

الملحق أ

الاستبانة

العوامل المؤثرة في تطوير الأداء الوظيفي

دراسة ميدانية في إدارة جمارك أبو ظبي بدولة الإمارات العربية المتحدة

عزيزي الموظف:

نحاول بهذا الاستبيان الذي نقدمه لك التعرف على العوامل المؤثرة في تطوير الأداء الوظيفي وتشمل التدريب ونظام الحوافز والالتزام التنظيمي وذلك لنيل درجة الدكتوراه في جامعة العلوم الإسلامية الماليزية وستستعمل المعلومات الواردة في هذه الاستبانة لغرض البحث العلمي فقط، ونعلمك أن مشاركتك في ملئ هذه الاستبانة لن يعرضك إلى أية أخطار، لذا فليس من الضروري أن تضع اسمك أو عنوانك.

نشكركم لتعاونكم بالمساهمة بالبحث العلمي ووقتكم القيم الذي منحتموه إياه.

الباحث: مهدي جابر محمد عايض الأحمادي

الجزء الأول: المتغيرات الشخصية

١- الجنس

ذكر

أنثى

٢- العمر

٢٠-٣٥ سنة

٣٦-٤٥ سنة

٤٦ سنة فأكثر

٣- المستوى التعليمي

شهادة ثانوية عامة فأقل

شهادة دبلوم

شهادة بكالوريوس

شهادة ماجستير فأكثر

أخرى

٤- عدد سنين الخبرة في العمل

أقل من خمس سنوات

من ٥ الى ١٥ سنة

من ١٥ الى ٢٥ سنة

من ٢٥ سنة فأكثر

الجزء الثاني: محاور الدراسة

ويشمل هذا الجزء أربع محاور وهي (التدريب، الأداء الوظيفي، نظام الحوافز، الالتزام التنظيمي).
يرجى وضع علامة (✓) أمام المستوى الذي تراه مناسب من العبارات التالية.

المحور الأول: الالتزام التنظيمي					
٥	٤	3	٢	١	التسلسل
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارة
					الالتزام العاطفي (١)
					١ هذه المنظمة لديها الكثير من المعنى بالنسبة لي
					٢ سأكون سعيداً لقضاء بقية حياتي المهنية مع هذه المنظمة
					٣ أشعر كأنني جزء من العائلة في هذه المنظمة
					٤ أشعر بشعور قوي بالانتماء إلى هذه المنظمة
					٥ أشعر حقاً كما لو أن مشاكل هذه المنظمة هي مشكلتي
					الالتزام المعياري (٢)
					٦ أخشى مما قد يحدث إذا تركت وظيفتي دون أن أجد منظمة أخرى
					٧ سيكون من الصعب جداً بالنسبة لي أن أغادر هذه المنظمة الآن حتى لو أردت ذلك
					٨ سوف تتعطل حياتي المهنية إذا قررت مغادرة هذه المنظمة الآن
					٩ البقاء مع هذه المنظمة أمر ضروري لتطوير مسيرتي المهنية
					١٠ أشعر أن لدي خيارات قليلة في حالة التفكير بمغادرة هذه المنظمة
					الالتزام المستمر (٣)
					١١ لا اوافق الموظفين الذين ينتقلون من شركة إلى أخرى بكثرة
					١٢ أعتقد أن الشخص يجب ألا يغير منظمته بشكل منتظم
					١٣ إذا تلقيت عرضاً آخر للحصول على وظيفة أفضل في مكان آخر، فسأشعر أنه كان من الصواب مغادرة المنظمة
					١٤ أحد الأسباب الرئيسية لاستمرار العمل في هذه المنظمة هو أنني أعتقد أن الولاء مهم وبالتالي أشعر بشعور من الالتزام الأخلاقي بالبقاء بالعمل فيها
					١٥ لقد تعلمت أن أؤمن بضرورة أن أظل مخلصاً لمنظمة واحدة خلال مسيرتي المهنية

المحور الثاني: نظام الحوافز						التسلسل
٥	٤	3	٢	١	العبارة	
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
					الحوافز المادية	
					أجد أن الراتب والحوافز التي أتلقيها تسد احتياجاتي الأساسية	١
					في رأيي فإن نظام الأجر والمزايا المادية عادل في هذه المنظمة	٢
					أنا راضٍ عن المكافآت والزيادات التي تضاف إلى راتي سنويًا	٣
					الراتب المقابل لجهودي يدفعني إلى تحسين أداء وظيفتي	٤
					تمنح منظمتي مكافآت عادلة للموظفين	٥
					تحتاج مؤسستي إلى اعتماد نظام أفضل للحوافز	٦
					الحوافز المعنوية	
					يشجعني التشجيع على عملي من المدير على تقديم أداء أفضل	٧
					أعتقد أن الطبيعة المميزة للعمل أو المخاطرة تشجعني على أداء أفضل	٨
					أشعر بالأمان والاستقرار بسبب نظام التقاعد في هذه المنظمة	٩
					يجب إعطاء الحوافز المعنوية في مؤسساتي لجميع الموظفين الذين يظهرون أداءً جيدًا	١٠
					أتلقي تقييمات وإشادة بصورة مستمرة من مديري	١١
					شهادة التقدير مهمة لتحفيز الموظفين في منظمتي	12

٥	٤	3	٢	١	المحور الثالث: التدريب	
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارة	التسلسل
					احتياجات التدريب (٤)	
					عملية تحديد الاحتياجات التدريب تلعب دور مهم في التأكد من فعالية التدريب وتطويره	١
					تحديد الاحتياجات التدريبية يساعد على تخفيض تكلفة التدريب	٢
					تحديد الاحتياجات التنظيمية يساعد على نجاح البرامج التدريبية في المنظمة	٣
					يتم تحديد الاحتياجات التدريبية من خلال توفير المعلومات عن الوصف الوظيفي لكل وظيفة	٤
					تحليل احتياجات الأفراد يحدد المهارات والمعارف المهنية لدى كل فرد ويبين من هم الأشخاص المرشحين للتدريب مسبقاً	٥
					تصميم التدريب	
					تساعد أجهزة الحاسوب المتوفرة في العمل على تطوير أداء ومعارف المتدربين عند التدريب (٥)	٦
					تتوفر الأجهزة والمستلزمات الكافية لإنجاز البرامج التدريبية في موقع العمل بصورة كاملة (٥)	٧
					يوجد لدى المركز الذي أعمل به قاعات خاصة ومجهزة بصورة كاملة لمحاضرات التدريب (٥)	٨
					يقوم المركز الذي أعمل به بتحديث الأجهزة والأنظمة في العمل بصورة دورية (٦)	٩

				برامج التدريب في المركز الذي أعمل به متاحة بسبب الإمكانيات المالية المخصصة للتطوير من خلال التدريب (٦)	١٠
				تنفيذ التدريب (٧)	
				أسلوب شرح المدرب جيد خلال التدريب	١١
				المدرب متجاوب مع تساؤلات المتدربين	١٢
				مادة التدريب موضوعاتها تغطي أهداف التدريب	١٣
				الوقت المخصص للتدريب كافٍ لتغطية البرنامج التدريبي	١٤
				يظهر المتدربون تعاوناً مع المدربين أثناء التدريب	١٥
				تقييم التدريب (٨)	
				يقوم القسم الذي أعمل به بمقارنة سجلات الأداء للموظفين قبل وبعد العملية التدريبية لتقييم البرنامج التدريبي على مستوى النتائج التنظيمية	١٦
				يقوم القسم الذي أعمل به بمقارنة مستوى الإنتاج قبل وبعد العملية التدريبية لتقييم البرنامج التدريبي على مستوى النتائج التنظيمية	١٧
				يقوم القسم الذي أعمل به بمقارنة الهدر المالي قبل وبعد العملية التدريبية لتقييم البرنامج التدريبي على مستوى النتائج التنظيمية	١٨
				يقوم القسم الذي أعمل به بتحليل مستويات أداء وحدة العمل لتقييم البرنامج التدريبي على مستوى النتائج التنظيمية	١٩
				يقوم القسم الذي أعمل به بمقارنة هدر الوقت قبل وبعد العملية التدريبية لتقييم البرنامج التدريبي على مستوى النتائج التنظيمية	٢٠

٥	٤	3	٢	١	المحور الرابع: الأداء الوظيفي	
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارة	التسلسل
					المهارات المهنية	
					أعتقد أن نتائج تقييم الأداء السنوي هي المعايير الأساسية لمنح الحوافز والمكافآت	١
					أعتقد أن المدراء في المنظمة مهتمون بنتائج تقييم الأداء على أساس أنه معيار للمكافأة والعقاب	٢
					لدي مهارة كافية لأداء مهام عملي	٣
					تربط الإدارة العليا في المنظمة بين منح الترقية والمهارات والقدرة على القيام بالعمل	٤
					أحتاج إلى التدريب بصورة مستمرة لتحسين مهاراتي في العمل	٥
					أنا مهتم بنتائج تقييم أدائي السنوي لأنه يعتبر فرصة لتلقي المكافآت	٦
					المهارات المعرفية	
					أنا راضٍ عن معلوماتي الحالية عن العمل	٧
					أرى أن أولئك الذين يفشلون في أداء واجباتهم يعاقبون بتقييم معرفتهم بالعمل	٨
					اخضع لاختبار معرفتي بنوع العمل بشكل منتظم من قبل القائمين على إدارة المنظمة	٩
					لدي معلومات كافية للقيام بمهام معقدة	١٠
					من الضروري توفير التدريب لتعزيز معرفتهم بالعمل	١١
					أنا قادر على معرفة تفاصيل جديدة عن عملي	١٢

مصادر الاستبانة

• المصادر الإنجليزية

- [1] Wilbert D. Hawkins. (1998). Predictors of Affective Organizational Commitment among High School Principals, PHD thesis, Virginia Polytechnic Institute and State University.
- [2] Norizan Ismail. (2012). Organizational Commitment and Job Satisfaction among Staff of Higher Learning Education Institutions in Kelantan, Master of Human Resource Management, Universiti Utara Malaysia.
- [3] Kiita Geoffrey Kitonga. (2012). The Relationship between Financial Management Practices and Financial Performance in the Shipping Industry in Kenya, Master Thesis, University of Nairobi.
- [4] Mohamed Ali Shibani. (2016). An Investigation into Training Needs Analysis for Technical Staff within Libyan Industrial Companies PHD Thesis. Nottingham Trent University.

• المصادر العربية

- (٥) الهاييل، وسيم إسماعيل وآخرون. ٢٠١١. مدى فاعلية التدريب في تطوير الموارد البشرية بشركات التأمين العاملة في قطاع غزة. منشورات جامعة الأزهر.
- (٦) النويجم، محمد صالح (٢٠٠٥). تقويم كفاءة العملية التدريبية في معاهد التدريب الأمنية بمدينة الرياض من وجهة نظر العاملين فيها. رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية. الرياض. المملكة العربية السعودية.
- (٧) قريشي محمد صالح. ٢٠٠٥. "تقييم فعالية برامج تدريب الموارد البشرية: دراسة ميدانية بالمؤسسة الوطنية لعتاد الأشغال العمومية". رسالة ماجستير منشورة. جامعة منتوري. قسنطينة. الجزائر.
- (٨) نهاية عبد الهادي التلباني، رامز عزمي بدير، أيمن عبد الرحمن. ٢٠١١. "واقع عملية تقييم البرامج التدريبية في الهيئات المحلية بالمحافظات الجنوبية. مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد ١٣، العدد ١.

الملحق ب
الجدول الاحصائية

التحليل العاملي للتدريب

جدول الاشتراكيات

	القيم الأولية	القيم المستخرجة
احتياجات التدريب_1	1.000	.517
احتياجات التدريب_2	1.000	.657
احتياجات التدريب_3	1.000	.605
احتياجات التدريب_4	1.000	.674
احتياجات التدريب_5	1.000	.580
تصميم التدريب_1	1.000	.725
تصميم التدريب_2	1.000	.745
تصميم التدريب_3	1.000	.755
تصميم التدريب_4	1.000	.757
تصميم التدريب_5	1.000	.764
تنفيذ التدريب_1	1.000	.811
تنفيذ التدريب_2	1.000	.804
تنفيذ التدريب_3	1.000	.494
تنفيذ التدريب_4	1.000	.517
تنفيذ التدريب_5	1.000	.795
تقييم التدريب_1	1.000	.769
تقييم التدريب_2	1.000	.694
تقييم التدريب_3	1.000	.298
تقييم التدريب_4	1.000	.724
تقييم التدريب_5	1.000	.781

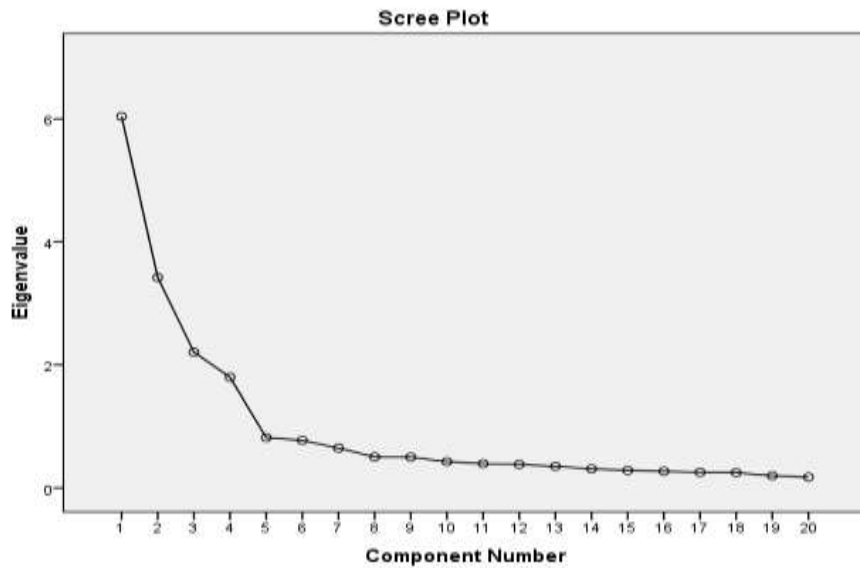
جدول اختبار بارليت لمتغير التدريب

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.882
	Approx. Chi-Square	4316.182
	df	190
	Sig.	.000

جدول تفسير التباين الكلي لمتغير التدريب

المركبات (العوامل)	القيم الذاتية الأولية			مجموع استخراج جذر التحويل		
	المجموع	التباين %	التفسير التراكمي %	المجموع	التباين %	التفسير التراكمي %
احتياجات التدريب	6.038	30.189	30.189	6.038	30.189	30.189
تصميم التدريب	3.421	17.103	47.292	3.421	17.103	47.292
تنفيذ التدريب	2.208	11.040	58.332	2.208	11.040	58.332
تقييم التدريب	1.800	8.998	67.329	1.800	8.998	67.329

مخطط الحصى لعوامل متغير التدريب



مصفوفة تدوير المحاور للتدريب

	العوامل (المركبات)			
	العامل ١	العامل ٢	العامل ٣	العامل ٤
تصميم التدريب_4	.870			
تصميم التدريب_5	.865			
تصميم التدريب_3	.863			
تصميم التدريب_2	.855			
تصميم التدريب_1	.824			
تنفيذ التدريب_2		.886		
تنفيذ التدريب_1		.881		
تنفيذ التدريب_5		.868		
تنفيذ التدريب_3		.662		
تنفيذ التدريب_4		.617		
تقييم التدريب_5			.856	
تقييم التدريب_1			.848	
تقييم التدريب_4			.812	
تقييم التدريب_2			.797	
تقييم التدريب_3			.446	
احتياجات التدريب_2				.791
احتياجات التدريب_4				.784
احتياجات التدريب_5				.753
احتياجات التدريب_3				.752
احتياجات التدريب_1				.698

التحليل العاملي للحوافز

جدول الاشتراكيات لمتغير نظام الحوافز

القيم المستخرجة	القيم الأولية	
.733	1.000	الحوافز المادية1_
.735	1.000	الحوافز المادية2_
.676	1.000	الحوافز المادية3_
.705	1.000	الحوافز المادية4_
.742	1.000	الحوافز المادية5_
.865	1.000	الحوافز المادية6_
.721	1.000	الحوافز المعنوية1_
.793	1.000	الحوافز المعنوية2_
.809	1.000	الحوافز المعنوية3_
.810	1.000	الحوافز المعنوية4_
.785	1.000	الحوافز المعنوية5_
.191	1.000	الحوافز المعنوية6_

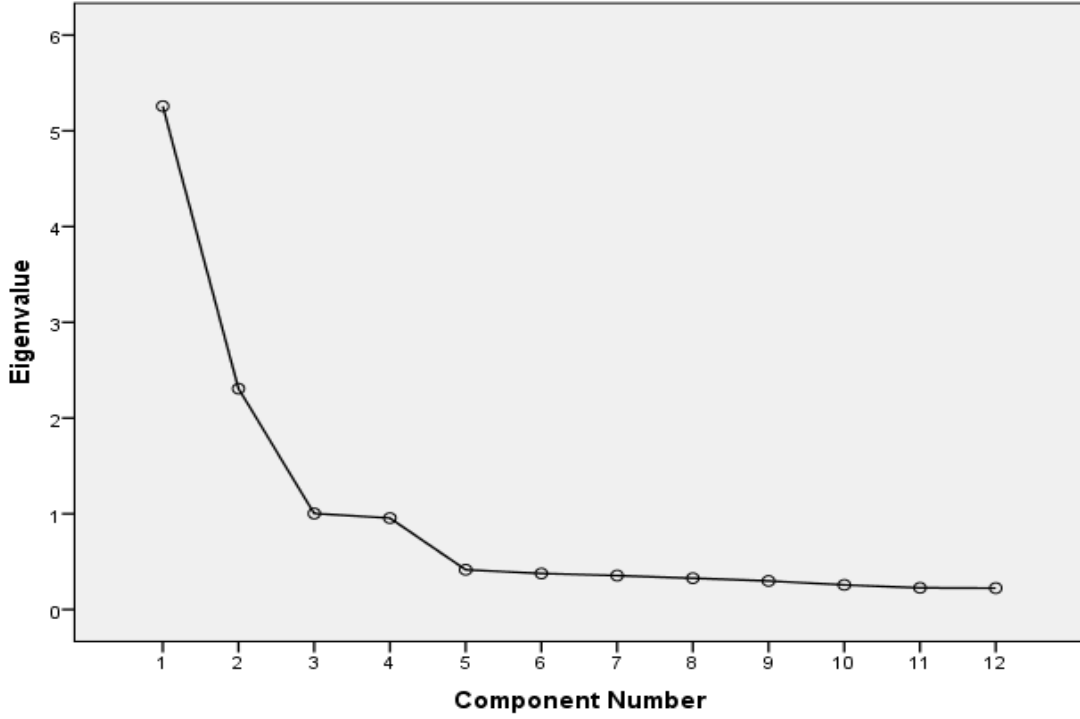
جدول اختبار بارليت لمتغير نظام الحوافز

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.911
	2682.783	4316.182
	66	190
	.000	.000

جدول تفسير التباين الكلي لمتغير نظام الحوافز

المركبات (العوامل)	القيم الذاتية الأولية			مجموع استخراج جذر التحميل		
	المجموع	التباين %	التفسير التراكمي %	المجموع	التباين %	التفسير التراكمي %
الحوافز المعنوية	5.257	43.812	43.812	5.257	43.812	43.812
الحوافز المادية	2.307	19.224	63.037	2.307	19.224	63.037

Scree Plot



مخطط الحصص لعوامل متغير نظام الحوافز

مصفوفة تدوير المحاور

	العوامل (المركبات)		
	العامل ١	العامل ٢	العامل ٣
الحوافز المعنوية3_	.883		
الحوافز المعنوية4_	.877		
الحوافز المعنوية2_	.873		
الحوافز المعنوية5_	.872		
الحوافز المعنوية1_	.812		
الحوافز المادية5_		.839	
الحوافز المادية1_		.834	
الحوافز المادية2_		.833	
الحوافز المادية4_		.823	
الحوافز المادية3_		.791	
الحوافز المادية6_			.929
الحوافز المعنوية6_			

التحليل العاملي للالتزام التنظيمي

جدول الاشتراكيات لمتغير الالتزام التنظيمي

القيم المستخرجة	القيم الأولية	
.804	1.000	الالتزام العاطفي 1_
.398	1.000	الالتزام العاطفي 2_
.795	1.000	الالتزام العاطفي 3_
.815	1.000	الالتزام العاطفي 4_
.829	1.000	الالتزام العاطفي 5_
.804	1.000	الالتزام المعياري 1_
.582	1.000	الالتزام المعياري 2_
.807	1.000	الالتزام المعياري 3_
.758	1.000	الالتزام المعياري 4_
.834	1.000	الالتزام المعياري 5_
.654	1.000	الالتزام المستمر 1_
.641	1.000	الالتزام المستمر 2_
.583	1.000	الالتزام المستمر 3_
.591	1.000	الالتزام المستمر 4_
.707	1.000	الالتزام المستمر 5_

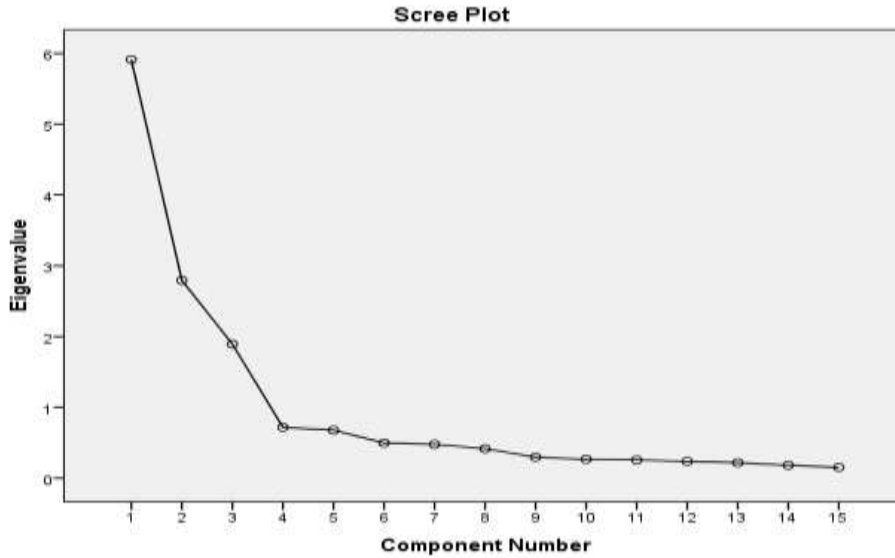
جدول اختبار بارليت لمتغير الالتزام التنظيمي

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy		.885
	3773.000	4316.182
	105	190
	.000	.000

جدول تفسير التباين الكلي لمتغير الالتزام التنظيمي

المركبات (العوامل)	القيم الذاتية الأولية			مجموع استخراج جذر التحميل		
	المجموع	التباين %	التفسير التراكمي %	المجموع	التباين %	التفسير التراكمي %
الالتزام المعياري	5.913	39.422	39.422	5.913	39.422	39.422
الالتزام العاطفي	2.795	18.632	58.055	2.795	18.632	58.055
الالتزام المستمر	1.894	12.624	70.678	1.894	12.624	70.678

مخطط الحصى لعوامل متغير الالتزام التنظيمي



مصفوفة تدوير المحاور

	العوامل (المركبات)		
	العامل ١	العامل ٢	العامل ٣
الالتزام المعياري_5	.886		
الالتزام المعياري_1	.876		
الالتزام المعياري_3	.859		
الالتزام المعياري_4	.845		
الالتزام المعياري_2	.737		
الالتزام العاطفي_5		.899	
الالتزام العاطفي_4		.892	
الالتزام العاطفي_3		.882	
الالتزام العاطفي_1		.879	
الالتزام العاطفي_2		.597	
الالتزام المستمر_5			.805
الالتزام المستمر_1			.785
الالتزام المستمر_2			.766
الالتزام المستمر_4			.736
الالتزام المستمر_3			.732

التحليل العاملي للأداء الوظيفي

جدول الاشتراكيات لمتغير الأداء الوظيفي

	القيم الأولية	القيم المستخرجة
المهارات المهنية1_	1.000	.607
المهارات المهنية2_	1.000	.615
المهارات المهنية3_	1.000	.641
المهارات المهنية4_	1.000	.683
المهارات المهنية5_	1.000	.628
المهارات المهنية6_	1.000	.716
المهارات المعرفية1_	1.000	.528
المهارات المعرفية2_	1.000	.541
المهارات المعرفية3_	1.000	.534
المهارات المعرفية4_	1.000	.437
المهارات المعرفية5_	1.000	.483
المهارات المعرفية6_	1.000	.413

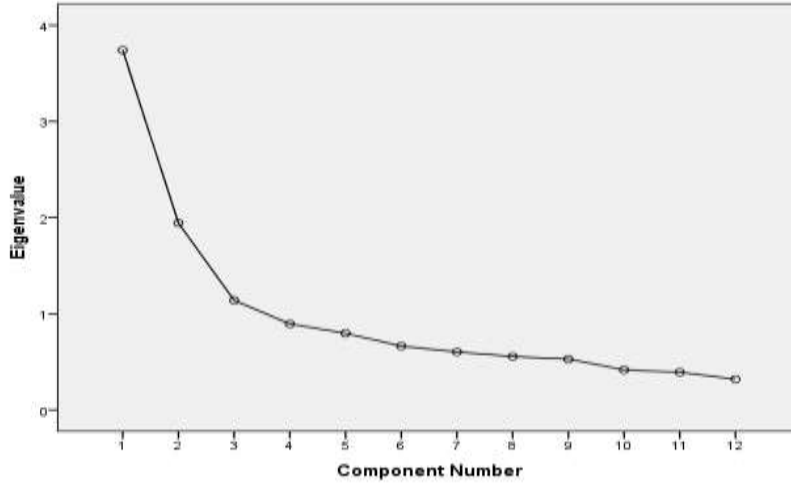
جدول اختبار بارليت لمتغير الأداء الوظيفي

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.818
Bartlett's Test of Sphericity Approx. Chi-Square	1248.115

جدول تفسير التباين الكلي لمتغير الأداء الوظيفي

المركبات (العوامل)	القيم الذاتية الأولية			مجموع استخراج جذر التحميل		
	المجموع	التباين %	التفسير التراكمي %	المجموع	التباين %	التفسير التراكمي %
المهارات المهنية	3.742	31.183	31.183	3.742	31.183	31.183
المهارات المعرفية	1.944	16.198	47.381	1.944	16.198	47.381
	1.139	9.494	56.875	1.139	9.494	56.875

Scree Plot



مخطط الحصى لعوامل متغير الأداء الوظيفي

الملحق ج

قائمة الخبراء والمحكمين

الاسم: د. المعتز محمد عبد الله

المسمى الوظيفي: محاضر جامعي

تخصص: علوم الاحصاء

جامعة: UTM

الاسم: د. الطاهر عوض الطاهر باشا

المسمى الوظيفي: أستاذ مساعد

تخصص: الاتصال التنظيمي

جامعة: جامعة وادي النيل/ السودان

الاسم: د. فاروق محمد أحمد ابراهيم

المسمى الوظيفي: أستاذ مساعد

تخصص: إدارة أعمال

جامعة: جامعة افريقيا العالمية/ السودان

الملحق د

المقابلات الشخصية

المقابلة الأولى

مقابلة رئيس قسم الشؤون الإدارية (محمد القبسي)

المقابلات الشخصية لدراسة مشكلة تطوير أداء العاملين مع مدراء الأقسام في الإدارة العامة لإدارة

جمارك أبوظبي:

السؤال الأول: ما عدد الدورات التدريبية للعاملين خلال السنة؟

يوجد ضوابط وتعليمات للدورات على سبيل المثال في بداية التوظيف وقبل أن يستلم الموظف مهامه

الوظيفية يتم تنسيبه لدورة حسب اختصاصه الذي عين عليه في الجمارك.

اما بالنسبة للدورات الأخرى والتي هي لتعزيز الخبرات واكتساب المهارات فهي تقريبا كسنة او سنتين

على حسب النظام المتبع في الجمارك.

دورة واحدة

دورتان

ثلاث دورات

أكثر من ثلاث دورات

السؤال الثاني: هل يتم تقديم الحوافز المادية والمعنوية للعاملين في المؤسسة؟

نعم

كلا

ث. نعم، يتم تقديم الحوافز ولكن نظام الحوافز لدينا لا يتم تطبيقه بشكل تام وذلك بسبب المعايير التي يجب أن تتوفر في الموظف لمنحه الحوافز المادية او المعنوية من حيث الترقية، الأداء العملي، المؤهل العلمي.

السؤال الثالث: من الواضح وجود مشكلات تتعلق بعدم تطوير الأداء من خلال التدريب بسبب عدم ملائمة

برامج التدريب لطبيعة عمل المؤسسة، هل تؤيد هذا الرأي؟ وما هي أهم المعوقات؟

نعم، أؤيد هذا الرأي بشكل كبير بسبب نقص الكوادر التدريبية ونقص في مستلزمات التدريب الحديثة سواء في مكان العمل أو خارج العمل مثل القاعات الحديثة , و الأجهزة الحديثة التي تخدم أساليب التدريب الحديثة وهذا أدى لضعف في أداء الموظفين بسبب عدم اكتسابهم مهارات تتماشى مع تطورات العالم في مجال الخبرات الجمركية الحديثة, وقد قمت برفع تقرير للمدير العام بهذا الموضوع و أنتظر الرد.

هل أستطيع أن ألقى نظرة على التقرير أو نسخة من التقرير لكي تخدم مشكلة الدراسة؟

لا أستطيع لأن التقرير بدرجة سري وخاص بالمدير العام لإدارة الجمارك.

السؤال الرابع: من خلال هذه الدراسة سوف نحاول التعرف على الدور الذي يحققه نظام الحوافز على أداء

العاملين في المؤسسات الإماراتية لكي يضمن لهم القدرة على تحقيق التميز في أداء المؤسسة وتعزيز تنافسيتها.

صف لنا طبيعة نظام الحوافز المطبق حاليا في المؤسسة.

نظام الحوافز المطبق لدينا حاليا هو نفس النظام المطبق في جميع الدوائر الحكومية التابعة لإمارة أبو ظبي مثل (طبيعة بدل الخطر، الموظف المتميز، المؤهل العلمي إلخ...) ولكن كما قلت لك سابقا لا تطبق بشكل تام بسبب المعايير التي في نظام الحوافز ولا تخدم الموظف.

السؤال الخامس: هل لديكم معلومات عن ضعف الالتزام تجاه المؤسسة من قبل العاملين في جمارك أبو ظبي، ما هي أهم العوامل التي تؤثر على التزام الموظفين وولائهم تجاه الإدارة؟

إن إحدى أو أهم العوامل الأساسية التي أثرت على إلتزام العاملين في الجمارك هي ضعف المتابعة من قبل الأقسام والقطاعات التابعة لنا وضعف نظام الحوافز المتبع حاليا وأهمها التأخير في ترقية الموظفين مما أدى ذلك إلى إنتقال نسبة من الموظفين أصحاب الخبرات والمؤهلات العلمية لمؤسسات حكومية أخرى في مختلف الإمارة.

المقابلة الثانية

مقابلة رئيس قسم السياحة (سعيد الشامسي)

المقابلات الشخصية لدراسة مشكلة تطوير أداء العاملين مع مدراء الأقسام في الإدارة العامة لإدارة

جمارك أبو ظبي:

السؤال الأول: ما عدد الدورات التدريبية للعاملين خلال السنة؟

يتم عقد الدورات على حسب احتياجات العمل بما معناه تقريبا كل سنتين دورة.

□ دورة واحدة

- دورتان
 ثلاث دورات
 أكثر من ثلاث دورات

السؤال الثاني: هل يتم تقديم الحوافز المادية والمعنوية للعاملين في المؤسسة؟

نعم

كلا

نعم، ولكن على نسبة ليست بكثيرة من العاملين وذلك حسب المخصصات المالية للموازنة السنوية.

السؤال الثالث: من الواضح وجود مشكلات تتعلق بعدم تطوير الأداء من خلال التدريب بسبب عدم ملائمة

برامج التدريب لطبيعة عمل المؤسسة، هل تؤيد هذا الرأي؟ وما هي أهم المعوقات؟

نعم، لا يتم تطبيق برامج التدريب الحديثة وذلك لنقص المدربين والكوادر المؤهلة في مجال التدريب.

السؤال الرابع: من خلال هذه الدراسة سوف نحاول التعرف على الدور الذي يحققه نظام الحوافز على أداء

العاملين في المؤسسات الإماراتية لكي يضمن لهم القدرة على تحقيق التميز في أداء المؤسسة وتعزيز تنافسيتها.

صف لنا طبيعة نظام الحوافز المطبق حالياً في المؤسسة.

لا أستطيع أن اصفها بصورة واضحة لأن التعليمات ونظام الحوافز لا يطبق حرفياً كما هو موضح بالتعليمات.

السؤال الخامس: هل لديكم معلومات عن ضعف الالتزام تجاه المؤسسة من قبل العاملين في جمارك أبو ظبي،

ما هي أهم العوامل التي تؤثر على التزام الموظفين وولائهم تجاه الإدارة؟

في السنوات الأخيرة لاحظت الإدارة العليا للجمارك برئاسة (المنصوري) وجود نسبة من العاملين يشكون بخصوص ساعات العمل والمهام المنوطة بهم وتم توجيه إنذارات شفوية وخطية لهم بضرورة الالتزام بالعمل وذلك بسبب حسب ادعائهم أنه لم يتم ترقية لهم لسنوات وهم مستحقين الترقية.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA