مستوى فاعلية الاتصالات الإدارية وأثرها في تحسين الأداء المؤسسي دراسة تطبيقية علي شركة النسيم للصناعات الغذائية مصراته

د.سالم محمد السّريتي - المعهد العالي للعلوم التقية - مصراتة
د. حسن محمد الشريف – كلية العلوم والتقنية - مصراتة

المُخّلص:

هدفت هذه الدّراسة إلى التّعرف على مستوى فاعلية الاتصالات الإدارية وأثرها في الأداء المؤسسي دراسة تطبيقية علي شركة النسيم للصناعات الغذائية مصراتة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم بناءً استبانة لغرض جمع البيانات ، وتكوّن مجتمع الدراسة من شركة النسيم للصناعات الغذائية ، وقد تم توزيع (800) استبانة على أفراد مجتمع الدراسة ، وتم استرجاع (693) استبانة صالحة للتحليل ، أي : ما نسبته (86%) من عينة الدراسة، واستخدمت الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss.16) التحليل البيانات ، وقد توصّلت الدّراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها : وجود أثر هام لأبعاد فاعلية الاتصالات الإدارية في الأداء المؤسسي في شركة النسيم للصناعات الغذائية بمدينة مصراته ، حيث أن أبعاد فاعلية الاتصالات الإدارية تفسر ما مقداره (32%) من التباين في الأداء المؤسسي، وأوصت الدراسة بتوجيه اهتمام الإدارات المبحوثة بزيادة الاهتمام بعناصر فعالية الاتصال الإداري لما له من أثر مهم في الأداء المؤسسي، كما أوصت الدراسة بتوجهه اهتمام الباحثين نحو دراسة الجوانب الاجتماعية والسلوكية للاتصال الإداري.

Abstract

The level of management communication effectiveness and its impact on institutional performance an Empirical Study: AL-Naseem For Food Industries Company This study aimed at identifying the level of management communication effectiveness and its impact on institutional performance in Companies of food industry working in Misurata, Libya To achieve the goals of the study. was the questionnaire which survey a researchers designed the instrument of the study. The sample of the study comprised of (800) employees (693) from the researched companies, The dimensions of the management communication effectiveness explain (32%) of the variations in the institutional performance.

The study recommended that more attention should paid by the concerned departments through increasing the elements of management communication effectiveness which will create greater influence on institutional performance. In

addition, the study suggested that researchers must study the social, behavioral aspects of the management communication.

المُقدّمـــــــــة:

بعد الغــذاء مجموعة من المواد الضرورية التي يجب تناولها للمحافظـــة على الصّحة والنّمو وسير العمليات الحيوية للإنســـــان والحيوان على حدّ سواء ، وعليه ترتبط سلامـــــة الإنسان ارتباطا مباشرًا بسلامة الغذاء ، وفي ظل ظاهـــرة التطور السكاني يصبح توفير الغذاء السليم والأمن مشكلة تـــؤرق كل الدّول لذلك تعتبر الصناعة الغذائية أحد أهم الآليات لتحقيق الأمن الغذائي ، حيث تغيّـــرت كثيرًا من حيث المواصفات والمعايير المطلوبة في جودة السلع الغذائية وسلامتها ، و أصبح مفهوم الجودة والسلامة الغذائية عنصرًا أساسيا من عناصر الرعاية الصحية ، فقد أثبتت البحوث العلمية أن أكثر الأمراض انتشارًا لها علاقة كبيرة بما ينتج في المصانع الغذائية .

لذلك يتعين أن يتوفّـــر فيهما ما يضمن تحقيق الغاية المرجوة منها وعدم إلحاق الضرر بالمصالح المادية للمستهلكين أو بصحتهم عند الاستعمال العادي لتلك المنتجات الغذائية المصنعة ، فالمستهلك - كل شخص طبيعي أو معنوي يقتني بمقابل أو مجانا المواد الغذائية المصنعة الاستعمال النهائي من أجل إشباع حاجاته الشخصية أو إشباع حاجة شخص آخـــر أو حيوان متكفل به له الحق في الصحة والسلامة، الأمر الذي يستوجب وجود قواعد صارمة على رأسها رقابة الدولة على المنتجات الغذائية المصنعة عن طريق أجهزتها المختلفة ، وعبر مراحل مختلفة من عملية التصنيع إلى غاية وصول المنتج للمستهلك ؛ بل يتعدى الأمر إلى ما بعد الاستهلاك، بإنشاء أجهزة تراقب مدى سلامتها وقابليتها للاستهلاك ومدى تطابقها للمقاييس المعتمدة، والمواصفات القانونية والتنظيمية (1)

فالبرغم من انكماش تدخل الدولة في المجال الاقتصادي ، خاصة في ظل اقتصاد السوق إلا أنها تبقى هي المنظم لهذا المجال من أجل الحفاظ على النظام العام الاقتصادي وكل الأعمال التي تدخل في إطار وظيفة الرقابة على الحياة العامة الاقتصادية.

إنّ ظهور جرائـــم الغش والخداع وسائر جرائم العدوان على المستهلك بمختلف صورها وبطرق حديثة ومتطورة كل ذلك من أجل ربح سريع وثراء فاحش ، جعل المشرّع - خاصة بعد التخلي عن الاقتصاد الموجه - يتجه إلى تشديد الرقابة على المتعاملين الاقتصاديين ، ووضع آليات رقابية وقائية من شأنها الحيلولة دون الإضرار

بالمستهلكين وضمان صحتهم وسلامتهم ، فهذه الرقابة موزعة على أكثر من مستوى لتكون أكثر فعالية (2) ، وبالرغم من هذه الأهمية إلا أن موضوع الرقابة الإدارية على الصناعة الغذائية لم يحظ بنصيب وافر من البحث نظرًا لحداثته ، ومع ذلك عالج بعضها هذا البحث بطريقة غير مباشرة من خلال التطرق إلى دور أجهزة الدولة في حماية المستهلك.

مشكلة الدراسة:

يتمثل اهتمام الباحثين في محاولة تفهم مضمون مستوى فاعلية الاتصالات الإدارية والأداء المؤسسي في المنظمات ومنها إدارات شركات الصناعات الغذائية حيث أصبحت هذه المفاهيم اليوم حتميه وتجاوزت مرحلة تطبيق الأسس العلمية في الاتصالات الإدارية إلى حد الاحتراف ، ومن الملاحظ أن مستوى الأداء المؤسسي يتباين بين إدارة وأخرى ، كما أن مستوى فاعلية الاتصالات الإدارية لبعض المنظمات يشوبها بعض القصور في مجال الفهم والتطبيق ، وباعتبار أن هناك سعي دائم وجهود حثيثة تبذلها الشركات لتحسين مستوى عملياتها ومستوى أدائها، فقد تمثلت مشكلة الدراسة في عدم إدراك الباحثان لمستوى فاعلية الاتصالات الإدارية في شركات الصناعات الغذائية وأثرها في الأداء المؤسسي شركات النسيم للصناعات الغذائية مصراته

فرضيات الدراسة :

تسعى الدراسة إلى اختبار الفرضيات التالية :

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05)الأبعاد متغير فاعلية الاتصالات الإدارية (الوضوح، الاستيعاب، والاستعداد الشخصي ، والقدرة على نقل الأفكار، والقدرة على التنفيذ) على الأداء المؤسسي بأبعادها (مؤشرات السوق والمستهلك، ومؤشرات التنافسية، ومؤشرات التشغيل الداخلي، والمؤشرات المالية) في شركة النسيم للصناعات الغذائية بمدينة مصراته
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة(0.05) لأبعاد فاعلية الاتصالات الإدارية (الوضوح، الاستيعاب والاستعداد الشخصي، والقدرة على نقل الأفكار، والقدرة على التنفيذ على مؤشرات السوق كبعد من أبعاد الأداء المؤسسي في شركة النسيم للصناعات الغذائية بمدينة مصراته
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لأبعاد فاعلية الاتصالات الإدارية (الوضوح، الاستيعاب، والاستعداد الشخصي، والقدرة على نقل الأفكار،

والقدرة على التنفيذ على مؤشرات التنافسية كبعد من أبعاد الأداء المؤسسي في شركة النسيم للصناعات الغذائية بمدينة مصراته

ـ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لأبعاد فاعلية الاتصالات الإدارية (الوضوح الاستيعاب، والاستعداد الشخصي، والقدرة على نقل الأفكار، والقدرة على التنفيذ على مؤشرات التشغيل الداخلي كأحد أبعاد الأداء المؤسسي في شركة النسيم للصناعات الغذائية بمدينة مصراته

ـ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لإبعاد فاعلية الاتصالات الإدارية (الوضوح، الاستيعاب والاستعداد الشخصي، والقدرة على نقل الأفكار، والقدرة على التنفيذ على المؤشرات المالية كأحد أبعاد الأداء المؤسسي) في شركة النسيم للصناعات الغذائية بمدينة مصراته

أهداف الدراســــــة:

تهدف الدراسة الحالية إلى محاولة التعرف على مدى تأثير فاعلية الاتصالات الإدارية علي الأداء المؤسسي في شركة النسيم للصناعات الغذائية بمدينة مصراته كما تهدف هذه الدراسة إلي تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

1ـ محاولة تقديم إطار نظري وتوضيح فاعلية الاتصالات الإدارية والأداء المؤسسي.

2ـ التعرف على أثر فاعلية الاتصالات الإدارة في مستوى الأداء المؤسسي في شركة النسيم للصناعات الغذائية بمدينة مصراتة.

3ـ تقديم اقتراحات وتوصيات إلى الإداريين في شركة النسيم للصناعات الغذائية بمدينة مصراتة بناء على نتائج الدراسة.

4ـ تسليط الضوء على موضوع الرقابة الإدارية على الصناعة الغذائية ، نظرا إلى الدور الاستراتيجي الذي تلعبه هذه الصناعة على المستوى الاجتماعي والاقتصادي.

5ـ يجب على الدولة أن تمارس الرقابة على الأغذية من أجل إحكام الرقابة على قطاع الصناعة الغذائية وضمان جودة وسلامة المواد الغذائية المصنعة.

6ـ بيان أثر الابتكار التسويقي (المنتج والتسعير والترويج والتوزيع) على أبعاد الميزة التنافسية (قيادة الكلفة، النوعية، المرونة ، التسليم) في قطاع الصناعات الغذائية

7ـ توزيع الاستمارات تم استخدام برنامج التحليل الاحصائي (spss) باستخدام اختبار تحليل الانحدار الخطي المتعدد المتدرج.

8ـ تقديم إطار نظري يبين أهمية الابتكار التسويقي وممارساته الفعلية في القطاع الصناعي.

9ـ إيجاد الميزة التنافسية في هذه الشركات.

10- توعية الشركات والمستهلكين بأهمية الابتكار في التسويق وتفعيل الأساليب الترويجية في توعية المستهلكين.

أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها من حيوية موضوعها ومن أهمية مجتمع الدراسة الذي تجرى فيه ، وتكمن أهميتها في كيفية توظيف فاعلية الاتصالات الإدارية لتعزيز قدرة المنظمة في الحصول على أقوى المواقع التنافسية لتقديم أفضل الخدمات وتحاول هذه الدراسة أن تزوّد الإدارة العليا في شركة النسيم للصناعات الغذائية بمدينة مصراتة بالنتائج المهمة عن مستوى فاعلية الاتصالات الإدارية والأداء المؤسسي ، و- أيضا - دعم صانعي القرار لتعزيز دور فاعلية الاتصالات الإدارية لاكتساب القدرة التنافسية بين مختلف الانتاجية ، كما أنها من الدراسات القليلة – على حد علم الباحثان -اللذان يبحثان في تأثير الاتصالات الإدارية على الأداء المؤسسي في شركة النسيم للصناعات الغذائية وتبرز أهميتها - أيضا - في أنها قد تمثل إضافة جديدة للأدبيات الإدارية المعاصرة في مجال العمليات الإدارية في الدول العربية لا سيما وأن هناك دراسات قليلة عالجت هذا الموضوع.

منهجية الدراسة:

تقوم هذه الدراسة على أساس الجمع بين المنهج الوصفي التحليلي ، حيث تم الحصول على معلومات الدراسة المتعلقة بالجانب النظري من الكتب والرسائل الجامعية والمراجع والدوريات ، وذلك لتغطية الجانب النظري من البحث ، ثم منهج الدراسة الميدانية .

مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في شركة النسيم للصناعات الغذائية والبالغ عددهم 800 استبانة ، وتم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة اعتمادًا على سهولة توزيع الاستبانة في شركة النسيم للصناعات الغذائية حيث تم توزيع استبانات على (800) موظف يعملون في شركة النسيم للصناعات الغذائية استرجع منها (693) استبانة مشكلة ما نسبية (86%) من عينة الدراسة.

الدّراسات السابقة:

اولاً ـ الدراسات باللغة العربية:

1ـ دراسة : الحواجرة 2010 م ، حيث أجرى دراسة بعنوان " دراسة ارتباط استراتيجيات استثمار رأس المال المعرفي بالأداء التنافسي للمؤسسات "، هدفت

إلى تحليل علاقة ارتباط استراتيجيات الاستثمار في رأس المال المعرفي بالأداء لدى شركات الصناعات الغذائية الأردنية والبالغ عددها (27) ، ولتحقيق هدف الدراسة تم تطـــوير استبانة بحثية لجمع البيانات وزعت على عينة الدراسة المكونة من المدراء ونوابهم ومساعديهم والبالغ عددهم (213)، حيث مثلت ما نسبته من مجتمع الدراسة البالغ (480) فرداً ، وتوصلت الدراسة إلى وجـــود علاقة ترابط قوية بين استراتيجيات الاستثمار في رأس المال العربي بأبعاده (تنمية التعلم، مؤسسة التعلم، تكامل المعرفة وتوظيفها) ، والأداء التنافسي للشركات المبحوثة ، كما توصلت الدراسة إلى أن معظم اتجاهات العلاقات كانت موجبة، مما يوضح إمكانية الربط بين استراتيجيات الاستثمار في رأس المال الفكري والوصول بالشركة إلى مستويات مرتفعة من الأداء التنافسي.

2- دراســـــــة : الطراونة، 2010 م ، فجاءت بعنوان : أثر سياسات الاختيار والتعيين على الأداء المؤسسي ـ دراسة تطبيقية على العاملين في قطاع الصناعات الاستخراجية في المملكة الأردنية الهاشمية ـ ، وهدفت إلى التعرف على أثر سياسات الاختيار والتعيين على الأداء المؤسسي ، ولتحقيق هذا الهدف تناولت الدراسة ثلاث شركات تعمل في مجال الصناعات الاستخراجية ، وخلصت الدراسة إلى ارتفاع المتوسط العام لتصورات المبحوثين حول سياسات الاختيار والتعيين والأداء المؤسسي في الشركات المبحوثة ، كما وارتأت الدراسة بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لسياستي الاختيار والتعيين المقابلة الأولية ، الاختبارات الفحص الطبي الاختيار الأولي، التعيين) على الأداء المؤسسي في قطاع الصناعات الاستخراجية في الأردن، في حين عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لسياستي الاختيار والتعيين (طلبات الاستخدام، المقابلة النهائية على الأداء المؤسسي في قطاع الصناعات الاستخراجية 3ـ **دراســـــــــــة :** (الحداد، 2007) فقد قام بدراسة بعنوان : العلاقة بين الاتصالات والأداء الوظيفي : دراسة اتجاهات المديرين في الوزارات السعودية، وهدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين نمط الاتصالات الإدارية والأداء الوظيفي للمديرين في الوزارات السعودية ، بالإضافة إلى تحديد معوقات الاتصالات الإدارية التي تؤدّي إلى تخفيض مســـتوى الأداء الوظيفي للمديرين ، وتكونت عينة الدراسة من المديرين في وزارات الاقتصاد التخطيط ، التجارة والصناعة، المالية والاقتصاد الوطني، العمل والشؤون الاجتماعية، ووزارة الصحة والذين بلغ عددهم (564) مديراً ، وتم التوصل إلى عدة نتائج منها : وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نمط الاتصالات اللفظية وبين الأداء الوظيفي للمديرين في الوزارات السعودية ، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من شكلي الاتصالات اللفظية وهما : (الاتصالات الشفوية والاتصالات المكتوبة وبين الأداء الوظيفي للمديرين ،

وكذلك وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نمط الاتصالات الإلكترونية وبين الأداء الوظيفي للمديرين.

4- دراسة : الكساسبة، (2007) حيث أجرى دراسة بعنوان: دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين فاعلية الأداء المؤسسي: دراسة حالة مؤسسة المناطق الحرة الأردنية " ، وقد هدفت الدراسة إلى تحديد دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين فاعلية أداء مؤسسة المناطق الحرة الأردنية خلال الفترة (1996-2005) ، وقد تم قياس متغيرات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة سنوياً ، وخلصت الدراسة إلى نتائج مهمة ومنها : حصول تحسن في جميع عناصر تكنولوجيا المعلومات مع اختلاف في نسب التحسن في المؤسسة خلال السنوات (1996-2005) ، وجود علاقة ارتباطية معنوية بين كل من حجم الاستثمار الأجهزة البرمجيات ، والعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات مع جميع مؤشرات فاعلية الأداء المؤسسي باستثناء هدف العائد على الكلفة كما توجد علاقة ارتباط معنوية بين قواعد البيانات والشبكات والاتصالات مع جميع مؤشرات فاعلية الأداء المؤسسي.

ثانياً ـ الدراسات باللغة الانجليزية:

1- دراسة : النجّار (Ahangar 2011) بعنوان The Relationship Between Intellectual Capital and Financial Performance: An Empirical Investigation in An Iranian Company بعنوان "العلاقة بين رأس المال الفكري والأداء المالي : تحقيق تطبيقي في الشركة الإيرانية، هدفت إلى فحص القيمة الفكرية المضافة وأثرها على أداء الشركة استعداداً لمقاييس الأداء المالية مثل : الربحية الإنتاجية النمو في المبيعات ، ولتحقيق هذا الهدف تناولت الدراسة بالفحص والتحقيق التقارير السنوية والميزانية العمومية لواحدة من أشهر الشركات الإيرانية ، وأكّدت النتائج التجريبية للدراسة على وجود علاقة ارتباط بين رأس المال الفكري وأداء الشركة (الربحية، الإنتاجية، نمو المبيعات)، مع تفوق ملحوظ لتأثير رأس المال الفكري على إنتاجية الأفراد، كما وارتأت الدراسة أن معدل نمو المبيعات وإنتاجية الموظف يمكن تحسينها من خلال زيادة استثمار الشركة في رأسمالها البشري، وفشلت الدراسة في أيجاد رابطة قوية بين رأس المال الهيكلي كأحد مكونات رأس المال الفكري وبين أداء الشركة.

2- دراسة : بيوركمان (Biorkman, 2009) دراسة بعنوان Change communication: Enabling ,individuals to act تغيير الاتصالات: تمكين الأفراد من الفعل" ، وهدفت الدراسة إلى معرفة تأثير الاتصال على تمكين الأفراد من

الفعل، في الشركات القبرصية للتسويق الغذائي ، وشملت عينة الدراسة (117) مديرًا، وأظهرت الدراسة بالإضافة إلى أن المديرين كانوا يرون وجود مستوى عالٍ من الصحة المنظمية في شركاتهم إلى وجود ارتباط ايجابي ذو دلالة بين تغيير الاتصالات وتمكين الأفراد من الفعل.

3- دراســـــــة : أنتونـي (Anthony et al,2009) بعنوان Communication and Efficiency in " الاتصال والكفاءة تطوير مهارات الاتصال لدى القادة"، والتي هدفت إلى بحث أنماط الاتصال المقترنة مع أساليب القيادة المختلفة، وشملت الدراسة (529) مبحوثاً من العاملين في قطاع صناعة الأدوية في ايرلندا ، فقد توصلت الدراسة إلى أن أنماط الاتصال المتبعة تختلف باختلاف أساليب القيادة ، وأن هنالك سلوكيات معينة ترتبط بلغة القيادة، وأوصت الدراسة بضرورة تحديد مفهوم القيادة من وجهة نظر اتصالية.

4- دراســـــــة : آنجل ولاتسر (lance & Angell, 2009 بدراسة بعنوان Communication comforting strategies and social bereavement: Verbal and Nonverbal Planning "تأثير الاتصالات على الاستراتيجيات: الاتصال اللفظي وغير اللفظي". هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير الاتصال اللفظي وغير اللفظي على خصائص الإدراك، حيث خضع للدراسة (98) طالباً ممن كانوا منتظمين في مساق الاتصالات في جامعة ويسترن الأمريكية. أظهرت نتائج الدراسة أن الاتصالات غير اللفظية (الحركات) لها قوة تأثير على إدراك المستجيبين، كما أن المستجيبين الذين لديهم قوة إدراك عالية تكون لديهم قابلية كبيرة في مواجهة الاستراتيجيات.

5- دراســـــــة : كابرينا وبونتس (Cabrita & Bontis 2008) تحت عنوان Intellectual Capital And Business Performance In The Portuguese Banking industry "رأس المال الفكري وأداء الأعمال في الصناعة المصرفية البرتغالية "، كان الغرض منها دراسة العلاقات والتفاعلات المشتركة بين مكونات رأس المال الفكري وأداء الأعمال في الصناعة المصرفية البرتغالية، وأكدت نتائج هذه الدراسة على ما جاء في نظيراتها من الدراسات السابقة، على أهمية الدور الذي يلعبه رأس المال الفكري على أداء الأعمال ، حيث أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ترابط وثيقة بين مكونات رأس المال الفكري والأداء ، مع اختلاف نسبي بين نتائج هذه الدراسة وغيرها من الدراسات يعـــود الأسباب تعود للسياق الجغرافي والقطاعي الذي تداولته الدراسة.

ما يميّز هذه الدراسة

تناولت الدراسات السابقة استراتيجيات الاستثمار في رأس المال الفكري وأثر سياسات الاختيار على الأداء الوظيفي ، والعلاقة بين الاتصالات والأداء الوظيفي وأثر تكنولوجيا المعلومات على فاعلية الاتصالات، وأثر رأس المال الفكري على الأداء المالي، وتأثير الاتصالات على الاستراتيجيات ورأس المال الفكري وأداء الأعمال، فلم تتناول أي دراسة من الدراسات السابقة فاعلية الاتصالات وأثرها في الأداء المؤسسي وهذا ما يميز هذه الدراسة عن الدّراسات السابقة ، كما أنها تميزت بأهمية مجتمع الدراسة شركة النسيم للصناعات الغذائية مصراتة ليبيا.

التعريفات الإجرائية:

المتغير المستقل :

فاعلية الاتصالات الإدارية : ويقصد به أن المعنى الذي في ذهن المرسل (فحوى الرسالة) هو نفس المعنى الذي فسره المستقبل واستجاب له ، وهنا تحقق الهدف من عملية الاتصال، ويتكون من الأبعاد التالية :

الوضوح : أن تكون الرسالة واضحة المعنى يسهل فهمها، أي : لا توجد احتمالية للتفسير بغير المعنى المراد منها.

الاستيعاب : قدرة الفرد على تفهم المعاني والأفكار المرسلة له بفحوى الرسالة، وتزداد هذه القدرة بالخبرة ، والمستوى الثقافي

الاستعداد الشخصي : قدرة المرسل الشخصية للتحدث والاتصال وتوصيل مضمون الرسالة بشكل واضح وسهل الفهم للمستقبل.

القدرة على نقل الأفكار : مقدرة الشخص المرسل على نقل المعنى المطلوب توصيله للمستقبل بشكل بسيط ومفهوم وحسب المستوى الإدراكي والثقافي للمستقبل.

القدرة على التنفيذ : المقدرة الشخصية لمستقبل الرسالة على تنفيذ محتواها.

وقد عرف الباحثان فاعلية الاتصال بأنها : درجة توافر مهارات الاتصال لدى الأفراد وقدرتهم على تحقيق عملية الاتصال في فهم وتفسير محتوى الرسالة بين المرسل والمستقبل.

المتغير التابع :

الأداء المؤسسي : مجموعة الجهود المشتركة بين الإدارة والعاملين والهادفة لتحقيق مجموعة من الأهداف التنظيمية المنشودة سواء كانت ربحية أو تنظيمية أو تعليمية بما يخدم المصلحة العامة للتنظيم ككل ولها عدة أبعاد :

1- مؤشرات السوق والمستهلك عدد من المؤشرات التي يمكن من خلالها تعرف حصة المنظمة السوقية، ورضا عملائها، وعدد العملاء الجدد أو المحتملين، بالإضافة لجودة الخدمات والسلع التي تنتجها المنظمة.

2- مؤشرات التنافسية وتعكس هذه المجموعة عددا من المؤشرات التي يمكن من خلالها تعرف مكانه المنظمة التنافسية ومن أبرز هذه المؤشرات مدى جودة خدمات ومنتجات المنافسين ، والمؤشرات المالية للمنافسين، وحصصهم السوقية، ونقاط القوة والضعف .

3- مؤشرات التشغيل الداخلي وتعكس مجموعة المؤشرات حول مدى اهتمام الإدارة بتحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة وفاعلية، من خلال تبني عدد من السياسات والوسائل والأساليب التي من شانها أن ترفع من مستوى الجودة للمنتجات والخدمات المقدمة.

4- المؤشرات المالية تمثل مجموعة الأساليب التي يمكن من خلالها تعرف مدى نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها المالية.

مفهـــــوم الاتصال : يُعد الاتصال عنصراً مهماً في بقاء واستمرارية المنظمة بغض النظر عن طبيعتها وغاياتها، حيث يساعد الاتصال أعضاء التنظيم على تحقيق أهدافهم الشخصية والمؤسسية، من خلال فهم التوجيهات والرسائل ومؤشرات التنافسية لها للقيام بالمهام على الوجه المطلوب (3) ، وسواء كان الاتصال لتبادل الأفكار أو السلوكيات فإن عملية الاتصال لابد أن تتضمن نقل وفهم المعنى، فالفكـــرة أو المعلومة مهما كانت مهمة تصبح غير مفيدة حتى يتم نقلها وفهمها ليتخذ في ضوئها أو بشأنها قرار ، أو للتأثير في سلوك العاملين وتوجيههم الوجهة المطلوبة (4) .

ويمكن أن تعرف عملية الاتصال الإداري بأنه : " الرباط الذي يربط بين مختلف الأجهزة الفرعية للتنظيم من جهة وبين هذه الأجهزة الفرعية والتنظيم الكلي من جهة أخرى لغرض أدائها لوظائفها الإدارية الأساسية المتمثلة بالتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة والقيادة من خلال نقل وفهم المعاني والأفكار والأوامر (5)

ويعد الاتصال الإداري من الموضوعات الحديثة التي تزايد الاهتمام بها لكثافة المعلومات ودخول التكنولوجيا الحديثة التي فرضت على المنظمات الاهتمام بها، لأن العملية الإدارية بما فيها من تنسيق للجهود، وتنظيم للمعلومات، واتخاذ القـــرارات لا تحقق أهدافها إلا من خلال نظام اتصال فعال.(6)

أهمية الاتصـــــــــال الإداري:

نظراً لأهمية الاتصالات في تصريف شـــؤون الإدارة، فهناك ضرورة قصوى لتنظيمها، وتحقيق فاعليتها، بحيث تنساب المعلومات والبيانات في حركة مستمرة بين مستويات التنظيم المختلفة، لما فيه خير المنظمة وتحقيق أهدافها، ويتوقف نجاح الاتصال

إلى حدّ كبير على كل من المرسل والمستقبل ، وعلى كفاءة وسيلة الاتصال، فلا بد للمرسل من أن يكون شخصاً ماهراً في التعبير عما يريد أن يوصله للمستقبل ، كذلك أن المستقبل هو الآخر يحتاج إلى المهارة على الاتصال والفهم لما يريد أن يقوله المرسل. وينبع الاهتمام المتزايد بعملية الاتصالات في المنظمة الاتصال من وظائف الإداري الضرورية وهو المكون الذي يجعل النظام ممكناً، والوسيلة التي عبرها يتم القيام بوظائف الإدارة الأساسية ، فالاتصال أساسي لوجود أي جماعة ، باعتباره وسيلة لإفرادها لتبادل المعاني والأفكار (7) .

إن توافر مهارات الاتصال الجيد ضرورية للإداري الناجح الذي لا يستطيع أن يقوم بمسؤولياته إلا مع مساعدة موظفيه ، حيث يحصل على المعلومات منهم ومن ثم يقوم بتحليلها واستخدامها في اتخاذ القرارات المناسبة للوصول إلى أهداف المنظمة المنشودة ، وتعتبر عملية الاتصال مهمة جداً للإدارة وعلى كافة مستوياتها الإدارية حيث تقوم عملية الاتصال على نقل وتبادل المعلومات عن كل ما يجري داخل الأنظمة الفرعية المكونة للنظام الإداري وتؤدّي الاتصالات السيئة إلى انخفاض الروح المعنوية للعاملين ، وبالتالي إلى ضعف الإنتاج (8) .

أهداف الاتصال الإداري : تعتمد الإدارة على الاتصالات لتحقيق الأهداف التنظيمية ، حيث يتم نقل السياسات والقواعد والأوامر والإجراءات عبر قنوات الاتصالات بين أفراد التنظيم لينجزوا أعمالهم على الوجه المطلوب ، ويُحقق الاتصال أهداف عديدة ومتنوعة ، حيث عرف الاتصال على أنه : عملية هادفة ، لذا لا بد من التعرف على أهداف عملية الاتصالات، فالاتصال هو العملية الهادفة إلى نقل وتبادل المعلومات بين الأفراد والجماعات بهدف التأثير في سلوكهم وتوجيههم الوجهة المطلوبة، ولا يمكن تصور وجود أي تنظيم دون وجود أي نظام فعال للاتصالات، وبناءً على ذلك يمكن أن نذكر بعض أهداف التنظيم (9) كالآتي:

1- نشر المعلومات، والحد من حالات الغموض والإشاعات التي تسبب الصراع والتوتر بين أفراد التنظيم ، حيث أن وجود الاتصال الدقيق والفعال من خلال إبقاء قنوات الاتصال مفتوحة، وسهولة الوصول إليها يسهم في شرح أهداف وخطط المنظمة للعاملين ، ويدعم الثقة والإقدام والتعاون بين العاملين وأعضاء الإدارة العليا.

2- تهيئة المناخ التنظيمي السليم ودعم الاتجاهات الضرورية لتحقيق التحفيز والتعاون والرضا الوظيفي.

3- تحسين إدارة العمل والتي بدورها تسهم في تشجيع العلاقات الاجتماعية بين العاملين وإشباع حاجاتهم للصداقات والانتماء.

4- تهيئة العاملين لتقبل أي تغيير في بيئة العمل من خلال تزويدهم بالمعلومات مقدماً.

فاعليـــــة الاتصال الإداري : إن مفهوم الاتصال الإداري هو أن هناك طرفين أو عــدة أطراف في عملية الاتصال ، يكون أحدهما المرسل) والآخر (المستقبل) ويحاولان المشاركة في فكرة أو معلومة معينة عن طريق فعل معين سواء كان فعل لفظي ، غير لفظي، كتابة أو شفهياً وبقدر نجاح المرسل في إيصال المعرفة للمستقبل، تكون عملية الاتصال قد حققت هدفها، فقد عرف فاعلية الاتصال الإداري : ويقصد به أن يكون المعنى الذي في ذهــن مرسل الرسالة (محتوى (الرسالة) هو نفسه المعنى الذي فسره مستقبل الرسالة واستجاب له، وهنا يتحقق الهدف من عملية الاتصال(10)

ويتحقق الاتصال الفعال عندما يكون المعنى الذي قصده المرسل من الرسالة هو نفس المعنى الذي فهمه المستلم منها، وعندما يتحقق الاتصال بأقل قدر من التكلفة فإنه يعد اتصال كفة (11) ، ويتطلب الاتصال الفعال توافر عدة مقومات (12)هي:

1- وجود قنوات اتصال محددة وواضحة ومعروفة للجميع.

2- أن يكون الاتصال مباشراً قدر المستطاع.

3- أن يكون خط الاتصال مفتوحاً باستمرار خالٍ من أي عوائق.

4- أن يكون الاتصال صحيحاً وحقيقياً، وتكون اللغة واضحة وسهلة ودقيقة.

5- تشجيع التغذية العكسية والاهتمام بردود الفعل الحاصلة لدى المستلمين ونقلها إلى المعنيين.

6- ضرورة تمتع طرفي الاتصال بمهارات الاتصال مثل مهارة القراءة واستنباط المعاني، مهارة الإصغاء، مهارة الكتابة مهارة نقل الأفكار والتعبير عنها مهارة الحديث وغيرها من المهارات الضرورية لنقل رسالة واضحة ومفهومة.

وتعد عملية الاتصال على درجة عالية من الأهمية للمنظمات الإدارية كما يمكن اعتبارها المفتاح للإدارة الفعالة، فالاتصالات الفعالة تقع في صلب الأداء الإداري، وعليه فإن الاتصال يؤثر تأثيراً حاسماً في نجاح المنظمة وقدرتها على تحقيق أهدافها وهو بمثابة الشريان الذي يغذي المستويات الإدارية المختلفة بالمعلومات ويسمح بدورانها في مختلف الأجزاء (13)

مفهـــــوم الأداء المؤسسي: يعكس مصطلح الأداء المؤسسي مجموعة الجهود المبذولة من قبل الأفراد والإدارة في أطار عمل المنظمة من خلال التشاركية بين الأفراد والإدارة في الوصول للأهداف التنظيمية المنشودة ، فهو لا يرتبط بأحدهما دون الآخر ، وعلى الرغم مما في هذا التعريف من وضوح إلا أن ذلك لا يعني اتفاق بين مجموع الباحثين حول تعريف واحد ومحدد للأداء المؤسسي ومرد ذلك لاختلاف وجهات نظر

الباحثين حول ماهية الأداء المؤسسي ومحتواه وأبعاده ، وذلك لاختلاف الجانب الذي يتم من خلاله للأداء ، فبعضهم ينظر للأداء من جانب مالي يعبر عن الربحية والإنتاجية وحجم المبيعات وغيرها ، وآخرون يحصرون الأداء بمستوى الكفاءة والفاعلية للعمليات والأنشطة التي يتم من خلالها تقديم السلع والخدمات ، وبذلك يكون محتوى الأداء إداري حسب وجهة نظرهم ، وهنالك من يقابل مصطلح الأداء بكفاءة العمليات والأنشطة التي تم من خلالها توظيف إمكانات المنظمة لتحقيق أهدافها ونستعرض تالياً عدداً من التعريفات التي تناولت هذا المفهوم (14) .

يعتبر الأداء المؤسسي مزيج متكامل من ثلاث أبعاد (تنظيمية معيارية معرفية تنظيمية تتضمن مجموعة من اللوائح والإجراءات التنظيمية القائمة على التهديد والعقاب في حال مخالفتها، ومعيارية ترتبط بمجموعه من المعايير والمقاييس التي يجب تحقيقها مثل الربحية والإنتاجية ومعرفية تقوم على الربط بين الأداء المؤسسي وعدد من المعارف والقدرات الواجب توفرها للوصول للأهداف المنشودة (15)

وهناك من يرى أن الأداء المؤسسي مزيج تركيبي إلا أنهم يرون بأن الأبعاد الأساسية للأداء المؤسسي هي (الربحية والإنتاجية والكفاءة)(16) ، ولكن من وجهة نظـــر (17) فإن الأداء المؤسسي يشير مجموعة من المؤشرات الأدائية التي تشتمل على حجم المبيعات والحصة السوقية للمنظمة والربحية ، وهذا التقديم يختصر لحد كبير الأداء المؤسسي بنتائج معيارية مثل الربحية والإنتاجية دون إعطاء أهمية للجوانب الأخرى ذات الصلة بالأداء المؤسسي كالجوانب التنظيمية والمعرفية.

من خلال استعراض ما سبق من تعريفات لمفهوم الأداء المؤسسي يمكننا تقديم هذا المفهوم على أنه : مجموعة الجهود المشتركة بين الإدارة والعاملين والهادفة لتحقيق مجموعة من الأهداف التنظيمية المنشودة سواء كانت ربحية أو تنظيمية أو تعليمية بما يخدم المصلحة العامة للتنظيم ككل.

قيـــاس الأداء المؤســـسي : يعتبر الأداء أكثر العوامل التي تجذب انتباه كافة الأطراف المرتبطة بالتنظيم سواء الداخلية أم الخارجية (مدراء، عاملين، مساهمين، جهات حكومية)، فإذا ما كان الأداء على مستوى جيد فإن ذلك ينعكس على جميع هذه الأطراف بالنفع والفائدة، وعكس ذلك يؤدي بجميع هذه الأطراف والمنظمة للخسارة.

لذلك تعمد المؤسسات والشركات إلى تبني وتطوير أساليب لقياس وتقويم أدائها كمحاوله منها للتعرف على مستويات الأداء المتحققة فيها ومواجهة أي انتكاسات ومعالجتها قبل استفحالها، ناهيك عن ذلك أن العديد من الشركات والمؤسسات تعمد لقياس أداءها بهدف مقارنته معيارياً مع مستويات الأداء المتحققة في المنظمات المنافسة للمحافظة على

مواقعها التنافسية والعمل على زيادة وتحسين أدائها إذا ما كانت تعاني من مستويات أداء متدنية مقارنة بنظيرتها، ويعتبر قياس الأداء المؤسسي ضرورة تستطيع المؤسسات الحكومية من خلالها أن تربط بين الأهداف التنظيمية المنشودة والأداء التنظيمي بجميع مكوناته ومحاوره من إنتاجية، وربحية وولاء تنظيمي، ورضا وظيفي وغيرها، وبالتالي الوقوف على جميع نواحي التنظيم الفنية والتشغيلية والتعرف على مواطن الضعف والقصور ومحاولة التوصل للحلول السليمة والمناسبة بأقل وقت وجهد وتكلفة ممكنة، وقد بذلت العديد من الجهود للوصول لأساليب واضحة ومنطقية في قياس وتقويم الأداء إلا أن هذه الجهود المبذولة لم تتمخض عن رؤية واضحة لقياس وتقويم الأداء (18) ، فبعض هذه المقاييس اهتمت على الجوانب المالية في المنظمات وما تحققه من عوائد وأرباح بالنظر المستويات الأرباح المتحققة ومعدل الإنتاجية وحجم هذه المقاييس (العائد على الاستثمار، والقيمة الاقتصادية المبيعات ومن المضافة، الربح المدور)، وعلى صعيد آخر ظهرت عدد من المقاييس غير المالية التي عنيت بقياس الأداء من خلال النظر لعدد من الجوانب مثل رضا العميل ، الجودة الكفاءة الفعالية والمرونة ومؤشرات التنافسية ، مستوى التكنولوجيا، المخزون المعرفي وغيرها من جوانب غير مالية.(19)، وإن كانت هذه المقاييس ذات بعد استراتيجي بعيد المدى إلا أن عدم الاهتمام بالبعد المالي خلل بحد ذاته ، فالغاية الأولى لأي مستثمر أو مساهم تحقيق الربح وتحسين الجودة والاهتمام برضا العميل (20) .

وقامت لجنة معايير المحاسبة الأمريكية بتصميم مقياس يتضمن نموذج شامل لقياس وتقييم الأداء، وبحسب هذا النموذج تم تحديد ست مجموعات من المؤشرات الرئيسية التي يمكن من خلالها الاستدلال على مستويات الأداء، وهذا النموذج هو ما تم اعتماده في هذه الدراسة، وتتضمن هذه المجموعات من المؤشرات الجوانب التالية (21)

1-مؤشرات الســـوق والمستهلك (Customer Indicators & Market) ، وتتضمن هذه المجموعة عدداً من المؤشرات التي يمكن من خلالها التعرف على حصة المنظمة السوقية، ورضا عملائها، وعدد العملاء الجدد أو المحتملين، بالإضافة لجودة الخدمات والسلع التي تنتجها المنظمة.

2- مؤشرات التنافسية (Competitor Indicators) وتعكس هذه المجموعة عددا من المؤشرات التي يمكن من خلالها التعرف على مكانة المنظمة التنافسية ومن أبرز هذه المؤشرات مدى جودة خدمات ومنتجات المنافسين، والمؤشرات المالية للمنافسين وحصصهم السوقية ونقاط القوة والضعف لديهم.

3- مؤشرات التشغيل الداخلي Internal Business Process Indicators) وتعكس هذه المجموعة المؤشرات مدى اهتمام الإدارة بتحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة وفاعلية ، من خلال تبني عدد من السياسات والوسائل والأساليب التي من شأنها أن ترفع من مستوى الجودة للمنتجات والخدمات المقدمة، و المؤشرات ما يلي : الوقت اللازم لتطوير المنتجات، عدد المنتجات والخدمات الجديدة، متوسط فترة التشغيل، متوسط فترة التجهيز.

ومن هذه المؤشرات المالية (Financial Indicators) أو كما يسميها بعضهم بالمؤشرات الاقتصادية ، وتمثل مجموعة الأساليب التي يمكن من خلالها التعرف على مدى نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها المالية، ومن أبرز هذه المؤشرات ما يلي: الربحية، العائد على المبيعات العائد على الاستثمار العائد على رأس المال، العائد على حقوق الملكية.

اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولـــــــى : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لأبعاد متغير فاعلية الاتصالات الإدارية (الوضوح والقدرة على نقل الأفكار والاستعداد الشخصي، والقدرة على التنفيذ ، والاستيعاب) على الأداء المؤسسي بأبعادها (مؤشرات السوق، ومؤشرات التنافسية، ومؤشرات التشغيل الداخلي، والمؤشرات المالية في شركة النسيم للصناعات الغذائية مصراته ، ويبين الجدول (1) نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysis of Variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار فرضيات الدراسة

جدول (1) نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysis of Variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار فرضيات الدراسة

المتغير التابع	المصدر	معامل التحديد R^2	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الأداء المؤسسي	الانحدار	0.318	16269.448	5	3253.890	58.060	.000
	الخطأ		34915.306	623	56.044		
مؤشرات السوق	الانحدار	0.327	81.463	5	16.293	60.594	.000[a]
	الخطأ		167.512	623	.269		
مؤشرات التنافسية	الانحدار	0.291	1401.404	5	280.281	51.076	.000[a]
	الخطأ		3418.761	623	5.488		
مؤشرات التشغيل الداخلي	الانحدار	0.122	729.196	5	145.839	17.382	.000[a]
	الخطأ		5227.046	623	8.390		
المؤشرات المالية	الانحدار	0.113	642.492	5	128.498	15.894	.000[a]
	الخطأ		5036.745	623	8.085		

يوضح الجدول رقم (1) صلاحية النموذج لاختبار فرضيات الدراسة ونظرًا لارتفاع قيمة (F) المحسوبة عن قيمتها الجدولية على مستوى دلاله (0.05) حيث أن أبعاد فاعلية الاتصالات الإدارية تفسر ما مقداره (32%) من التباين في متغير الأداء المؤسسي ، كما تفسر أيضا ما مقداره (33%) من التباين في بعد مؤشرات السوق ، وتفسر أيضا (29%) من التباين في بعد (مؤشرات التنافسية)، وفسرت أبعاد فاعلية الاتصالات الإدارية (12%) من التباين في بعد (مؤشرات التشغيل الداخلي)، كما تفسر أيضا ما مقداره (11%) من التباين في بعد المؤشرات المالية وجميع هذه المؤشرات تؤكد تأثير أبعاد فاعلية الاتصالات الإدارية في تفسير الأبعاد التابعة للأداء المؤسسي وبناءً على ذلك نستطيع اختبار فرضيات الدراسة.

جدول (2) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد فاعلية الاتصالات الإدارية على الأداء المؤسسي

أبعاد فاعلية الإتصالات الإدارية	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة(t)	مستوى الدلالة
الثابت	15.340	1.449		10.585	.000
الوضوح	.330	.129	.089	2.568	.010
القدرة على نقل الأفكار	-.054	.076	-.027	-.702	.483
الاستعدادالشخصي	.213	.114	.080	1.872	.062
القدرة على التفيذ	.069	.098	.030	.706	.480
الإستيعاب	1.352	.095	.511	14.160	.000

يتبين من الجدول(٣) وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعدي فاعلية الإتصالات الإدارية (الإستيعاب

وعند إجــراء تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر أبعاد فاعلية الاتصالات الإدارية على الأداء المؤسسي في شركة النسيم للصناعات الغذائية ، كما يتضح من الجدول رقم (4) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار ، أن بعد الاستيعاب احتل المرتبة الأولى وفسر ما مقداره (30%) من التباين في المتغير التابع، وجاء بعد الوضوح في المرتبة الثانية حيث فسر مع بعد الاستيعاب ما مقداره (31%) من التباين في الأداء المؤسسي كمتغير تابع، بينما خرجت الأبعاد الآتية(القدرة على نقل الأفكار، الاستعداد الشخصي، القدرة على التنفيذ) من معادلة الانحدار لأنها غير دالة احصائيا ولا يوجد لها أثر على الأداء المؤسسي.

الفرضيـــــة الثانية : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لأبعاد فاعلية الاتصالات الإدارية (الوضوح، القدرة على نقل الأفكار الاستعداد الشخصي، القدرة على التنفيذ ، الاستيعاب) على مؤشرات السوق كبعد من أبعاد الأداء المؤسسي في شركة النسيم للصناعات الغذائية مصراته

جدول (3) نتائج تحليل تباين الانحدار المتدرج(Stepwise) لأثر أبعاد فاعلية الاتصالات الادارية علي الاداء المؤسسي شركة النسيم للصناعات الغذائية مصراته ليبيا

ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار	معامل التحديد R^2	قيمة tالمحسوبة	مستوي الدلالة
الاستيعاب	**0.301**	**15.892**	**.000**
الوضوح	**0.311**	**2.974**	**.003**

جدول (4) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد فاعلية الاتصالات الإدارية على مؤشرات السوق كبعد من أبعاد الأداء المؤسسي

أبعاد نظام المعلومات الإستراتيجية	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة(t)	مستوى الدلالة
الثابت	2.623	.502		5.226	.000
الوضوح	-.090	.045	-.070	-2.018	.044
القدرة على نقل الأفكار	.058	.026	.084	2.203	.028
الاستعدادالشخصي	.107	.039	.115	2.718	.007
القدرة على التنفيذ	-.022	.034	-.028	-.663	.507
الإستيعاب	.494	.033	.536	14.956	.000

يتبين من الجدول(٥) وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد فاعلية الإتصالات الإدارية (الوضوح والقدرة

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حده في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر أبعاد فاعلية الاتصالات الإدارية على مؤشرات السوق كبعد من أبعاد الأداء المؤسسي في شركة النسيم للصناعات الغذائية ، يتضح من الجدول رقم (4) أن بعد الاستيعاب احتل المرتبة الأولى وفسر ما

مقداره (30%) من التباين في المتغير التابع، وجاء بعد الاستعداد الشخصي في المرتبة الثانية حيث فسر مع بعد الاستيعاب ما مقداره (32%) من التباين في الأداء المؤسسي كمتغير تابع، بينما خرجت الأبعاد الآتية (القدرة على نقل الأفكار الوضوح، القدرة على التنفيذ) من معادلة الانحدار لا نها غير دالة احصائيا ولا يوجد لها أثر على متغير الأداء المؤسسي.

الفرضيـــــة الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لأبعاد فاعلية الاتصالات الإدارية (الوضوح، القدرة على نقل الأفكار الأداء الفردي، القدرة على التنفيذ ، الاستيعاب) على مؤشرات التنافسية كبعد من أبعاد الأداء المؤسسي في شركة النسيم للصناعات الغذائية

جدول (5) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد فاعلية الاتصالات الإدارية على مؤشرات التنافسية كبعد من أبعاد الأداء المؤسسي

أبعاد نظام المعلومات الإستراتيجية	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة(t)	مستوى الدلالة
الثابت	3.827	.453		8.440	.000
الوضوح	.278	.040	.244	6.895	.000
القدرة على نقل الأفكار	-.057	.024	-.093	-2.396	.017
الاستعداد الشخصي	.109	.036	.133	3.065	.002
القدرة على التفيذ	-.067	.031	-.093	-2.187	.029
الإستيعاب	.364	.030	.448	12.181	.000

من خلال الجدول(٧) يلاحظ وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد فاعلية الإتصالات الإدارية (الوضوح

من خـــلال الجدول (5) يلاحظ وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد فاعلية الاتصالات الإدارية (الوضوح والقدرة على نقل الأفكار والأداء الفردي والاستعداد الشخصي والاستيعاب على مؤشرات التنافسية، حيث بلغت قيمة (4) المحسوبة لها (60895) و (-20396) و (30065) و (20187) و (121181) على الترتيب، ويبين الجدول (8) نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (Step Wise) لأثر أبعاد فاعلية الاتصالات الإدارية على مؤشـــرات التنافسية كبعد من أبعاد الأداء المؤسسي في شركة النسيم للصناعات الغذائية

جدول (6) نتائج تحليل تباين الانحدار المتدرج Stepwise) لأثر أبعاد فاعلية الاتصالات الإدارية على مؤشرات التنافسية كبعد من ابعاد الأداء المؤسسي في شركة النسيم للصناعات الغذائية ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار | معامل التحديد R قيمة t مستوى الدلالة | المحسوبة

ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار	معامل التحديد R^2	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة
الإستيعاب	0.216	12.416	.000
الوضوح	0.275	7.162	.000

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حده في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر أبعاد فاعلية الاتصالات الإدارية على الاستجابة كبعد من أبعاد الأداء المؤسسي في شركة النسيم للصناعات الغذائية ، يتضح من الجدول رقم (6) أن بعد الاستيعاب احتل المرتبة الأولى وفسر ما مقداره (22%) من التباين في المتغير التابع، وجاء بعد الوضوح في المرتبة الثانية حيث فسر مع بعد الاستيعاب ما مقداره (27.05%) من التباين في الأداء المؤسسي كمتغير تابع، بينما خرجت الأبعاد الآتية(القدرة على نقل الأفكار، الاستعداد الشخصي القدرة على التنفيذ) من معادلة الانحدار لأنها غير دالة إحصائيا ولا يوجد لها أثر على جودة متغير الأداء المؤسسي.

الفرضيـــة الرابعة : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لأبعاد فاعلية الاتصالات الإدارية (الوضوح، القدرة على نقل الأفكار الأداء الفردي، القدرة على التنفيذ ، الاستيعاب) على مؤشرات التشغيل الداخلي كبعد من أبعاد الأداء المؤسسي في شركة النسيم للصناعات الغذائية

جدول (7) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد فاعلية الاتصالات الإدارية على مؤشرات التشغيل الداخلي كبعد من أبعاد الأداء المؤسسي

أبعاد نظام المعلومات الإستراتيجية	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة(t)	مستوى الدلالة
الثابت	3.897	.561		6.950	.000
الوضوح	.110	.050	.087	2.213	.027
القدرة على نقل الأفكار	-.002	.030	-.003	-.079	.937
الاستعداد الشخصي	.031	.044	.034	.707	.480
القدرة على التفيذ	.018	.038	.022	.469	.639
الإستيعاب	.276	.037	.306	7.480	.000

من خلال الجدول (7) يلاحظ وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد فاعلية الاتصالات الإدارية (الوضوح والاستيعاب) على مؤشرات التشغيل الداخلي، حيث بلغت قيمة (4) المحسوبة لها (2.313) و (70480) على الترتيب، ويبين الجدول (10) نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (Step Wise) لأثر أبعاد فاعلية الاتصالات الإدارية على مؤشرات التشغيل الداخلي كبعد من أبعاد الأداء المؤسسي في شـــركة النسيم للصناعات الغذائية.

جدول (8) نتائج تحليل تباين الانحدار المتدرج (Stepwise) لأثر أبعاد فاعلية الاتصالات الإدارية على مؤشرات التشغيل الداخلي كبعد من أبعاد الأداء المؤسسي في شركة النسيم للصناعات الغذائية ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار معامل التحديد R^2 قيمة 1 مستوى الدلالة

ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار	معامل التحديد R^2	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة
الإستيعاب	0.112	8.444	.000
الوضوح	0.120	2.474	.014

الاستيعاب الوضوح:

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حده في المساهمة في النموذج الرياضي ، الذي يمثل أثر أبعاد فاعلية الاتصالات الإدارية على مؤشرات التشغيل الداخلي كبعد من أبعاد الأداء المؤسسي في شركة النسيم للصناعات الغذائية، يتضح من الجدول رقم (8) أن بعد الاستيعاب احتل المرتبة الأولى وفسر ما مقداره (11.02%) من التباين في المتغير التابع، وجاء بعد الوضوح في المرتبة الثانية حيث فسر مع بعد الاستيعاب ما مقداره (12%) من التباين في الأداء المؤسسي كمتغير تابع، بينما خرجت الأبعاد الآتية (القدرة على نقل الأفكار الاستعداد الشخصي القدرة على التنفيذ) من معادلة الانحدار لأنها غير دالة احصائيا ولا يوجد لها أثر على الأداء المؤسسي.

الفرضيـــــة الخامسة : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) لأبعاد فاعلية الاتصالات الإدارية (الوضوح، القدرة على نقل الأفكار الاستعداد الشخصي القدرة على التنفيذ ، الاستيعاب) على المؤشرات المالية كبعد من أبعاد الأداء المؤسسي في شركة النسيم للصناعات الغذائية

جدول (9) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر أبعاد فاعلية الاتصالات الإدارية على المؤشرات المالية كبعد من أبعاد الأداء المؤسسي

أبعاد نظام المعلومات الإستراتيجية	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة(t)	مستوى الدلالة
الثابت	4.993	.550		9.070	.000
الوضوح	.033	.049	.026	.666	.506
القدرة على نقل الأفكار	-.052	.029	-.079	-1.80	.072
الاستعداد الشخصي	-.034	.043	-.039	-.793	.428
القدرة على التفيذ	.141	.037	.181	3.788	.000
الإستيعاب	.217	.036	.246	5.989	.000

يتبين من الجدول (9) يلاحظ وجود أثر ذو دلالة إحصائية الأبعاد فاعلية الاتصالات الإدارية (القدرة على التنفيذ والاستيعاب على المؤشرات المالية، حيث بلغت قيمة (أ)

المحسوبة لهما (30788) و (50989) على الترتيب ويبين الجدول (10) نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (Step Wise) لأثر أبعاد فاعلية الاتصالات الإدارية على المؤشرات المالية كبعد من أبعاد الأداء المؤسسي في شركة النسيم للصناعات الغذائية

جدول (10) نتائج تحليل تباين الانحدار المتدرج (Stepwise) لأثر أبعاد فاعلية الاتصالات الإدارية على المؤشرات المالية كبعد من أبعاد الأداء المؤسسي في شركة النسيم للصناعات الغذائية ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار | معامل التحديد R قيمة :

ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار	معامل التحديد R^2	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة
الإستيعاب	0.090	6.124	.000
القدرة على التنفيذ	0.105	3.812	.014
القيمة المغدلة	0.112	-2.121	.034

وعند إجراء تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حده في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثـــر أبعاد فاعلية الاتصالات الإدارية على المؤشرات المالية كبعد من أبعاد الأداء المؤسسي في شركة النسيم للصناعات الغذائية ، كما يتضح من الجدول رقم (10) أن بعد الاستيعاب احتل المرتبة الأولى وفسر ما مقداره (9%) من التباين في المتغير التابع، وجاء بعد القدرة على التنفيذ في المرتبة الثانية حيث فسر مع بعد الاستيعاب ما مقداره (10.5%) من التباين في الأداء المؤسسي كمتغير تابع، فيما احتل بعد القدرة على نقل الأفكار المرتبة الاخيرة وفسّر مع المتغيرين السابقين ما مقداره (11%) من التباين في المتغير التابع ، بينما خرجت الابعاد الآتية (الوضوح، الاستعداد الشخصي من معادلة الانحدار ؛ لأنها غير دالة إحصائيا ولا يوجد لها أثر على متغير الأداء المؤسسي.

النتائـــــج والتوصـــيات :

أولاً- النتائـــــج :

- تبـــيّن أن المتغيرات الفرعية الآتيـــة : (الاستيعاب الوضـــوح) لها تأثير في الأداء المؤسسي في شركات النسيم للصناعات الغذائية.
- تبين أن أبعاد (الاستيعاب والاستعداد الشخصي) لها تأثير في مؤشـــرات السوق كبعد من أبعاد الأداء المؤسسي في شركة النسيم للصناعات الغذائية تبيّن أن المتغيرات أبعاد (الاستيعاب الوضوح) لها تأثير في مؤشـــرات التنافسية كبعد من أبعاد الأداء في شركة النسيم للصناعات الغذائية.
- أوضحت النتائج أن أبعاد (الاستيعاب الوضوح) لها تأثير في مؤشـــرات التشغيل الداخلي كبعد المؤسسي في شركة النسيم للصناعات الغذائية.

- تبيّن أن أبعاد (الاستيعاب له القدرة على التنفيذ ، القدرة على نقل الأفكار لها تأثير واضح على المؤشرات المالية كبعد من أبعاد الأداء المؤسسي، في شركة النسيم للصناعات الغذائية.

التوصيات :

- توجيه اهتمام إدارات شركة النســـــيم للصناعات الغذائية نحو زيادة الاهتمام بعناصر فاعلية الاتصال الإداري لتحسين اثرها في مستوى الأداء المؤسسي ، وذلك من خلا تنفيذ برامج تدريبة وارشادية تتناول عناصر فاعلية الاتصال الإداري.

- توجيه اهتمام البحاث نحو إجراء مزيد من الدراسات حول الابعاد السلوكية والاجتماعية لفاعلية الاتصالات الإدارية وكيفية تفعيلها.

الهوامـــــــــــش :

1- الطراونة، محمد عبد الرزاق، (2010) اثر سياسات الاختيار والتعيين على الأداء المؤسسي دراسة تطبيقية على العاملين في قطاع الصناعات الاستخراجية في المملكة الأردنية الهاشمية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، المملكة الأردنية الهاشمية.

2- الحداد، زكريا حسين، 2007 ، العلاقة بين الاتصالات الإدارية والأداء الوظيفي دراسة اتجاهات المديرين في الوزارات الليبية رسالة ماجستير غير منشورة جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية.

3- إدريس ثابت عبد الرحمن المرسي، جمال الدين محمد، 2005 ، السلوك التنظيمي: نظريات ونماذج وتطبيق عملي لإدارة السلوك في المنظمة الإسكندرية، مصر، الدار الجامعية.

4- الطراونة، محمد عبد الرزاق، (2010) اثر سياسات الاختيار والتعيين على الأداء المؤسسي دراسة تطبيقية على العاملين في قطاع الصناعات الاستخراجية في المملكة الأردنية الهاشمية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، المملكة الأردنية الهاشمية.

5- الشقاوي، عبد الرحمن (2002)، نحو أداء أفضل في القطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية، ورقة عمل مقدمة في الندوة المقامة بوزارة التخطيط الليبية تحت عنوان الرؤية المستقبلية للاقتصاد السعودي حتى عام 1440 هـ محور الشراكة بين القطاعين العام والخاص والمنعقدة في مدينة الرياض 19 - 23 أكتوبر 2002 .

6- الزعبي، خالد يوسف، 2005 ، اثر توافر مهارات الاتصال والرسائل غير اللفظية على فاعلية الاتصال الإداري: دراسة ميدانية في مراكز الأجهزة الحكومية في محافظة الكرك، مجلة دراسات العلوم الإدارية، مجلد (32) ، عدد (7) ، الأردن.

7- الصيرفي، محمد و حامد، عبد الغني، 2006 الاتصالات الدولية ونظم المعلومات البحرين، مؤسسة لورد العالمية للشؤون الجامعية.

8- الصرايرة، محمد وعايش محمد، 1996 ، الاتصال التنظيمي مجلة جامعة اليرموك، الأردن، ص 140 .

9- الطراونة، محمد ؛ البلبيسي، بدرية (2002) الجودة الشاملة والأداء المؤسسي : دراسة تطبيقية على ا المصارف التجارية الأردنية ، مؤتة للبحوث الدراسات المجلد السابع عشر، العدد الأول، ص ١١- ص 42 المملكة الاردنية الهاشمية.

10 - الزعبي، خالد يوسف، 2005 ، اثر توافر مهارات الاتصال والرسائل غير اللفظية على فاعلية الاتصال الإداري: دراسة ميدانية في مراكز الأجهزة الحكومية في محافظة الكرك، مجلة دراسات العلوم الإدارية، مجلد (32) ، عدد (7) ، الأردن.

11- الفريوني، محمد قاسم، 2009 السلوك التنظيمي دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في منظمات الأعمال ،طه، عمان، الأردن دار وائل للنشر والتوزيع.
12- الأردن. المغربي، كامل محمد، 2007 ، الإدارة أصالة المبادئ والأسس ووظائف المنشأة مع حداثة وتحديات القرن الحادي والعشرين ،ط ، عمان، الأردن، دار الفكر ناشرون وموزعون
13- جواد، شوقي ناجي، 2000 إدارة الأعمال منظور كلي، عمان، الأردن، دار الحامد للنشر والتوزيع. 14 - الكساسبة، وصفي عبد الكريم، 2007، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين فاعلية الأداء المؤسسي: دراسة حالة مؤسسة المناطق الحرة الأردنية رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا.
15- الحواجرة، كامل (2010) دراسة ارتباط استراتيجيات استثمار رأس المال المعرفي بالأداء التنافسي للمؤسسات، مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية مجلد ٧، العدد الثاني، ص 279 ص9.
16- الطراونة، محمد ؛ البلبيسي، بدرية (2002) الجودة الشاملة والأداء المؤسسي : دراسة تطبيقية على ا المصارف التجارية الأردنية ، مؤتة للبحوث الدراسات المجلد السابع عشر، العدد الأول، ص ١١- ص ٤٢، المملكة الاردنية الهاشمية.
17 -الباز، عفاف محمد، (2004)، تقييم الأداء المؤسسي للمنظمات الحكومية المصرية كمدخل للتطوير الإداري مركز دراسات واستشارات الإدارة العامة كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية جامعة القاهرة، جمهورية مصر العربية.
18-الشقاوي، عبد الرحمن (2002)، نحو أداء أفضل في القطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية، ورقة عمل مقدمة في الندوة المقامة بوزارة التخطيط الليبية تحت عنوان الرؤية المستقبلية للاقتصاد السعودي حتى عام 1440 هـ محور الشراكة بين القطاعين العام والخاص والمنعقدة في مدينة الرياض 19-23 - أكتوبر 2002 .
19- سويسي هواري (2010) دراسة تحليلية لمؤشرات قياس أداء المؤسسات من منظور خلق القيمة مجلة الباحث، العدد السابع، ص : 55 ص: 70، الجمهورية الجزائرية.
20- الكردي، موسى؛ الغامدي علي (2009) استراتيجيات قياس الأداء الحكومي بين نماذج الفكر الإداري وضرورات التغيير (المدخلات العمليات المخرجات النتائج المكونات دورية الإدارة العامة، المجلد التاسع والأربعون، العدد الرابع.
21- الباز، عفاف محمد، (2004)، تقييم الأداء المؤسسي للمنظمات الحكومية المصرية كمدخل للتطوير الإداري مركز دراسات واستشارات الإدارة العامة كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية جامعة القاهرة، جمهورية مصر العربية.