال غير اللفظي للعاملين بنسبة لا تتخطى 32% في تحفيز الطلب السياحي، وخلص البحث إلى مجموعة من التوصيات أهمها، تحسين مستوى التدريب والتأهيل السياحي، من خلال وضع برامج تدريبية حديثة ومواكبة للتطور في علوم مهارات الاتصال الفعال، بشكل دوري مستمر وتطبيقه على الموارد البشرية ذات الاتصال المباشر بالعملاء من أجل تحسين جودة الخدمة السياحية، ووضع نظام رقابة صارم لانضباط العاملين وتقيدهم بقواعد التواصل الفعال خلال معاملاتهم مع العملاء، مما يؤدي إلى التزامهم وتحسين مستوى أدائهم في تقديم الخدمات السياحية، مما ينشط الطلب عليها.

دراسة أبو زيد. (2023). مهارات الاتصال التنظيمي ودورها في تحقيق أهداف المؤسسات الإعلامية: دراسة استطلاعية على عينة من موظفي إذاعة ولاية الخرطوم 2022 م.

هدفت الدراسة إلى إظهار دور مهارات الاتصال التنظيمي وارتباطه الوثيق بفعالية ونجاح العمل. واتبعت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، واستخدمت أداة المقابلة والملاحظة والاستبانة. توصلت الدراسة إلى أن أهم مهارات الاتصال التنظيمي لدى مدراء المؤسسات الإعلامية هي: مهارات تنظيمية وتنسيقية في إدارة العمل بنسبة 85.7% ومهارات أكاديمية وشخصية بنسبة 82.7% ومهارات اتصالية وكتابية وتخطيبية ومهارة إشاعة العمل بروح الفريق الواحد بنسبة 80% ومهارات تكنولوجية وتقنية بنسبة 74%، كما أكدت الدراسة بأن أكثر أنواع الاتصال التنظيمي استخداما هي الاجتماعات وتوصلت الدراسة بأن من صعوبات الاتصال التنظيمي عدم فهم المعلومات وتحريف الرسائل الاتصالية، كما أوصت الدراسة بتدريب المدراء على التقنيات الحديثة، وتحديد قنوات الاتصال التنظيمي بصورة واضحة.

دراسة علي وآخرون. (2022). فاعلية الاتصال التنظيمي لممارسي العلاقات العامة وانعكاسه على أدائهم الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من الجامعات الليبية.

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على الاتصال التنظيمي وفاعليته في تطوير أجهزة العلاقات العامة وانعكاسه على أدائهم الوظيفي في المؤسسات الجامعية الليبية. واعتمدت الدراسة على منهج المسح وتمثلت أداة الدراسة في استمارة استبيان، تم تطبيقها على العاملين في أجهزة العلاقات العامة في الجامعات الليبية قيد الدراسة (جامعة بنغازي - جامعة عمر المختار - جامعة أجدابيا) والذين بلغ عددهم (33) موظفا. خلصت الدراسة إلى عدة نتائج منها أن (94%) من الموظفين يرون أن الاتصال التنظيمي يساهم في تطوير أجهزة العلاقات العامة، كما أوضحت النتائج أهمية الاتصال التنظيمي لأجهزة العلاقات

العامة في التواصل مع الجمهور الداخلي (الموظفين) حيث تكمن أهميته في سهولة الاتصال والتواصل المستمر معهم، من خلال توفير المعلومات التي يحتاجونها بنسبة (85%)، بالإضافة إلى تعريفهم بالبرامج والأنشطة بنسبة (83%)، فضلا عن أهمية الاتصال التنظيمي في التواصل مع بالإدارة العليا بشكل منظم ومستمر بنسبة (73%)، وبذلك نستنتج أن أجهزة العلاقات العامة تعتمد على الاتصال التنظيمي بجميع أنواعه (الرسمي وغير الرسمي، المساعد والهابط).

دراسة دراس. (2021). واقع الاتصال الفعال لدى مديري المدارس الخاصة في ضوء التعلم عن بعد من وجهة نظر المعلمين في لواء الجامعة .

هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة ممارسة مديري المدارس الخاصة لمهارات الاتصال الفعال في ضوء التعلم عن بعد من وجهة نظر المعلمين في لواء الجامعة في محافظة العاصمة عمان في المملكة الأردنية الهاشمية، وقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة عدد أفرادها (371) معلم ومعلمة من مجتمع الدراسة، واستخدام المنهج الوصفي المسحي، كما تم تطوير استبانة لقياس درجة ممارسة مديري المدارس الخاصة لمهارات الاتصال الفعال في ضوء التعلم عن بعد، وتم التحقق من صدق الأداة وثباتها، ومن أبرز نتائج الدراسة، الآتي: أن درجة ممارسة مديري المدارس الخاصة لمهارات الاتصال الفعال في ضوء التعلم عن بعد من وجهة نظر المعلمين في لواء الجامعة متوسطة، وتبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05\alpha =$) بين متوسطات تقديرات أفراد العينة لدرجة ممارسة مهارات الاتصال الفعال تعزى لمتغير الجنس ولصالح فئة الإناث، كما تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05\alpha =$) بين متوسطات تقديرات أفراد العينة لدرجة ممارسة مهارات الاتصال الفعال تعزى لمتغير التخصص ولصالح فئة التخصص العلمي، وتبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) بين متوسطات تقديرات أفراد العينة لدرجة ممارسة مهارات الاتصال الفعال تعزى لمتغير سنوات الخبرة ولصالح فئة أقل من خمس سنوات.

دراسة القحطاني. (2021). دور الاتصال التنظيمي في تعزيز الولاء التنظيمي: دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة بمدينة أبها.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الاتصال التنظيمي في تعزيز الولاء التنظيمي للعاملين في الشركات المساهمة بمدينة أبها. ومن أجل تحقيق تلك الأهداف؛ اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما قام الباحث بتصميم استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات اللازمة، والتي تم تطبيقها على عينة من العاملين في الشركات المساهمة بأبها بلغت (59) فردا. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها: أنه يوجد دور للاتصال التنظيمي في تعزيز الولاء التنظيمي لدى العاملين في الشركات المساهمة في مدينة أبها، وقد أظهرت نتائج المتوسطات الحسابية عدم قبول الفرضية الفرعية والتي تنص على أنه: "يوجد مستوى متوسط من الاتصال التنظيمي بين الرؤساء والمؤوسين في الشركات المساهمة في مدينة

أبها"، والفرضية الفرعية التي تنص على أنه: "يوجد مستوى متوسط من الولاء التنظيمي لدى العاملين في الشركات المساهمة بمدينة أبها"، والفرضية الفرعية التي تنص على أنه: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في العلاقة بين الاتصال التنظيمي والولاء التنظيمي تعزى إلى الخصائص الديموغرافية (الجنس- العمر- المستوى التعليمي- طبيعة الوظيفة- سنوات الخبرة)". وأوصت الدراسة بعدة توصيات من أهمها: أنه يجب على كل شركة مهما كان نوعها وحجمها العمل على تطوير أساليبها الاتصالية وأن تحيط بكل ما من شأنه أن يعيق هذه العملية سواء حيث نفسية العامل أو من حيث البيئة التنظيمية وذلك من أجل تعزيز الولاء التنظيمي لدى العاملين بتلك الشركات، والعمل على زيادة وعي المسؤولين بالشركات المساهمة بأهمية دور الاتصال في تعزيز الولاء التنظيمي للعاملين وانعكاس ذلك على إنجاز أعمال تلك الشركات وتطويرها.

دراسة عبدالعزيز وآخرون. (2020). الاتصال الداخلي ودوره في تحقيق أهداف التغيير التنظيمي: دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الاتصال الداخلي في تحقيق أهداف التغيير التنظيمي بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف. واعتمدت الدراسة على المنهج المسحي. وتكونت عينة الدراسة من (50) أستاذ من الأساتذة بالكلية. وتمثلت أداة الدراسة في استبانة. وقد توصلت الدراسة إلى أن الكلية تولي اهتماما بالغا للاتصال الداخلي باعتباره مدخل للتغيير التنظيمي وللمحد من مقاومة التغيير السلبي لدى الأستاذ، كما توصلت إلى وجود أثر دال إحصائيا للاتصال الداخلي على تحقيق أهداف التغيير التنظيمي بالكلية محل الدراسة، وقد أوصت الدراسة بضرورة تفعيل منظومة الاتصال الداخلي بالكلية في مختلف مراحل عمليات التغيير التنظيمي.

دراسة تركمان وأحمد. (2020). دور الاتصال الداخلي والحوافز والمكافآت في تحسين الإلتزام التنظيمي: دراسة ميدانية في الهيئة العامة لإدارة وتطوير الغاب.

هدفت الدراسة تحديد دور الاتصال الداخلي والحوافز والمكافآت في تحسين الإلتزام التنظيمي في الهيئة العامة لإدارة وتطوير الغاب؛ وقد اعتمدت الدراسة على المقاربة الاستنباطية كمنهج، بالإضافة لمنهج المسح. وتمثلت أداة الدراسة في استبانة تم توزيعها على 270 فردا من العاملين في الفئة الأولى والثانية والثالثة في الهيئة، وأسفرت نتائج الدراسة عن وجود علاقة معنوية وارتباط قوي بين الاتصال الداخلي والإلتزام التنظيمي وارتباط مقبول بين الحوافز والمكافآت والإلتزام التنظيمي، ثم تم عرض بعض المقترحات والتوصيات لتحسين العلاقة، والتي أهمها: ضرورة العمل على تحسين نظام الاتصال الداخلي، والاستمرار بمنح الحوافز والمكافآت.

دراسة طه و آدم. (2020). الاتصال التنظيمي وفاعليته في تطوير المؤسسات الحكومية:

دراسة حالة وزارة الثقافة والإعلام والاتصال "ولاية غرب دارفور - السودان" 2017 م. - 2018 م.

هدفت الدراسة تسليط الضوء والوقوف على الجهود التي تبذلها المؤسسات الحكومية لمعرفة فاعلية الاتصال التنظيمي في تطوير العمل بتلك المؤسسات. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي كمنهج للدراسة، والملاحظة والاستبيان كأدوات لجمع المعلومات، وتم توزيع (100) استمارة استبانة على العاملين بوزارة الثقافة والإعلام والاتصال بولاية غرب دارفور. توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: تقوم وزارة الثقافة والإعلام والاتصال بولاية غرب دارفور بتوفير المعلومات عن أنشطتها وبرامجها وخططها الاستراتيجية عبر الاتصال التنظيمي الفعال. كما أوصت الدراسة بضرورة عقد ورش عمل وندوات والمشاركة في المؤتمرات الإقليمية والدولية لمواكبة التطورات التي تحدث في مجال الاتصال التنظيمي والاستفادة منها.

دراسة (Kalogiannidis, 2020) الموسومة بـ (تأثير التواصل الفعال في العمل على أداء

الموظفين)

تهدف الدراسة التعرف على مدى تأثير التواصل الفعال بالمنظمة على أداء الموظفين، وتم دراسة تأثير أشكال اتصال أفقية وهابطة وصاعدة على أداء الموظفين، وتم اختيار عينة مكونة من (110) مشتركين في الأساس هم موظفين في مؤسسات مصرفية باليونان، وتوصلت النتائج إلى التأثير الإيجابي للتواصل الفعال في أي منظمة تجارية على أداء موظفيها، فمن خلال التواصل الفعال بالمنظمة يضمن التدفق الجيد للمعلومات، لتحسين أداء الموظفين وربحية الأعمال على المدى الطويل.

دراسة (Eka and Anik, 2020) الموسومة بـ (تأثير الاتصال التنظيمي والرضا الوظيفي على

مشاركة الموظفين وأدائهم في PT. Abyor International)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير الاتصال التنظيمي على تحقيق الرضا الوظيفي من خلال مشاركة الموظفين وأدائهم، وتم الاعتماد على جمع البيانات من الاستبيانات والبيانات الموجودة بالشركة، وتكون عينة الدراسة من جميع موظفي PT.Abyor International التي لا يزال يعملون في سبتمبر 2019، وتوصلت النتائج إلى أن الاتصال الفعال بالمنظمة والرضا الوظيفي كان لهم دور إيجابي كبير ومؤثر على مشاركة الموظفين، ولكن الاتصال التنظيمي والرضا الوظيفي لم يكن لهم تأثير كبير على أداء الموظفين، كما أن مشاركة الموظفين لها تأثير إيجابي ومهم على أداء الموظفين، وبالتالي يصبح إشراك الموظفين وسيطاً للتواصل التنظيمي والرضا الوظيفي.

2. الدراسات التي تناولت أداء المنظمة:

دراسة إدريس وآخرون . (2023). متطلبات نظم المعلومات الإدارية وأثرها على أداء المنظمة من خلال البيئة الداخلية كمتغير وسيط: دراسة تطبيقية في وزارة المالية ولاية كسلا - السودان. هدفت الدراسة اختبار أثر متطلبات نظم المعلومات الإدارية على أداء المنظمة من خلال البيئة الداخلية كمتغير وسيط. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. وقد تم استخدام استبانة استقصاء للتحقق من مشكلة وفروض وأهداف الدراسة. تكون عينة الدراسة من (150) فردا. خلصت الدراسة إلى أن هناك علاقة إيجابية قوية بين متطلبات نظم المعلومات وعناصر بيئة المنظمة، حيث اتضح وجود ارتباط بين متغير الأفراد مع الالتزام التنظيمي، بالإضافة إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية بين الأجهزة والالتزام التنظيمي وكذلك مع الهيكل التنظيمي. وأن هناك علاقة إيجابية قوية بين مكونات نظم المعلومات وأداء المنظمة، حيث ارتبط متغير الأفراد ارتباطا إيجابيا مع الأداء، كذلك وجود أثر إيجابي بين الأجهزة والأداء وكذلك ارتباط البرمجيات بعلاقة إيجابية مع الأداء.

دراسة غزال. (2022). تأثير الحوافز على الأداء في المنظمة: دراسة ميدانية على العاملين في شركة نسيج اللاذقية.

هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير نظام الحوافز المادية والمعنوية على الأداء في المنظمة (شركة نسيج اللاذقية) باستخدام المنهج الوصفي التحليلي. وتكونت عينة الدراسة من (235) عاملا في الشركة، تم توزيع الاستمارات عليهم واستردت كاملة. وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: وجود علاقة معنوية بين نظام الحوافز والأداء في المنظمة، وجود علاقة معنوية بين كل من الحوافز المادية والحوافز المعنوية من جهة (كل على حدة) وبين الأداء في المنظمة من جهة أخرى. مع الإشارة إلى أن الحوافز المادية أكثر أهمية مقارنة مع أهمية الحوافز المعنوية من وجهة نظر عينة الدراسة في شركة نسيج اللاذقية.

دراسة الناشري و الشريف. (2022). دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء المنظمة في ظل رؤية المملكة 2030: دراسة تطبيقية علي بلدية حلي.

التعرف على دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء المنظمة في ظل رؤية المملكة 2030.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. حيث تم استخدام الاستبانة في جمع البيانات الأولية من مجتمع الدراسة والذي تكون من الموظفين العاملين في بلدية حلي. وقد بلغت عينة الدراسة عدد (20) موظف. وقد تم التوصل لعدة نتائج أبرزها: وجود نسبة موافقة كبيرة لدى أفراد عينة الدراسة تجاه درجة توافر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في بلدية حلي بوزن نسبي بلغ (75.2%)، ووجود معوقات بدرجة متوسطة تواجه تطبيق إدارة الجودة الشاملة في بلدية حلي من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بوزن نسبي بلغ (59.4%). وقد اقترح البحث عددا من التوصيات أهمها: ضرورة العمل على إشراك العاملين داخل قيادة بلدية حلي في عملية اتخاذ القرارات مع القيادة. والاهتمام بوجود هيكل تنظيمي واضح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة داخل بلدية حلي.

دراسة الديك. (2021). أثر الثقافة التنظيمية في الأداء التنظيمي لدى المنظمات غير الربحية في الأردن.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الثقافة التنظيمية (مشاركة العاملين، التشجيع على الإبداع، نظام المكافآت والحوافز، الاتصال، المرونة) في الأداء التنظيمي ممثلة بكل من (الكفاءة، الفاعلية، الإنتاجية) لدى المنظمات غير الربحية في الأردن، وذلك بالاعتماد على المنهج الوصفي، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين لدى المنظمات غير الربحية والمسجلة في وزارة التنمية الاجتماعية والبالغ عددها 132 منظمة ويبلغ عدد موظفيها 11675، وتم جمع البيانات الأولية من خلال استبانة تم تصميمها وتوزيعها على أفراد عينة الدراسة المكونة من العاملين لدى المنظمات غير الربحية والذين تم تحديدهم باستخدام طريقة العينة العشوائية البسيطة، والبالغ عددهم (400) موظف، حيث تم توزيع عشرين استبانة في كل منظمة. ولغرض تحليل البيانات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي، كما تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد لاختبار فرضيات الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية للثقافة التنظيمية على الأداء التنظيمي مقاسا بكل من الكفاءة، الفاعلية، الإنتاجية. وأوصت الدراسة بضرورة اهتمام المنظمات غير الربحية بالثقافة التنظيمية لزيادة قدرة المنظمة على التغيير والسير مع التطورات التي تحدث في المنظمات من حولها، والاهتمام بالأداء التنظيمي لتحسين أداء المنظمة من خلال دعم مستوى الإنجاز، وتحسين مستوى الالتزام ودعم الثقافة المنظمة من خلال التأكيد على المعايير المعمول بها داخل المنظمة.

دراسة المواضية و الجعافرة. (2021). أثر جودة حياة العمل على الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على المستشفيات الخاصة العاملة في محافظة الزرقاء.

هدفت الدراسة قياس أثر جودة حياة العمل (التوازن بين الحياة والعمل والنمط القيادي والإشرافي والمشاركة باتخاذ القرار والاستقرار والأمان الوظيفي وعدالة الأجور) على الأداء المؤسسي في المستشفيات الخاصة في محافظة الزرقاء، وذلك من خلال تصميم استمارة تم توزيعها على عينة عشوائية

مكونة من (125) موظف وموظفة، وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية وقوية بين جودة حياة العمل (الاستقرار والأمان الوظيفي، والتوازن بين جودة حياة العمل والوظيفة، والنمط القيادي والإشرافي) وبين الأداء المؤسسي، وبينت الدراسة وجود درجة متوسطة من الموافقة على درجة توافر جودة حياة العمل، لذا أوصت الدراسة بقيام المستشفيات والمتغيرات الشخصية والوظيفية المؤثرة عليها لمعالجتها على جودة حياة العمل للعاملين في المستشفيات والمتغيرات الشخصية والوظيفية المؤثرة عليها لمعالجتها لما لذلك من أثر على الأداء الوظيفي للعاملين.

دراسة عمر وآخرون (2021). أثر ممارسات إدارة سلسلة التوريد الخضراء على أداء المنظمة: دراسة ميدانية على شركة البريقة لتسويق النفط قطاع بنغازي بليبيا.

هدفت الدراسة إلى التعرف على ممارسات إدارة سلطة التوريد الخضراء وواقع أداء المنظمة بشركة البريقة لتسويق النفط قطاع بنغازي بليبيا، تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتعرف العلاقة الارتباطية بين متغيري الدراسة، وقد تم بناء استبانة تشمل متغيري الدراسة، وطبقت الاستبانة كأداة لجمع البيانات على مجموعة بحثية بلغ عددها (٢٨٥) مفردة من العاملين بشركة البريقة لتسويق النفط قطاع بنغازي بليبيا. خلصت نتائج الدراسة إلى أن عبارات استبانة ممارسات إدارة سلطة التوريد الخضراء كانت بدرجة متوسطة، وكان ترتيب أبعاد الاستبانة من حيث درجة التوافر كالآتي: (التصميم الصديق للبيئة، التصنيع الأخضر، الإدارة البيئية الداخلية، استعادة لاستثمار)، وجاءت عبارات استبانة أداء المنظمة بدرجة توافر متوسط، وأكدت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية طردية بين ممارسات إدارة سلسلة التوريد الخضراء من وجهة نظر العاملين بشركة البريقة لتسويق النفط قطاع بنغازي بليبيا واستبانة تحسين أداء المنظمة من وجهة نظرهم، وأوصت الدراسة ضرورة دعم ممارسات إدارة سلسلة التوريد الخضراء بمختلف أبعادها، حيث أن لذلك آثار إيجابية في تحسين أداء المنظمة.

دراسة جرجيس. (2021). السمات القيادية للمدير وتأثيرها في جودة أداء المنظمة: دراسة استطلاعية لآراء عينة من مديري الوحدات والشعب في ممثلية وزارة التربية في أربيل.

هدفت الدراسة إلى التعرف على السمات القيادية للمدير وأثرها على جودة المنظمة في ممثلية وزارة التربية في أربيل/ من وجهة نظر الإدارة الوسطى فيها. وقد استخدمت الدراسة استبانة خاصة وذلك لتحقيق أهداف الدراسة حيث تم توزيعها على جميع العاملين في الإدارة الوسطى (مدراء وحدات ومسؤولين شعب) ضمن الهيكل التنظيمي في ممثلية وزارة التربية في أربيل، وبالتالي تكونت عينة الدراسة من (40) مدير وحدة ومسؤول شعب. توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: "وجود تأثير ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05\alpha \leq$) للشخصية والقدرات والمرونة على جودة المنظمة، ووجود تأثير غير دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($0.05\alpha \leq$) للثقافة على جودة المنظمة". وتقدمت الدراسة بعدة توصيات وكانت أهمها: العمل على تدريب المدراء من خلال دورات داخلية وخارجية تركز على اكتساب المعرفة والمهارات والقدرات والثقافة في قيادة المنصب الإداري والمنظمة ككل.

دراسة زيادة. (2021). المنظمة المتعلمة كمدخل لتحقيق الأداء الوظيفي المتميز: حالة دراسية جامعة المنوفية من وجهة نظر الموظفين فيها.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى توافر أبعاد المنظمة المتعلمة بجامعة المنوفية من وجهة نظر العاملين فيها، ومدى الاهتمام بتحقيق الأداء الوظيفي المتميز، وتكونت عينة الدراسة من 349 مفردة، واعتمدت الإحصاء الوصفي لوصف تصورات المبحوثين عن منظمتهم كمنظمة متعلمة، واستخدمت الدراسة مجموعة من الأساليب الإحصائية أبرزها معامل الارتباط بيرسون وتحليل التباين أحادي، ومن نتائج البحث: أن أبعاد المنظمة المتعلمة حصلت على درجة ضعيفة في التطبيق لذلك أوصت الدراسة إلى تبني مفهوم المنظمة المتعلمة للعاملين بها مع تمكين الأفراد نحو رؤية مشتركة وإنشاء نظم المعرفة والتعلم.

دراسة علقم. (2020). أثر المرونة التنظيمية في كفاءة أداء المنظمة في الشركة الأردنية للتمويل الأصغر .

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر المرونة التنظيمية بأبعادها (المرونة الهيكلية، مرونة الموارد، مرونة القدرات ومرونة التنسيق) على كفاءة أداء الشركة الأردنية للتمويل الأصغر. تكون مجتمع الدراسة من الموظفين الإداريين (المديرين، نواب المديرين، مديري الأفرع، المشرفين) ممن لهم صلاحية اتخاذ القرارات في الشركة الأردنية للتمويل الأصغر بكافة أفرعها في الأردن والبالغ عددهم (105) فردا. أما عينة الدراسة فقد شملت (76) فردا من الموظفين الإداريين ممن لهم صلاحية اتخاذ القرارات في الشركة الأردنية للتمويل الأصغر بكافة أفرعها في الأردن الذين تم اختيارهم بطريقة قصدية. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمرونة التنظيمية بأبعادها على كفاءة أداء الشركة الأردنية للتمويل الأصغر عند مستوى دلالة ($0.05 \alpha \leq$). ووجود أثر ذو دلالة إحصائية للمرونة التنظيمية بأبعادها على تعلم ونمو الشركة الأردنية للتمويل الأصغر عند مستوى دلالة ($0.05 \alpha \leq$). ووجود أثر ذو دلالة إحصائية للمرونة التنظيمية بأبعادها على رضا متعاملين الشركة الأردنية للتمويل الأصغر عند مستوى دلالة ($0.05 \alpha \leq$). ووجود أثر ذو دلالة إحصائية للمرونة التنظيمية بأبعادها على تحقيق أهداف الشركة الأردنية للتمويل الأصغر عند مستوى دلالة ($0.05 \alpha \leq$). وفي ضوء النتائج أوصت الدراسة بضرورة تأسيس ثقافة العمل في المرونة التنظيمية بالشركة المبحوثة، لتكون بمثابة المنهج والدليل في التطبيق العملي لأبعاد المرونة التنظيمية. وضرورة اهتمام الشركة الأردنية للتمويل الأصغر ببناء مرونتها التنظيمية أو إعادة بنائها لتكون بمثابة الموجه نحو البقاء والنمو والانتقال إلى التميز في الأداء.

دراسة (Majid & Bin Mahmud, 2019) "أثر إدارة المعرفة على أداء المنظمة في قطاع الاتصالات في إقليم البنجاب في باكستان"

هدفت الدراسة إلى التحقق من أثر إدارة المعرفة بأبعادها: (تقنية المعرفة، مشاركة المعرفة المعلومات الهيكلية التنظيمية) في أداء المنظمة ككل في قطاع الاتصالات في إقليم البنجاب في باكستان، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من الموظفين في قطاع الاتصالات بالإقليم، وسحبت عينة قوامها (280) موظفاً في قطاع الاتصالات، وقد جمعت البيانات من الموظفين عن طريق الاستبانة التي استخدمتها الدراسة أداة رئيسة لتلبية ذلك الغرض. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين متطلبات إدارة المعرفة من جهة وتحسين الأداء من جهة أخرى.

دراسة (Murage et al, 2017) أثر منظمة التعلم في الأداء التنظيمي في مؤسسات التمويل الصغيرة في كينيا

هدفت الدراسة إلى قياس أثر منظمة التعلم في الأداء التنظيمي في مؤسسات التمويل الصغيرة في كينيا، وتكون عينة الدراسة من العاملين في بنك التمويل الأصغر (Faulu) في منطقة نيروبي بكينيا، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وأخذت عينة بلغت (69) فردا وتوصلت الدراسة إلى أن مبادئ منظمة التعلم موجودة في بنك التمويل الذي أجريت عليه الدراسة، وأن التفكير والرؤية المشتركة والجنس لهما تأثير كبير في الأداء التنظيمي.

التعليق على الدراسات السابقة:

أوجه التشابه مع الدراسات السابقة:

اتفقت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في استخدام منهج البحث الوصفي التحليلي، مثل دراسة (Murage et al, 2017)، دراسة إدريس وآخرون. (2023)، دراسة غزال. (2022)، دراسة الناشري والشريف. (2022)، دراسة عمر وآخرون (2021)، دراسة زيادة. (2021)، دراسة علقم. (2020)، دراسة (Majid & Bin Mahmud, 2019).

كما اتفقت معهم في الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع المعلومات والبيانات من عينة الدراسة، مثل دراسة (Murage et al, 2017) دراسة (Tambunan et al., 2023)، دراسة القحطاني. (2021)، دراسة تركمان وأحمد. (2020)، دراسة طه وأدم. (2020)، دراسة (Kalogiannidis, 2020)، دراسة (Eka and Anik, 2020).

أوجه الاختلاف مع الدراسات السابقة:

اختلفت الدراسة الحالية وتميزت عن الدراسات السابقة في الهدف العام للدراسة حيث ربطت الدراسة الحالية بين الاتصال الفعال وأداء المنظمة. كما تميزت في عينة الدراسة فقد تم تطبيق الدراسة الحالية على عينة من العاملين بشرو بدائل الايجار للمعدات الثقيلة.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في اعداد الإطار النظري والمفاهيمي والعام للدراسة وصياغة مشكلة الدراسة واسئلتها وفروضها. وبناء أدوات الدراسة.

الإطار النظري:

أولاً: الاتصال الفعال:

مفهوم الاتصال الفعال:

لقد عرفت عديد من الدراسات والأدبيات مفهوم الاتصال الفعال ومنها دراسة بوضياف (2017) عرفت أنه "هو سلسلة من العمليات المركبة الهادفة العقلية والمعرفية والنفسية والإجرائية، لتحقيق منافع مشتركة بين عدة أطراف تستلزم خلق إطار من التواصل الفعال باستخدام رموز وأدوات معينة بما يضمن جودة مخرجاته ومدخلاته وعملياته في بيئة ذات أبعاد ثقافية وتنظيمية واقتصادية ومادية" (ص. 326).

وعرفته دراسة (Ademi, 2017) بـ "عصب كل عملية إدارية في أية منظمة تسعى إلى تعزيز المناخ والثقافة التنظيميين فيها، وهذه العملية تتم من خلال شبكة منظمة تقوم بنقل البيانات أو المعلومات بين طرفين اثنين من أجل تحقيق الأهداف." (ص. 1)

وعرفته دراسة شكال (2020) بأنه "العملية التي تهدف إلى تدفق البيانات والمعلومات في صورة حقائق بين وحدات المشروع المختلفة في مختلف الاتجاهات بين هابطة وصاعدة وأفقية وعبر مراكز العمل المتعددة داخل الهيكل التنظيمي" (ص. 22).

كما عرفته دراسة الرشدي (2022) بـ "عملية معالجة اجتماعية للمعلومات، يقوم فيها المستقبل بتفسير الرسالة التي تصل إليه من خلال المعالجة المعرفية لما تحتويه الرسالة من معلومات" (ص. 421).

ويمكن تعريف الاتصال الفعال إجرائياً بـ "هي عملية تبادل المعلومات والأفكار بطريقة واضحة بين العاملين بشركة بدائل الأيجار للمعدات الثقيلة بحيث يفهم كل طرف الرسالة المرسله بموضوع مما ينعكس بشكل على مستوى أداء المنظمة".

أهمية الاتصال الفعال داخل المنظمة:

ترجع أهمية الاتصال الفعال إلى أنه يساعد المنظمة على التالي:

3. اتخاذ القرارات المستتيرة في الوقت المناسب، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية والكفاءة في جميع مجالات الشركة، حيث يتيح التواصل الواضح والفعال تنسيق الأنشطة والجهود داخل المنظمة، فعندما تكون الفرق والموظفين على اطلاع جيد ويفهمون أدوارهم ومسؤولياتهم، يمكنهم العمل بكفاءة أكبر، وتجنب هدر الوقت والجهد، والتعاون بشكل فعال (الداودي، 2023).

4. يساعد التواصل المفتوح والشفاف على إبقاء الموظفين على اطلاع بتقديم الشركة ويمنحهم الفرصة للمشاركة في عمليات صنع القرار (سنون، 2023).

5. يعزز التواصل الفعال التفاعل في بيئة العمل من خلال تعزيز العمل الجماعي، والتغذية الراجعة

الفعالة، وإقامة علاقات قوية بين أعضاء الفريق، ولهذا السبب، يعد الجمع بين شكلي التواصل أمراً ضرورياً لتعزيز الثقافة التنظيمية وتحقيق النجاح في الشركة (سنون، 2023).

ومن وجهة نظري أن الاتصال الفعال داخل المنظمات يرجع أهميته إلى أنه يساهم في تعزيز التعاون بين العاملين بالمنظمة ويقلل فرص الصراع، وسوء الفهم، ويعزز بين العاملين ثقافة تنظيمية فعالة وإيجابية، مما يساعد على تحقق المنظمة لأهدافها، وتحسين مستوى أدائها، وأداء العاملين بها، مما يساهم في تحسين مستوى الخدمة المقدمة، وزيادة الإنتاجية.

أهداف الاتصال الفعال داخل المنظمات :

يسعى الاتصال الفعال داخل المنظمات لتحقيق عدة أهداف حددها شكال (2020) في التالي:

1. نشر الثقافة التنظيمية، هذا هو الهدف الرئيسي الذي يجب أن يركز عليه الاتصال التنظيمي، لأنه ينشر ويؤكد ثقافة الشركة، سواء داخل الشركة أو خارجها.
2. توسيع المعرفة بكل الطرق لصالح الشركة، ويتم تحقيق ذلك من خلال تدريب الموظفين وإبقائهم على اطلاع، بالإضافة إلى دعم العملاء وضمان تدفق المعلومات ذات الصلة والمتبادلة بين الأطراف.
3. تطوير علاقات متينة ومستقرة وطويلة الأمد مع مختلف أصحاب المصلحة، أي الشركاء والعاملين والموردين والكيانات المصرفية والحكومة والعملاء وكل من تتصل به الشركة.
4. إنشاء بيئة عمل تنظيمية، حيث يكون هناك تعاون بين العاملين وبعضهم البعض، فتحسن من بيئة العمل وتجعلها أكثر جاذبية ورضا للعاملين.

خصائص الاتصال الفعال:

لا يكون الاتصال فعالاً إلا إذا توافرت فيه مجموعة من الخصائص التي تميزه، يمكن إيجازها في خصائص للاتصال الفعال التالية (الشريف، 2019):

1. الاتصال عملية هادفة: حيث يرمي الاتصال إلى تحقيق هدف محدد، وهو إرسال المعلومات والبيانات وفهمها من الطرف الآخر.
2. الاتصال عملية ديناميكية: حيث تتضمن عملية الاتصال تفاعلاً بين المرسل والمستقبل، الأول يؤثر والآخر يتأثر ولا تتوقف عملية الاتصال عن هذا الحد بل قد يتبادل الطرفان الأدوار بينهما وبذلك فإن عملية الاتصال متغيرة من حيث الزمان والمكان.
3. الاتصال عملية منظمة: فهي باعتبارها عملية مقصودة يتم تخطيطها وتصميمها وتنفيذها وإدارتها بصورة منظمة الإحداث التعلم، ومن جانب آخر يقوم كل عنصر من عناصر عملية الاتصال بأدوار محددة.

4. الاتصال عملية دائرية: عملية الاتصال ليست عملية خطية تسير في اتجاه واحد من المرسل إلى المستقبل، بل هي عملية دائرية تبد تبدأ بالمرسل لنقل رسالة إلى المستقبل حيث يكون له رد فعل عن طريق التغذية الراجعة فيستقبل المرسل
5. الرسالة ليبدأ نشاطا جديدا لتحقيق هدف آخر أو يعدل في رسالته الأولى إذا لم يتحقق الهدف منها وهكذا تستمر عملية الاتصال.
6. الاتصال عملية متنوعة: يمتاز الاتصال الإنساني بأنه عملية اجتماعية لا تتوقف عند استخدام اللغة اللفظية، أو الشفهية، أو التحريرية فقط بل يتم أيضا استخدام اللغة غير اللفظية، كالإشارات والحركات والإيماءات.
7. بيئة الاتصال والتواصل: هي أحد المكونات الأساسية للعملية التفاعلية، لأنها تؤثر في طرائق العرض ونوعه ونوع الاستجابات.
8. قنوات الاتصال والتواصل لا تقتصر على الأذن والعين فقط فهي تمتد لتشمل جميع الحواس مجتمعة.

أنواع الاتصال الفعال داخل المنظمات:

يمكننا تقسيم الاتصال الفعال داخل المنظمات إلى مجالين كبيرين الرسمي والغير رسمي (شكال، 2020):
الاتصال الرسمي: هو الذي يراقب نماذج وقنوات معينة تحددها المنظمة، وبشكل عام، يتم هذا النوع من التواصل بشكل مكتوب، ويضاف الطابع الرسمي عليه، وينقسم إلى:

1) **الاتصال العمودي:** يحدث الاتصال العمودي في تدفقين، تصاعدي وتنازلي، النوع التصاعدي هو النوع الذي يقوم فيه فرد، في منصب هرمي أقل من الآخر، بتقديم طلب أو إرسال طلب أو يقترح شيئاً ما على الشركة، والعكس صحيح.

2) **الاتصال الأفقي:** حدث هذا بين الأفراد الذين لديهم نفس المستوى من "السلطة" داخل التسلسل الهرمي للأعمال. وبهذه الطريقة، تعمل هذه الطريقة على تعزيز التكامل بين الأقسام ويجب الحفاظ عليها حتى في الشركات الكبيرة.

التواصل غير الرسمي: الاتصال غير الرسمي هو الاتصال الذي لا يستخدم القنوات الرسمية للمؤسسة، ولا يحتاج إلى الالتزام بالمستويات الهرمية أو المخطط التنظيمي للشركة.

معوقات الاتصال الفعال داخل المنظمات:

يعاني العديد من المنظمات من ضعف مستوى الاتصال الفعال بين أفرادها ويرجع ذلك إلى العديد من المعوقات، منها التالي:

المعوقات التنظيمية: قد يكون من معوقات الاتصال الفعال داخل المنظمات عدم وجود خارطة تنظيمية واضحة للمنظمة، كما أنه لا يوجد استقرار للتنظيم الإداري، مع ضعف قنوات الاتصال.

الحواجز الشخصية والنفسية: قد تعاني الفرق من سلوكيات من ممارسات مثل رهاب المثلية والعنصرية والأناية والاحتفاظ بالمعلومات.

الحواجز الهرمية: يُطلق عليها أيضًا اسم الحواجز الهيكلية التنظيمية، ويرتبط هذا النوع من العوائق بعدد المستويات الهرمية الموجودة في الشركة. كلما زاد تقسيم الأدوار والمناصب المختلفة، زادت فرص الاحتكاك في التواصل.

الحواجز الشخصية: تضم الفرق المتنوعة أشخاصًا لديهم تجارب حياتية وعقليات مختلفة، وهذه الخصائص على وجه التحديد هي التي تجعل كل فرد فريدًا من نوعه، وهذا يشمل شخصيات مختلفة، مثل الأشخاص الخجولين وغيرهم من المنفتحين تمامًا.

معوقات ثقافية واجتماعية: ويرجع الأمر إلى الاختلاف في العادات والتقاليد والسلوكيات والاتجاهات، وكذلك التحيز الاجتماعي والصراع بين الطبقات (العمراني وحفصي، 2021)

وبالتالي فإن الاتصال الفعال داخل المنظمات أصبح عنصرًا أساسيًا واستراتيجيًا داخل الشركات، وتعزز هذه الممارسة الحوار بين الأقسام المختلفة، وتجعل الموظفين متوافقين مع أهداف الشركة وتضمن أن الجميع قادر على المساهمة في تحقيق الأهداف، ولفترة طويلة، كانت الاتصالات موجهة نحو السوق، كونها استراتيجية تجارية بحتة هدفها الرئيسي هو تحفيز المبيعات.

ثانيًا: أداء المنظمة:

مفهوم أداء المنظمة:

لقد تناولت عديد من الدراسات تعريف أداء المنظمة ومنها تعريف الصياد والسنباني (2024) الذي أدّاء المنظمة بأنه "هو المنظومة المتكاملة التي تقوم بها المنظمات من أجل الوصول إلى أهدافها المحققة، من أجل تحقيق رضا العملاء، وتحسين البنية التحتية، بالإضافة إلى تطوير مهارات الموارد البشرية". (ص642).

كما عرفه المولى والسمان (2023) بأنه "هي سلوكيات الأفراد من أجل تحقيق أهداف المنظمة، حيث يتم التركيز على النتائج التي تقود العاملين إلى التعرف على أسهل الطرق لتحقيق النتائج المرغوبة من قبل المنظمة" (ص645).

كما قام طه بتعريفه (2022) بأنه: "هو تلك المؤشرات التي توضح أداء المنظمة ككل، وبالتالي ينعكس الأمر على مكانتها التجارية القائمة، ومن خلاله يتم قياس أداء المنظمة من خلال أبعاد مختلفة كالبعد المالي وبعد العملاء وبعد العمليات الداخلية والبعد الاجتماعي والبيئي وغيره" (ص2).

ويمكن تعريف أداء المنظمة إجرائيًا بـ "قدرة شركة بدائب الايجار للمعدات الثقيلة على تحقيق أهدافها وغاياتها بشكل فعال وكفاء باستخدام مواردها المتاحة، وذلك من خلال توفير قنوات اتصال فعالة بين افرادها".

أهمية تعزيز أداء المنظمة:

تعتمد إدارة أداء المنظمة على منهجية تهدف إلى مواءمة مهام المنظمات وعملياتها بهدف تحسين الإنتاجية والنتائج، ومن المهام التي يحققها أداء المنظمة للمؤسسة كالتالي:

(1) تعزيز قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها، ويأخذ هذا الأداء في الاعتبار مدى مهارة الشركة في استخدام وقتها وأموالها وموظفيها وموادها بأفضل طريقة ممكنة (الصياد والسنباني، 2024).

(2) تعزيز القدرة على الابتكار، فضلاً عن القدرة على التكيف السريع مع التغيرات مع البيئة المحيطة (الحربي، 2023).

(3) يساعد في الالتزام من قبل العاملين وارتباطهم بقيم المنظمة وأهدافها والانتماء والولاء والرغبة في استمرار الانضمام للمنظمة، من خلال الارتباط النفسي بين العاملين كفريق وأن مصيرهم واحد، حيث يحقق الأداء التنظيمي الصورة الإيجابية للمنظمة (الصياد والسنباني، 2024).

(4) يساهم تعزيز أداء المنظمة في تحسين مكانة المنظمة بالمجتمع بالإضافة إلى تحقيق الميزة التنافسية ومقارنتها بالمؤسسات الأخرى (الحربي، 2023).

وأضافت دراسة طه (2022)، ودراسة الصياد والسنباني (2024) أن تعزيز أداء المنظمة يساعد على تحقيق عدة فوائد للمنظمة، منها:

(1) يمكن للمنظمة إنتاج المزيد من السلع باستخدام موارد أقل.

(2) تحقيق رضا العملاء بالمنتجات أو الخدمات التي يتلقونها.

(3) المنظمة قادرة على تحسين عملياتها ومواردها لتقليل النفقات المرتبطة بإنتاج وتوزيع وإدارة سلعها.

(4) تتميز الشركة بتقديم منتجات أو خدمات متميزة من حيث الجودة، أو السعر أو الابتكار أو خدمة العملاء.

(5) ربحية الشركة تنمو بشكل كبير.

(6) تصبح المنشأة أكثر جاذبية كصاحب عمل، مما يسهل جذب الموظفين الموهوبين والاحتفاظ بهم.

(7) يشعر العمال بمزيد من الالتزام والرضا والتحفيز في عملهم، وهذا بدوره يؤدي إلى زيادة الإنتاجية والإبداع والتعاون الجماعي.

(8) ضمان توافق العمل المنجز مع رؤية وأهداف المنظمة من خلال التحديد الواضح للأهداف الفردية والجماعية.

العوامل المؤثرة في أداء المنظمة:

هناك عديد من العوامل التي تميز كل منظمة عن الأخرى، ويمكن أن تكون هذه العوامل مرتبطة بهدف المنظمة والاستراتيجيات والأدوات المختارة للعمل على تحقيق تلك الأهداف، ويمكن تجميع هذه العوامل، التي تحدد أنشطة وأهداف وهيكل عمل المنظمة، في التالي:

أ) **العوامل الخارجية:** هذه العوامل هي تلك العوامل التي تحيط بالمنظمة ولا تقع تحت سيطرتها، ولكنها لا تزال تؤثر على تطورها وأدائها وبنيتها. وهي تشمل:

- العوامل الاقتصادية.

- العوامل الاجتماعية.

- العوامل السياسية والإدارية.

ب) **العوامل الداخلية:** هي تلك العوامل داخل المنظمة، وتتميز بخصائص مثل:

- الغرض

- الرسالة

- القيم

- الأدوات، الخ.

ج) **عوامل الاختيار الفردي:** القرارات الجماعية أو الفردية بشأن التكاليف و/أو الفوائد المتوقعة. وتتجلى إدارة الأداء التنظيمي أيضًا للشركات اتخاذ القرارات بناءً على بيانات محددة، ولذلك، يمكن للمنظمات تحديد الاتجاهات، واكتشاف الفجوات في المهارات، واتخاذ القرارات الاستراتيجية، ويساعد في تحقيق النجاح التنظيمي من خلال جمع وتحليل المعلومات التنظيمية الهامة، ولذلك، فإن أسلوب إدارة الأداء يعمل على مواءمة الأهداف والغايات بشكل أفضل، وإعداد الموظفين واتخاذ القرارات على أساس بيانات محددة (المولى والسمان، 2023).

ويعد تحديد الأهداف أو الغايات أمرًا حيويًا في الأداء التنظيمي الجيد، ويجب على المديرين أن يوضحوا خطوط العمل أو معايير العمل التي يجب اتباعها، وبهذه الطريقة، سيكون العمال على دراية بما يحتاجون إلى التركيز عليه لتحسين أدائهم، لكي يحقق نظام التقييم والإدارة نتائج جيدة، يجب أن تكون الأهداف ذات صلة بتقديم المنظمة، وبالمثل، يجب أن تكون الأهداف الموضوعية واقعية ومحددة وقابلة للقياس، وهذا سيمكن العمال من فهم ما يجب عليهم فعله، والقدرة على القيام به، وتقييم تقدمهم باستخدام مؤشرات محددة (طه، 2022).

علاقة الاتصال الفعال بتعزيز أداء المنظمة:

في عالم الأعمال سريع الخطى اليوم، يعد الاتصال الفعال ركيزة أساسية لحسن سير العمل واستمرارية أي شركة، حيث يشير الاتصال الفعال إلى عملية تبادل المعلومات والأفكار والآراء والمعرفة داخل المنظمة. ويتم استخدام وسائل الاتصال الفعال لنقل أهداف الشركة وغاياتها واستراتيجياتها إلى الموظفين، وتشجيع التوافق والعمل معاً لتحقيق هدف مشترك. ولذلك، فإن التواصل الفعال يمكن أن يزيد من تحفيز الموظفين والتزامهم، فضلاً عن تسهيل حل النزاعات بطريقة بناءة. بالإضافة إلى ذلك، فإنه يوفر تعليقات منتظمة لتحسين الأداء الفردي والجماعي، وهو ضروري لإدارة التغييرات التنظيمية والتكيف مع بيئة الأعمال المتغيرة باستمرار (سنون، 2023).

وتبعاً لذلك يعد التواصل الفعال عنصراً حاسماً لنجاح أي جهة، لأنه يؤثر بشكل مباشر على الكفاءة والإنتاجية وبيئة العمل، كما يعزز التواصل الواضح والمفتوح والفعال ثقافة إيجابية وزيادة رضا الموظفين، وبالتالي يساهم بدوره في تحقيق أهداف المنظمة (عليش، 2021). وبالتالي يعتبر أهم ركائز إدارة الأداء المؤسسي، فهو يساهم في تنفيذ نظام التغذية الراجعة المستمرة، بمعنى آخر، يتلقى الموظفون تعليقات منتظمة حول أدائهم، مما يسمح لهم بالتحسين المستمر بدلاً من انتظار التقييمات السنوية، وهذا يخلق بيئة من التواصل المفتوح والشفاف، مما يعزز التطوير الشخصي والمهني للموظفين، ويشجع أيضاً مشاركة الموظفين من خلال تحديد توقعات واضحة وتوجيه التركيز نحو تحقيق الأهداف والغايات، بالإضافة إلى ذلك، عندما يفهم الموظفون كيفية ارتباط عملهم بأهداف الشركة، فإنهم يشعرون بمزيد من الارتباط والمشاركة (المكاوي وآخرون، 2021).

وفي نهاية المطاف، إن التواصل الفعال داخل المنظمة يضمن حسن الأداء وإدارة العمل لموظفيها، حيث إن العمل الجماعي والعلاقات بين المدير والموظف تؤدي إلى حد كبير الأداء الأمثل، فإذا كانت هناك عملية تواصل جيدة بين أعضاء الشركة، يتم نقل المعلومات دون تفسيرات خاطئة، ويتم إنشاء بيئة عمل مواتية وتعزيز تحقيق الأهداف.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

مقدمة:

يتناول هذا الفصل الدراسة الميدانية وذلك من خلال التعرف على منهجية الدراسة ومجتمع وعينة الدراسة وأداة الدراسة ومصادر جمع البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة وحساب الصدق والثبات لأداة الدراسة.

المنهجية وطرق البحث:

منهج الدراسة:

تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة حيث يتيح المنهج الوصفي التحليلي للباحث وصف الظواهر والمشاكل العلمية المختلفة وفهمها بشكل دقيق ثم يعمل على حل المشكلات والتساؤلات التي تدرج تحت مجال البحث العلمي، ويقوم الباحث في هذا المنهج بجمع البيانات المتعلقة بالظاهرة من مصادر مختلفة ويقوم بتحليلها وتفسيرها بطريقة دقيقة ومنهجية، ثم يقوم بتطبيق أدوات التحليل المناسبة للبيانات المجمعة بهدف إعطاء تفسير ونتائج مناسبة حول تلك الظاهرة..

مجتمع الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة في العاملين بشركة بدائل الايجار للمعدات الثقيلة وقامت الدراسة باستخدام أسلوب العينات العشوائية البسيطة لجمع بيانات الدراسة وذلك عن طريق أداة الدراسة المتمثلة في استمارة الاستبيان وقد بلغ عدد أفراد عينة الدراسة 53 فرد وهم الذين قاموا بالإجابة على اسئلة استمارة الاستبيان.

مصادر البيانات:

اعتمدت الدراسة على المصادر التالية في جمع البيانات والمعلومات:

- **المصادر الثانوية:** وتشمل البيانات والمعلومات الموجودة في الكتب والمراجع، والرسائل الجامعية وأوراق العمل والمجلات والدوريات والمؤتمرات العلمية وورش العمل، بالإضافة إلى التقارير المنشورة وغير المنشورة التي تناولت الموضوع في مختلف المؤسسات ذات الصلة.
- **المصادر الأولية:** اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات من مصادرها والتي تم تصميمها خصيصاً لهذا الغرض على Google Forms وإرسال رابطها إلى مجتمع البحث.

أدوات الدراسة:

تم العمل على الاستبانة للتناسب مع متغيرات الدراسة من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، حيث تكونت من قسمين رئيسيين هما:

القسم الأول: وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة والمتمثلة ب: النوع، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة

القسم الثاني: اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة المستقل والتابع وتضمنت متغير الاتصال الفعال بأبعاده الثلاثة (طبيعة الاتصال، وسائل الاتصال، أسلوب الاتصال) واشتملت على 12 عبارة ومتغير أداء المنظمة بأبعاده الثلاثة (الكفاءة، الفعالية، رضا العميل) واشتملت على 12 عبارة وتم استخدام مقياس ليكرت ذو الخمس درجات الذي يتكون من موافق جدا (5)، موافق (4)، محايد (3)، غير موافق (2)، غير موافق جدا (1) في الإجابة على أسئلة محاور الدراسة.

وقد قامت الدراسة بتقسيم اتجاه موافقة أفراد عينة الدراسة على عبارات محاور الدراسة إلى مستويات من خلال تطبيق ما يلي:

مدي المقياس = أعلي رقم في المقياس (5) - أقل رقم في المقياس (1) = 4

مدي المستوي = مدي المقياس / عدد المستويات (5) = 0.80

جدول (1-3) طريقة تصحيح مقياس ليكرت

التدريج	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الوزن	5	4	3	2	1
قيمة المتوسط الحسابي	5-4.20	4.19 - 3.4	3.39 - 2.60	2.59 - 1.80	1.79 - 1
مستوى درجة التأثير	مرتفع جدا	مرتفع	متوسط	منخفض	منخفض جدا

صدق أداة الدراسة:

تم حساب صدق عبارات استمارة الاستبيان عن طريق تحديد مستوى التجانس الداخلي من خلال التعرف على الدلالة الإحصائية لمعاملات الارتباط بيرسون بين درجة العبارة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه العبارة وجاءت النتائج كما يلي:

المحور الأول: الاتصال الفعال

جدول (2-3) معاملات الارتباط لعبارات المحور الأول

م	العبارة	معامل ارتباط بيرسون	Sig
طبيعة الاتصال			
1	تكون عملية الاتصال مع إدارة الشركة بشكل دائم ومستمر.	0.767**	0.000
2	تتلقى المعلومات الخاصة بمهامك من إدارة الشركة عن طريق المسؤول المباشر.	0.568**	0.000
3	تصلك كل المعلومات والتوجيهات اللازمة في الوقت المناسب من إدارة الشركة.	0.884**	0.000
4	يتم الأخذ بعين الاعتبار كل اقتراحاتك ووجهات نظرك من طرف إدارة الشركة عند اتخاذ القرار.	0.779**	0.000
وسائل الاتصال			
5	تساعد وسائل الاتصال المستخدمة في وصول المعلومات بدقة للعاملين	0.619**	0.000
6	يزيد الاتصال مع الزملاء والتفاعل فيما بينهم من الرغبة في العمل ويساهم في تحسين أدائهم.	0.871**	0.000
7	المسؤول المباشرة بمثابة همزة وصل بين العامل وإدارة الشركة.	0.871**	0.000
8	يتم الاعتماد على الوسائل الالكترونية لتبادل المعلومات في عمليات الاتصال داخل الشركة.	0.903**	0.000
أسلوب الاتصال			

9	يحقق أسلوب الاتصال المعتمد من قبل المؤسسة أفضل النتائج.	0.818**	0.000
10	يساهم الاتصال مع المسؤول المباشر في تحسين أدائك داخل الشركة.	0.850**	0.000
11	تسهل الاتصالات الواضحة في الشركة تداول المعلومات مما يساعد على تحسين أداء العامل.	0.945**	0.000
12	تتغير وسائل الاتصال المعتمدة في الشركة حسب التغير في الظروف ومتطلبات العمل.	0.688**	0.000

**** ذات دلالة احصائية عند 0.01**

وتبين أن جميع معاملات الارتباط لجميع عبارات محور الاتصال الفعال كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) وهذا يعني أن عبارات محور الاتصال الفعال تتمتع بصدق الاتساق الداخلي وهي صالحة لأغراض الدراسة.

المحور الثاني: أداء المنظمة

جدول (3-3) معاملات الارتباط لعبارات المحور الثاني

م	العبارة	معامل ارتباط بيرسون	Sig
الكفاءة			
1	يحقق أسلوب الاتصال المعتمد من قبل المؤسسة أفضل النتائج.	0.686**	0.000
2	يساهم الاتصال مع المسؤول المباشر في تحسين أدائك داخل الشركة.	0.899**	0.000
3	تسهل الاتصالات الواضحة في الشركة تداول المعلومات مما يساعد على تحسين أداء العامل.	0.881**	0.000
4	تتغير وسائل الاتصال المعتمدة في الشركة حسب التغير في الظروف ومتطلبات العمل.	0.896**	0.000
الفعالية			
5	تسعى المنظمة إلى تحقيق الجودة الشاملة.	0.763**	0.000

6	يتم تحقيق أهداف العمل المخطط له.	0.922**	0.000
7	تقيم إدارة المنظمة الأداء في العمل باستمرار.	0.848**	0.000
8	تقوم إدارة المنظمة بقياس الأداء من خلال مؤشرات أداء واضحة ومحددة.	0.857**	0.000
رضا العميل			
9	يتم تقييم الخدمة المقدمة للعميل.	0.759**	0.000
10	يعتبر العميل هو رأس مال ونجاح المنظمة.	0.786**	0.000
11	يتم قياس الفجوة بين توقعات العملاء وتصوراتهم عن الأداء.	0.735**	0.000
12	تسعى المنظمة إلى تلبية احتياجات العملاء.	0.826**	0.000

** ذات دلالة احصائية عند 0.01

وتبين أن جميع معاملات الارتباط لجميع عبارات محور أداء المنظمة كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) وهذا يعني أن عبارات محور أداء المنظمة تتمتع بصدق الاتساق الداخلي وهي صالحة لأغراض الدراسة.

ثبات أداة الدراسة:

تم حساب معامل ألفا كرونباخ لعبارات محاور الاستبيان وكانت النتائج كما يلي:

جدول (3-4) معامل الثبات لمحاور استمارة الاستبيان

المحاور	معامل الفا كرونباخ	عدد العبارات
الاتصال الفعال	0.882	12
أداء المنظمة	0.925	12
إجمالي استمارة الاستبيان	0.953	24

يتبين أن قيمة معامل الثبات Alpha وهي أكبر من 0.7 لجميع محاور استمارة الاستبيان مما يؤكد على صلاحية وارتباط عبارات محاور استمارة الاستبيان وارتفاع مستوى ثبات أداة الدراسة مما يسمح

باستخدام الأداة لغرض الدراسة.

أساليب تحليل البيانات:

قام البحث باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS لتحليل بيانات الدراسة باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية كما يلي:

- معامل الفاكرونباخ لحساب مستوي ثبات أداة الدراسة
- معامل ارتباط بيرسون لتحديد مستوي الاتساق الداخلي وصدق أداة الدراسة وللتعرف على العلاقة بين متغيرات الدراسة
- النسب والتكرارات لوصف خصائص عينة الدراسة
- الوسط الحسابي والانحراف المعياري لوصف مستوي استجابة افراد عينة الدراسة لعبارات أداة الدراسة
- معادلة الانحدار الخطي البسيط لقياس الأثر بين متغيرات الدراسة

قام البحث باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS لتحليل بيانات الدراسة باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية كما يلي:

- معامل الفاكرونباخ لحساب مستوي ثبات أداة الدراسة
- معامل ارتباط بيرسون لتحديد مستوي الاتساق الداخلي وصدق أداة الدراسة وللتعرف على العلاقة بين متغيرات الدراسة
- النسب والتكرارات لوصف خصائص عينة الدراسة
- الوسط الحسابي والانحراف المعياري لوصف مستوي استجابة افراد عينة الدراسة لعبارات أداة الدراسة
- معادلة الانحدار الخطي البسيط لقياس الأثر بين متغيرات الدراسة

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: اقتصرت حدود الدراسة الموضوعية على الاتصال الفعال وأداء المنظمة.

الحدود البشرية: العاملين بشركة بدائل الايجار للمعدات الثقيلة.

الحدود المكانية: المملكة العربية السعودية.

الحدود الزمنية: الفصل الدراسي الأول لعام 2024م.

الفصل الرابع

النتائج والتوصيات

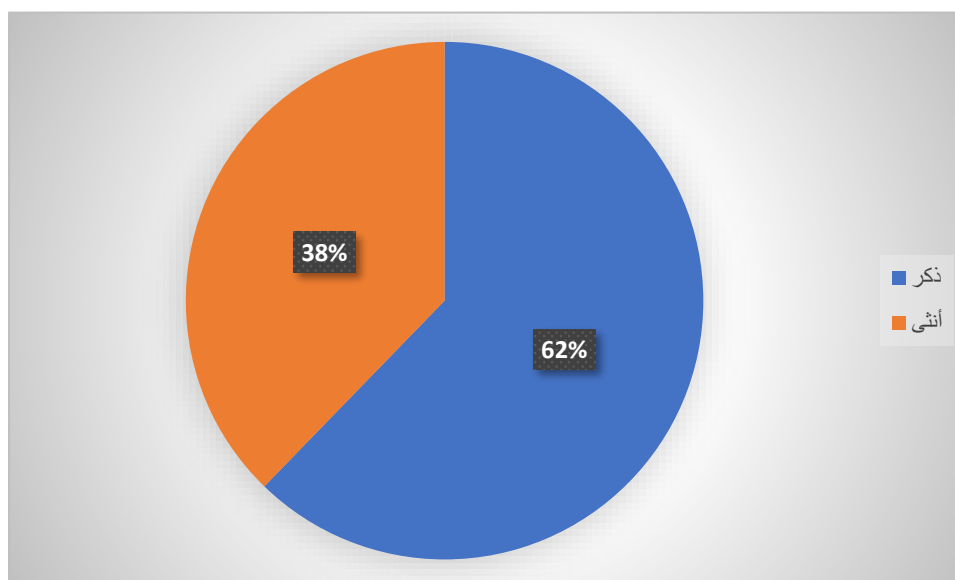
مقدمة:

سوف نتناول في هذا الفصل تحليل بيانات الدراسة من خلال تحليل استمارة الاستبيان والتعرف على خصائص عينة الدراسة وتحليل محاور الدراسة واختبار فروض الدراسة من أجل تحقيق أهداف الدراسة والوصول إلى نتائج وتوصيات للدراسة.

تحليل البيانات :

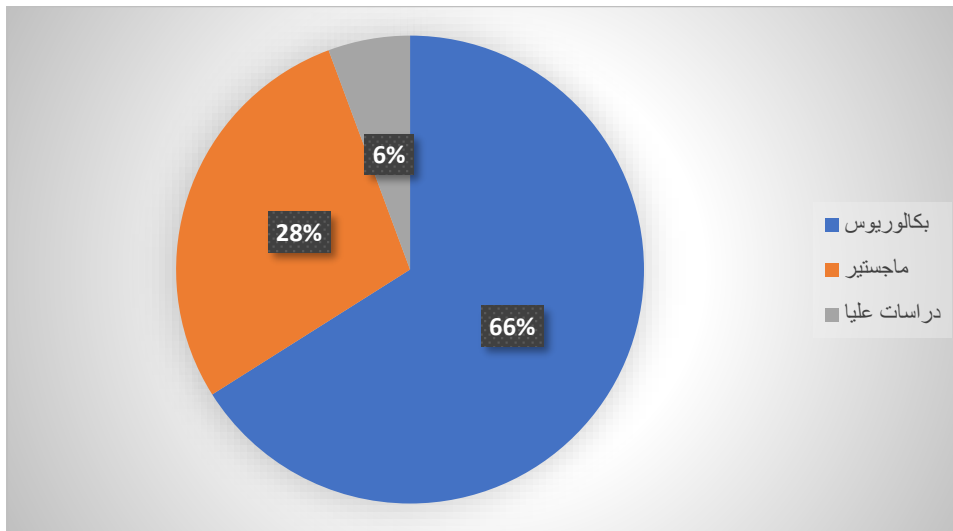
خصائص عينة الدراسة

1. النوع: تبين ان 33 من افراد عينة الدراسة كانوا من الذكور بنسبة 62.3 % و 20 من الاناث بنسبة 37.7 %



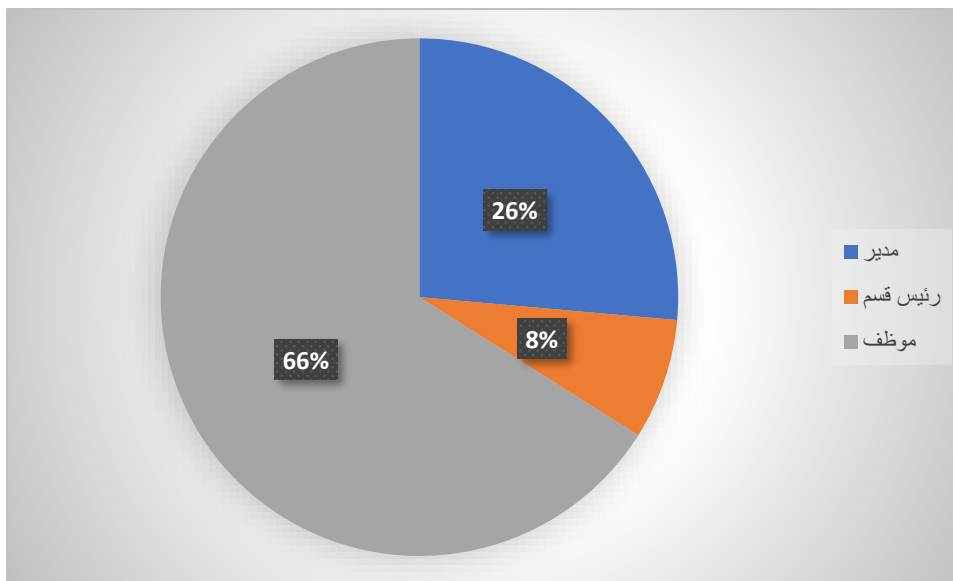
شكل (4-1) توزيع عينة الدراسة وفقا للنوع

1- المؤهل العلمي: تبين ان 35 فرد من افراد عينة الدراسة مؤهلهم بكالوريوس بنسبة 66 % و 15 فرد مؤهلهم ماجستير بنسبة 28.3 % و 3 أفراد مؤهلهم دراسات عليا بنسبة 5.7 %



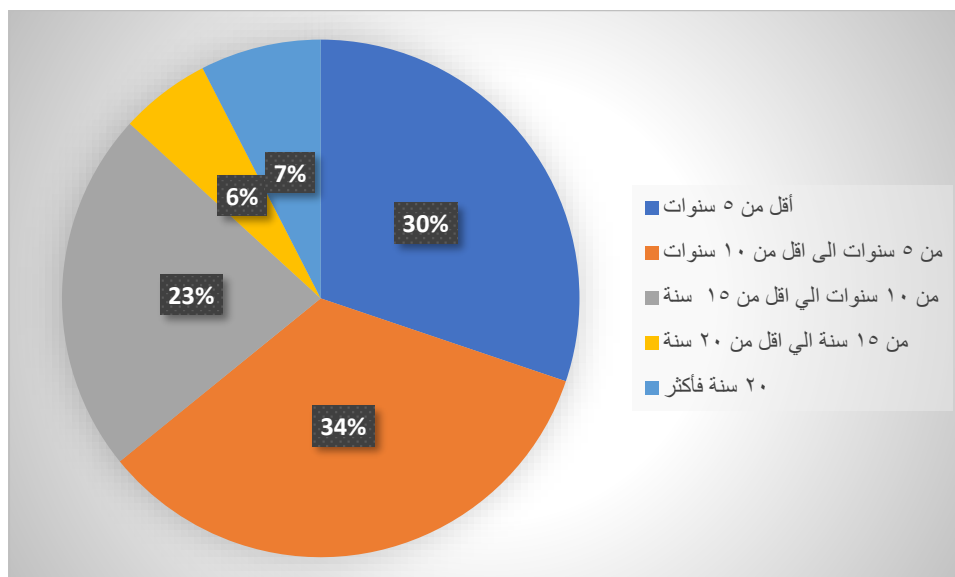
شكل (4-2) توزيع عينة الدراسة وفقا للمؤهل العلمي

2- المسمى الوظيفي: تبين ان 14 فرد من افراد عينة الدراسة من المديرين بنسبة 26.4% و 4 أفراد من رؤساء الاقسام بنسبة 7.5% و 35 فرد من الموظفين بنسبة 66%



شكل (4-3) توزيع عينة الدراسة وفقا للمسمى الوظيفي

3- عدد سنوات الخبرة الوظيفية: تبين ان 16 من افراد عينة الدراسة خبرتهم الوظيفية اقل من 5 سنوات بنسبة 30.2% و 18 فرد خبرتهم الوظيفية من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات بنسبة 34% و 12 فرد خبرتهم الوظيفية من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة بنسبة 22.6% و 3 أفراد خبرتهم الوظيفية من 15 سنة إلى أقل من 20 سنة بنسبة 5.7% و 4 أفراد خبرتهم الوظيفية 20 سنة فأكثر بنسبة 7.5%



شكل (4-4) توزيع عينة الدراسة وفقا لعدد سنوات الخبرة الوظيفية

جدول (4-15) توزيع عينة الدراسة وفقا لخصائصها

الخاصية	الفئات	العدد	%
النوع	ذكر	33	62.3
	أنثى	20	37.7
المؤهل العلمي	بكالوريوس	35	66.0
	ماجستير	15	28.3
	دراسات عليا	3	5.7
المسمى الوظيفي	مدير	14	26.4
	رئيس قسم	4	7.5
	موظف	35	66.0
عدد سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	16	30.2
	من 5 سنوات الى أقل من 10 سنوات	18	34.0
	من 10 سنوات الى أقل من 15 سنة	12	22.6

5.7	3	من 15 سنة الي اقل من 20 سنة	
7.5	4	20 سنة فأكثر	

نتائج الدراسة:

الإجابة على تساؤلات الدراسة:

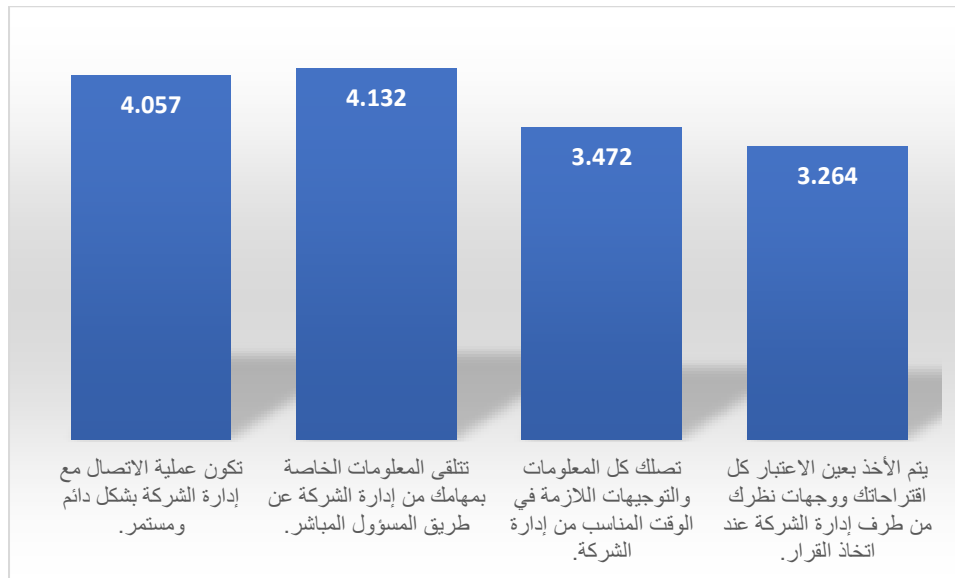
المحور الأول: الاتصال الفعال

1- طبيعة الاتصال:

جدول (1-4) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوى الموافقة على عبارات طبيعة الاتصال

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
تكون عملية الاتصال مع إدارة الشركة بشكل دائم ومستمر.	4.057	0.602	2	مرتفع
تتلقى المعلومات الخاصة بمهامك من إدارة الشركة عن طريق المسؤول المباشر.	4.132	0.652	1	مرتفع
تصلك كل المعلومات والتوجيهات اللازمة في الوقت المناسب من إدارة الشركة.	3.472	0.749	3	مرتفع
يتم الأخذ بعين الاعتبار كل اقتراحاتك ووجهات نظرك من طرف إدارة الشركة عند اتخاذ القرار.	3.264	0.984	4	متوسط
المتوسط	3.731	0.747		مرتفع

تم ترتيب عبارات طبيعة الاتصال من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن عبارة (تتلقى المعلومات الخاصة بمهامك من إدارة الشركة عن طريق المسؤول المباشر.) هي أكثر العبارات أهمية بقيمة 4.132 وانحراف معياري 0.652 وبدرجة موافقة مرتفعة بينما كانت العبارة (يتم الأخذ بعين الاعتبار كل اقتراحاتك ووجهات نظرك من طرف إدارة الشركة عند اتخاذ القرار.) هي أقل العبارات أهمية بقيمة 3.264 وانحراف معياري 0.984 وبدرجة موافقة متوسطة وعند دراسة عبارات طبيعة الاتصال تبين أن ثلاث عبارات في مستوى الموافقة المرتفع وعبارة واحدة في مستوى الموافقة المتوسط مما يوضح ارتفاع مستوى طبيعة الاتصال كأحد أبعاد الاتصال الفعال في شركة بدائل الايجار للمعدات الثقيلة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 3.731 وانحراف معياري 0.747



شكل (4-5) المتوسطات الحسابية لبعد طبيعة الاتصال

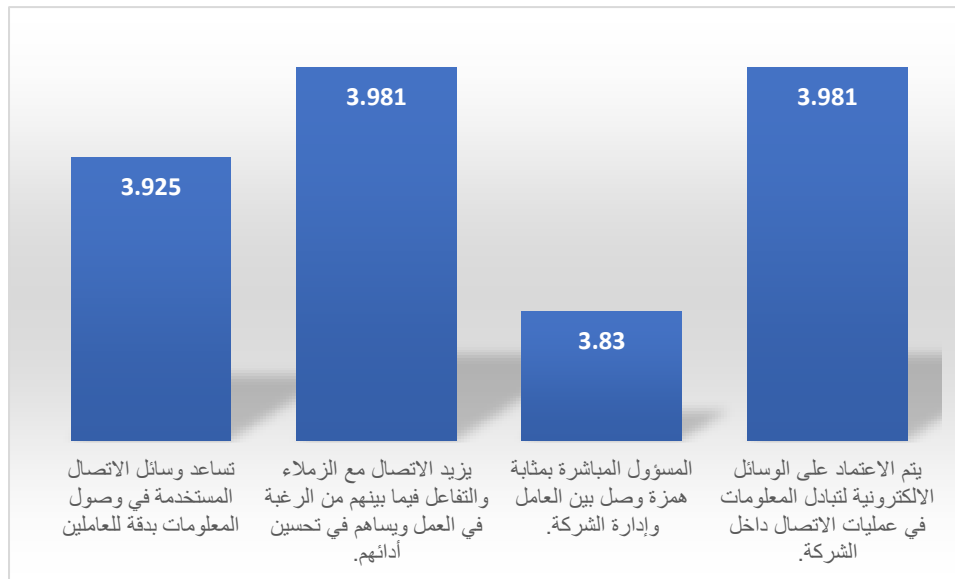
2- وسائل الاتصال

جدول (4-2) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات وسائل الاتصال

البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوي الموافقة
تساعد وسائل الاتصال المستخدمة في وصول المعلومات بدقة للعاملين	3.925	0.615	3	مرتفع
يزيد الاتصال مع الزملاء والتفاعل فيما بينهم من الرغبة في العمل ويساهم في تحسين أدائهم.	3.981	0.866	2	مرتفع
المسؤول المباشرة بمثابة همزة وصل بين العامل وإدارة الشركة.	3.830	1.087	4	مرتفع
يتم الاعتماد على الوسائل الالكترونية لتبادل المعلومات في عمليات الاتصال داخل الشركة.	3.981	0.537	1	مرتفع
المتوسط	3.929	0.776	مرتفع	

تم ترتيب عبارات وسائل الاتصال من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن عبارة (يتم الاعتماد على الوسائل الالكترونية لتبادل المعلومات في عمليات الاتصال داخل الشركة.) هي أكثر العبارات أهمية بقيمة 3.830 وانحراف معياري

1.087 وبدرجة موافقة مرتفعة بينما كانت العبارة (المسؤول المباشرة بمثابة همزة وصل بين العامل وإدارة الشركة) هي أقل العبارات أهمية بقيمة 3.981 وانحراف معياري 0.537 وبدرجة موافقة مرتفعة وعند دراسة عبارات وسائل الاتصال تبين أن جميع العبارات في مستوى الموافقة المرتفع مما يوضح ارتفاع مستوى وسائل الاتصال كأحد أبعاد الاتصال الفعال في شركة بدائل الايجار للمعدات الثقيلة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 3.929 بانحراف معياري 0.776



شكل (4-6) المتوسطات الحسابية لبعدها وسائل الاتصال

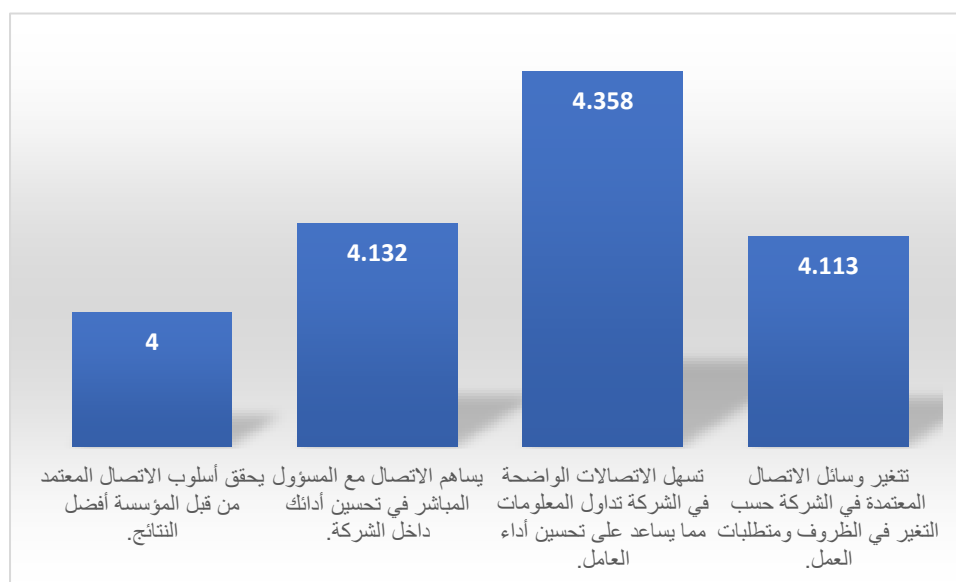
3- أسلوب الاتصال:

جدول (4-3) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوى الموافقة على عبارات أسلوب الاتصال

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
يحقق أسلوب الاتصال المعتمد من قبل المؤسسة أفضل النتائج.	4.000	0.679	4	مرتفع
يساهم الاتصال مع المسؤول المباشر في تحسين أدائك داخل الشركة.	4.132	0.856	2	مرتفع
تسهل الاتصالات الواضحة في الشركة تداول المعلومات مما يساعد على تحسين أداء العامل.	4.358	0.834	1	مرتفع جدا
تتغير وسائل الاتصال المعتمدة في الشركة حسب التغير في الظروف	4.113	1.013	3	مرتفع

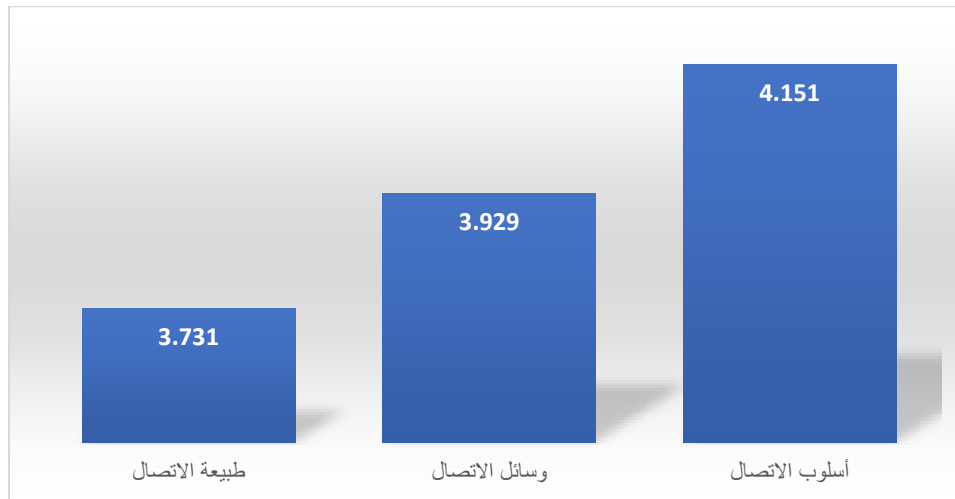
ومتطلبات العمل.			
مرتفع	0.845	4.151	المتوسط

تم ترتيب عبارات اساليب الاتصال من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن عبارة (تسهيل الاتصالات الواضحة في الشركة تداول المعلومات مما يساعد على تحسين أداء العامل) هي أكثر العبارات أهمية بقيمة 4.358 وانحراف معياري 0.834 وبدرجة موافقة مرتفعة جدا بينما كانت العبارة (يحقق أسلوب الاتصال المعتمد من قبل المؤسسة أفضل النتائج) هي أقل العبارات أهمية بقيمة 4.000 وانحراف معياري 0.679 وبدرجة موافقة مرتفعة وعند دراسة عبارات اساليب الاتصال تبين أن عبارة واحدة في مستوى الموافقة المرتفع جدا وثلاث عبارات في مستوى الموافقة المرتفع مما يوضح ارتفاع مستوى اساليب الاتصال كأحد أبعاد الاتصال الفعال في شركة بدائل الايجار للمعدات الثقيلة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 4.151 بانحراف معياري 0.845



شكل (4-6) المتوسطات الحسابية لبعد أساليب الاتصال

يتبين مما سبق ارتفاع مستوى الاتصال الفعال في شركة بدائل الايجار للمعدات الثقيلة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 3.937 بانحراف معياري 0.789 وأن جميع ابعاد الاتصال الفعال جاءت في مستوى الموافقة المرتفع وجاء بعد أسلوب الاتصال في المرتبة الأولى يليه بعد وسائل الاتصال في المرتبة الثانية ثم يعد طبيعة الاتصال في المرتبة الثالثة.



شكل (4-7) المتوسطات الحسابية لأبعاد الاتصال الفعال

المحور الثاني: أداء المنظمة

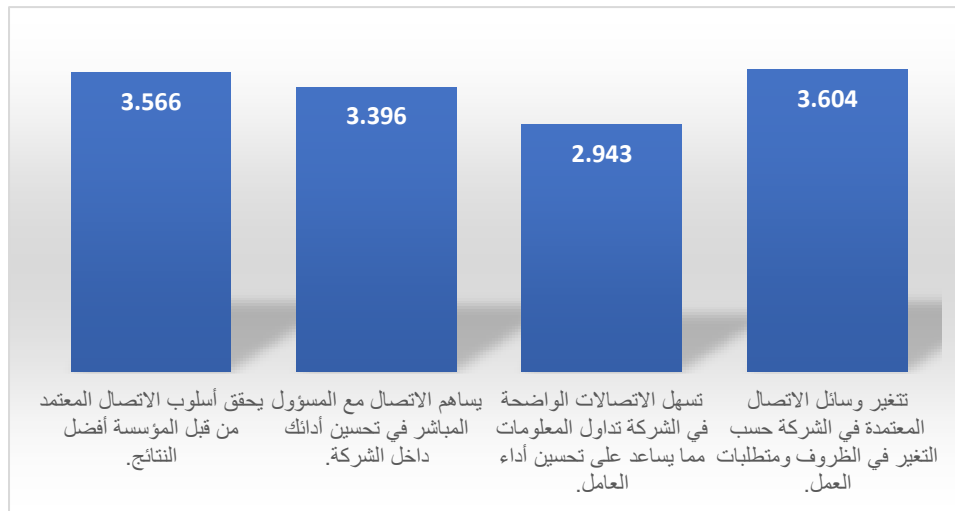
1- الكفاءة

جدول (4-4) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات الكفاءة

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوي الموافقة
يحقق أسلوب الاتصال المعتمد من قبل المؤسسة أفضل النتائج.	3.566	0.747	2	مرتفع
يساهم الاتصال مع المسؤول المباشر في تحسين أدائك داخل الشركة.	3.396	1.007	3	متوسط
تسهل الاتصالات الواضحة في الشركة تداول المعلومات مما يساعد على تحسين أداء العامل.	2.943	1.336	4	متوسط
تتغير وسائل الاتصال المعتمدة في الشركة حسب التغير في الظروف ومتطلبات العمل.	3.604	0.906	1	مرتفع
المتوسط	3.377	0.999	متوسط	

تم ترتيب عبارات الكفاءة من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن عبارة (تتغير وسائل الاتصال المعتمدة في الشركة حسب التغير في

الظروف ومتطلبات العمل) هي أكثر العبارات أهمية بقيمة 3.604 وانحراف معياري 0.906 وبدرجة موافقة مرتفعة بينما كانت العبارة (تسهيل الاتصالات الواضحة في الشركة تداول المعلومات مما يساعد على تحسين أداء العامل) هي أقل العبارات أهمية بقيمة 2.943 وانحراف معياري 1.336 وبدرجة موافقة متوسطة وعند دراسة عبارات الكفاءة تبين أن عبارتين في مستوى الموافقة المرتفع وعبارتين في مستوى الموافقة المتوسط مما يوضح وجود مستوى متوسط من الكفاءة كأحد أبعاد أداء المنظمة في شركة بدائل الايجار للمعدات الثقيلة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 3.377 بانحراف معياري 0.999



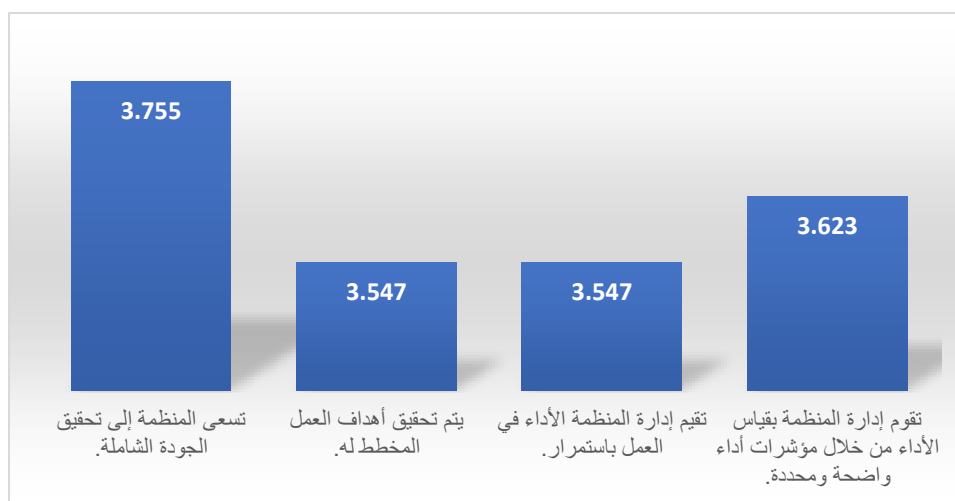
شكل (4-8) المتوسطات الحسابية لبعء الكفاءة

2- الفعالية

جدول (4-5) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوى الموافقة على عبارات الفعالية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
تسعى المنظمة إلى تحقيق الجودة الشاملة.	3.755	0.677	1	مرتفع
يتم تحقيق أهداف العمل المخطط له.	3.547	0.845	4	مرتفع
تقيم إدارة المنظمة الأداء في العمل باستمرار.	3.547	1.011	3	مرتفع
تقوم إدارة المنظمة بقياس الأداء من خلال مؤشرات أداء واضحة ومحددة.	3.623	0.925	2	مرتفع
المتوسط	3.618	0.864	مرتفع	

تم ترتيب عبارات الفعالية من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن عبارة (تسعى المنظمة إلى تحقيق الجودة الشاملة) هي أكثر العبارات أهمية بقيمة 3.775 وانحراف معياري 0.677 وبدرجة موافقة مرتفعة بينما كانت العبارة (يتم تحقيق أهداف العمل المخطط له) هي أقل العبارات أهمية بقيمة 3.547 وانحراف معياري 0.845 وبدرجة موافقة مرتفعة وعند دراسة عبارات الفعالية تبين أن جميع العبارات في مستوى الموافقة المرتفع مما يوضح ارتفاع مستوى الفعالية كأحد أبعاد أداء المنظمة في شركة بدائل الايجار للمعدات الثقيلة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 3.618 بانحراف معياري 0.864



شكل (4-9) المتوسطات الحسابية لبعيد الفعالية

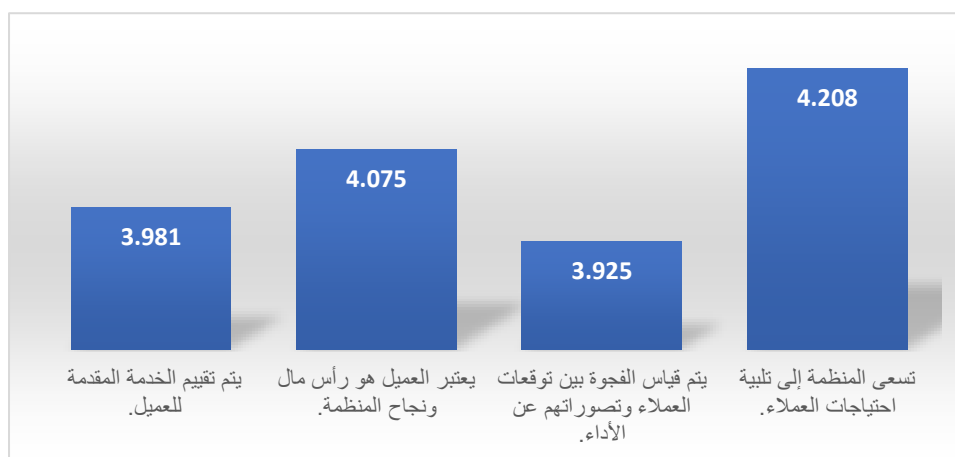
3-رضا العميل

جدول (4-6) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب ومستوي الموافقة على عبارات رضا العميل

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوي الموافقة
يتم تقييم الخدمة المقدمة للعميل.	3.981	1.101	3	مرتفع
يعتبر العميل هو رأس مال ونجاح المنظمة.	4.075	0.895	2	مرتفع
يتم قياس الفجوة بين توقعات العملاء وتصوراتهم عن الأداء.	3.925	0.895	4	مرتفع
تسعى المنظمة إلى تلبية احتياجات العملاء.	4.208	0.689	1	مرتفع جدا

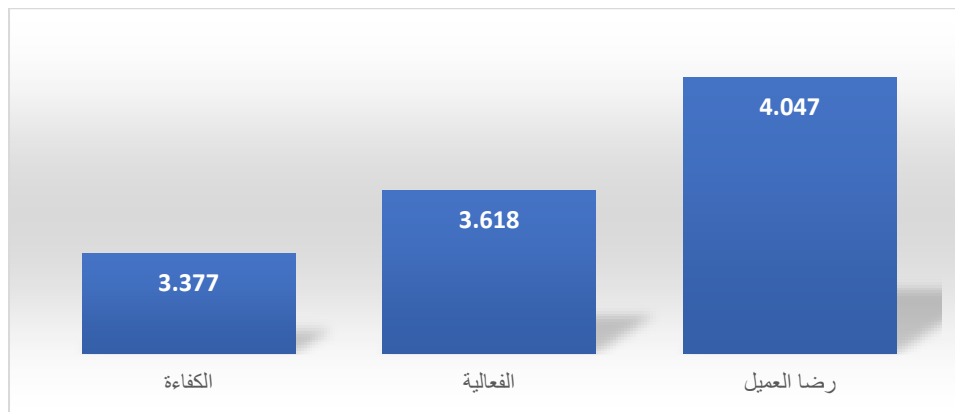
المتوسط	4.047	0.895	مرتفع
---------	-------	-------	-------

تم ترتيب عبارات رضا العميل من حيث درجة الأهمية النسبية (قيمة المتوسط الحسابي الأكبر) من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن عبارة (تسعى المنظمة إلى تلبية احتياجات العملاء) هي أكثر العبارات أهمية بقيمة 4.208 وانحراف معياري 0.689 وبدرجة موافقة مرتفعة جدا بينما كانت العبارة (يتم قياس الفجوة بين توقعات العملاء وتصوراتهم عن الأداء) هي أقل العبارات أهمية بقيمة 3.925 وانحراف معياري 0.895 وبدرجة موافقة مرتفعة وعند دراسة عبارات رضا العميل تبين أن عبارة واحدة في مستوى الموافقة المرتفع جدا وثلاث عبارات في مستوى الموافقة المرتفع مما يوضح ارتفاع مستوى رضا العميل كأحد أبعاد أداء المنظمة في شركة بدائل الايجار للمعدات الثقيلة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 4.047 بانحراف معياري 0.895



شكل (4-10) المتوسطات الحسابية لبعد رضا العميل

يتبين مما سبق ارتفاع مستوى أداء المنظمة في شركة بدائل الايجار للمعدات الثقيلة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 3.681 بانحراف معياري 0.919 وأن جميع ابعاد أداء المنظمة جاءت في مستوى الموافقة المرتفع وجاء بعد رضا العميل في المرتبة الأولى يليه بعد الفعالية في المرتبة الثانية ثم يعد الكفاءة في المرتبة الثالثة.



شكل (4-11) المتوسطات الحسابية لأبعاد أداء المنظمة

التحقق من فروض الدراسة:

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر دال إحصائيا للاتصال الفعال على أداء المنظمة من وجهة نظر العاملين بشركة بدائل الايجار للمعدات الثقيلة

جدول (4-7) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية

P-VALUE	r	R ²	F	t	B
0.000	0.952	0.906	493.528**	**22.215	1.239

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي ببرنامج SPSS 23

** ذات دلالة احصائية عند 0.01

يتبين من الجدول (12) وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.01$) للاتصال الفعال على أداء المنظمة من وجهة نظر العاملين بشركة بدائل الايجار للمعدات الثقيلة حيث كانت قيمة (Sig F) = 0.000 وهي قيمة أقل من 0.01 أي أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية واتضح وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.01$) بين الاتصال الفعال وأداء المنظمة من وجهة نظر العاملين بشركة بدائل الايجار للمعدات الثقيلة حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.952 واتضح ان المتغير المستقل (الاتصال الفعال) يفسر 90.6 % من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (أداء المنظمة) وان باقي التغيرات ترجع لمتغيرات اخرى لم تدخل في النموذج وتبين أن كلما ازداد مستوى الاتصال الفعال بمقدار 1 % ازداد مستوى أداء المنظمة بمقدار 1.239% مما يبين صحة الفرضية الرئيسية للدراسة

الفرضية الفرعية الاولى: يوجد أثر دال إحصائيا للاتصال الفعال على بعد الفعالية من وجهة نظر العاملين بشركة بدائل الايجار للمعدات الثقيلة

جدول (4-8) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الاولى

P-VALUE	r	R ²	F	t	B
0.000	0.828	0.685	**110.913	**10.532	0.441

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي ببرنامج SPSS 23

** ذات دلالة احصائية عند 0.01

يتبين من الجدول (13) وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.01$) للاتصال الفعال على الكفاءة من وجهة نظر العاملين بشركة بدائل الايجار للمعدات الثقيلة حيث كانت قيمة (Sig F) = 0.000 وهي قيمة أقل من 0.01 أي أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية واتضح وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.01$) بين الاتصال الفعال والكفاءة من وجهة نظر العاملين بشركة بدائل الايجار للمعدات الثقيلة حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.828 واتضح ان المتغير المستقل (الاتصال الفعال) يفسر 68.5 % من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (الكفاءة) وان باقي التغيرات ترجع لمتغيرات اخري لم تدخل في النموذج وتبين أن كلما ازداد مستوى الاتصال الفعال بمقدار 1 % ازداد مستوى الكفاءة بمقدار 0.441% مما يبين صحة الفرضية الفرعية الاولى للدراسة

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر دال إحصائي للاتصال الفعال على بعد الفعالية من وجهة نظر العاملين بشركة بدائل الايجار للمعدات الثقيلة

جدول (4-9) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثانية

P-VALUE	r	R ²	F	t	b
0.000	0.962	0.925	**625.781	**25.016	0.443

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي ببرنامج SPSS 23

**** ذات دلالة احصائية عند 0.01**

يتبين من الجدول (14) وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.01$) للاتصال الفعال على الفعالية من وجهة نظر العاملين بشركة بدائل الايجار للمعدات الثقيلة حيث كانت قيمة (Sig F) = 0.000 وهي قيمة أقل من 0.01 أي أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية واتضح وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.01$) بين الاتصال الفعال والفعالية من وجهة نظر العاملين بشركة بدائل الايجار للمعدات الثقيلة حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.962 واتضح ان المتغير المستقل (الاتصال الفعال) يفسر 92.5 % من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (الفعالية) وان باقي التغيرات ترجع لمتغيرات اخري لم تدخل في النموذج وتبين أن كلما ازداد مستوى الاتصال الفعال بمقدار 1 % ازداد مستوى الفعالية بمقدار 0.443% مما يبين صحة الفرضية الفرعية الثانية للدراسة.

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر دال إحصائيا للاتصال الفعال على بعد رضا العميل من وجهة نظر العاملين بشركة بدائل الايجار للمعدات الثقيلة

جدول (4-10) نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة

P-VALUE	r	R ²	F	t	B
0.000	0.818	0.669	**102.916	**10.145	0.354

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي ببرنامج SPSS 23

**** ذات دلالة احصائية عند 0.01**

يتبين من الجدول (15) وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.01$) للاتصال الفعال على رضا العميل من وجهة نظر العاملين بشركة بدائل الايجار للمعدات الثقيلة حيث كانت قيمة (Sig F) = 0.000 وهي قيمة أقل من 0.01 أي أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية واتضح وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \leq 0.01$) بين الاتصال الفعال ورضا العميل من وجهة نظر العاملين بشركة بدائل الايجار للمعدات الثقيلة حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.818 واتضح ان المتغير المستقل (الاتصال الفعال) يفسر 66.9 % من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (رضا العميل) وان باقي التغيرات ترجع لمتغيرات اخري لم تدخل في النموذج وتبين أن كلما ازداد مستوى الاتصال الفعال بمقدار 1 % ازداد مستوى رضا العميل بمقدار 0.354% مما يبين صحة الفرضية الفرعية الثالثة للدراسة

ملخص نتائج الدراسة

- ✓ ارتفاع مستوى طبيعة الاتصال كأحد أبعاد الاتصال الفعال في شركة بدائل الايجار للمعدات الثقيلة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 3.731 بانحراف معياري 0.747
- ✓ ارتفاع مستوى وسائل الاتصال كأحد أبعاد الاتصال الفعال في شركة بدائل الايجار للمعدات الثقيلة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 3.929 بانحراف معياري 0.776
- ✓ ارتفاع مستوى اساليب الاتصال كأحد أبعاد الاتصال الفعال في شركة بدائل الايجار للمعدات الثقيلة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 4.151 بانحراف معياري 0.845
- ✓ ارتفاع مستوى الاتصال الفعال في شركة بدائل الايجار للمعدات الثقيلة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 3.937 بانحراف معياري 0.789 وجاء بعد أسلوب الاتصال في المرتبة الأولى يليه بعد وسائل الاتصال في المرتبة الثانية ثم يعد طبيعة الاتصال في المرتبة الثالثة.
- ✓ وجود مستوى متوسط من الكفاءة كأحد أبعاد أداء المنظمة في شركة بدائل الايجار للمعدات الثقيلة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 3.377 بانحراف معياري 0.999
- ✓ ارتفاع مستوى الفعالية كأحد أبعاد أداء المنظمة في شركة بدائل الايجار للمعدات الثقيلة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 3.618 بانحراف معياري 0.864
- ✓ ارتفاع مستوى رضا العميل كأحد أبعاد أداء المنظمة في شركة بدائل الايجار للمعدات الثقيلة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 4.047 بانحراف معياري 0.895
- ✓ ارتفاع مستوى أداء المنظمة في شركة بدائل الايجار للمعدات الثقيلة حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي 3.681 بانحراف معياري 0.919 وجاء بعد رضا العميل في المرتبة الأولى يليه بعد الفعالية في المرتبة الثانية ثم يعد الكفاءة في المرتبة الثالثة
- ✓ وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$) للاتصال الفعال على أداء المنظمة من وجهة نظر العاملين بشركة بدائل الايجار للمعدات الثقيلة واتضح وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$) بين الاتصال الفعال وأداء المنظمة من وجهة نظر العاملين بشركة بدائل الايجار للمعدات الثقيلة حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.952 وتبين أن كلما ازداد مستوى الاتصال الفعال بمقدار 1 % ازداد مستوى أداء

المنظمة. بمقدار 1.239% مما يبين صحة الفرضية الرئيسية للدراسة

✓ وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$) للاتصال الفعال على الكفاءة من وجهة نظر العاملين بشركة بدائل الايجار للمعدات الثقيلة و اتضح وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$) بين الاتصال الفعال والكفاءة من وجهة نظر العاملين بشركة بدائل الايجار للمعدات الثقيلة حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.828 وتبين أن كلما ازداد مستوى الاتصال الفعال بمقدار 1 % ازداد مستوى الكفاءة. بمقدار 0.441% مما يبين صحة الفرضية الفرعية الاولى للدراسة

✓ وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$) للاتصال الفعال على الفعالية من وجهة نظر العاملين بشركة بدائل الايجار للمعدات الثقيلة و اتضح وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$) بين الاتصال الفعال والفعالية من وجهة نظر العاملين بشركة بدائل الايجار للمعدات الثقيلة حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.962 وتبين أن كلما ازداد مستوى الاتصال الفعال بمقدار 1 % ازداد مستوى الفعالية. بمقدار 0.443% مما يبين صحة الفرضية الفرعية الثانية للدراسة

✓ وجود أثر طردي ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$) للاتصال الفعال على رضا العميل من وجهة نظر العاملين بشركة بدائل الايجار للمعدات الثقيلة حيث كانت قيمة (Sig F) = 0.000 وهي قيمة أقل من 0.01 أي أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية و اتضح وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$) بين الاتصال الفعال ورضا العميل من وجهة نظر العاملين بشركة بدائل الايجار للمعدات الثقيلة حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.818 و اتضح ان المتغير المستقل (الاتصال الفعال) يفسر 66.9 % من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (رضا العميل) وان باقي التغيرات ترجع لمتغيرات اخري لم تدخل في النموذج وتبين أن كلما ازداد مستوى الاتصال الفعال بمقدار 1 % ازداد مستوى رضا العميل. بمقدار 0.354% مما يبين صحة الفرضية الفرعية الثالثة للدراسة

توصيات الدراسة:

- ✓ الاهتمام بالعمل على الحفاظ على المستوى المتميز من الاتصال الفعال في شركة بدائل الايجار للمعدات الثقيلة من خلال توفير كافة الامكانيات والاحتياجات التي تحقق ذلك.
- ✓ العمل على زيادة مستويات وقدرات العاملين في شركة بدائل الايجار للمعدات الثقيلة في الاتصال الفعال من خلال توفير البرامج والدورات التدريبية
- ✓ العمل على زيادة وعي إدارات الشركات بضرورة تطبيق الأساليب الحديثة في مجال الإدارة

- لمواكبة التطورات العالمية والاستفادة منها في رفع مستويات الأداء والإنتاجية
- ✓ العمل على الحفاظ على المستوى المتميز من أداء المنظمة في شركة بدائل الايجار للمعدات الثقيلة من خلال توفير بيئة العمل المناسبة
- ✓ الاهتمام بزيادة مستويات رضا العميل في شركة بدائل الايجار للمعدات الثقيلة من خلال توفير كافة الخدمات والاحتياجات التي تلبي رغباته ومتطلباته

المراجع

المراجع العربية:

أبو زيد، معزة آدم أحمد. (2023). مهارات الاتصال التنظيمي ودورها في تحقيق أهداف المؤسسات الإعلامية: دراسة استطلاعية على عينة من موظفي إذاعة ولاية الخرطوم 2022 م. مجلة علوم الاتصال، 8(1)، 199 - 232. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1377290>

إدريس، أحمد إدريس عبده، عليان، عليان على رحمة، ونور، عبدالله موسى محمد. (2023). متطلبات نظم المعلومات الإدارية وأثرها على أداء المنظمة من خلال البيئة الداخلية كمتغير وسيط: دراسة تطبيقية في وزارة المالية ولاية كسلا - السودان. المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، 13(4)، 312 - 327. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1407688>

بوضياف، عاطف (2017) الاتصال الفعال في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية. أ(48). 315-323.

تركمان، حنان نبيه، و أحمد، مجد محسن. (2020). دور الاتصال الداخلي والحوافز والمكافآت في تحسين الالتزام التنظيمي: دراسة ميدانية في الهيئة العامة لإدارة وتطوير الغاب. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية - سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، 42(3)، 279 - 303. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1184495>

جبلوي، نور بديع، و إسماعيل، مراد. (2023). أثر تطوير مهارات الاتصال الفعال للعاملين في المؤسسات السياحية في تنشيط الطلب على الخدمات السياحية: دراسة ميدانية على الفنادق ومكاتب السياحة والسفر في مدينة حمص. مجلة جامعة البعث سلسلة العلوم الاقتصادية، 45(10)، 53 - 116. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1387292>

جرجيس، أيمن عصمت طه. (2021). السمات القيادية للمدير وتأثيرها في جودة أداء المنظمة: دراسة استطلاعية لآراء عينة من مديري الوحدات والشعب في ممثلية وزارة التربية في أربيل. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، 17(53)، 142 - 158. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1205015>

الحربي، مريم. (2023). دور إدارة المعرفة في تحسين الأداء التنظيمي. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية 15(1). 1-68.

الداودي، كريمة. (2023). علاقة الاتصال التنظيمي بالرضا الوظيفي. رسالة دكتوراه . جامعة احمد دراية-ادرار .

دراس، نهى عبدالهادي سعيد. (2021). واقع الاتصال الفعال لدى مديري المدارس الخاصة في ضوء التعلم عن بعد من وجهة نظر المعلمين في لواء الجامعة (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الأوسط، عمان. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1209746>

الديك، وسيم رباح عطية. (2021). أثر الثقافة التنظيمية في الأداء التنظيمي لدى المنظمات غير الربحية في الأردن (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة عمان العربية، عمان. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1257214>

الرشيدي، عبدالإله عتيق محمد (2022) أبعاد الاتصالات الإدارية وأثرها على تحسين جودة الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية. 13(3). 419 - 449.

زيادة، رانية محمد محمود. (2021). المنظمة المتعلمة كمدخل لتحقيق الأداء الوظيفي المتميز: حالة دراسية جامعة المنوفية من وجهة نظر الموظفين فيها. مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية، مج6، ع15، 68 - 86. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1143023>

سنون، لطيفة. (2023). أثر الاتصال الفعال على مشاركة الموارد البشرية في اتخاذ القرار في المؤسسة. مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، 10(1)، 16-37.

سواعد، صالح محمد، والحمد، نوار قاسم. (2022). درجة ممارسة الاتصال الإداري لدى مديري مدارس منطقة النقب وعلاقتها بأدائهم الوظيفي. المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية -سلسلة العلوم الانسانية، 30(2)، 1-18.

الشريف، فهد بن ماجد الفعر. (2019). درجة استخدام مهارات الاتصال الفعال في تدريس مقررات اللغة الإنجليزية المطورة في المرحلة المتوسطة. مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والنفسية، مج11، ع1، 1-34. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1021671>

شكال، حياة. (2020). دور الاتصال التنظيمي في تحقيق أهداف المؤسسة الجزائرية دراسة

ميدانية بالمؤسسة الإستشفائية العمومية زيوشي محمد- طولقة بسكرة. رسالة ماجستير. جامعة محمد خيضر بسكرة.

الصيد، محمد عبده حمود السناباني، توفيق مصلح. (2024). أثر التوجه الريادي في الأداء التنظيمي: دراسة ميدانية في البنوك اليمنية. مجلة جامعة صنعاء للعلوم الإنسانية، 1(1). 633-658.

طحرور، نجيمة (2022) الاتصال الداخلي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي: دراسة حالة بنك التنمية المحلية - وكالة عين تمشنت. رسالة ماجستير. جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت.

طه، أسماء فتحي. (2022). أثر الثقة التنظيمية على الأداء التنظيمي (بالطبيق علي شركة ميتلايف لتأمينات الحياة). المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، 1(13)، 1-29.

طه، محمد أحمد التجاني، و آدم، شرف الدين عبد الله حسن. (2020). الاتصال التنظيمي وفاعليته في تطوير المؤسسات الحكومية: دراسة حالة وزارة الثقافة والإعلام والاتصال "ولاية غرب دارفور - السودان" 2017 م. - 2018 م. مجلة العربي للدراسات الإعلامية، ع8، 67 - 90. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1129281>

عبدالعزيز، رحمة، مزريق، عاشور، و بوقسري، صارة. (2020). الاتصال الداخلي ودوره في تحقيق أهداف التغيير التنظيمي: دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف. مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا، مج16، ع24، 415 - 430. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1235556>

علقم، لينا محمد منصور، و الدوري، زكريا مطلق. (2020). أثر المرونة التنظيمية في كفاءة أداء المنظمة في الشركة الأردنية للتمويل الأصغر (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الاسراء الخاصة، عمان. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1057276>

علي، محمد رجب محمد، الصوصاع، آمنة عبدالرازق، و السعيطي، عبدالخالق عبدالرحمن عبدالخالق. (2022). فاعلية الاتصال التنظيمي لممارسي العلاقات العامة وانعكاسه على أدائهم الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من الجامعات الليبية. مجلة بحوث الاتصال، س6، ع11، 56 - 81. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1298188>

علي، نايفة. (2018). دور الاتصال الإداري في تحسين جودة الأداء الوظيفي لجامعة طرطوس

-من وجهة نظر أعضاء الهيئة التعليمية: دراسة ميدانية. مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس، مج16، ع2، 249-290.

عليان، أحمد يونس أحمد (2022) مهارات الاتصال الفعال في المؤسسات الحكومية. المجلة العربية للنشر العملي.(50). 11134 - 1144.

عمر، محمد مختار خنفور، رفاعي، ممدوح عبدالعزيز محمد، و الحمري، خير الدين عبد ربه. (2021). أثر ممارسات إدارة سلسلة التوريد الخضراء على أداء المنظمة: دراسة ميدانية على شركة البريقة لتسويق النفط قطاع بنغازي بليبيا. المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، ع25، 77 - 101. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1301009>

العمراوي، زكية ، حفصي، أمال. (2021). معوقات الاتصال التنظيمي ودورها في مقاومة العاملين لعملية التغيير التنظيمي. المجلة الجزائرية للأمن والتنمية. م (10)، ع(3). 489-501.

غزال، فايز. (2022). تأثير الحوافز على الأداء في المنظمة: دراسة ميدانية على العاملين في شركة نسيج اللاذقية. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية - سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، مج44، ع3، 141 - 157. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1299348>

القحطاني، ياسر حسن صالح. (2021). دور الاتصال التنظيمي في تعزيز الولاء التنظيمي: دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة بمدينة أبها. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، مج5، ع25، 122 - 144. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1238236>

المكاوي، محمد ، كمال، محمد، وهيبة، دينا. (2021). تأثير حوكمة الشركات على الأداء التنظيمي في الفنادق الخمس نجوم: الدور الوسيط لعوائق الحوكمة. المجلة العلمية لكلية السياحة و الفنادق جامعة الأسكندرية، 18(2)، 202-221.

المواضية، يوسف عطوي مرزق، و الجعافرة، عامر زعل عبد ربه. (2021). أثر جودة حياة العمل على الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على المستشفيات الخاصة العاملة في محافظة الزرقاء. مجلة جامعة الحسين بن طلال للبحوث، مج7، ملحق ، 169 - 203. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1270719>

المولى، شعيب احمد عزيز ، السمان، ثائر احمد سعدون. (2023). تأثير الاستراتيجية الرقمية في الأداء التنظيمي دراسة لآراء عينة من العاملين في شركة آسيا سيل للاتصالات بمحافظة نينوى. مجلة الكوت للاقتصاد والعلوم الإدارية، 15(49). 670 - 637.

الناشري، خليل مقبول محمد، و الشريف، طلال بن مسلط عبدالله. (2022). دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء المنظمة في ظل رؤية المملكة 2030: دراسة تطبيقية علي بلدية حلي. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، مج6، ع7 ، 109 - 133. مسترجع من

<http://search.mandumah.com/Record/1264400>

المراجع الأجنبية:

Ademi, N. (2017). The Concept and the Ways of Managerial Communication, *International Journals of Economics & Management Sciences*, 5(6): 1- 4.

Eka, F., & Anik, H. (2020). The effect of organizational communication and job satisfaction on employee engagement and employee performance at PT. Abyor International. *Dinasti International Journal of Education Management And Social Science*, 1(4), 479-489.

Kalogiannidis, S. (2020). Impact of effective business communication on employee performance. *European Journal of Business and Management Research*, 5.(6)

Majid, M. B., & Mahmud, M. S. B. (2019). Knowledge Management and its Impact on Organizational Performance: Evidence from Pakistan. *Annals of Contemporary Developments in Management & HR*, 1(1), 7-14.

Murage, K. W., & Kariuki, J. M. D. E. (2017). The Effects of a Learning Organization on Organizational Performance in Microfinance Institutions in Kenya: A Case Study of Faulu Microfinance Bank Ltd. Nairobi Region. *Research on Humanities Sciences*, 7(24), 75-89.

Tambunan, S. K. S., Absah, Y., & Siahaan, E. (2023). The influence of effective communication and the utilization of information technology on employee performance with job satisfaction as a mediation variable in Medan mayor office. *Planning*, 100(59), 22.

الملاحق

الاستبانة

استبانة دور الاتصال الفعال في تعزيز أداء المنظمة من وجهة نظر العاملين بشركة بدائل الايجار

للمعدات الثقيلة

الأستاذ:

تحية طيبة وبعد،

يستهدف الاستبيان التعرف دور الاتصال الفعال في تعزيز أداء المنظمة من وجهة نظر العاملين بشركة بدائل الايجار للمعدات الثقيلة، وأرجو منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبيان بدقة وموضوعية. علماً بأن البيانات التي سيتم الحصول عليها من خلال إجاباتكم سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وستتم التعامل معها بسرية تامة.

ولكم جزيل الشكر والامتنان على حسن تعاونكم

أولاً: الخصائص الشخصية:

■ النوع:

- ذكر
- انثي

المسمى الوظيفي

- مدير
- مساعد مدير
- رئيس قسم
- موظف.

عدد سنوات الخبرة الوظيفية

- أقل من 5 سنوات
- من 5 سنوات الي أقل من 10 سنوات
- من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة
- من 15 سنة إلى اقل من 20 سنة
- 20 سنة فأكثر

القسم الثاني يتناول محاور الاستبيان:

ضع علامة (✓) أمام الخيار المناسب لك:

أولاً: الاتصال الفعال:

الصياغة اللغوية		مناسبة العبارة		انتماء العبارة للمحور		العبارة	
مناسبة	لا تنتمي	تنتمي	مناسبة	لا تنتمي	تنتمي		
طبيعة الاتصال							
						تكون عملية الاتصال مع إدارة الشركة بشكل دائم ومستمر	1
						تتلقى المعلومات الخاصة بمهامك من إدارة الشركة عن طريق المسؤول المباشر	2
						تصلك كل المعلومات والتوجيهات اللازمة في الوقت المناسب من إدارة الشركة.	3
						يتم الأخذ بعين الاعتبار كل اقتراحاتك ووجهات نظرك من طرف إدارة الشركة عند اتخاذ القرار	4
وسائل الاتصال							

						تساعد وسائل الاتصال المستخدمة في وصول المعلومات بدقة للعاملين	5
						يزيد الاتصال مع الزملاء والتفاعل فيما بينهم من الرغبة في العمل ويساهم في تحسين أدائهم	6
						المسؤول المباشرة بمثابة همزة وصل بين العامل وإدارة الشركة	7
						يتم الاعتماد على الوسائل الالكترونية لتبادل المعلومات في عمليات الاتصال داخل الشركة	8
أسلوب الاتصال							
						يحقق أسلوب الاتصال المعتمد من قبل المؤسسة أفضل النتائج	9
						يساهم الاتصال مع المسؤول المباشر في تحسين أدائك داخل الشركة	10
						تسهل الاتصالات الواضحة في الشركة تداول المعلومات مما يساعد على تحسين أداء العامل	11
						تتغير وسائل	12

						الاتصال المعتمدة في الشركة حسب التغير في الظروف ومتطلبات العمل	
--	--	--	--	--	--	---	--

ثانيا: إداء المنظمة

العبارة		انتماء العبارة للمحور		مناسبة العبارة		الصياغة اللغوية	
تنتمي	لا تنتمي	مناسبة	تنتمي	لا تنتمي	مناسبة	تنتمي	لا تنتمي
بعد الكفاءة							
1	تحقق المنظمة أهدافها بأقل التكاليف.						
2	تهتم المنظمة بتحقيق الأهداف بأقل وقت ممكن.						
3	تركز المنظمة على تحقيق الأهداف بأقل جهد ممكن.						
4	يوجد تنسيق بين أفراد العمل لتحقيق الأعمال المشتركة.						
بعد الفاعلية							
5	تسعى المنظمة إلى تحقيق الجودة الشاملة.						
6	يتم تحقيق أهداف العمل						

						المخطط له.	
						تقيم إدارة المنظمة الأداء في العمل باستمرار.	7
						تقوم إدارة المنظمة بقياس الأداء من خلال مؤشرات أداء واضحة ومحددة.	8
بعد رضا العميل							
						يتم تقييم الخدمة المقدمة للعميل.	9
						يعتبر العميل هو رأس مال ونجاح المنظمة.	10
						يتم قياس الفجوة بين توقعات العملاء وتصوراتهم عن الأداء.	11
						تسعى المنظمة إلى تلبية احتياجات العملاء.	12

Abstract:

The aim of the study was to identify the role of effective communication in enhancing the organization's performance from the point of view of employees of the heavy equipment rental alternatives company. The study was based on the analytical descriptive curriculum. The study tool was a questionnaire, applied to a sample of 53 workers of the heavy equipment rental alternatives company. The results of the study found a high level of effective communication at Rent Alternatives for Heavy Equipment, where the average computational value was 3.937 with a standard deviation of 0.789. The communication method was first followed by the means of communication in second place and the nature of communication is third. The organization's performance at the Heavy Equipment Rental Substitutes Company was higher, with an average arithmetic of 3.681 with a standard deviation of 0.919, following the customer's satisfaction in first place, followed by effectiveness in second place, and efficiency in third place. The existence of a statistically significant expulsive effect at an indicative ($0.01 \geq \alpha$) level of effective communication with the Organization's performance from the point of view of employees of the Heavy Equipment Rental Substitutes Company.

Keywords: effective communication - organization performance - rental alternatives company for heavy equipment.

Midocean University
College of Management
Department of Business
Administration



**The role of effective communication in enhancing the
organization's performance from the point of view of the
employees of Rental Replacement Company for heavy
equipment**

Prepared by: Mohammed Ghazi Al-Asari

Supervised by: Dr. Asmaa Abu Anza

Year:2024