

جمهورية السودان
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة البحر الأحمر
كلية الدراسات العليا و البحث العلمي

البيروقراطية وأثرها على أداء العاملين

دراسة تطبيقية (صوامع البنك الزراعي _ بورتسودان)

بحث تكميلي مقدم لكلية الدراسات العليا و البحث العلمي

لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد الدارس : عيسى علي عمر أحمد

إشراف الأستاذة : فاطمة سراج الدين الجزولي

المستخلص

هدفت الدراسة إلى التعرف على المفهوم الأساسي للبيروقراطية و تسليط الضوء على الإطار النظري للبيروقراطية و أثرها على أداء العاملين .

إستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لجمع المعلومات الثانوية من المراجع و الإنترنت و الدراسات السابقة , كما تم جمع البيانات الأولية عن طريق المقابلة و الإستبانة و أجريت الدراسة الميدانية على صوامع البنك الزراعي - بورتسودان - و تم تحليل نتائج الإستبانة عن طريق إستخدم برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية . و توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن الأسلوب البيروقراطي المتشدد له تأثير سلبي على أداء العاملين كما أن الأسلوب البيروقراطي يقف عائقاً لوصول المنظمات لأهدافها و من أهم النتائج كذلك إن لبيئة العمل المادية و المعنوية أهمية كبيرة لأداء العاملين و إنتاجهم .

و من أهم التوصيات التي توصلت إليها الدراسة العمل على تعزيز الجهد الذي تقوم به الإدارة العليا للقضاء على مشكلة أعطال الآليات الرافعة و الناقلات . و الإهتمام بدراسة البيئة المحيطة للصومعة (من منافسين - عملاء - قوانين ... الخ) لأن الصومعة لم تعد منفردة بهذا المجال . و مزيداً من الإهتمام بالعاملين لأن العاملين هم حجر الزاوية لأي عمل ربحي أو غير ربحي .

Abstract

The Study aimed at Knowing The main Concept of Bureaucracy and shed light on the theoretical frame of Bureaucracy and its effect on the performance of work-force .

The researcher adopted the descriptive analytical method to collect Secondary information through (references , internet and preceding studies)and the primary sources were based on (interview , and questionnaire) .

The case study was conducted on Port Sudan Grain silo (PSGS).

The researcher adopted the statistical Package for the social sciences program, to analysis the outcome of the research.

The study found out that:

- The rigid Bureaucracy System has a negative impact on the performance of the employees.
- The Bureaucracy System is an obstacle in the way of the corporation achieving its goals.
- The work environment has a great effect on the employees' performance and their productivity.

The main recommendations were:

- Enhance the role of the higher management to overcome the deficiency and maintenance of machinery (forklifts, trucks ...etc).
- Study the environment surrounding the silo (e.g. competitors, clients, regulationsetc) .
- More care should be taken of the workers ,as they are the backbone of the organization .

فهرس الموضوعات

الموضوع	رقم الصفحة
البسمة	أ
الآية	ب
الإهداء	ج
الشكر والعران	د
المستخلص باللغة العربية	هـ
Abstract	و
فهرس الموضوعات	ز - ح
فهرس الجداول	ط - ي
فهرس الأشكال	ك - ل
أساسيات البحث	
المقدمة	1
مشكلة البحث	2
أهمية البحث	2
أهداف البحث	3
فروض البحث	3
منهجية البحث	4
مصادر جمع البيانات	4
حدود البحث	4
مصطلحات البحث	4
الدراسات السابقة	5
هيكلة البحث	9
الفصل الأول : مفهوم و تقييم البيروقراطية	
المبحث الأول : مفهوم و تعريف البيروقراطية	10
المبحث الثاني : تقييم النموذج البيروقراطي	22
الفصل الثاني : تقييم أداء العاملين	
المبحث الأول : مفهوم أداء العاملين	31
المبحث الثاني : أنظمة و طرق تقييم الأداء	44

	الفصل الثالث : صوامع البنك الزراعي بورتسودان
54	المبحث الأول : نبذة تعريفية عن الصومعة و أهدافها و أنواعها
61	المبحث الثاني : أداء العاملين في الصومعة
	الفصل الرابع : الدراسة الميدانية
66	المبحث الأول : إجراءات الدراسة الميدانية
71	المبحث الثاني : تحليل بيانات الدراسة
102	المبحث الثالث : مناقشة فرضيات الدراسة
	الخاتمة
105	النتائج و التوصيات
108	قائمة المصادر و المراجع
110	الملاحق

النتائج و التوصيات

أولاً النتائج :

1/ النتائج الخاصة بفرضيات الدراسة :

1. الأسلوب البيروقراطي المتشدد له تأثير سلبي على أداء العاملين .
2. الأسلوب البيروقراطي يقف عائقاً للوصول المنظمات لأهدافها .
3. بيئة العمل المادية و المعنوية لها أهمية كبيرة لأداء العاملين .

2/ النتائج الخاصة بصومعة البنك الزراعي بورتسودان :

- 1/ تتمتع صومعة البنك الزراعي - بورتسودان - ببيئة عمل صالحة من حيث وضوح خطوط السلطة الرأسية و الأفقية حيث لا تقيد و لا تشدد في الإجراءات بين المستويات الإدارية مما أدى إلى إنسياب العمل بطريقة سلسة كما أشارت إجابات المبحوثين .
- 2/ تتبنى الإدارة في الصومعة الأسلوب الديمقراطي الذي يعمل على مشاركة العاملين و الأخذ بآرائهم و النظر في مقترحاتهم .
- 3/ هنالك إهتمام بالعنصر البشري من حيث الجانب المعنوي .
- 4/ إنعدام دوران العمل في الصومعة يؤكد إيجابية بيئة العمل .
- 5/ العائق الذي يعيق عمل الصومعة هو عائق مادي (فني) و ليس معنوي نتيجة لأعطال الآليات الرافعة و الناقلة و عدم عملها بالكفاءة المطلوبة .
- 6/ لم تعمل الصومعة بطاقتها التشغيلية القصوى نتيجة لتلك الأعطال .
- 7/ هنالك فرص ضائعة لبطء عمليات التخزين و المناولة من و إلى الصومعة .

8/ لم تعد صومعة البنك الزراعي تعمل بمفردها إنما هنالك صوامع منافسة جديدة دخلت السوق .

9/ هنالك بعض القصور في معايير التقييم .

ثانياً: التوصيات :

1. العمل على تعزيز الجهد و الإهتمام الذي تقوم به الإدارة العليا للقضاء على مشكلة

أعطال الآليات الرافعة و الناقلة و ذلك من خلال :

أ. رصد ميزانيات مقدرة و معقولة لإحلال آليات حديثة بدلاً من القديمة .

ب. مواكبة آخر التطورات التكنولوجية في مجال الصوامع .

ج. الإستعانة بخبراء متخصصين في مجال الصوامع .

د. تدريب المهندسين تدريباً خارجياً (تدريب خارج البلاد) .

2. دراسة البيئة المحيطة للصومعة (من منافسين و عملاء و قوانين ... الخ) لأن

الصومعة لم تعد منفردة بهذا المجال .

3. مزيداً من الإهتمام بالعاملين لأن العاملين هم حجر الزاوية لأي عمل ربحي أو غير

ربحي .

4. إعادة النظر في معايير تقييم الأداء .

5. ضرورة العمل بروح القانون لأن التمسك بنص القانون يقف عائقاً للعمل في كثير من

الأحيان

6. مزيداً من تخصيص أوقات للأمور الإجتماعية و الثقافية لكسر الروتين و الملل .

توصيات بدراسات مستقبلية :

يوصي الباحث بإجراء دراسات معمقة عن البيروقراطية و ربطها بمتغيرات أخرى غير المتغير

الذي تناولته الدراسة مثل :

1. البيروقراطية و أثرها على ولاء العملاء .
2. دور البيروقراطية و علاقتها بهجرة الكوادر للخارج .