



جامعة سبها – كلية الآداب
قسم: التخطيط والإدارة التربوية

بحث مقدم لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الليسانس
بغنوان:

وسائل الاتصال وعلاقتها بجودة اتخاذ القرار من وجهة نظر موظفي جامعة سبها

إعداد الطلبة:

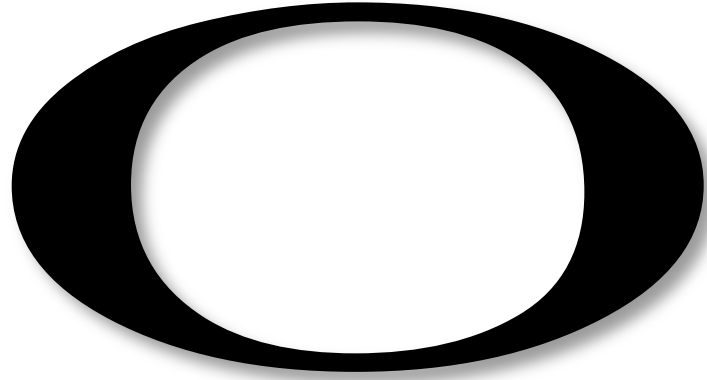
صالح عبدالله عبدالله مصري قايد يوسف محمد بوزيد

سعيد إبراهيم الدليمي

تحت إشراف:

أ/ آمال أعريدة

العام الجامعي
2021 – 2022م



قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا
عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ

۞

سورة البقرة ، الآية (32)

الإهداء

ها قد مرت كلمح البصر لتصل بنا إلى نهاية هذه المرحلة التعليمية بحيث لا يسعنا إلا أن نهدي حصيلة جهدنا إلى كل من كان سبباً والأخرين إلى الأمي الذي علم المتعلمين

سيد الخلق الكريم

إلى من علماني أبجدية الوفاء والعطاء إلى مصدر المحبة ومنبع الود والصفاء إلى من ارتبط رضاهما برضى الخلق في السماء أبي وأمي إلى من عشنا معهم أحلى أيام حياتنا إلى الذين رافقونا في مشوار الحياة بخلوها ومرها إلى من عرفنا معهم معنى المحبة

إخوتي وأخواتي الأعزاء

إلى من تشرفنا برفقتهم طوال سنين حياتنا إلى الذين وقفوا معنا بالكلمة الطيبة والدعاء , إلى الذين شكلوا جزءاً مهماً في حياتنا من الصعب نسيانه

أصدقائي الأعزاء

إلى من ساندونا ووقفوا بجانبنا إلى الأمام إلى من أبدوا رايهم ونطقوا بكلمة طيبة أرادوها خيراً في سبيل إسعادنا ... إلى من يسرهم نجاحنا وتقدمنا

أعز احبابي

الباحثون

كلمة شكر وتقدير

قال تعالى : { لئن شكرتم لأزيدنكم } صدق الله العظيم

سورة إبراهيم الآية (7)

فلة الحمد وله الشكر عدد خلقه وزنة عرشه ومداد كلماته
وبعد،،،

لابد لنا وأن نخطو خطواتنا الأخيرة في الحياة الجامعية أن نقف ونعود إلى أعوام قضيتها في الكلية مع اساتذتنا الكرام الذين قدموا لنا الكثير باذلين بذلك جهوداً كبيرة في بناء الاجيال وقبل أن نمضي نتقدم بأسمى آيات الشكر والتقدير إلى الذين علمونا اقدس رسالة في الحياة إلى الذين مهدوا لنا طريق العلم والمعرفة والنجاح

((إلى جميع أساتذتي الكرام))

كما نتقدم بالشكر والتقدير إلى مشرفة هذا البحث على مساعداتها ومجهوداتها التي قدمتها لنا فلها منا كامل الشكر والتقدير

((الاستاذة / آمال أعريدة))

كما نتقدم بجزيل الشكر والعرفان للأستاذة الفاضلة لقبولها مناقشة هذا البحث

الاستاذة / سعاد سعيد

الباحثون

فهرس الموضوعات

التسلسل	الموضوع	رقم الصفحة
---------	---------	------------

أ	الآية القرآنية	-
ب	الإهداء	-
ج	كلمة الشكر والتقدير	-
د-هـ	فهرس الموضوعات	-
و	فهرس الجداول	-
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة		
2	المقدمة	1
3	مشكلة البحث	2
4	أهمية البحث	3
4	أهداف البحث	4
5	فروض البحث	5
5	حدود البحث	6
5	مصطلحات البحث	7
الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة		
7	أولاً: الاتصال	8
7	أهمية الاتصال	9
8	خصائص الاتصال	10
8	أهداف الاتصال	11
9	أقسام الاتصالات الإدارية	12
11	عوامل نجاح عملية الاتصال	13
11	معوقات عملية الاتصال	14
12	الاتصال الالكتروني	15
12	أنواع الاتصالات الالكترونية	16
13	إيجابيات الاتصال الالكتروني	17
14	سلبيات الاتصال الالكتروني	18
16	ثانياً: اتخاذ القرار	19
16	مفهوم القرار	20
16	مفهوم اتخاذ القرار	21
17	خطوات عملية اتخاذ القرار	22
18	أهمية اتخاذ القرار	23
19	صفات وخصائص عملية اتخاذ القرار	24
20	عناصر القرارات	25

الفصل الثالث: الدراسات السابقة		
23	تمهيد	28
23	دراسات متعلقة بالاتصال واتخاذ القرارات	29
27	التعقيب على الدراسات السابقة	30
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة		
30	تمهيد	31
30	منهج البحث	32
30	مجتمع البحث	33
30	عينة البحث	34
30	أداة جمع البيانات	35
31	صدق وثبات الأداة	36
33	الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث	37
الفصل الخامس: عرض النتائج وتفسيرها		
36	تمهيد	38
36	الفرضية الأولى	39
37	الفرضية الثانية	40
38	الفرضية الثالثة	41
39	الفرضية الرابعة	42
40	الفرضية الخامسة	43
	الفرضية السادسة	44
الفصل السادس: النتائج والتوصيات والمقترحات		
42	ملخ النتائج	45
43	التوصيات	46
43	المقترحات	47
44	المراجع	48
	الملاحق	49

فهرس الجداول

رقم الصفحة	الموضوع	رقم
30	عينة البحث حسب موظفي كليتي الآداب والعلوم بجامعة سبها	(1)

31	فقرات استبيان وسائل الاتصال قبل التعديل وبعد التعديل	(2)
32	اختبار(ت) للمقارنة بين المجموعتين العليا والدنيا إدارة الجودة	(3)
32	معامل الارتباط لاستبيان وسائل الاتصال	(4)
33	معامل الثبات لاستبيان وسائل الاتصال	(5)
36	المقارنة بين متوسط درجات أفراد العينة ودرجة الحرية لمحاور الاستبيان ككل	(6)
37	اختبار(ت) لوسائل الاتصال تعزى لمتغير الجنس	(7)
38	اختبار(ف) لوسائل الاتصال تعزى لمتغير العمر	(8)
39	اختبار(ت) وسائل الاتصال تعزى لمتغير المؤهل العلمي	(9)
40	اختبار(ف) لوسائل الاتصال تعزى لمتغير سنوات الخبرة	(10)

الفصل الأول

الإطار العام للبحث

المقدمة.

مشكلة البحث.

أهمية البحث.

أهداف البحث.

فروض البحث.

حدود البحث.

مصطلحات البحث.

المفظة

يرى الكثير من العلماء الادارة أن مشكلة الادارة الاولى في يومنا هذا هي مشكلة الاتصالات أي مشكلة توفير البيانات والمعلومات اللازمة للعملية الادارية لاتخاذ القرارات, وادا كانت الاتصالات ضرورية ولازمة للعملية الادارية بجوانبها المتعددة فهي اكثر ضرورة واهمية لعملية اتخاذ القرارات(طبش، 2008، ص1)

يمثل الاتصال الاداري جوهرى من اجل اتخاذ قرارات ادارية صائبة وهي ضرورة لجل المنظمات لتحقيق تكاثف وتعاون الاقسام في المنظمة حيث حالة التفاعل المستمر (العنزي، 2010، 11).

اتخاذ القرار الاداري يتم بناء على نوع من الاتصال الذي يعتبر دعامة اساسية للقرارات وأن هناك علاقة اعتمادية متبادلة بين القرار والاتصال والجودة، إذ أن الاتصالات هي التي تنقل البيانات والمعلومات والحقائق اللازمة لاتخاذ قرار معين .

ويرى الباحث بأن للاتصال الاداري دوراً مهماً وحيوي في عمل اجهزة الدولة ومؤسساتها المختلفة وخاصةً التعليمية (طبش، 2008، 1).

تمثل عملية اتخاذ القرارات جوهر العملية الادارية ونجاح او فشل المنظمة مرتبط بمدى رشادة القرارات التي يثم اتخاذها من طرف المسؤولين وتعتمد عملية اتخاذ القرارات بالدرجة الاولى على مدى توفر المعلومات المناسبة وفي نظام اتخاذ القرارات (كنعان، 2009، 54).

هدف هذا البحث الى معرفة تأثير نظام الاتصال ودوره في تحسين اتخاذ القرارات للإدارات الجامعية حيث توصلت نتائج البحث أن نظام الاتصالات يساهم في تحسين اتخاذ القرارات وهو الاداة الفعالة امام الادارة لأنه يوفر المعلومات الدقيقة والمتكاملة لذلك يعتبر الاكثر دعماً لصانع القرار(حجاجة، 2009، 27) .

تعد عملية اتخاذ القرار من اهم الادوار التي يقوم بها افراد المنظمة كما تعد ايضاً الاتصالات التنظيمية جوهر اساسي للعمليات والوظائف وعن طريقها ترتبط اجزاء واقسام المؤسسة بعضها البعض وتحقق الاهداف المسطرة، فنظام الاتصال

الفعال في المؤسسة يُعد من اكثر الوسائل في تحقيق اهداف التنظيمية، حيث يجب أن تتوفر لدى المسؤول قدرة على استخدام وسائل اتصال حديثة ضماناً لوصول البيانات والمعلومات وبالسرعة المطلوبة لأن نجاح عملية اتخاذ القرار تعتمد بالدرجة الاولى على دقة المعلومات اللازمة وإمكانية الحصول عليها في الوقت المناسب ومن تم تحقيق الاهداف الاتصالي التنظيمي (الصيرفي، 2007، 1).

مشكلة البحث :

تتمثل مشكلة البحث في محاولة التعرف على الدور التي تلعبه نظم وتقنيات الاتصال لدى متخذي القرار حيث تمثلت المشكلة في التساؤل الرئيس التالي:

- ما علاقة وسائل الاتصال بجودة اتخاذ القرار من وجهة نظر موظفي جامعة سبها ؟

وتتفرع منه التساؤلات الآتية:

1. هل توجد فروق ذات دلالة احصائية بين الاتصال وجودة لاتخاذ القرار لدى موظفي جامعة سبها تعزى لمتغير الجنس؟
2. هل توجد فروق ذات دلالة احصائية بين الاتصال وجودة اتخاذ القرار لدى موظفي جامعة سبها تعزى لمتغير العمر ؟
3. هل توجد فروق ذات دلالة احصائية بين الاتصال وجودة اتخاذ القرار لدى موظفي جامعة سبها تعزى لمتغير المؤهل العلمي ؟
4. هل توجد فروق لدى دلالة احصائية بين الاتصال وجودة اتخاذ القرار لدى موظفي جامعة سبها تعزى لمتغير الخبرة؟

أهمية البحث:

1. الكشف عن اهمية تقنية الاتصال والجودة للحصول على المعلومات اللازمة والضرورية لعملية اتخاذ القرار .
2. تنمية ورفع كفاءة الموظفين في عملية الاتصال وبالتالي الفاعلية في اتخاذ القرار.
3. معرفة اهم المعوقات والمقترحات المتعلقة باستخدام وسائل الاتصال والعمل على التغلب على هذه المعوقات .
4. ازدياد عدد الموظفين وهذا الازدياد يجعل عملية الاتصال والتنسيق اكثر صعوبة.
5. الاستفادة من نظام تقنية الاتصال في تسهيل عملية الاتصال واتخاذ القرار.

أهداف البحث:

1. التعرف على تقنية الاتصال الاداري التي تستخدم بشكل كبير في خدمة اتخاذ القرار.
2. تحديد مدى مساهمة توظيف نظم الجودة وتقنيات الاتصال في فاعلية عملية اتخاذ القرارات.
3. تحديد مدى فاعلية وسائل الاتصال الاداري في خدمة عملية اتخاذ القرارات .
4. الوقوف على المعوقات التي تحد من كفاءة نظم وتقنيات الاتصال الاداري في خدمة عملية اتخاذ القرارات.
5. معرفة مدى اختلاف رؤية الموظفين وكيفية استخدام نظام الجودة وتقنيات الاتصال المختلفة.

فروض البحث:

1. توجد علاقة بين الاتصال وجودة اتخاذ القرار من وجهة نظر موظفي جامعة سبها.
2. توجد فروق ذات دلالة احصائية بين الاتصال وجودة لاتخاذ القرار لدى موظفي جامعة سبها تعزى لمتغير الجنس .

3. توجد فروق ذات دلالة احصائية بين الاتصال وجودة اتخاذ القرار لدى موظفي جامعة سبها تعزى لمتغير العمر.
4. توجد فروق ذات دلالة احصائية بين الاتصال وجودة اتخاذ القرار لدى موظفي جامعة سبها تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
5. توجد فروق لدى دلالة احصائية بين الاتصال وجودة اتخاذ القرار لدى موظفي جامعة سبها تعزى لمتغير الخبرة .

حدود البحث:

- الحدود الموضوعية : وسائل الاتصال وعلاقتها بجودة اتخاذ القرار لدى موظفي جامعة سبها.
- الحدود المكانية: كليتي الآداب والعلوم بجامعة سبها
- الحدود البشرية: موظفي كليتي الآداب والعلوم بجامعة سبها.
- الحدود زمنية: 2022/2021.

مصطلحات البحث :

1-الاتصال :

هو عبارة عن عملية متبادلة بين كل من المرسل والمستقبل من خلال وسيلة محدودة الاتصال حيث تكون هذه الوسيلة الكترونية او مسموعة او مرئية او كلاهما والجدير بالذكر أن الاتصال هي الطريقة التي يمكن من خلالها نقل المعلومات .

2- جودة اتخاذ القرار : هو عملية ذهنية او حركية او كليهما يتم من خلالهما الوصول الى القرار المناسب كما أن اتخاذ القرار يقوم على اساس الاختيار من بين البدائل حيث يمثل البديل الذي يتم اختياره هذا القرار وهو أن هناك هدف او غاية من وراء اتخاذ القرار(خيرى، 2013، 185).

الفصل الثاني

الإطار النظري للبحث

أولاً: الاتصال :

- أهمية الاتصال .
- خصائص الاتصال .
- أهداف الاتصال .
- أنواع الاتصال .
- عناصر الاتصال .
- عوامل النجاح عملية الاتصال .
- معوقات عملية الاتصال .
- الاتصال الالكتروني .

ثانياً: اتخاذ القرار:

- مفهوم القرار .
- مفهوم اتخاذ القرار .
- خطوات عملية اتخاذ القرار .
- أهمية اتخاذ القرار .
- صفات وخصائص عملية اتخاذ القرار .
- عناصر القرارات

أولاً: الاتصال

أهمية الاتصال :

يمكن تلخيص عملية الاتصال في النقاط التالية :

1. ساعدت وسائل الاتصال على أنتشار المعرفة والمعلومات بين الناس في جميع أنحاء العالم والمؤسسات من خلال تبادل الافكار مع العملاء والطلاب مع أساتذتهم .
2. سهلت على الناس معرفة الاخبار والاحداث العالمية والمحلية والدولية في نفس اللحظة من حدودها وهذا ما حققته شبكات الأنترنت والتواصل الاجتماعي .
3. تساعد عملية الاتصال في اطلاع الادارة على نشاط المرؤوسين والتعرف على مدى تقبلهم لآراء وافكار المنظمة .
4. يعتبر الاتصال عملية حيوية في مجال العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين ومن خلاله يتم إنجاز اعمال وخلق التنسيق .
5. ساعدت على نشر المعارف بوسائل تعليمية بسيطة .
6. تعد اساس كل العلاقات الإنسانية وتشكيل العلاقات يبدأ من الحوار والتفاعل ومبادلة الآراء .
7. تساعد على التعبير عم الافكار والمشاعر وفهم مشاعر الاخرين وافكارهم .
8. تساهم في تطوير العلاقات مع الاخرين .
9. يعتبر الاتصال المفتاح الذي تستخدمه الإدارة لتتنسيق الجهود بين الافراد والجماعات .(هادي نمر احمد ص220/221) (محمد مروان ص1).

خصائص الاتصال :

يتميز الاتصال بكثير من الخصائص الرئيسية التي يمكن تحديدها كما يلي :

1. أن الاتصال عملية تفاعل بين طرفين سواء اكان شخصين ام مجموعة من الافراد والهدف من التفاعل تحقيق مشاركة مستقبل للمرسل في فهم الفكرة وتقبلها والتحمس لتنفيذها .
2. أن الاتصال عملية اجتماعية نفسية يمكن للقادة استخدامها في تحريك الجماعة نحو تحقيق الاهداف المرغوبة كما أنها تمكن القادة من فهم اتجاهات العاملين وتنسيق الروابط بينهم .
3. أن الاتصال عملية مستمرة بمعنى أنها لا تقتصر على مرحلة زمنية من نشأة المنظمة وإنما تصاحب المنظمة من تأسيسها لتهيئة جو العمل وتحافظ على مستنداته وتزويد الباحثين المسؤولين وغيرهم بالمعلومات والأنشطة (طبخ، 2008، 19) .

أهداف الاتصال :

يمكن تلخيص اهداف الاتصال في النقاط التالية :

1. تمكين المرؤوسين من التعرف على الاهداف والغايات المطلوبة وتساعد في تحقيقها.
2. الاتصالات تساعد على ممارسة القوة والسلطة.
3. الاتصالات وسيلة للتعاون والتنسيق والتكامل وتوحيد الجهود لتحقيق الاهداف .
4. تساعد على التعرف على مدى الإنجاز وتنفيذ العمل والمعوقات التي تواجه الادارة .
5. تعتبر الاتصالات وسيلة فعالة لجمع البيانات والمعلومات وتحليلها وفهمها .
6. القدرة على تحقيق الاهداف متوقف على الكفاءة في عملية الاتصالات التي يستخدمها المديرون.
7. الاتصالات وسيلة تعين الادارة على تغيير سلوك العاملين .
8. الاتصال الجيد يعين الادارة على اتخاذ القرار الصحيح والمناسب دون تأخير.

9. عملية الاتصال تهدف الى احداث تفاعل بين المرسل والمستقبل من خلال المشاركة بفكرة او رأي او عمل .

10. تهدف عملية الاتصال الى نقل الافكار والآراء والمشاعر والمعلومات والاتجاهات والمهارات من شخص لآخر .

أقسام الاتصالات الإدارية:

تنقسم الاتصالات الادارية الى عدة تقسيمات وفيما يلي نلقي الضوء على كل تقسيم فيما يشكل :

1 - الاتصالات الرسمية:

الاتصالات الرسمية : وهي الاتصالات التي تتبع خطوط السلطة الرسمية وابعادها وتأخذ ثلاث اتجاهات اساسية وهي :

أ. الاتصالات الصاعدة :

اغلب هذه الاتصالات من تقارير العمل التي يرفعها الرؤساء المباشرون الى الادارة العليا وكلما زادت الاتصالات الصاعدة أي الواردة للإدارة عن الاتصالات الهابطة والصادرة عنها ادى ذلك الى كفاية المنشأة وزيادة انتاجها .

ب. الاتصالات الهابطة :

حيث تنساب التوجيهات والسياسيات والقرارات والمعلومات الكافة من الرؤساء الى المرؤوسين .

ج. الاتصالات الافقية :

ويأخذ هذا النوع مجراه بين اعضاء الإدارات والاقسام داخل المنشأة بهدف توفير عمليات التنسيق الضرورية للعمل (سلطان، 2014، 164-165).

2- الاتصالات الغير رسمية :

وهي تتم خارج القنوات الرسمية المحددة للاتصال وتعتمد اساساً على مدى قوة العلاقات الشخصية الاتي تربط اجزاء التنظيم الاداري وبين اعضائه .

3- الاتصال المباشر:

يتم الاتصال المباشر الشفهي من خلال المواجهة الشخصية المباشرة التي تربط بين افراد المؤسسة او الدولة ويعتبر هذا الاتصال مناسباً وضرورياً للمواضيع والمعقدة والمثيرة للجدل (دياب، 2012، 386-388).

4- الاتصال الغير المباشر:

هي عملية تتم فيها الاتصالات بين الاشخاص داخل المؤسسة او المنطقة مع العالم الخارجي دون اللقاء الشخصي .

5- الاتصالات الكتابية:

تتم الاتصالات الكتابية عن طريق الكلمة المكتوبة او يرسلها المرسل الى المرسل اليه ويكون هذا النوع من الاتصالات الكتابية اكثر فاعلية يجب أن تتسم الكلمة المكتوبة بالبساطة والوضوح (عواد، 2012، 386-388).

6- الاتصالات الشفهية:

وهو الاتصال الذي يتم فيه تبادل المعلومات بين المتصل به شفياً أي عن طريق الكلمة المنطوقة لا المكتوبة .

أنواع الاتصالات الشفهية :

1 – المقابلات الشخصية : تعتبر احدى وسائل الاتصال الناجحة تهدف الى التعرف على الحقائق والاقتراحات والشكاوي .

2 – المكالمات الهاتفية : تستخدم لعمليات ذات المسافة وتتصف بالسرعة ويتميز هذا النوع بصراحة التي قد لا تتوفر في وسائل اخرى .

3 - الندوات والاجتماعيات : قد يحتاج العاملون الى معرفة الاداء ووجهات النظر المختلفة التي تتعلق بموضوع معين والتي لا يستطيع أن يقدمها فرداً واحداً فنجد اسلوب الندوة هذه يحقق الرغبة حيث يشترك اكثر من شخص وتقديم وجهات النظر في هذا الاسبوع بين هذه لوجهات النظر(عواد، 2012، 386-388).

عوامل نجاح عملية الاتصال :

هناك عدة عوامل ايجابية تؤثر في الاتصال فهي تساعد على تحقيق الهدف منها :

أولاً: عوامل تتعلق بالمرسل :

- 1- استخدام اللغة والمفردات التي تلبي احتياجات الموقف .
- 2- عندما تحول رسائلك الى رموز احرص على جعل رسائلك مترابطة.
- 3- تأكد من كون رسائلك واضحة كاملة مختصرة .
- 4- تجنب التجريح .
- 5- احرص على حصول عملية تغذية راجعه مع المستقبل .

ثانياً: عوامل تتعلق بالمستقبل :

- 1- اعطاء الرسالة الواردة اليك الاهتمام والانتباه الكافي .
- 2- كن ايجابياً وساعد المرسل على نقل رسالته .
- 3- تأكد أنك استوعبت الرسالة .
- 4- اذا كانت الرسالة تتطلب اجراء ما تقدمه بسرعة لا تتردد بالرجوع الى المرسل كلما احتجت الى ذلك .

معوقات عملية الاتصال :

يقصد بمعوقات الاتصال الاداري كافة المتغيرات التي تمنع عملية تبادل المعلومات او تؤخر ارسالها او استقبالها او تشوه معاينتها فهي تختلف من منظمة

الى اخرى حسب بياناتها التنظيمية وحسب ظروف عملها وحسب نشاط المنظمة
وأن كانت خدمية او ربحية ويمكن القول أن اهم معوقاتها هي :

1 - معوقات إنسانية :

تتمثل في السلوك والنزعات الشخصية التي قد تنعكس في صورة انخفاض
معدلات التعاون ونقص المعلومات المتبادلة والتحديد للمعلومات .

2 - معوقات تنظيمية :

تتمثل في عدم وضوح الهدف ومشاكل السلطة والتخصص ونقص التعليمات
والبيانات والمعلومات، كما يؤثر حجم البناء التنظيمي على فاعلية الاتصال فكما
تعددت المستويات الادارية ادى ذلك لصعوبة الاتصال وتعبده .

3- معوقات لغوية:

وتبرز هذه المعوقات عند كتابة موضوع الاتصال او التعبير عنه لصورة
شفهية وتظهر الصعوبات في هذا اذا استخدم كل من المرسل والمستقبل كلمات
وتعبيرات غير واضحة ويرجع الاختلاف اللغوي الى وجود فوارق واختلافات في
المستويات الدراسية والثقافية الاطراف الاتصال(سلطان، 2014، 293) .

الاتصال الالكتروني :

أنواع الاتصالات الالكترونية :

تختلف أنواع الاتصالات الالكترونية حيث أنها تتغير لتلائم احتياجات
الجمهور وطريقة تواصله لأغراض مختلفة سواء شخصية او تجارية ومنها يأتي
توضيح أنواع الاتصالات الالكترونية المختلفة :

1 - صفحات الويب :

تستخدم صفحات الويب لنشر محتوى معين على مواقع الويب المختلفة
يمكن للآخرين من مشاهدتها .

2 - البريد الإلكتروني:

يعد البريد الإلكتروني من أكثر أنواع الاتصالات الإلكترونية استخداماً إذ يتيح إرسال رسالة إلى شخص آخر عبر البريد بشكل فوري .

3- المنتديات:

توفر المنتديات بديلاً يجمع بين ميزات البريد الإلكتروني وصفحات الويب حيث تتلخص فكرة المنتديات في استضافة مناقشات حول موضوع محدد .

4- الرسائل النصية والفورية :

تتضمن الرسائل النصية استخدام موجات هواء خلوية وبروتوكولات خاصة لتوصيل الرسائل النصية من هاتف خلوي إلى هاتف خلوي آخر .

5- شبكات التواصل الاجتماعي :

تتيح وسائل التواصل الاجتماعي للتواصل بين الأشخاص من ذوي الاهتمامات أو الانتماءات المشتركة .

6- دردشة الفيديو :

تتمتع دردشة الفيديو بالعديد من الميزات إذ يمكن الاتصال بأي شخص على الفور .

-إيجابيات الاتصال الإلكتروني :

1 - الاتصال السريع :

يتمتع الاتصال الإلكتروني بخدمة الإرسال السريع إذ يستغرق التواصل عبر الوسائط الإلكترونية بضع ثواني فقط .

2 - تغطية واسعة النطاق :

من خلال الاتصال الإلكتروني أصبح العالم قرية عالمية حيث تتطلب الاتصالات بجميع أنحاء العالم ثانية فقط .

3- كلفة منخفضة :

توفر الاتصالات الالكترونية الوقت والمال فعلى سبيل المثال تكون الرسائل القصيرة النصية ارخص من الرسائل الورقية التقليدية .

4- تبادل الآراء :

يتيح الاتصال الالكتروني تبادل الآراء والتعليقات المختلفة للمستخدمين بشكل فوري وسريع .

5- ادارة الاعمال العالمية :

يتيح الاتصال الالكتروني لرجال الاعمال التحكم في اعمالهم التجارية بسرعة ويسر وفي شتى أنحاء العالم .

6- إمكانية التنقل عند نقل المعلومات :

يتيح الاتصال الالكتروني إمكانية التنقل عند نقل المعلومات ولا يجب على الشخص البقاء في مكان محدد .

7- الوصول الى الاتصالات المرئية والسمعية والنصية :

يمكن للأشخاص مشاركة الصور والمقاطع الفيديو والصوت مع اصدقائهم وزملائهم في العمل .

8- سهولة الوصول والتخزين طويل المدى :

يمكن للمستخدم حفظ المعلومات التي يتلقاها او يرسلها بشكل مؤقت لاي فترة زمنية يريدتها .

- سلبيات الاتصال الالكتروني :

1 - حجم البيانات :

يتزايد حجم البيانات والمعلومات الاتصال بمعدل سريع نظراً لتطويع طرق الاتصال بشكل دائم وتحسين جودتها .

2 - تكلفة التطوير :

يتطلب تطوير الاتصال الالكتروني وتغير التكنولوجيا بشكل مستمر كما هالاً من الاموال.

3- عدم تسليم البيانات :

يمكن أن يؤدي وجود خطأ في النظام او خطأ في تكنولوجيا المعلومات التي تؤدي الى تأخر ارسال البيانات واستلامها عن الطرف المرسله اليه .

4- الاتكالية :

تتغير التكنولوجيا وتتطور بشكل دائم الا أن الدول الفقيرة لا تستطيع مواكبة هذا التطور بسبب عدم قدرتها على تحمل تكاليف التكنولوجيا .

5- التهديدات الامنية:

يسمح الاتصال الالكتروني بالهجمات الالكترونية واشكال اخرى من تهديد امن الحاسوب .

6- التثتيت:

تتضمن الاتصالات الالكترونية المراسلة الفورية واد يمكن أن يقوم المستخدمون بالتحقق من رسائل البريد الالكتروني والمحدثات بشكل كبير.

7- الإدمان:

يمكن أن يؤدي الاستخدام المتزايد لمواقع التواصل سواء كان ذلك الدردشة مع الاصدقاء او لغايات العمل (سلطان، 2014، 53).

ثانياً: اتخاذ القرار

مفهوم القرار :

يعرفه الدكتور ماجد عبدالله المهدي : مساعدة النتائج التي يتم اعتمادها في ضوء مراحل مختلفة للصناعة والاختيار ويمثل الجوهر النهائي الذي تعتمد عليه الادارة.

وهو خياراً نهائياً تعتمد عليه الادارة ويسبق هذا الاختيار عمليات مختلفة لصناعاته فقط ويضع القرار بطريقة تفتقر الى المنهجية والعلمية او قد يضع بطرق اكثر نضجاً واوسع مشاركة.(مساعدة، 2013، 95).

ويعرف الصيرفي في كتابة القرار ونظام دعمه أن القرار عملية تتبلور في الاختيار بين بدائل متعددة ذات مواصفات تتناسب مع الإمكانيات والاهداف المطلوبة (الصيرفي، 2007، 11) .

وجاء في كتاب القيادة الادارية لأسامة خيري : أنه الاختيار بين مجموعة من البدائل تتضمن عملية اتخاذ القرارات الادارية صنع القرارات وتنسيق التنظيم ويقوم بها هؤلاء المسؤولين عن الأنشطة المكونة لوظائف الاطراف المشاركة في العمل (خيري، 2013، 185).

نلاحظ من خلال هذه التعريفات : أنه ركز على أن اتخاذ القرارات تتخذ في نسق تنظيمي كنشاط مشترك للأعمال والوظائف داخل المؤسسة .

مفهوم اتخاذ القرار:

عرف الصيرفي عملية اتخاذ القرار على أنه : عملية الاختيار الفعلي بين البدائل الممكنة والتصرف وهو بهذا الشكل يمثل جوهر وظيفة التخطيط، كما يمكن أن نرى النور الا من خلال اتخاذ القرار ومن هنا فأنا المديرين أحياناً يرون أن اتخاذ القرارات وظيفتهم الرئيسية، ركز على أن المدير يعتبر في اتخاذ القرار كوظيفة اساسية في المنظمة وهي السبيل الوحيد لاختيار البدائل الممكنة .

وجاء في كتاب القيادة الادارية بقلم : اسامة خيرى أنه : عملية ذهنية او حركية او كليهما ويتم من خلالهما الوصول الى القرار المناسب كما أن اتخاذ القرار يقوم على اساس الاختيار من بين البدائل حيث يمثل البديل الذي يتم اختياره هذا القرار وهو أن هناك هدف او غاية من وراء اتخاذ القرار، هو عملية او سالوب لاختيار الرشيد بين البدائل المتاحة لتحقيق هدف معين (اسامة خيرى ص185).

- خطوات عملية اتخاذ القرار :

أن عملية اتخاذ القرار من العمليات الادارية المهمة ولاتخاذها لابد من خطوات ومراحل هي :

أولاً: تحديد المشكلة :

حيث تعد هذه المرحلة اولى خطوات اتخاذ القرار ودل من خلال الملاحظة وبروز المشكلة وأن هناك فرص مواتية لاتخاذ قرار يتعلق بالفرد او المجموعة او المنشأة وبالتالي القدرة على تشخيص المشكلة بطريقة سليمة .

ثانياً: جمع المعلومات :

فالمعلومات المجمعة تشكل قاعدة بيانات حول القرار المناسب وتساعدنا على تحديد المشكلة تحديداً اكثر ووضوحاً لأنه يساعدنا على وضع البدائل المناسبة لحل المشكلة، وتتضمن الاتي :

1 - معلومات موضوعية : ويقصد بها كشف عن الاطراف الداخلية .

2 - معلومات ذاتية : وهي معلومات التي تتصف آرائها واتجاهاتها واحاسيسنا اتجاه المشكلة .

3- المعلومات المتعلقة بالمعلومات : التي حالت دون المشكلة في الماضي ومن المحتمل أن تدوم .

4- معلومات اخرى : معلومة اضافية غير التي سبق ذكرها ويمكن أن تساعده في حل المشكلة (خيرى، 2013، 187-188).

ثالثاً: طرح البدائل واختيار البديل المناسب :

لها عدة مسميات منها طرح الحلول او توليد الافكار وهو يشمل جوهر الابداع في حل المشكلة والتي تعتمد اساساً على قدرة الفرد او الجماعة في طرح اكثر من يدبل لحل المشكلة .

رابعاً: تنفيذ الحل:

ويقصد به تطبيق التنفيذ مما يجب مراعاته هنا هو أن يكون اسناد مهمة تنفيذ الحل الى الشخص المناسب او الاشخاص اللذين لديهم مهارات كافية لتنفيذ هذا الحل مع اعطائهم فرصة المرونة الكافية والتي تمكنهم من تنفيذ الحل بما يتلاءم مع الظروف (خيرى، 2013، 187-188).

خامساً: متابعة تنفيذ الحل :

يقصد بها مدى فاعلية هذا الحل في علاج المشكلة .

- أهمية اتخاذ القرار:

تكن أهمية اتخاذ القرار في البث بين امرين متضادين مما يجعل القرار صعباً او ربما به نوعاً من الخطورة .

1. أن اتخاذ القرارات الادارية من المهام الجوهرية والوظائف الاساسية للمدير .
2. أنها عملية متداخلة في جميع وظائف الادارة ونشاطها .
3. عملية اتخاذ القرار عملية صعبة بحاجة لخبرة ودراية وبعد نظر .
4. أن عملية اتخاذ القرار وصفت بأنها قلب الادارة .
5. أن المدير عندما يتخذ وظيفته القيادية فإنه يتخذ مجموعة من القرارات سواء عند توجيهه مرؤوسيه او استشارة دوافعهم وتحفيزهم على الاداء الجيد في حل المشكلات (ماهر، 2007، 34).

- صفات وخصائص عملية اتخاذ القرار :

1- أنها عملية قابلة للترشيد :-

ذلك أن هذه العملية تقوم على افتراض مؤداه أنها ليس بالإمكان الوصول الى ترشيد كامل للقرار أنما يمكن الوصول الى حد المفعولية والرشد . كما أن اختيار البديل الملائم يتم على خطوات متعددة ومختلفة وتحت الظروف والعوامل متباينة في الامر الذي يجعل من غير الممكن وجود معلومات دقيقة وتنبؤ دقيقو بالأحداث يمكن من اختيار البدائل الامثل .

2- أنها عملية تتأثر بعوامل ذات صيغة إنسانية واجتماعية:

هذه الصفة نابعة من كونها تتأثر بعوامل سيكولوجية نابعة من شخصية متخذ القرار والمرؤوسين وجميع الاشخاص الذين يساهمون في اتخاذ القرار، كذلك تتأثر بعوامل اجتماعية نابعة من بيئة القرار سواء كانت البيئة داخلية او خارجية وهي البيئة التي تمارس المنظمة نشاطها واطارها .

3- أنها عملية تتمدد في الماضي والمستقبل:

وتتبع هذه الصفة كون القرار امتداد واستمرار لقرارات اخر سبق اتخاذها وأن لا يتخذ بمعزل عن بقية القرارات المتخذة بل يعتبر حلقة من سلسلة قرارات حتى كاد يكون المعتذر في كثير من الأحيان تحديد القرار الاصلي من مجموعة القرارات التي تتخذ في تنظيم ما حيث يبدو كل قرار مرابط بالأخر اتخذ من قبل .

4- أنها عملية معقدة وصعبة :-

تتبع صعوبة هذه العملية من كونها تتضمن نشاطات متعددة تقضيها مراحلها المتعددة وما تتطلبه هذه النشاطات من قدرات ومهارات لإنجازها عملية اتخاذ القرار تمر بثلاث مراحل :

- مرحلة البحث والاستطلاع .

- مرحلة التفكير والتصميم .

- مرحلة المقارنة والاختيار بين البدائل المختلفة .

5- أنها عملية تقوم الجهود الجماعية المشتركة:

إد ينظر إليها على أنها أنتاج جهد مشترك يبرز من خلال مراحلها المتعددة وما تتطلبه هذه المراحل من اعداد وتحضير وجمع المعلومات وتحليلها وتقييمها وتنفيذ القرار ومايتطلبه تنفيذ من جهود مشتركة .

6- أنها عملية معقدة تتسم بالبطيء أحياناً:

وهذا أن متخذ القرار يخضع لقيود متعددة اثناء القرارات بعضها قانونية وبعضها نابع من الضغوط التي يتعرض لها والآخر من المرؤوسين وغيرهم من يمسه القرار (جلدة، 2009، 28) .

- عناصر القرارات :

1- المشكلة:

عملية اتخاذ القرار تتعلق بوجود مشكلة ما في اطار العمل الاداري تستوجب ايجاد قرار بشأنها .

2- تعدد البدائل:

أنه وجود البديل الواحد امام الاداري لا يتطلب جهداً او تفكيراً في سبيل مقارنتاه بغيره أن ليس امامه القبول بهذا الخيار ولكن عندما تتعدد البدائل تكمن الصعوبة بل ويمكن دوره في اختيار البدائل الامثل والأنسب، وهذا يتطلب دراسة هذه البدائل من النواحي المالية والاجتماعية والسياسية .

3- الهدف المراد تحقيقه:

بالنظر الى الهدف الذي تصبوا الى تحقيقه المنظمة بعمل الدور الاداري اتخاذ القرار الذي يمكنه من تحقيق الهدف بأقصى فاعلية ممكنه (حاجلة، 2009، 22-23).

ويرى الصيرفي أن عناصر اتخاذ القرار يتضمن ثلاث عناصر رئيسية هي :

1- المهارة او الدكاء أي على الصياغة الجيدة من للموقف او المشكلة موضع القرار .

2- التصميم اي الوقوف على اسباب المشكلة والبحث عن حلول بديلة لها .

3- الاختيار أي تحديد افضل البدائل المتاحة لحل المشكلة وهذا يعني اتخاذ القرار ولكن بعد :

أ- أن تتحقق الادارة من ضرورة اتخاذ القرار .

ب- وضع معايير والتنبؤ بالنتائج في ضوء اتخاذ القرار .

ج- التحقق من فاعلية وموضوعية المعايير وما يرتبط بها من حلول بديلة والوصول لأفضل نتائج ممكنه (الصيرفي، 2007، 152).

الفصل الثالث

الدراسات السابقة

تمهيد.

دراسات متعلقة بالاتصال واتخاذ القرارات.

التعقيب على الدراسات السابقة.

تمهيد:

تناول الباحثان في هذا الفصل الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الاتصال واتخاذ القرارات وتم ترتيب الدراسات من الأحدث إلى الأقدم فق التالي:

دراسات متعلقة بالاتصال واتخاذ القرارات:

1- البدري وآخرون (2020) بعنوان: الاتصالات الإدارية وأثرها في فاعلية القرارات الإدارية - دراسة ميدانية على المؤسسات التعليمية العامة- بلدية الأبيار

هدفت هذه الدراسة التعرف على أثر الاتصالات الإدارية في تحقيق فاعلية القرارات الإدارية لدى مديري المدارس بالتعليم الأساسي والثانوي ببلدية الأبيار. وتتبنى الدراسة المنهج الوصفي التحليلي كأسلوب لتحقيق هدفها المنشود.

واستخدمت الدراسة وسيلة الاستبيان كأداة لتجميع البيانات، وتستخدم برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في تحليل البيانات.

أهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة:-

1. يوجد تأثير لأبعاد الاتصالات الإدارية في فاعلية القرارات الإدارية لدى مُجتمع الدراسة.

2. أنّ مستوى فاعلية القرارات الإدارية متوسطاً إلى حد ما.

وقد أوصت الدراسة بضرورة تحسين العملية الاتصالية في المدارس قيد الدراسة.

2- دراسة العنزي (2015) بعنوان: اثر الاتصالات الادارية في تحقيق فاعلية القرارات الادارية.

هدفت الدراسة الى التعرف على دور الاتصالات الادارية في تحقيق قرارات ذات فاعلية في وزارة العدل الكويتية ومعرفة مستوى فاعلية الاتصالات الادارية المستخدمة واثارها في تحديد خصائص المعلومات الناتجة عنها في تحقيق فاعلية القرارات الادارية.

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي لمتغيرات الدراسة
ولأجل تحقيق اغراض هذه الدراسة وجمع البيانات من مجتمع الدراسة.

قام الباحث باستخدام الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات وزعت على جميع
العاملين الاداريين في وزارة العدل الكويتية والبالغ عددهم 163 استبانة وتم
استرداد عدد 125 استبانة والغيت اخرى .

النتائج التي توصلت اليها الدراسة:

1- وجود فروقات في اثر الاتصالات الادارية الفاعلة في تحسين القرارات
الادارية في وزارة العدل الكويتية تكمن في الجنس في حين لا توجد فروقات
تعزي للعمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة .

2- أن الاداريون في وزارة العدل الكويتية يتمتعون بالمهارات الاساسية للاتصال
(معاراة التحدث، القراءة ... الخ) ولديهم قناعة بأهمية الاتصالات في الوصول
الى القرارات الفعالة .

**3- دراسة بلعيد (2014) بعنوان: دور الاتصالات الادارية في اتخاذ القرار دراسة
ميدانية بمؤسسة سونلغاز بالوادي:**

هدفت الدراسة في الكشف عن العلاقة بين اتصالات الافراد داخل التنظيم
الاداري وبين عملية اتخاذ القرار وذلك بالاعتماد على مختلف وسائل الاتصال
الاداري .

كما استخدمت المنهج الوصفي اثناء اشهار أنه هو الأنسب للكشف عن
الحقائق المتعلقة بالاتصال ودوره في اتخاذ القرار المناسب في وصف الظاهرة
وتحليلها وتفسير اراء المبعوثين في مؤسسة سونلغاز .

حيث اجرت دراستها في 2015/2014 على عمال مؤسسة سونلغاز
بالوادي وبالتالي فهي حددت في مجالات : المجال المكاني، الزمني ، البشري، كما
تم اختيار عينه من الدراسة بطريقة قصدية أي بشكل مقصود يبلغ عددها 60 مفردة
من اصل 120 مفردة الذي يمثل المجتمع الاصلي .

4- دراسة المطرفي (2012) بعنوان: فعالية أساليب الاتصال الإداري ومعوقاته لدى مديري المدارس الابتدائية في مدينة مكة المكرمة من وجهة نظر المعلمين.

هدفت الدراسة الى التعرف على درجة الفعالية لأساليب الاتصال الإداري لدى مديري المدارس والمعوقات التي تحددها والخروج بالتوصيات التي قد تساهم في زيادة فاعلية الاتصال الإداري .

- استخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واعتبره منهجاً مناسباً في تحليل الدراسات ذات العلاقة بموضوع دراسته .
- فستخدم طريقة العينة الطبيعية وعددها مكون من 250 مفردة من معلمي المرحلة الابتدائية في قطاع التعليم العالي .

النتائج التي توصلت اليها الدراسة:

- 1- مديري المدارس الابتدائية في مدينة مكة المكرمة يدركون أهمية آراء المعلمين من خلال اشر اكهم في النقاش اثناء الاجتماعات.
- 2- ابرز المشكلات التي تحد من فاعلية اسلوب الاتصال الإداري لدى مديري المدارس تتمثل في المبالغة في سرية الكثير من اعمال مدير المدرسة.

5- دراسة طبش (2008) بعنوان: دور نظم وتقنيات الاتصال في خدمة اتخاذ القرارات.

هدفت الدراسة للتعرف على دور نظام تقنيات الاتصال الإداري في خدمة اتخاذ القرارات في المؤسسة، استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي لتحليل واثم الرجوع الى المصادر الثانوية الاولية.

وتم تصميم استمارة استبيان مكونه من (50) فقرة بحيث تعطي متغيرات الدراسة وكان مجتمع الدراسة يتكون من 120 موظف تتراوح رجاتهم ما بين مدير عام او رئيس شعبة وذلك وزارة التربية والتعليم في غزة قد جمع الباحث 90 استمارة تمثل حوالي 75% من مجتمع الدراسة الاصلية .

النتائج التي توصلت اليها الدراسة:

1. اظهرت الدراسة بأن واقع نظم تقنيات الاتصال المستخدمة بالوزارة جيدة ولكنها تحتاج الى تحسين وتطوير .

2. تشير هداه الدراسة الى أن اكثر المقترحات اهمية في تحسين عملية الاتصال في اتخاذ القرارات هي تنمية مهارات العاملين وتزويدهم بالمهارة اللازمة .

6- دراسة كفان (2004) بعنوان: مدى فاعلية الاتصال في المؤسسة ودوره في اتخاذ القرارات التنظيمية

هدفت هذه الدراسة الى معرفة العلاقة بين الاتصال في عملية اتخاذ القرار وكذلك معرفة مدى تأثير الاتصال في عملية اتخاذ القرار. وتندرج هذه الدراسة ضمن البحوث الوصفية واقتضى طبيعة الدراسة وهدفها الى استخدام المسح الميداني لعينه من الرؤساء وعينه اخرى من المرؤوسين كما كأن تفريغ وتحليل وتبويب البيانات يدوياً و ثم تحليل وضبط العلاقات الاحصائية بين متغيرات الدراسة مستفيدا من المنهج الاحصائي.

أهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة:-

1. الاتصال ينعكس بالإيجاب على عملية الاتصال.

2. الاتصال الفعال له دور كبير في مؤسسة خاصة في مجال أنجاح القرارات.

7- دراسة السبيعي (2003) بعنوان: نظم الاتصالات الادارية في اتخاذ القرارات في الاجهزة الامنية بالرياض.

هدفت الدراسة الى التعرف على اكثر تقنيات الاتصال استخداماً في الجوازات بمنطقة الرياض ومعرفة مدى فاعلية وسائل الاتصالات الادارية في خدمة اتخاذ القرارات ومعرفة مدى توافر مهارات الاتصال لدى العاملين . اتبع السبيعي في دراسته المنهج الوصفي التحليلي .

اعتمد في دراسته على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقام بتوزيعها على عينة عشوائية بسيطة قوامها 208 استبانة .

النتائج التي توصلت اليها الدراسة:

- 1- أن أكثر تقنيات وسائل الاتصال استخداماً في جوازات منطقة الرياض هي (الحاسب الالى، الفاكس، الصور، الملصقات) .
 - 2- أن أكثر وسائل الاتصالات الادارية فاعلية في اتخاذ القرارات هي الاتصالات الكتابية يليها الاتصالات الشفهية ثم الاتصالات الغير لفظية .
 - 3- أن أكثر المهارات توافر لدى العاملين هي القراءة المتأنية ، الاتصال الجيد، اختيار الكلمات الاتصالية المناسبة ، والقدرة على تنفيذ ما جاء بالرسالة .
- التعقيب على الدراسات السابقة من حيث التشابه والاختلاف مع البحث الحالي:**

من خلال استعراض الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع البحث يمكن استخلاص ما يأتي:

1- مكان وزمان إجراء البحث:

اختلفت الدراسات من حيث مكان الإجراء عن البحث الحالي منها أجريت في الكويت دراسة (العنزي، 2015)، ، في الجزائر دراسة (بلعيد، 2014) ودراسة (كفان، 2009)، و أجريت دراسة (المطرفي، 2012) بالمملكة العربية السعودية. واتفقت البحث الحالي مع الدر (البدرى وآخرون، 2020) التي أجريت ببلدية الأبيار

2- من حيث الأهداف:

هدفت دراسة كلا من (العنزي، 2015)، ودراسة (بلعيد، 2014)، ودراسة (جمعة، 2011م) للتعرف على دور الاتصالات في تحقيق قرارات المؤسسة ودراسة (طبش، 2008) ودراسة (السبيعي، 2003) هدفت للتعرف على دور نظام تقنيات الاتصال الاداري في خدمة اتخاذ القرارات في المؤسسة.. واتفقت دراسة (كفان، 2004)، مع البحث الحالي من حيث الهدف وهو معرفة العلاقة بين الاتصال واتخاذ القرار.

3-من حيث المنهج:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي في البحث الحالي وتتفق معه جميع الدراسات السابقة.

4-من حيث حجم العينة:

اختلفت الدراسات السابقة مع البحث الحالي من حيث الحجم، حيث كان حجم العينة في دراسة (طيش، 2008)، (120) موظفاً بوزارة التعليم بغزة، ودراسة (المطرفي، 2012) كانت العينة (250) معلماً من المرحلة الابتدائية بمدارس مكة المكرمة، و تكونت عينة دراسة (بلعيد، 2014) من (60) مفردة من مؤسسة سونلغاز، ودراسة (العنزي، 2015) بلغت عينة البحث (163) عاملاً إدارياً بوزارة العدل الكويتية، ودراسة (السيبي، 2003) كانت العينة (208) موظفاً بالجوازات بمنطقة الرياض.

الفصل الرابع

إجراءات البحث الميدانية

تمهيد.

منهج البحث.

مجتمع البحث.

عينة البحث.

أداة جمع البيانات.

صدق وثبات الأداء.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث.

تمهيد:

هذا الفصل يوضح الإجراءات المنهجية للبحث، وذلك بهدف الربط بين الإطار النظري والجانب العملي، ابتداء من أداة البحث التي تم تطبيقها على مجتمع

البحث بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية الملائمة التي تم استخدامها بعد تطبيق وتفرغ البيانات ثم معالجتها، وصولاً إلى النتائج التي سوف تعرض في الفصل اللاحق، حيث تتضمن إجراءات البحث في هذا الفصل ما يلي:

أولاً: منهج البحث :

اعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي والتحليلي، فهو ملائم للبحث من حيث الوصف والتحليل واستخراج النتائج .

ثانياً: مجتمع البحث:

شمل مجتمع البحث جميع موظفي جامعة سبها، للعام الجامعي (2021-2022). والبالغ عددهم تقريباً 329 موظفاً.

ثالثاً: عينة البحث:

قام الطلاب باختيار العينة وتحديد الموظفين (الأدب/ العلوم)، وتم اختيارهم بالطريقة العشوائية، وقد بلغ عددهم (70) فرداً، من بينهم (24) موظف، و(46) موظفة.

الجدول رقم (1)

يبين عينة البحث حسب موظفي كليتي الآداب والعلوم بجامعة سبها

ر.م	الكلية	ذكور	أناث	الكلية
1	آداب	13	21	34
2	علوم	11	25	36
3	الكلية	24	46	70

رابعاً: أداة جمع البيانات :

وقاموا بإعداد أداة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث، وتم إعداد استبيان (وسائل الاتصال) والذي تكون من (27) فقرة، وكانت خيارات الإجابة فيه (نعم - أحياناً - لا)، وأخذت الأوزان (3، 2، 1) .

صدق وثبات الأداة :

أولاً : صدق الأداة :

1- صدق المحكمون (التمييزي) :

تم التحقق منه من خلال عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين في موضوع البحث والذين أدلوا برأيهم على فقرات الاستبيان وذلك من حيث : الشكل والصياغة ومدى مناسبة البنود لموضوع البحث، وتم عرض الاستبيان على (5) من أساتذة قسم التخطيط والإدارة التربوية، وبذلك قام الطلاب بإجراء بعض التعديلات التي اقترحتها المحكمون على بعض فقرات استبيان وسائل الاتصال :

جدول رقم (2)

يبين فقرات استبيان وسائل الاتصال قبل التعديل وبعده التعديل

الفقرة قبل التعديل	الفقرة بعد التعديل	ر.م
تقوم ادارة الكلية باستخدام الصور الفوتوغرافية والملصقات والرسومات البيانية والخرائط	تقوم ادارة الكلية باستخدام الصور الفوتوغرافية والملصقات	2
تستخدم ادارة الكلية المجالات العلمية والرسومات التوضيحية	تستخدم ادارة الكلية المجالات والرسومات	4
تستخدم ادارة الكلية المراسلات الادارية والتعليمات عن طريق الفاكس	تستخدم ادارة الكلية المراسلات الادارية والتعليمات	10

2- صدق المقارنة الطرفية (الصدق التمييزي) :

تم التحقق من صدق المقارنة الطرفية (التمييزي) وذلك على الاستبيان ككل، حيث تم المقارنة بين المجموعتين العليا والدنيا من العينة الاستطلاعية والتي بلغ عددها (30) مفردة، وتم التعامل مع المجموعتين وذلك باختيار أعلى (27%) وأدنى (27%) من العينة الاستطلاعية وكان عدد كل مجموعة (8) مفردات، وللمقارنة بين المجموعتين تم استخدام اختبار (ت) فكانت النتائج وفق الجدول التالي:

جدول رقم (3)

يبين اختبار(ت) للمقارنة بين المجموعتين العليا والدنيا إدارة الجودة

المحاور	المجموعة	ن	المتوسط الحسابي	الأنحراف المعياري	ت	مستوى الدلالة	الاستنتاج
الاتصال	العليا	8	33.63	1.84	9.67	0.00	دالة
	الدنيا	8	21.38	3.06			
جودة اتخاذ القرار	العليا	8	41.38	1.99	7.87	0.00	دالة
	الدنيا	8	25.13	5.48			
الكلية	العليا	8	73.50	4.07	7.57	0.00	دالة
	الدنيا	8	48.25	8.49			

يتضح من الجدول السابق أنه توجد فروق بين المجموعتين العليا والدنيا، وهذه الفروق لصالح المجموعة العليا، حيث تصل قيمة (ت) على الاستبيان ككل وعلى التوالي (9.67، 7.87، 7.57)، وعند مستوى دلالة (0.00) وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد بالبرنامج الإحصائي (spss) (0.05)، وبالتالي فإن الاستبيان ميز بين المجموعتين العليا والدنيا، وبهذا تعتبر الأداة صادقة من حيث المقارنة الطرفية .

3- صدق الاتساق الداخلي :

للتحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان فقد استخدم معامل ارتباط بيرسون للتعرف على درجة مقياس إدارة الجودة ولإفراد العينة الاستطلاعية فكانت النتائج وفق الجدول التالي :

جدول رقم (4)

يبين معامل الارتباط لاستبيان وسائل الاتصال

ت	المحاور	العدد	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	الاتصال	12	0.85	0.00
2	جودة اتخاذ القرار	15	0.92	0.00
3	الكلية	27	0.92	0.00

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط بين محاور استبيان وسائل الاتصال قوية وموجبة، حيث تصل قيمة معامل الارتباط على محاور استبيان وسائل الاتصال (0.92) وعند مستوى دلالة (0.00)، وهو أقل من مستوى

الدلالة المعتمد بالبرنامج الاحصائي (spss) وهو (0.05) ، مما يدل ذلك على العلاقة الإيجابية لمحاور الاستبيان ككل ، وبالتالي تعتبر الأداة صادقة من حيث الاتساق الداخلي .

ثانياً: ثبات الأداة :

للتحقق من ثبات الاستبيان ككل تم استخدام (معامل ألفا كورنباخ ، وطريقة التجزئة النصفية) فكانت النتائج وفق الجدول التالي :

جدول رقم (5)

يبين معامل الثبات لاستبيان وسائل الاتصال

ت	المحاور	العدد	قيمة ألفا كورنباخ	قيمة التجزئة النصفية
1	الاتصال	12	0.81	0.71
2	جودة اتخاذ القرار	15	0.88	0.82
3	الكلي	27	0.90	0.75

يتضح من خلال الجدول السابق بأن قيم استبيان وسائل الاتصال عالية جدا مما يدل ذلك على ثبات الأداة لا سيما معامل ألفا كورنباخ، وبالتالي يمكن تطبيقه على عينة البحث.

وبعد التحقق من صدق وثبات استبيان وسائل الاتصال، وبذلك يمكننا القول بأن الأداة صالحة للتطبيق على عينة البحث .

ثالثاً : الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث :

قامت الطالبة بتصحيح فقرات استبيان وسائل الاتصال، ورصد البيانات المتحصل عليها من الأداة لكل موظف وموظفة، وتصحيح الاستبيان باستخدام (spss) لتحليل البيانات ومعالجتها احصائياً .

وتم استخدام العديد من الاساليب الاحصائية اللازمة التي تتطلبها طبيعة البحث ومن أهمها :

1- المتوسط الحسابي للكشف عن العلاقة بين وسائل الاتصال واتخاذ القرار من وجهة نظر موظفي جامعة سبها بكلية الآداب والعلوم.

- 2- الأَنحراف المعياري لمعرفة ما إذا كان هناك تجانس في استجابات أفراد العينة، فإذا كانت قيم الأَنحراف صغيرة دل ذلك على زيادة التجانس .
- 3- اختبار (ت) وذلك لدلالة على الفروق بين متوسط المجموعتين .
- 4- الأَنحراف المعياري لمعرفة ما إذا كان هناك تجانس في استجابات أفراد العينة، فإذا كانت قيم الأَنحراف صغيرة دل ذلك على زيادة التجانس .
- 5- لإيجاد معامل تباث الاستبيان تم استخدام (معامل ألفا كورنباخ ومعادلة جتمان للتجزئة النصفية) .

الفصل الخامس

تفسير النتائج وتحليلها

الفرضية الأولى.

الفرضية الثانية.

الفرضية الثالثة.

الفرضية الرابعة.

الفرضية الخامسة.

تمهيد:

يتناول هذا الفصل نتائج الفروض وتفسيرها وذلك باستخدام الأساليب

الإحصائية المناسبة، وقد جاءت النتائج كما يلي :

الفرضية الأولى:

تنص على: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاتصال وجودة اتخاذ القرار من وجهة نظر موظفي جامعة سبها .

جدول رقم (6)

يبين المقارنة بين متوسط درجات أفراد العينة ودرجة الحرية لمحاور الاستبيان ككل

المحاور	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الاستنتاج
الاتصال	0.82	0.00	دالة
جودة اتخاذ القرار	0.90	0.00	دالة
الكلية	0.85	0.00	دالة

يتضح من الجدول السابق أنه بأنه توجد علاقة ارتباطية وموجبة بين الاتصال وجودة اتخاذ القرار من وجهة نظر الموظفين والأداة ككل، حيث تصل قيمة معامل الارتباط على محور الاتصال وجودة اتخاذ القرار (0.85)، وعند مستوى دلالة (0.00)، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد بالبرنامج الإحصائي (spss) للعلوم النفسية والتربوية، وقد يرجع ذلك إلي أن الاتصال يساعد بشكل كبير في اتخاذ القرار المناسبة للمؤسسة

وبهذا تتفق نتيجة هذه الفرضية مع دراسة (كفان، 2005) الجزائر، بأن الاتصال الفعال له دور كبير وضروري في المؤسسة خاصة في مجال أنجاح القرارات، وتتفق أيضا مع دراسة (بالعيد، 2015) بمؤسسة سونلغاز، بأن الاتصال الإداري يساعد في اتخاذ القرار حيث يتم اتخاذ القرار بدقة وموضوعية أكثر، بينما لا تختلف نتيجة هذه الفرضية مع أي من الدراسات السابقة التي تم تناولها في هذا البحث.

وبالتالي توجد علاقة ارتباطية وموجبة بين الاتصال وجودة اتخاذ القرار من وجهة نظر الموظفين والأداة ككل، وهذا ما حققته الفرضية الأولى .

الفرضية الثانية:

تنص على: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاتصال وجودة اتخاذ القرار من وجهة نظر موظفي جامعة سبها تعزي لمتغير الجنس.

للتحقق من هذه الفرضية تم استخدام اختبار (ت) للتعرف على الفروق ما بين متوسطي درجات المجموعتين فكانت النتائج وفق الجدول التالي :

جدول رقم (7)

يبين اختبار(ت) لوسائل الاتصال تعزى لمتغير الجنس

المحاور	الجنس	ن	المتوسط الحسابي	الأنحراف المعياري	ت	مستوى الدلالة	الاستنتاج
الاتصال	ذكور	24	27.29	6.07	0.34	0.73	غير دالة
	أناث	46	26.83	4.90			
جودة اتخاذ القرار	ذكور	24	31.58	7.25	0.97	0.33	غير دالة
	أناث	46	33.28	6.77			
الكلي	ذكور	24	58.88	11.47	0.45	0.64	غير دالة
	أناث	46	60.11	10.30			

يتضح من خلال الجدول السابق بأنه لا توجد فروق بين الجنسين في الاتصال وجودة اتخاذ القرار من وجهة نظر الموظفين تعزى لمتغير الجنس، حيث تصل قيمة (ت) (0.45)، وعند مستوى دلالة (0.64)، وهو أكبر من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد بالبرنامج الإحصائي (spss) للعلوم الاجتماعية والتربوية. وبالتالي نجد بأنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين الاتصال وجودة اتخاذ القرار من وجهة نظر موظفي جامعة سبها بكليتي الآداب والعلوم تعزى لمتغير الجنس، وهذا ما حققته الفرضية الثانية . وبهذا لا تتفق و لا تختلف نتيجة هذه الفرضية مع أي من الدراسات السابقة التي تم تناولها في هذا البحث .

الفرضية الثالثة:

تنص على: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاتصال وجودة اتخاذ القرار من وجهة نظر موظفي جامعة سبها تعزى لمتغير العمر.

وللتحقق من هذه الفرضية تم استخدام اختبار (ف) للتعرف على الفروق ما بين متوسطي درجات المجموعات فكانت النتائج وفق الجدول التالي:

جدول رقم (8)
يبين اختبار (ف) لوسائل الاتصال تعزى لمتغير العمر

المحاور	العمر	ن	المتوسط الحسابي	الأحراف المعياري	ف	مستوى الدلالة	الاستنتاج
الاتصال	من 30 - 35	38	26.74	5.08	0.09	0.90	غير دالة
	40 - 36	12	27.42	6.11			
	41 فما فوق	20	27.20	5.42			
جودة اتخاذ القرار	من 30 - 35	38	32.79	6.11	1.94	0.15	غير دالة
	40 - 36	12	35.67	7.21			
	40 فما فوق	20	30.75	7.90			
الكلية	من 30 - 35	38	59.53	9.01	0.87	0.42	غير دالة
	40 - 36	12	63.08	12.69			
	40 فما فوق	20	57.95	12.23			

تشير نتائج الجدول السابق بأنه لا توجد فروق بين الاتصال وجود اتخاذ القرار من وجهة نظر الموظفين تعزى لمتغير العمر، حيث تصل قيمة (ف) (0.87)، وعند مستوى دلالة (0.42)، وهو أكبر من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد بالبرنامج الإحصائي (spss) للعلوم الاجتماعية والتربوية .

وبالتالي نجد بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الاتصال وجود اتخاذ القرار من وجهة نظر موظفي جامعة سبها بكليتي الآداب والعلوم تعزى لمتغير العمر، وهذا ما حققته الفرضية الثالثة .

وبهذا لا تتفق نتيجة هذه الفرضية مع أي من الدراسات السابقة التي تم تناولها في هذا البحث، بينما تختلف نتيجة هذه الفرضية مع دراسة (العنزي، 2010) بالكويت، بوجود فروق في أثر الاتصالات الإدارية الفاعلة في تحسين القرارات الإدارية في وزارة العدل الكويتي تعزى للعمر .

الفرضية الرابعة:

تنص على: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاتصال وجود اتخاذ القرار من وجهة نظر موظفي جامعة سبها تعزى لمتغير الخبرة المؤهل العلمي .

للتحقق من هذه الفرضية تم استخدام اختبار (ت) للتعرف على الفروق ما بين متوسطي درجات المجموعتين فكانت النتائج وفق الجدول التالي :

جدول رقم (9)
يبين اختبار(ت) وسائل الاتصال تعزى لمتغير المؤهل العلمي

المحاور	المؤهل العلمي	ن	المتوسط الحسابي	الأنحراف المعياري	ت	مستوى الدلالة	الاستنتاج
الاتصال	ليسانس	31	26.94	5.69	0.07	0.94	غير دالة
	بكالوريوس	39	27.03	5.02			
جودة اتخاذ القرار	ليسانس	31	33.23	6.62	0.56	0.57	غير دالة
	بكالوريوس	39	32.28	7.24			
الكلي	ليسانس	31	60.16	10.11	0.33	0.74	غير دالة
	بكالوريوس	39	59.31	11.17			

يتضح من خلال الجدول السابق بأنه لا توجد فروق بين الاتصال وجودة اتخاذ القرار من وجهة نظر الموظفين تعزى لمتغير المؤهل العلمي، حيث تصل قيمة (ت) (0.33)، وعند مستوى دلالة (0.74)، وهي أكبر من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد بالبرنامج الإحصائي (spss) للعلوم الاجتماعية والتربوية . وبالتالي نجد بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الاتصال وجودة اتخاذ القرار من وجهة نظر موظفي جامعة سبها بكليتي الآداب والعلوم تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وهذا ما حققته الفرضية الرابعة . وبهذا لا تتفق نتيجة هذه الفرضية مع أي من الدراسات السابقة التي تم تناولها في هذا البحث ، بينما تختلف نتيجة هذه الفرضية مع دراسة (العنزي، 2010) بالكويت، بوجود فروق في أثر الاتصالات الإدارية الفاعلة في تحسين القرارات الإدارية في وزارة العدل الكويتي تعزى للمؤهل العلمي .

الفرضية الخامسة :

تنص على: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاتصال وجودة اتخاذ القرار من وجهة نظر موظفي جامعة سبها تعزى لمتغير سنوات الخبرة .

وللتحقق من هذه الفرضية تم استخدام اختبار (ف) للتعرف على الفروق ما بين متوسطي درجات المجموعات فكأنت النتائج وفق الجدول التالي:

جدول رقم (10)

يبين اختبار (ف) لوسائل الاتصال تعزى لمتغير سنوات الخبرة

المحاور	سنوات الخبرة	ن	المتوسط الحسابي	الأحراف المعياري	ف	مستوى الدلالة	الاستنتاج
الاتصال	5- 10 سنوات	43	27.49	5.36	0.67	0.51	غير دالة
	10- 15 سنوات	9	25.33	5.50			
	15 فما فوق	18	26.61	5.12			
جودة اتخاذ القرار	5- 10 سنوات	43	33.40	6.83	0.63	0.53	غير دالة
	10- 15 سنوات	9	32.33	7.29			
	15 فما فوق	18	31.22	7.16			
الكلي	5- 10 سنوات	43	60.88	10.21	0.70	0.50	غير دالة
	10- 15 سنوات	9	57.67	12.39			
	15 فما فوق	18	57.83	10.98			

يتضح من خلال الجدول السابق بأنه لا توجد فروق بين الاتصال وجودة اتخاذ القرار من وجهة نظر الموظفين تعزى لمتغير سنوات الخبرة، حيث تصل قيمة (ف) (0.70)، وعند مستوى دلالة (0.50)، وهي أكبر من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد بالبرنامج الإحصائي (spss) للعلوم الاجتماعية والتربوية .

وبالتالي نجد بأنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين الاتصال وجودة اتخاذ القرار من وجهة نظر موظفي جامعة سبها بكليتي الآداب والعلوم تعزى لمتغير سنوات الخبرة، وهذا ما حققته الفرضية الخامسة .

وبهذا لا تتفق نتيجة هذه الفرضية مع أي من الدراسات السابقة التي تم تناولها في هذا البحث، بينما تختلف نتيجة هذه الفرضية مع دراسة (العنزي، 2010) بالكويت، بوجود فروق في أثر الاتصالات الإدارية الفاعلة في تحسين القرارات الإدارية في وزارة العدل الكويتي تعزى المؤهل العلمي .

الفصل السادس

النتائج والتوصيات والمقترحات

ملخص النتائج.

التوصيات.

المقترحات.

المراجع.

الملاحق

تمهيد:

يشمل خاتمة البحث ملخص النتائج التي توصل إليها هذا البحث والمتمثلة في التحقق من صحة الفرضيات البحث والإجابة على التساؤلات المطروحة فيه، وتشمل التوصيات والمقترحات المترتبة من النتائج التي توصل إليها هذا البحث.

ملخص النتائج:

1- توجد علاقة ارتباطية وموجبة بين الاتصال وجودة اتخاذ القرار من وجهة نظر الموظفين.

- 2- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين الاتصال وجودة اتخاذ القرار من وجهة نظر موظفي جامعة سبها بكليتي الآداب والعلوم تعزى لمتغير الجنس.
- 3- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين الاتصال وجودة اتخاذ القرار من وجهة نظر موظفي جامعة سبها بكليتي الآداب والعلوم تعزى لمتغير العمر.
- 4- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين الاتصال وجودة اتخاذ القرار من وجهة نظر موظفي جامعة سبها بكليتي الآداب والعلوم تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
- 5- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين الاتصال وجودة اتخاذ القرار من وجهة نظر موظفي جامعة سبها بكليتي الآداب والعلوم تعزى لمتغير سنوات الخبرة

التوصيات:

1. نشر الوعي التقني واستغلال التقنية الحالية الموجودة في سرعة انجاز الأعمال وتسهيل عملية الاتصال.
2. دعم تنمية الموارد البشرية في مجال استخدام تقنيات الاتصال من خلال نظام تدريبي فعال.
3. ضرورة اهتمام بشبكة الانترنت واستخدامها كوسيلة من وسائل الاتصال والاستفادة مما تقدمه من بيانات ومعلومات لمتخذي القرار.

4. مواكبة التطورات التكنولوجية على مستوى الاتصال ، فالشركات المتقدمة في الوقت الحالي أصبحت تعتمد على بنوك للمعلومات خاصة بها بالإضافة إلى استخدامها لطريقة العصف الإلكتروني.
5. ضرورة التكتيف من الدورات التدريبية لإنعاش معلومات موظفي الجامعة، بخصوص وسائل الاتصال والنظم التي يجب استخدامها.
6. حث متخذي القرار على إعطاء المزيد من الاهتمام والدعم لمشاريع استخدام التكنولوجيا وتوظيفها بشكل صحيح.
7. التشجيع على تكتيف استخدام وسائل الاتصال في جميع الإدارات مما يساعد على تطوير وتحديث الأعمال الإدارية ونشر الثقافة والوعي بين الموظفين والعاملين بالجامعة وتسهيل اتخاذ القرارات.

المقترحات:

1. إجراء دراسات ميدانية حول اثر العوامل الشخصية لمتخذ القرار وعلاقة المعلومات بفاعلية القرارات.
2. ضرورة استخدام نظم دعم القرارات، نظم المعلومات الإدارية، النظم الخبيرة وذلك من أجل الاستفادة منها أكثر في فاعلية القرارات الإدارية.

المراجع

- 1- البدري، فوزي عبدالحفيظ، عبدالسلام؛ مخلون، عيسى (2020) الاتصالات الإدارية واثرها على فاعلية القرارات الإدارية دراسة ميدانية على المؤسسات التعليمية العامة ببلدية الأبيار، مجلة الاقتصاد الدولي، المجلد (3)، العدد (3).

- 2- بلعيد، أمال (2014) بعنوان: دور الاتصالات الادارية في اتخاذ القرار دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز بالوادي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية الإنسانية، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر.
- 3- جلدة، سليم بطرس (2009) أساليب اتخاذ القرارات الإدارية الفعالة، دار الـراية للنشر والتوزيع، الأردن.
- 4- حـاجـلـة، علي خلف (2009) اتخاذ القرارات الإدارية، دار قنديل للنشر والتوزيع، عمان.
- 5- خيرى، أسامة (2013) القيادة الإدارية، دار الـراية للنشر والتوزيع.
- 6- سلطان، محمد صاحب (2014) مبادئ الاتصال الاسس والمفاهيم، دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- 7- الصيرفي، محمد (2007) القرار الإداري ونظم دعمه، دار الفكر الجامعي.
- 8- طيش، مصعب اسماعيل (2008) دور نظم و تقنيات الاتصال الاداري في خدمة اتخاذ القرارات : حالة تطبيقية علي وزارة التربية و التعليم في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية – غزة.
- 9- العنزي، محمد عبدالله (2010)، أثر الاتصالات الإدارية في تحقيق فاعلية القرارات الإدارية, دراسة تطبيقية في وزارة العدل الكويتية, رسالة ماجستير غير منشورة، قسم ادارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط.
- 10- عواد، محمد أحمد دياب (2012) إدارة الأعمال ووظائف المدير في لمؤسسات المعاصرة، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 11- كـفـان، سليم (2005) دراسة مدى فعالية الاتصال التنظيمي في المؤسسة ودوره في اتخاذ القرارات التنظيمية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الإخوة منتوري، قسنطينة، الجزائر.
- 12- كنعان، نواف (2009) اتخاذ القرارات الإدارية، دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- 13- ماهر، أحمد (2007) اتخاذ القرارات بين العلم والابتكار، الدار الجامعية، الإسكندرية.

14-مساعدة، ماجد عبدالله (2013)، الإدارة الاستراتيجية، دار المسيرة للنشر والتوزيع.

15-المطرفي، ذياب سعد جبير (2012) قاتها لدى مديري فاعلية أساليب الاتصال الإداري و معو المدارس الابتدائية في مدينة مكة المكرمة من وجهة نظر المعلمين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى: المملكة العربية السعودية.

الملاحق

الملحق رقم (1)
الاستبيان في صورته الأولية

جامعة سبها – كلية الآداب
قسم / التخطيط والادارة التربوية

..... الاستاذة

بعد التحية ؛؛؛

يقوم الباحثون بإجراء بحث بعنوان : (دور وسائل الاتصال وعلاقته بجودة اتخاذ القرار من واجهة نظر موظفين جامعة سبها بكلتي الآداب والعلوم) وذلك ضمن متطلبات الحصول على درجة الليسانس .

ونظرا لعلاقتكم الوثيقة بموضوع البحث وثقة الباحثون بآرائكم , فأنها تأمل منكم تحكيم عبارات مقياس (وسائل الاتصال وجودة اتخاذ القرار) والذي يتكون من (30) والمقتبس من فاضل مدثر وذلك بوضع علامة (✓) في الخانة التي تناسبك مع التفضل بوضع الملاحظة أو التعديل الذي ترونه مناسب.

ولكم منا جزيل الشكر والعرفان
والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الباحثون :

صالح عبدالله عبدالله
قايد يوسف محمد
سعيد ابراهيم الدليمي

أولا / البيانات الديموغرافية :

1- الجنس:

أنثى ذكر

2- العمر :

من 30 الى 35 من 36 إلى 40 من 41 فما فوق

3- المؤهل العلمي :

بكالوريوس ليسانس

4- سنوات الخبرة :

10 - 5 10 – 15 15 فما فوق

ر.م	الفقرات	نعم	احيانا	لا
المحور الأول : الاتصال				
1	تستخدم إدارة الكلية مراسلات الفاكس			

2	تقوم ادارة الكلية باستخدام الصور الفوتوغرافية والملصقات		
3	تستخدم إدارة الكلية الرسومات البيانية والخرائط		
4	تستخدم ادارة الكلية المجالات والرسومات		
5	تستخدم ادارة الكلية شبكات الانترنت		
6	تستخدم ادارة الكلية البريد الالكتروني		
7	يتم عقد المؤتمرات الالكترونية من قبل ادارة الكلية		
8	تستخدم إدارة الكلية الفيديو كونفرس		
9	تستخدم إدارة الكلية التقارير اليومية		
10	تستخدم ادارة الكلية المراسلات الادارية والتعليمات		
11	تستخدم ادارة الكلية المنشورات العلمية		
12	تستخدم ادارة الكلية المذكرات والمقترحات		
13	تلجأ ادارة الكلية إلى المقابلات الشخصية		
14	تقوم ادارة الكلية بعقد الندوات بصورة دورية من قبل الادارة		
15	تستخدم ادارة الكلية العلاقات العامة		
المحور الثاني : اتخاذ القرار			
16	تعتمد ادارة الكلية على اسلوب المفاضلة بين البدائل في عملية اتخاذ القرارات		
17	تراعي ادارة الكلية ظروف البيئة المحيطة به عند اتخاذ القرارات		
18	تتوفر لدى ادارة الكلية المرونة الكافية لتعديل القرارات بما يتلائم مع التطورات المختلفة		
19	يتم اتخاذ القرارات في الكلية بما يتناسب مع الامكانيات المتاحة لديها		
20	متابعة تنفيذ القرار تنمي روح المسؤولية لدى المرؤوسين		
21	تختار ادارة الكلية الوقت المناسب لتنفيذ ومتابعة القرار لدى متخذ القرار القدرة على إكتشاف مواقع القصور		
22	يتم الإشراف على تنفيذ القرارات الصادرة من قبل إدارة الكلية		
23	تحدد ادارة الكلية الهدف المراد تحقيقه عند اتخاذ القرار		

			تمتلك ادارة الكلية القدرة علي اتخاذ قرارات سريعة في حاله المشكلات ذات الصعوبة	24
			تجمع ادارة الكلية البيانات والمعلومات اللازمة قبل اتخاذ القرار	25
			تراعي ادارة الكلية المرونة والدقة عند تنفيذ القرار المتخذ	26
			تطلع ادارة الكلية علي التجارب السابقة للاستفادة منها قبل اتخاذ القرار	27
			تقوم ادارة الكلية بدراسة الآثار المترتبة علي اتخاذ القرار	28
			تتابع ادارة الكلية ويحاسب الموظفين معه اثناء تنفيذ القرارات	29
			تتحمل ادارة الكلية الابعاء الناتجة عن اتخاذه للقرار وحدها	30

الملحق رقم (2)

الاستبيان في صورته النهائية

جامعة سبها - كلية الآداب

قسم / التخطيط والادارة التربوية

..... الاستاذة

بعد التحية ؛؛؛؛

يقوم الباحثون بإجراء بحث بعنوان : (وسائل الاتصال وعلاقتها بجودة اتخاذ القرار من وجهة نظر موظفين جامعة سبها) وذلك ضمن متطلبات الحصول على درجة الليسانس .

ونظرا لعلاقتكم الوثيقة بموضوع البحث وثقة الباحثون بأرائكم , فأنها تأمل منكم تحكيم عبارات مقياس (وسائل الاتصال وجودة اتخاذ القرار) والذي يتكون من (27) والمقتبس من فاضل مدثر وذلك بوضع علامة (✓) في الخانة التي تناسبك مع التفضل بوضع الملاحظة أو التعديل الذي ترونه مناسب.

ولكم منا جزيل الشكر والعرفان
والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الباحثون :

صالح عبدالله عبدالله
قايد يوسف محمد
سعيد ابراهيم الدليمي

أولا / البيانات الديموغرافية :

1- الجنس:

ذكر أنثى

2- العمر :

من 30 الى 35 من 36 إلى 40 من 41 فما فوق

3- المؤهل العلمي :

بكالوريوس ليسانس

4- سنوات الخبرة :

5 - 10 10 – 15 15 فما فوق

ر.م	الفقرات	نعم	احيانا	لا
المحور الأول : الاتصال				
1	تقوم ادارة الكلية باستخدام الصور الفوتوغرافية والملصقات والرسومات البيانية والخرائط			
2	تستخدم ادارة الكلية المجالات العلمية والرسومات التوضيحية			
3	تستخدم ادارة الكلية شبكات الانترنت والبريد الالكتروني			
4	يتم عقد المؤتمرات الالكترونية من قبل ادارة الكلية			
5	تستخدم إدارة الكلية الفيديو كونفرس			
6	تستخدم إدارة الكلية التقارير اليومية			
7	تستخدم ادارة الكلية المراسلات الادارية والتعليمات عن طريق الفاكس			
8	تستخدم ادارة الكلية المنشورات العلمية			

			تستخدم ادارة الكلية المذكرات والمقترحات	9
			تلجأ ادارة الكلية إلى المقابلات الشخصية	10
			تقوم ادارة الكلية بعقد الندوات بصورة دورية من قبل الادارة	11
			تستخدم ادارة الكلية العلاقات العامة	12
المحور الثاني : اتخاذ القرار				
			تعتمد ادارة الكلية على اسلوب المفاضلة بين البدائل في عملية اتخاذ القرارات	13
			تراعي ادارة الكلية ظروف البيئة المحيطة به عند اتخاذ القرارات	14
			تتوفر لدى ادارة الكلية المرونة الكافية لتعديل القرارات بما يتلائم مع التطورات المختلفة	15
			يتم اتخاذ القرارات في الكلية بما يتناسب مع الامكانيات المتاحة لديها	16
			متابعة تنفيذ القرار تنمي روح المسؤولية لدى المرؤوسين	17
			تختار ادارة الكلية الوقت المناسب لتنفيذ ومتابعة القرار لدى متخذ القرار القدرة على إكتشاف مواقع القصور	18
			يتم الإشراف على تنفيذ القرارات الصادرة من قبل إدارة الكلية	19
			تحدد ادارة الكلية الهدف المراد تحقيقه عند اتخاذ القرار	20
			تمتلك ادارة الكلية القدرة علي اتخاذ قرارات سريعة في حاله المشكلات ذات الصعوبة	21
			تجمع ادارة الكلية البيانات والمعلومات اللازمة قبل اتخاذ القرار	22
			تراعي ادارة الكلية المرونة والدقة عند تنفيذ القرار المتخذ	23
			تطلع ادارة الكلية علي التجارب السابقة للاستفادة منها قبل اتخاذ القرار	24
			تقوم ادارة الكلية بدراسة الآثار المترتبة علي اتخاذ القرار	25
			تتابع ادارة الكلية ويحاسب الموظفين معه اثناء تنفيذ القرارات	26
			تتحمل ادارة الكلية الاعباء الناتجة عن اتخاذه للقرار وحدها	27

الملحق رقم (3)
أسماء المحكمين

القسم	الاسم	ت
التخطيط والإدارة التربوية	أ. سعاد سعيد عبدالله	1
التخطيط والإدارة التربوية	أ. ميز محمد خليفة	2
التخطيط والإدارة التربوية	أ. منى عبدالله حسين	3
التخطيط والإدارة التربوية	أ. ريم مفتاح ساسي	4
التخطيط والإدارة التربوية	أ. نزهة محمد عثمان	5