جامعة المنصورة
كلية التربية

تقنياتُ الاتِّصَالِ الإداريِّ ودورُها في صناعةِ القَرار في مؤسَّسَات التَّعليمِ العَالِي

إعداد
خديجة أحمد عبد الله العماريّ

إشراف
د/ علي بن فهيد الفعر
أستاذ الإدارة التَّربويَّة المشارك
قسم العلوم التَّربويَّة- كليَّة التَّربيَة- جامعة الطائف

مجلة كلية التربية – جامعة المنصورة
العدد ١٢٠ – اكتوبر ٢٠٢٢

تقنياتُ الاتّصَالِ الإداريِّ ودورُها في صناعةِ القَرار في مؤسَّسَات التّعليمِ العَالِي

خديجة أحمد عبد الله العماريّ

مستخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور تقنيات الاتصال الإداري في صناعة القرار بمؤسسات التعليم العالي، واستخدمت المنهج الوصفي، وتكون مجتمع الدراسة من (١٧٣٣) فردا من مسؤولي صناعة القرار بمؤسسات التعليم العالي التي شملتها الدراسة الحالية وهي جامعة أم القرى، وجامعة الملك عبد العزيز، وجامعة الطائف، وأسفرت نتائج الدراسة أن استخدام تقنيات الاتصال الإداري بمؤسسات التعليم العالي بدرجة عالية، وأن أكثر تقنيات الاتصال الإداري استخداما بمؤسسات التعليم العالي جاءت مرتبة حسب الأعلى(البريد الإلكتروني، الإنترنت، الهاتف، الفاكس)، وأن درجة فاعلية استخدام تقنيات الاتصال الإداري في عملية صنع القرار بمؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر صناع القرار عالية جدا، وأن درجة توفير مهارات تقنيات الاتصال الإداري في عملية صنع القرار بمؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر صناع القرار عالية، وأن أهم المعوقات التي تحد من كفاءة تقنيات الاتصال الإداري في عملية صنع القرار بمؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر صناع القرار جاءت مرتبة بالأعلى (معوقات تقنية، معوقات تنظيمية، معوقات شخصية).

Abstract

This study aimed to identify the role of administrative communication techniques in decision-making in higher education institutions, and it used the descriptive approach. and Taif University, The results of the study revealed that the use of administrative communication techniques in institutions of higher education is high, and that the most used administrative communication techniques in institutions of higher education were ranked according to the highest (e-mail, Internet, telephone, fax), And that the degree of effectiveness of using administrative communication techniques in the decision-making process in higher education institutions from the point of view of decision-makers is very high, and that the degree of providing skills of administrative communication techniques in the decision-making process in higher education institutions from the point of view of decision-makers is high, and that the most important obstacles that limit the efficiency Administrative communication techniques in the decision-making process in higher education institutions from the point of view of decision-makers came in a higher order (technical obstacles, organizational obstacles, personal obstacles).

المقدمة:

يعتبر الاتِّصال ضرورة من ضرورات الحياة، فمن خلاله يعبر الفرد عن حاجاته وينقل أفكاره ومقترحاته إلى من حوله، فالاتِّصال ركيزة العمليَّة الاجتماعيَّة، ولا يمكن أن تستمر جماعة دون اتصال، فإذا نظرنا إلى المجتمع بكل مؤسساته وهيئاته نجد أن الاتِّصال هو جهازه العصبي وحلقة الوصل بين كل أجزائه.

وتؤدي الاتِّصالات دورًا مهمًّا داخل المنظمات، ويمكن تشبيهها بالدم الذي يجري في عروق الإنسان، وحمل الغذاء إلى كافة أجزاء الجسم، فإن الاتِّصالات بالنسبة للمنظمات تؤدي دورًا مهمًّا في المحافظة على تدفق وانسياب العمل داخل المنظمات، وترتفع كفاءة العمل كلما كانت هناك أنظمة جيدة للاتصالات

كما تنبع أهميَّة الاتِّصال من كونه أحد الموضوعات المهمة والضروريَّة في الإدارة؛ فهو ينتشر في جسم الوظيفة الإداريَّة كلها ولا يوجد عمل يتم عن طريق التَّعاون مع الآخرين إلا كان الاتِّصال عاملًا حاسمًا فيه، فالاتِّصال الإداري الفعَّال يعمل على تحقيق النجاح الإداري والفعاليَّة الإداريَّة (عياصرة، الفاضل، ٢٠٠٦، ص ٢٧).

ويعد الاتِّصال الإداري من العلوم الحديثة التي زاد الاهتمام بها في الآونة الأخيرة؛ وذلك لكثافة المعلومات ودخول التَّقنيَّة الحديثة في المؤسسات، فالوظائف الإداريَّة المختلفة من تخطيط وتنظيم وصناعة قرار وإشراف ومتابعة تؤدَّى جميعها بواسطة الاتِّصالات.

كما أن الاتِّصال الإداري الذي يعتمد على تقنيات كثيرة ومتعددة في المؤسسات يعتبر حلقة الوصل بين جميع أجزائها وفروعها، حيث يسهم في جعل القيادات الإداريَّة في قلب الحدث، وعلى علم وداريه بما يدور في إداراتهم، وكلما كانت هذه التَّقنيات على درجة من الحداثة والدقة كانت نتائجها أفضل.

وعمومًا يمكن الجزم أن تقنيات الاتِّصال الإداري الحديثة هي ثورة حقيقيَّة في الإدارة لما أحدثته من تغيير على أسلوب العمل الإداري وفعاليته وأدائه.

كما أن تقنيات الاتِّصال الإداري تأثر في عمليَّة صنع القرار وتتأثر به، فهما عمليتان متبادلتان، وهذا ما أشار إليه طبش (٢٠٠٨، ص ١) من أن اتخاذ القرار الإداري يتم بناء على نوع من الاتِّصال الذي يعتبر دعامة أساسيَّة للقرارات، وأن هناك علاقة اعتماديَّة بين القرار والاتِّصالات؛ إذ إن الاتِّصالات هي التي تنقل المعلومات والبيانات والحقائق اللازمة لاتخاذ قرار معين.

وقد أكدت العديد من الدِّراسَات التَّربويَّة أهميَّة الاتِّصال الإداري وتأثيره في صناعة القرار، ومنها دراسة (مخلوفي وبرباوي، ٢٠١٠) التي أشارت أن لنظم الاتِّصالات الإداريَّة السليمة والدقيقة تأثيرًا كبيرًا على فعاليَّة المنظمة، وهي ضروريَّة لتحديد المواقف والمشاكل الإداريَّة بشكل واضح، ووضع حلول مناسبة مع حساب كل التَّوقعات والنتائج المترتبة على ذلك، فعمليَّة اتخاذ القرار تُبنى على مجموعة من المعطيات والمعلومات الصحيحة ذات الصلة بالموضوع المطلوب أو المشكل المراد حله وبالتَّالي اتخاذ القرار بشأنه.

كما ذكر(السبيعي:٢٠٠٣) في دراسته أن البيانات والمعلومات التي يتم الحصول عليها عن طريق وسائل الاتِّصال المختلفة، تمثل أهم العناصر الأساسيَّة في تقدير القيادة للموقف، وبالرغم من صعوبة الحصول على البيانات والمعلومات الكاملة والصحيحة فإن البحث الدائم عن هذه البيانات والمعلومات بكل الوسائل المتاحة أمر ضروري لنجاح كافة العمليات الإداريَّة في المنظمة، وتختلف البيانات والمعلومات المستخدمة باختلاف نوع القرار، ومن أجل هذا ينبغي أن تصدر الإدارة تعليماتها إلى الوحدات التَّابعة لموافقتها بأهم البيانات والمعلومات التي ينبغي استيفاؤها لاتخاذ القرار وتنفيذه، ومن ثَمَّ تقوم كل وحدة بالبحث عن البيانات والمعلومات المطلوبة منها وإرسالها إلى القيادة التي تتجمع لها البيانات من مختلف الوحدات، ثم تتولى تحليلها وتقويمها بحيث تصبح صالحة لأن تكون عنصرًا من عناصر اتخاذ القرار السليم.

وعمليَّة الاتِّصال هي الوسيلة التي تنقل بواسطتها التَّعليمات والبيانات داخل الأجهزة الإداريَّة، ويتم بموجب ذلك اتخاذ القرارات اللازمة من قبل الإدارة العليا، وتقوم الأجهزة التَّنفيذيَّة بتنفيذ تلك القرارات الصادرة، ليس هذا فحسب، بل إن الوظائف الإداريَّة من تخطيط وتوجيه ورقابة لا تؤدَّي بمعزل عن الاتِّصالات (آل درعان، ٢٠٠٨، ١٦٧).

وأكد (الشويعر،٢٠٠٣) أن التَّقنيات الحديثة في الاتِّصال فتحت آفاقا من القدرات، مما جعل منها وسيلة هامة لصناعة القرار، إضافة إلى أنَّ توافر التَّقنيات الحديثة في الاتِّصال ساعد على تبادل المعلومات آليًّا على مستوى المنظمة والدولة، بل على مستوى العالم أجمع، وذلك عن طريق استخدام أحدث التَّقنيات التي تمتلك مقومات المعلومة وتخزينها وعرضها وتحليلها.

وإذا كانت تقنيات الاتِّصال الإداري تمثل أهميَّة بالنسبة للأفراد والمنظمات في التَّأثير في صناعة القرار، فإن أهميتها تزداد لمؤسسات التَّعليم العالي، حيثُ إنَّها ضروريَّة لتعزيز الإدارة الحديثة في الجامعات ولدعم مشاركتها في بناء مجتمع المعرفة من خلال التَّطوير الشامل لهيكل الجامعة وبنيتها التَّنظيميَّة والإداريَّة، ومساعدة العاملين في الجامعات السعوديَّة من أعضاء هيئة

التَّدريس وموظفين لتطوير مهاراتهم القياديَّة والإداريَّة وتوفير الأنظمة والقواعد التَّنفيذيَّة والإجراءات الإداريَّة والأكاديميَّة، إضافة إلى أهميَّة بناء نظم إحصائيَّة ومعلوماتيَّة تساند عمليات صناعة القرار في الجامعات، وذلك من خلال تقنيات اتصال قويَّة وتوثيق الإجراءات الإداريَّة وتحديد مسار العمليات بين الوحدات المختلفة للجامعة، مع توفير نماذج إلكترونيَّة للعمليات ذات العلاقة، مما يجعل الإجراءات والعمليات الإداريَّة موحدة في جميع الجامعات.

كما لا تخفى أهميَّة وجود تقنيات اتصال إداري جيدة لمؤسسات التَّعليم العالي باعتبارها مؤسسات تربويَّة واسعة تتعامل مع العنصر البشري وتتعقد فيها المشكلات الإداريَّة وتتنوع فيها الأنشطة؛ ولذلك جاءت هذه الدِّراسَة لتدرس دور تقنيات الاتِّصال الإداري في صناعة القرار في مؤسسات التَّعليم العالي.

مشكلة الدارسة:

على الرغم من أهميَّة الاتِّصال الإداري، حيث يعد جزءًا أساسيًّا بالغ الأهميَّة في المنظمات المعاصرة، وعلى الرغم من الدور الحيوي الذي يؤديه في توفير المعلومات الدقيقة وفي الوقت المناسب الذي لصانعي القرار، وما يقابل هذه الأهميَّة من اهتمام الباحثين بها من حيث التَّأكيد على أن سلامة الاتِّصال تؤدي إلى سلامة القرار، وأيضًا ما أشار إليه السبيعي (٢٠٠٣، ص ٣٠) في دراسته من أن كفاءة الإدارة أصبحت معتمدة على مدى توفر المعلومات الكافية وبالمواصفات الكميَّة والنوعيَّة وفي الوقت المناسب. ومن اتفاق علماء الإدارة على ما للبيانات والمعلومات من أهميَّة في اتخاذ القرارات، على الرغم من كل ذلك، إلا أن مشكلة الإدارة في الوقت الحالي لا تزال هي مشكلة الاتِّصال وجمع المعلومات اللازمة لصناعة القرار، حيث تعاني مراكز صنع القرار في المؤسسات التَّعليميَّة عامة وفي مؤسسات التَّعليم العالي خاصة من نقص المعلومات وافتقارها إلى نظام جيد للاتصالات يكفل نقل تلك البيانات والمعلومات الصحيحة اللازمة لمتابعة التَّنفيذ أولًا بأول، ووجود قاعدة بيانات صحيحة وشاملة، وتقنيات فاعلة تسهل عمليَّة الاتِّصال.

ومن خلال الاطلاع على الدِّراسَات السابقة تجد أنها لم تتطرق- في حدِّ علم الباحثة- إلى دراسة دور تقنيات الاتِّصال في صناعة القرار في مؤسسات التَّعليم العالي، مما دعا الباحثة إلى القيام بدارسة علميَّة تهدف إلي بيان دور تقنيات الاتِّصال الإداري من حيث مدى قدرتها في نقل وإنشاء المعلومات وقواعد البيانات التي تسهم في صناعة القرار، ويمكن الإسهام في حلِّ هذه المشكلة من خلال الإجابة عن السؤال الرئيس التَّالي:

ما دور تقنيات الاتِّصال الإداري في صناعة القرار في مؤسسات التَّعليم العالي؟

أهميَّة الدِّراسَة:

تكمن أهميَّة الدِّراسَة فيما يلي:

١- تعد من أحدث المحاولات في إبراز مدى فاعليَّة تقنيات الاتِّصال في صناعة القرار في مؤسسات التَّعليم العالي.

٢- قد تساعد نتائج الدِّراسَة في تطوير تقنيات الاتِّصال الإداري في مؤسسات التَّعليم العالي.

٣- قد تسهم هذه الدِّراسَة في تنميَة ورفع كفاءة الرؤساء في عمليَّة الاتِّصال، وبالتَّالي في فعاليَّة صنع القرار.

٤- يمكن الاستفادة من هذه الدارسة في تحديد المعوقات التي تحدُّ من كفاءة تقنيات الاتِّصال الإدا ري في صناعة القرار في مؤسسات التَّعليم العالي.

أهداف الدِّراسَة:

تهدف هذه الدِّراسَة إلى إبراز دور تقنيات الاتِّصال في صناعة القرار في مؤسسات التَّعليم العالي، وذلك من خلال ما يلي:

١- التَّعرف على تقنيات الاتِّصال الإداري الأكثر استخدامًا في مؤسسات التَّعليم العالي.

٢- تحديد مدى فاعليَّة تقنيات الاتِّصال الإداري في عمليَّة صنع القرار.

٣- التَّعرف على مدى توافر مهارات الاتِّصال الإداري لدى الكادر الإداري في مؤسسات التَّعليم العالي.

٤- الوقوف على المعوقات التي تحدُّ من كفاءة تقنيات الاتِّصال الإداري في صناعة القرار في مؤسسات التَّعليم العالي.

أسئلة الدِّراسَة:

ينصُّ السؤال الرئيسي لهذه الدِّراسَة على:

ما دور تقنيات الاتِّصال الإداري في صناعة القرار في مؤسسات التَّعليم العالي؟

وتتدرج تحت السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعيَّة التَّالية:

- ما تقنيات الاتِّصال الإداري الأكثر استخدامًا في مؤسسات التَّعليم العالي من وجهة نظر مسؤولي صناعة القرار؟
- ما مدى فاعليَّة استخدام تقنيات الاتِّصال الإداري في عمليَّة صنع القرار بمؤسسات التَّعليم العالي من وجهة نظر مسؤولي صناعة القرار؟

- ما مدى توفر مهارات استخدام تقنيات الاتِّصال الإداري لدى مسؤولي صناعة القرار بمؤسسات التَّعليم العالي من وجهة نظرهم؟
- ما المعوقات التي تحد من كفاءة تقنيات الاتِّصال الإداري في صناعة القرار في مؤسسات التَّعليم العالي من وجهة نظر مسؤولي صناعة القرار؟

حدود الدِّراسَة:

ستقصر حدود الدِّراسَة على المحاور الثلاثة التَّالية:

١- الحد الموضوعي:

ستقتصر الدِّراسَة في حدها الموضوعي على دور تقنيات الاتِّصال الإداري في صناعة القرار في مؤسسات التَّعليم العالي.

- **الحدود البشريَّة:** وتتمثل في القيادات الإداريَّة والأكاديميَّة بالجامعات.
- **الحدود المكانيَّة:** وتتمثل في جامعة الملك عبد العزيز، جامعة أم القرى، جامعة الطائف.
- **الحدود الزمانيَّة:** الفترة من ١٤٣٥/٢/٢٦هـ إلى ١٤٣٥/٨/١هـ في الفصل الدِّراسِي الثاني لعام ١٤٣٤/١٤٣٥هـ.

مصطلحات الدِّراسَة:

ستستخدم الباحثة في الدِّراسَة المصطلحات التَّالية:

١- تقنيات الاتِّصال الإداريّ:

تعرف بولعويدات (٢٠٠٨، ص٢٢) تقنيات الاتِّصال بأنها آليَّة أو تقنيَّة تعمل على إنتاج، أو تخزين، أو استرجاع، أو استقبال، أو عرض المعلومات، ويشير الدويش (٢٠٠٩، ص١٦) إلى أنها أوعية اتصال تقوم بنقل المعلومات والأفكار والمعاني، وتسهم في توحيد الفهم واتفاق المفاهيم من خلال التَّبادُل المباشر للرسائل والمشاعر والأفكار بدقة تساعد على توفير الوقت والجهد.

وتعرف الباحثة الاتِّصال إجرائيًّا بأنها: الأدوات والوسائل والتَّجهيزات المتطورة التي يتم استخدامها وتوظيفها بهدف نقل المعلومات والبيانات بين الأقسام والإدارات بالجامعات في فترة زمنيَّة قصيرة وتكلفة أقل.

٢- الاتِّصال الإداريّ:

يعرف حمادات (٢٠٠٧، ص٢٨٢) الاتِّصال الإداري بأنه عمليَّة إرسال واستقبال المعلومات والمشاعر والاتجاهات اللازمة للممارسة الوظائف الإداريَّة المختلفة.

وتعرف الباحثة الاتِّصال الإداري إجرائيًّا بأنه" العمليَّة التي يتم من خلالها نقل وإيصال المعلومات والحقائق من مختلف الأقسام والإدارات الفرعيَّة في مؤسسات التَّعليم العالي إلى الإدارات العليا- أو العكس- التي يتم على أساسها اتخاذ وصناعة القرار.

٣- صناعة القرار:

يعرف آل ناجي (٢٠١١، ص٣١٧) صناعة القرار بأنها: "عمليَّة يتم فيها تحليل المشكلة القائمة، وتحديد البدائل، أو الحلول الممكنة لها، وتقييمها لاختيار البديل الأكثر ملاءمة لظروف بيئة العمل ثم اختيار الحلِّ أو البديل الأمثل الذي يساعد في تحسين إنتاج المؤسسة".

وتعرف الباحثة صناعة القرار إجرائيًّا بأنها: "عمليَّة واسعة تتضمن مراحل متعددة تبدأ بمرحلة تحديد المشكلة، وتنتهي بمرحلة اتخاذ القرار، الذي يعمم على مستوى المؤسسة".

٤- مؤسسات التَّعليم العالي:

عرفت الجعبري (٢٠٠٩، ص ٨) مؤسسات التَّعليم العالي بأنها: "مؤسسات علميَّة مستقلة لها أنظمة وعادات وتقاليد أكاديميَّة معيَّنة، وتتمثل وظائفها في التَّدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع، وتتألف من مجموعة من الكليَّات والجامعات والمعاهد التي تقدم برامج دراسيَّة متنوعة في تخصُّصات مختلفة منها ما هو على مستوى الدبلوم أو البكالوريوس ومنها ما هو على مستوى الدِّراسَات العُليا".

وتعرف الباحثة مؤسسات التَّعليم العالي إجرائيًّا بأنها مؤسسات تعليميَّة تتألف من مجموعة من الكليات والجامعات، تمثل مصدرًا أساسيًّا لتطوير المجتمع من خلال تحقيق الهدف من وجودها وهو تزويد الطلبة بمهارات تؤهلهم للنجاح في حياتهم العلميَّة والعمليَّة والاجتماعيَّة.

الإجراءات المنهجية للدراسة:

منهج الدراسة:

استنادا إلى الهدف الرئيس الذي تسعى الدراسة الحالية لتحقيقه؛ وهو التعرف على تقنيات الاتصال الإداري ودورها في صناعة القرار بمؤسسات التعليم العالي فإن المنهج المستخدم في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي المسحي، حيث يشير القحطاني، وآخرون (٢٠١٠، ص٢٠٥) إلى أن المنهج الوصفي المسحي هو الذي يهدف إلى وصف الظاهرة، أو تحديد المشكلة، أو تبرير الظروف والممارسات ذات العلاقة بمشكلة الدراسة. وهذا يؤكد مناسبة المنهج الوصفي المسحي لهذه الدراسة تحقيقا لأهدافها.

متغيرات الدراسة:

تتمثل متغيرات الدراسة فيما يلي:

١- التعرف على تقنيات الاتصال الإداري الأكثر استخداما في مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر مسؤولي صناعة القرار.

٢- مدى فاعلية استخدام تقنيات الاتصال الإداري في عملية صنع القرار بمؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر مسؤولي صناعة القرار.

٣- مدى توفر مهارات استخدام تقنيات الاتصال الإداري لدى مسؤولي صناعة القرار بمؤسسات التعليم العالي من وجهة نظرهم.

٤- المعوقات التي تحد من كفاءة تقنيات الاتصال الإداري في صناعة القرار في مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر مسؤولي صناعة القرار.

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من (١٧٣٣) فردا من مسؤولي صناعة القرار بمؤسسات التعليم العالي التي شملتها الدراسة الحالية وهي جامعة أم القرى، وجامعة الملك عبد العزيز، وجامعة الطائف بحسب الإحصائيات التي تحصلت عليها الباحثة من الجامعات التي شملتها الدراسة، ويوضح الجدول رقم (١) توزيع مجتمع الدراسة حسب كل جامعة.

جدول رقم (١) توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الجامعات

الجامعة	مسؤول أكاديمي		مسؤول إداري		المجموع	النسبة
	ذكور	إناث	ذكور	إناث		
جامعة أم القرى	٣٤٧	٤٢	١٠٣	٨	٥٠٠	% ٢٩
جامعة الملك عبد العزيز	٤٠٤	١٩٥	٢٢٠	١٧٥	٩٩٤	% ٥٧
جامعة الطائف	٨٤	٦٣	٨٩	٣	٢٣٩	% ١٤
المجموع	٨٣٥	٣٠٠	٤١٢	١٨٦	١٧٣٣	% ١٠٠

يتضح من الجدول رقم (١) الذي يعرض لتوزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب كل جامعة أن العدد الإجمالي لمجتمع الدراسة من مسؤولي صناعة القرار في مؤسسات التعليم العالي التي شملتها الدراسة بلغ (١٧٣٣) فردا، وقد جاء العدد الإجمالي لمجتمع الدراسة بجامعة الملك عبدالعزيز أولا، بعدد (٩٩٤) فردا؛ بما نسبته (٥٧%) من مجتمع الدراسة، وجاء العدد الإجمالي لمجتمع الدراسة بجامعة أم القرى ثانيا بعدد (٥٠٠) فردا؛ بما نسبته (٢٩%) من مجتمع الدراسة،

وجاء العدد الإجمالي لمجتمع الدراسة بجامعة الطائف ثالثا بعدد (٢٣٩) فردا؛ بما نسبته (١٤%). من مجتمع الدراسة.

عينة الدراسة:

نظرا لتباعد المسافة بين الجامعات التي شملتها الدراسة وصعوبة الوصول لكامل أفراد المجتمع قامت الباحثة باختيار عينة ممثلة للمجتمع؛ ونظرا لتنوع أفراد مجتمع الدراسة من حيث متغيرات الدراسة (الجامعة، والوظيفة، والجنس) فقد اختارت الباحثة عينة الدراسة وفقا لأسلوب العينة الطبقية العشوائية؛ بما نسبته (٣٠%) من مجتمع الدراسة في كل متغير، ويستخدم أسلوب العينة الطبقية العشوائية كما ذكر فهمي (١٤٢٦ه، ص١٠٧) عندما يشتمل المجتمع على مجموعات غير متجانسة من حيث الخصائص، وحتى تكون العينة ممثلة للمجتمع قدر الإمكان ؛ يتم تقسيم المجتمع إلى طبقات على أساس متغير واحد أو أكثر، وتكون كل طبقة من هذه الطبقات على قدر كبير من التجانس. ويوضح الجدول رقم (٢) التحديد الدقيق لحجم العينة في كل طبقة من طبقات مجتمع الدراسة الحالية.

جدول رقم (٢) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة

الجامعة	مسؤول أكاديمي		مسؤول إداري		المجموع	العينة*
	ذكور	إناث	ذكور	إناث		
جامعة أم القرى	١٠٤	١٣	٣١	٣	١٥١	% ٢٩
جامعة الملك عبد العزيز	١٢١	٥٨	٦٦	٥٢	٢٩٧	% ٥٧
جامعة الطائف	٢٥	١٩	٢٧	١	٧٢	% ١٤
المجموع	٢٥٠	٩٠	١٢٤	٥٦	٥٢٠	% ١٠٠

*تمثل العينة ما نسبته ٣٠% من مجتمع الدراسة.

يتضح من الجدول رقم (٢) الذي يعرض لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات (الجامعة/ والوظيفة/ والجنس) أن العدد الإجمالي لعينة الدراسة من مسؤولي صناعة القرار في مؤسسات التعليم العالي التي شملتها الدراسة بلغ (٥٢٠) فردا، بما نسبته (٣٠%) من مجتمع الدراسة، وتم أخذ نفس النسبة من كل جامعة ولكل متغير(الوظيفة، والجنس) وقد جاء العدد الإجمالي لعينة الدراسة بجامعة الملك عبدالعزيز أولا، بعدد (٢٩٧) فردا؛ بما نسبته (٥٧%) من عينة الدراسة، وجاء العدد الإجمالي لعينة الدراسة بجامعة أم القرى ثانيا بعدد (١٥١) فردا؛ بما نسبته (٢٩%) من إجمالي عينة الدراسة، وجاء العدد الإجمالي لمجتمع الدراسة بجامعة الطائف ثالثا بعدد (٧٢) فردا؛ بما نسبته (١٤%). من إجمالية عينة الدراسة.

أداة الدراسة:

بناء على أهداف وأسئلة الدراسة ومنهجها وطبيعة موضوعها، ونظرا لاختلاف وتنوع مجتمع الدراسة، استخدمت الباحثة الاستبانة كأداة لجمع البيانات، إذ يرى ملحم (٢٠٠٥م، ص ٣١٦ -٣١٧) أن الاستبانة تستخدم للحصول على معلومات من عدد كبير من الأفراد، وهي وسيلة مناسبة للحصول على بيانات موضوعية، وتحفيز المستجيبين لإعطاء معلومات موثوقة وصحيحة، كما تتوفر للاستبانة أساليب التقنين الجيد للعبارات والإجابات أكثر من غيرها من أدوات البحث العلمي، وتعطي المستجيب وقتا كافيا للتفكير في الإجابة مما يقلل الضغط عليه ويدفعه إلى التدقيق في معلوماته.

وقد قامت الباحثة بتصميم الاستبانة بعد مراجعة مكثفة للإطار النظري والدراسات السابقة وتوصيات المؤتمرات، والندوات المحلية والعربية والعالمية، حول دور تقنيات الاتصال الإداري في صناعة القرار بمؤسسات التعليم العالي لتجيب على تساؤلات الدراسة وتحقق أهدافها.. وقد مر بناء الاستبانة بعدة خطوات علمية على النحو التالي:

الخطوة الأولى: تحديد أهداف أداة الدراسة:

انبثقت أهداف أداة الدراسة من الأهداف الرئيسية للدراسة وقد تمثلت فيما يلي: (١) تحديد تقنيات الاتصال الإداري الأكثر استخداما في مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر مسؤولي صناعة القرار. (٢) قياس مدى فاعلية استخدام تقنيات الاتصال الإداري في عملية صنع القرار بمؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر مسؤولي صناعة القرار. (٣) قياس مدى توفر مهارات استخدام تقنيات الاتصال الإداري لدى مسؤولي صناعة القرار بمؤسسات التعليم العالي من وجهة نظرهم. (٤) تحديد المعوقات التي تحد من كفاءة تقنيات الاتصال الإداري في صناعة القرار في مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر مسؤولي صناعة القرار.

الخطوة الثانية: تحديد محاور وأبعاد أداة الدراسة:

تم تحديد محاور وأبعاد أداة الدراسة فيما يلي:

أ- المحور الأول: تقنيات الاتصال الإداري الأكثر استخداما.

ب- المحور الثاني: فاعلية استخدام تقنيات الاتصال الإداري في عملية صنع القرار.

ج- المحور الثالث: مهارات استخدام تقنيات الاتصال الإداري.

د- المحور الرابع: المعوقات التي تحد من كفاءة تقنيات الاتصال الإداري في صناعة القرار.

الخطوة الثالثة: صياغة عبارات أداة الدراسة:

تمت صياغة عبارات أداة الدراسة بعد مراجعة الأدبيات النظرية والأبحاث والدراسات السابقة ذات العلاقة بدور تقنيات الاتصال الإداري في صناعة القرار بمؤسسات التعليم العالي، ومراجعة مقاييس الدراسات السابقة والإفادة منها في بناء عبارات الأداة ومنها: **دراسة (الأشقر، ٢٠١٢)**، ودراسة **(طناش، ٢٠٠٤)**، ودراسة(كاوجه، ٢٠١٣)، **ودراسة (يغمور، ٢٠١٠)**، ودراسة **(الدويش، ٢٠١٠)**، ودراسة **(Oboegbulem& Godwin, 2013)**، ودراسة **(الشمري،٢٠١٢)**، **ودراسة (الابراهيم،٢٠١٠)**، **ودراسة (الهزايمة، ٢٠٠٩)**، **ودراسة (أبو سبت، ٢٠٠٥)** وقد تم مراعاة أن تخدم العبارات الأهداف المطلوب تحقيقها، ومراعاة الأساليب العلمية الصحيحة في صياغة عبارات الأداة لتكون واضحة ومفهومة للمستجيبين. وتم تحديد مقياس ليكرت الخماسي المتدرج كمقياس لعبارات الاستبانة كما في جدول رقم (٣)

جدول رقم (٣) مقياس التقدير الخماسي لعبارات محاور أداة الدراسة

المحاور	مقياس ليكرت الخماسي				
الدرجات	**٥**	**٤**	**٣**	**٢**	**١**
التقدير	**أوافق بشدة**	**أوافق**	**أوافق إلى حد ما**	**لا أوافق**	**لا أوافق بشدة**

الخطوة الرابعة: الصورة الأولية لأداة الدراسة:

تكونت أداة الدراسة في صورتها الأولية من قسمين على النحو التالي:

أ- القسم الأول: واشتمل على مقدمة تعريفية بالبحث ومدى أهمية الدراسة والتأكيد على سرية التعامل مع المعلومات المقدمة، بالإضافة إلى بعض الإرشادات وسبل التواصل مع الباحثة في حال الاستفسار، وآلية إعادة الاستبانة. ومجموعة من الأسئلة الديموغرافية حول: الجامعة، والوظيفة، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، والجنس.

ب- القسم الثاني: محاور أداة الدراسة واشتمل على (١) محور تقنيات الاتصال الإداري الأكثر استخداما، بعدد (٥عبارات). (٢) محور فاعلية استخدام تقنيات الاتصال الإداري في عملية صنع القرار، بعدد(١٦عبارة). (٣) محور مهارات استخدام تقنيات الاتصال الإداري، بعدد (٩عبارات). (٤) محور المعوقات التي تحد من كفاءة تقنيات الاتصال الإداري في صناعة القرار، بعدد (٢٨ عبارة).

الخطوة الخامسة: تقنين أداة الدراسة:

١- صدق أداة الدراسة:

إن أحد الأسس العلمية لتقنين المقياس، توفر خاصية الصدق Validity والتي تعني كما ذكر القحطاني، وآخرون (١٤٣١هـ، ص٢٣٠): "إلى أي درجة يقيس المقياس ما صمم لقياسه

فعلا، ولا شيء غير ذلك"، وللتحقق من صدق أداة الدراسة قامت الباحثة باستخدام طريقتين على النحو التالي:

الصدق الظاهري Face Validity: للتحقق من الصدق الظاهري لأداة الدراسة، والتأكد من أنها تخدم أهداف الدراسة، قامت الباحثة بعرضها في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين المتخصصين في الإدارة والتخطيط التربوي ملحق رقم (١)-مشفوعة بعرض موجز لأهداف الدراسة ومتغيراتها، وابعادها وتعريف موجز بمصطلحات الدراسة، وطلبت إليهم دراسة الأداة، وإبداء الرأي فيها من حيث: مدى مناسبة الفقرة للمحتوى، والنّظر في مدى كفاية أداة الدراسة من حيث عدد الفقرات، وشموليّتها، وتنوُّع محتواها، وتقويم مستوى الصّياغة اللّغوية، وقد تم اعتبار نسبة اتفاق (٦٠%) مناسبة للحكم على قبول أو حذف أو تعديل العبارات، وفي ضوء تلك الملاحظات تم تعديل عبارات الاستبانة، واستبعاد العبارات غير المناسبة أو تعديل موقعها، حتى تم التوصل للصورة النهائية لأداة الدراسة. حيث تم تقليص عدد العبارات من (٥٨) عبارة، إلى (٥٣) عبارة، وفقا للجدول رقم (٣) وقد تضمنت الاستبانة في صورتها النهائية طلب المشاركة في الإجابة على فقراتها، موجه لأفراد عينة الدراسة وضحت الباحثة فيه أهداف أداة الدراسة، وأقسامها، ومثال توضيحي لكيفية تعبئة الاستبانة، والتأكيد على سرية المعلومات وعدم استخدامها إلا لأغراض البحث العلمي، وطرق التواصل مع الباحثة لاستلام الاستبانات بعد تعبئتها، وقد تكونت الاستبانة في صورتها النهائي من جزأين على النحو التالي:

١- **الجزء الأول:** البيانات الديموغرافية لأفراد مجتمع الدراسة حسب متغيرات الدراسة الثانوية التالية:(الجنس، والمؤهل العلمي، والخبرة، والجامعة، والوظيفة)

٢- **الجزء الثاني:** وتضمن محاور الدراسة وأبعادها والتي تكونت من (١) محور تقنيات الاتصال الإداري الأكثر استخداما، بعدد (٧عبارات). (٢) محور فاعلية استخدام تقنيات الاتصال الإداري في عملية صنع القرار، بعدد (١٥عبارة). (٣) محور مهارات استخدام تقنيات الاتصال الإداري، بعدد (٩عبارات). (٤) محور المعوقات التي تحد من كفاءة تقنيات الاتصال الإداري في صناعة القرار، بعدد (٢٢ عبارة).

جدول رقم (٤) توزيع عبارات أبعاد أداة الدراسة قبل وبعد التحكيم

محاور وأبعاد الدراسة	عدد العبارات	
	قبل التحكيم	بعد التحكيم
المحول الأول: تقنيات الاتصال الإداري الأكثر استخداما	٥	٧
المحور الثاني: فاعلية استخدام تقنيات الاتصال الإداري في عملية صنع القرار.	١٦	١٥
المحور الثالث: مهارات استخدام تقنيات الاتصال الإداري.	٩	٩
المحور الرابع: المعوقات التي تحد من كفاءة تقنيات الاتصال الإداري في صناعة القرار	٢٨	٢٢
المجموع الكلي	٥٨	٥٣

أ- **صدق الاتساق الداخلي لفقرات الأداة:** تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي لمحاور أداة الدراسة وكل بعد من أبعادها، ومدى ارتباط هذه الأبعاد المكونة لها بعضها مع بعض، والتأكد من عدم التداخل بينها، بتطبيقها على عينة استطلاعية من بعض أفراد الكادر الإداري في مؤسسات التعليم العالي بعدد (٣٦) فردا، وتم تفريغ استجاباتهم في برنامج النظم الإحصائية (SPSS) وتم إيجاد معاملات الارتباط لمحاور أداة الدراسة وأبعادها باستخدام معامل الارتباط بيرسون Pearson. وجاءت النتائج كما في الجداول التالية:

جدول رقم (٥) الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول: التقنيات الأكثر استخداما في العمل (ن =٣٦)

رقم العبارة	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧
معامل الارتباط	٠,٥١٥ **	٠,٦٣٢ **	٠,٦١٨ **	٠,٧٩٩ **	٠,٧٩٩ **	٠,٧٠١ **	٠,٧٣٥ **

****توجد دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١)**

يتضح من الجدول رقم (٥) أن معاملات الارتباط لعبارات المحور الأول: التقنيات الأكثر استخداما في العمل قد تراوحت ما بين (٠,٥١٥) و(٠,٧٩٩). وجميعها ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠١) وتعتبر معاملات ارتباط عالية مما يدل على قوة التماسك الداخلي لعبارات المحور الأول.

جدول رقم (٦)

الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني: فاعلية استخدام تقنيات الاتصال الإداري في عملية صنع القرار (ن =٣٦)

رقم	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨
معامل الارتباط	**٠,٧٠٥	**٠,٧٩٨	**٠,٨٤٩	**٧٨٤	**٠,٧٦٣	**٠,٥٨٦	**٠,٦٠٣	٠,٦٧٧**
رقم العبارة	٩	١٠	١١	١٢	١٣	١٤	١٥	
معامل الارتباط	**٠,٨٣٣	**٠,٨٠٤	**٠,٦٨٩	**٠,٦٣٣	**٠,٦٦٢	**٠,٨١٤	**٠,٧٠٤	

**توجد دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١)

يتضح من الجدول رقم (٦) أن معاملات الارتباط لعبارات المحور الثاني: فاعلية استخدام تقنيات الاتصال الإداري في عملية صنع القرار قد تراوحت ما بين (٠,٥٨٦) و(٠,٨٤٩). وجميعها ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠١) وتعتبر معاملات ارتباط عالية مما يدل على قوة التماسك الداخلي لعبارات المحور الثاني.

جدول رقم (٧)

الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثالث: مهارات استخدام تقنيات الاتصال الإداري (ن =٣٦)

رقم العبارة	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩
معامل الارتباط	**٠,٧٠٤	**٠,٧٨٦	**٠,٧١٧	**٠,٧٠٩	**٠,٧٥٢	**٠,٧٣٢	**٠,٧٠١	**٠,٧٠٥	**٠,٧٤١

**توجد دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١)

يتضح من الجدول رقم (٧) أن معاملات الارتباط لعبارات المحور الثالث: مهارات استخدام تقنيات الاتصال الإداري قد تراوحت ما بين (٠,٧٨٦) و(٠,٧٠١). وجميعها ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠١) وتعتبر معاملات ارتباط عالية مما يدل على قوة التماسك الداخلي لعبارات المحور الثالث.

جدول رقم (٨)

الاتساق الداخلي للمحور الرابع: المعوقات التي تحد من كفاءة تقنيات الاتصال الإداري في صناعة القرار (ن =٣٦)

م	أبعاد المحور	محور المعوقات	
		معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١.	البعد الأول: المعوقات المتعلقة بتقنيات الاتصال.	٠,٩٣٦**	٠,٠٠٠
٢.	البعد الثاني: المعوقات التنظيمية.	٠,٩٣٥**	٠,٠٠٠
٣.	البعد الثالث: المعوقات الشخصية.	٠,٨٩٧**	٠,٠٠٠

****توجد دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١)**

يتضح من الجدول رقم (٨) أن معاملات الارتباط بين أبعاد المحور الرابع: المعوقات التي تحد من كفاءة تقنيات الاتصال الإداري في صناعة القرار تراوحت ما بين (٠,٩٣٦) و(٠,٨٩٧). وجميعها ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠١)، وتعتبر معاملات ارتباط عالية مما يدل على قوة وتماسك أبعاد وعبارات المحور الرابع.

٢- ثبات أداة الدراسة:

تعتبر خاصية الثبات Reliability من أهم الخواص الواجب توافرها في المقياس العلمي، قبل الشروع في تطبيقه؛ ويعني الثبات كما ذكر ملحم (٢٠٠٥، ص٣٢٧): "مدى الاتساق بين البيانات التي تجمع عن طريق إعادة تطبيق نفس المقياس على نفس الأفراد أو الظواهر، وتحت نفس الظروف، أو تحت ظروف متشابهة إلى أكبر قدر ممكن". وقد قامت الباحثة بحساب ثبات أداة الدراسة عن طريق معادلة ألفا كرونباخ (cronbach,s Alpha) وهو مقياس ثبات يعتبره القحطاني، وآخرون (١٤٣١ه، ص٢٣٩) "من أشهر المقاييس المستخدمة لقياس الثبات الداخلي". من خلال حساب درجة ثبات كل بعد من أبعاد الدراسة ومحاورها، وكذلك حساب قيمة الثبات الكلي لأداة الدراسة.

جدول رقم (٩)

قيم معاملات ألفا كرونباخ لقياس ثبات محاور الدراسة (ن = ٣٦)

محاور أداة الدراسة		عدد العبارات	قيم ألفا كرونباخ
المحور الأول: التقنيات الأكثر استخداما في العمل		٧	٠,٨٠٢
المحور الثاني: فاعلية استخدام تقنيات الاتصال الإداري في عملية صنع القرار		١٥	٠,٩٤٠
المحور الثالث: مهارات استخدام تقنيات الاتصال الإداري		٩	٠,٩٢٤
المحور الرابع: المعوقات	معوقات تقنية الاتصال	٧	٠,٨٦٣
	المعوقات التنظيمية	٩	٠,٨٦٦
	المعوقات الشخصية	٦	٠,٨٩١
الثبات العام للمحور الرابع		٢٢	٠,٧٦٨
الثبات الكلي لأداة الدراسة		٥٣	٠,٩٤٠

يتضح من الجدول رقم (٩) أن معامل ألفا كرونباخ لثبات المحور الأول: التقنيات الأكثر استخداما في العمل (٠,٨٠٢)، وبلغ في المحور الثاني: فاعلية استخدام تقنيات الاتصال الإداري في عملية صنع القرار (٠,٩٤٠)، وبلغ في المحور الثالث: مهارات استخدام تقنيات الاتصال الإداري (٠,٩٢٤)، وبلغ في المحور الرابع: المعوقات (٠,٧٦٨)، وكان الثبات الكلي لأداة الدراسة (٠,٩٤٠) وتعتبر جميع معاملات الثبات عالية مما يعطي ثقة في الأداة والنتائج.

٣- معيار الحكم على نتائج الدراسة:

جدول رقم (١٠)

يوضح درجات وحدود فئات معيار نتائج الدراسة وفقا لمقياس ليكرت الخماسي

الدرجة	معيار المقياس	الدرجة	فئة المتوسط	
			من	إلى
٥	أوافق بشدة	عالية جدا	٤,٢٠	٥
٤	أوافق	عالية	٣,٤٠	أقل من ٤,٢٠
٣	أوافق إلى حد ما	متوسطة	٢,٦٠	أقل من ٣,٤٠
٢	لا أوافق	ضعيفة	١,٨٠	أقل من ٢,٦٠
١	لا أوافق بشدة	ضعيفة جدا	أقل من ١,٨٠	

الخطوة السادسة: إجراءات التطبيق الميداني لأداة الدراسة:

تم تطبيق أداة الدراسة بعد إتمام خطوات بنائها وتقنينها والتأكد من صدقها وثباتها؛ وإخراجها في صورتها النهائية، واستكمال الإجراءات النظامية لتطبيقها وكان ذلك خلال الفترة

من ١٤٣٥/٤/٢٦هـ إلى ١٤٣٥/٨/١٥هـ في الفصل الدراسي الثاني لعام ١٤٣٤/١٤٣٥هـ. وذلك باتباع الخطوات التالية:

١- الحصول على خطاب سعادة وكيل جامعة الطائف للدراسات العليا والبحث العلمي والموجه لأصحاب السعادة وكلاء جامعتي أم القرى والملك عبد العزيز للدراسات العليا والبحث العلمي، ولأصحاب السعادة القادة الإداريين والأكاديميين بجامعة الطائف بطلب الموافقة على تطبيق الدراسة.

٢- الحصول على خطاب تسهيل مهمة الباحثة والإذن بالتطبيق من أصحاب السعادة وكلاء جامعتي أم القرى والملك عبد العزيز للدراسات العليا والبحث العلمي بالسماح للباحثة بتطبيق أداة الدراسة.

٣- البدء في توزيع الاستبانات على مجتمع الدراسة. وتم ذلك ورقيا، وإلكترونيا. وقد بلغ عدد الاستبانات الموزعة (٥٢٠) استبانة.

٤- جمع الاستبانات بعد الإجابة عليها وفرزها للتأكد من اكتمال بياناتها، ويوضح الجدول رقم (١٠) عدد الاستبانات التي تم توزيعها، وعدد الاستبانات المفقودة، والمستبعدة، والمعتمدة للتحليل الإحصائي.

جدول رقم (١١) بيان بأعداد توزيع الاستبانات

الاستبانات الموزعة	الاستبانات المفقودة		الاستبانات المستبعدة		الاستبانات المعتمدة	
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
٥٢٠	٧٢	١٤ %	٢١	٤ %	٤٢٧	٨٢ %

يتضح من الجدول رقم (١١) أن الاستبانات المفقودة كانت بعدد (٧٢) استبانة بما نسبته (١٤%) من الاستبانات الموزعة، في حين بلغت الاستبانات المستبعدة لعدم صلاحيتها للتحليل الإحصائي (٢١) استبانات؛ بما نسبته (٤%) من الاستبانات الموزعة. في حين بلغت الاستبانات المعتمدة (٤٢٧) استبانة بما يمثل نسبة (٨٢%) من الاستبانات الموزعة، وهي نسبة جيدة مقارنة بالالتزامات الوظيفية المتعددة لمجتمع الدراسة.

قامت الباحثة بتفريغ استجابات أفراد عينة الدراسة وفق مقياس ليكرت الخماسي في قاعدة البيانات في برنامج النظم الإحصائية (SPSS)، حيث تم تصنيف الاستبانات حسب متغيرات الدراسة، ومحاورها وأبعادها.

خامسا: وصف خصائص عينة الدراسة:

١- متغير الجنس:

جدول رقم (١٢) وصف عينة الدراسة حسب متغير الجنس

م	الجنس	العدد	النسبة
١.	ذكور	٣١٥	%٧٤
٢.	إناث	١١٢	% ٢٦
	المجموع الكلي	٤٢٧	% ١٠٠

يبين الجدول رقم (١٢) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس حيث جاءت في المرتبة الأولى فئة الذكور بعدد (٣١٥) وبنسبة (٧٤%) في حين جاءت في المرتبة الثانية فئة الإناث بعدد (١١٢) وبنسبة (٢٦%).

٢- متغير الوظيفة

جدول رقم (١٣) وصف عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة

م	الوظيفة	العدد	النسبة
١.	قائد إداري	١٩٤	% ٤٥
٢.	قائد أكاديمي	٢٣٣	% ٥٥
	المجموع الكلي	٤٢٧	% ١٠٠

يبين الجدول رقم (١٣) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الوظيفة حيث جاءت في المرتبة الأولى فئة الذين عملهم قائد أكاديمي بعدد (٢٣٣) وبنسبة (٥٥%) وجاءت المرتبة الثانية لفئة الذين عملهم قائد إداري بعدد (١٩٤) وبنسبة (٤٥%).

٣- متغير المؤهل العلمي:

جدول رقم (١٤) وصف عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

م	المؤهل العلمي	العدد	النسبة
١.	دكتوراه	٢٧٣	% ٦٤
٢.	ماجستير	٤١	% ١٠
٣.	بكالوريوس فأقل	١١٣	% ٢٦
	المجموع الكلي	٤٢٧	%١٠٠

يبين الجدول رقم (١٤) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المؤهل العلمي. حيث كانت أعلى فئة للذين مؤهلهم العلمي الدكتوراه بعدد (٢٧٣) وبنسبة (٦٤%) وجاءت المرتبة الثانية لفئة الذين مؤهلهم العلمي بكالوريوس فأقل بعدد (١١٣) وبنسبة (٢٦%)، وجاءت المرتبة الثالثة لفئة الذين مؤهلهم العلمي الماجستير بعدد (٤١) وبنسبة (١٠%).

٤- **متغير سنوات الخبرة:**

جدول رقم (١٥) وصف عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

م	سنوات الخبرة	العدد	النسبة
١.	أقل من ٥ سنوات	٨٢	١٩ %
٢.	من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات	٩٨	٢٣ %
٣.	١٠ سنوات فأكثر	٢٤٧	٥٨ %
	المجموع الكلي	٤٢٧	١٠٠%

يبين الجدول رقم (١٥) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير عدد سنوات الخبرة حيث كانت أعلى فئة لمن خبرتهم١٠ سنوات فأكثر بعدد (٢٤٧) وبنسبة (٥٨%) وجاءت المرتبة الثانية لفئة الذين خبرتهم من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات بعدد (٩٨) وبنسبة (٢٣%)، في حين جاءت في المرتبة الثالثة فئة الذين خبرتهم أقل من ٥ سنوات بعدد (٨٢) وبنسبة (١٩%).

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

قامت الباحثة باستخدام النظم الإحصائية (Spss)، وتتمثل الأساليب الإحصائية المستخدمة فيما يلي:(١) حساب التكرارات (Frequencies) والنسب المئوية لوصف عينة الدراسة. (٢) إيجاد معامل ارتباط بيرسون (Pearson) لقياس صدق الاتساق الداخلي بين عبارات الأداة وكل محور تنتمي إليه. (٣) إيجاد معادلة ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach) لحساب معامل ثبات أداة الدراسة. (٤) حساب المتوسط الحسابي (Mean) لحساب متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة على لكل عبارة، ولكل مجموعة من العبارات تمثل محورا أو بعدا من أبعاد أداة الدراسة. (٥) حساب الانحراف المعياري (Deviation) لحساب مدى تباعد القيم عن متوسطها الحسابي. (٦) اختبار T-test) لعينة واحدة (One Sample) لتحديد الفروق بين استجابات مجتمع الدراسة على فقرات ومحاور أداة الدراسة، ومقارنتها بالمتوسط الافتراضي الذي افترضته الباحثة وهو [٣]

نتائج الدراسة:

<u>ملخص نتيجة السؤال الأول:</u> أظهرت النتائج ذات العلاقة بالسؤال الأول والذي نصه: ما تقنيات الاتصال الإداري الأكثر استخداما في مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر مسؤولي صناعة القرار؟ النتائج التالية:

١- أن المستوى الكلي لاستخدام تقنيات الاتصال الإداري بمؤسسات التعليم العالي بدرجة عالية في فئة **(موافق)** وبمستوى أعلى من منتصف المقياس الذي حددته الباحثة (أعلى من ٣) حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (٤,٠١)، وبانحراف معياري بلغ (٠,٥٨).

٢- جاء ترتيب تقنيات الاتصال الإداري الأكثر استخداما في مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر مسؤولي صناعة القرار على النحو التالي: (أولا البريد الإلكتروني، وثانيا الإنترنت، وثالثا الهاتف الجوال "الخلوي"، ورابعا الإنترانت، وخامسا الهاتف الثابت، وسادسا الفاكس، وسابعا الإكسترانت)

<u>ملخص نتيجة السؤال الثاني:</u> أظهرت النتائج ذات العلاقة بالسؤال الثاني والذي نصه: ما مدى فاعلية استخدام تقنيات الاتصال الإداري في عملية صنع القرار بمؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر مسؤولي صناعة القرار؟ النتائج التالية:

أن المستوى الكلي لمدى فاعلية استخدام تقنيات الاتصال الإداري في عملية صنع القرار بمؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر مسؤولي صناعة القرار بدرجة عالية جدا في فئة **(موافق بشدة)** وبمستوى أعلى من منتصف المقياس الذي حددته الباحثة (أعلى من ٣) حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (٤,٢٢)، وبانحراف معياري بلغ (٠,٥٤).

<u>ملخص نتائج السؤال الثالث:</u> أظهرت النتائج ذات العلاقة بالسؤال الثالث والذي نصه: ما مدى توفر مهارات استخدام تقنيات الاتصال الإداري لدى مسؤولي صناعة القرار بمؤسسات التعليم العالي من وجهة نظرهم؟ النتائج التالية:

أن المستوى الكلي لمدى توفر مهارات استخدام تقنيات الاتصال الإداري لدى مسؤولي صناعة القرار بمؤسسات التعليم العالي من وجهة نظرهم بدرجة عالية في فئة **(موافق)** وبمستوى أعلى من منتصف المقياس الذي حددته الباحثة (أعلى من ٣) حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (٣,٩٦)، وبانحراف معياري بلغ (٠,٦١)

<u>ملخص نتائج السؤال الرابع:</u> أظهرت النتائج ذات العلاقة بالسؤال الرابع والذي نصه: ما المعوقات التي تحد من كفاءة تقنيات الاتصال الإداري في صناعة القرار في مؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر مسؤولي صناعة القرار؟ النتائج التالية:

١- **المعوقات التقنية:** جاء المستوى الكلي للمعوقات التقنية التي تحد من كفاءة تقنيات الاتصال الإداري في صناعة القرار بمؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر مسؤولي صناعة القرار بدرجة عالية في فئة **(موافق)** وبمستوى أعلى من منتصف المقياس الذي حددته الباحثة (أعلى من ٣) حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (٣,٤٩)، وبانحراف معياري بلغ (٠,٨٤)

٢- **المعوقات التنظيمية:** جاء المستوى الكلي للمعوقات التنظيمية التي تحد من كفاءة تقنيات الاتصال الإداري في صناعة القرار بمؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر مسؤولي صناعة القرار بدرجة عالية في فئة **(موافق)** وبمستوى أعلى من منتصف المقياس الذي حددته الباحثة (أعلى من ٣) حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (٣,٦١)، وبانحراف معياري بلغ (٠,٧٨)

٣- **المعوقات الشخصية:** جاء المستوى الكلي للمعوقات الشخصية التي تحد من كفاءة تقنيات الاتصال الإداري في صناعة القرار بمؤسسات التعليم العالي من وجهة نظر مسؤولي صناعة القرار بدرجة عالية في فئة **(موافق)** وبمستوى أعلى من منتصف المقياس الذي حددته الباحثة (أعلى من ٣) حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (٣,٦٥)، وبانحراف معياري بلغ (٠,٨٧)

توصيات الدراسة:

في ضوء النتائج التي توصلت لها الدراسة؛ وبناء على تحليل ومناقشة وتفسير النتائج؛ تتمثل توصيات الدراسة الحالية وآليات العمل لكل توصية فيما يلي:

١- **العمل المستمر لتعزيز استخدام مسؤولي صناعة القرار لتقنيات الاتصال الحديثة من خلال آليات العمل التالية:**

أ- توفير أجهزة ووسائل اتصال حديثة في مكتب كل مسؤول من مسؤولي صناعة القرار بمؤسسات التعليم العالي.

ب- تحفيز مسؤولي صناعة القرار على الاستمرار في استخدام تقنيات الاتصال الحديثة في جمع المعلومات التي تتعلق بالقرار.

٢- **الاستمرار في دعم توظيف تقنيات الاتصال الإداري في عمليات صنع القرار، من خلال آليات العمل التالية:**

أ-ربط الوحدات الإدارية والأكاديمية في الجامعة بنظام اتصال فعال باستخدام متعدد ومتنوع لوسائل وتقنيات الاتصال الحديثة.

ب- العمل على توفير نظام متكامل للربط بين الجامعات السعودية بوسائل الاتصال الحديثة لتسهيل جمع وتبادل المعلومات بين الجامعات.

ج- العمل على تبسيط الإجراءات وتسريعها من خلال توظيف تقنيات الاتصال الحديثة في عمليات صنع القرار في جميع المستويات الإدارية.

٣- الاستمرار في التأهيل الفني والمهني لمسؤولي صناعة القرار في كيفية توظيف تقنية الاتصال الحديثة في عمليات جمع المعلومات وتبادلها باستخدام التقنيات الحديثة من خلال آليات العمل التالية:

أ- تنفيذ برامج تدريبية متقدمة لتنمية مهارات مسؤولي صناعة القرار في توظيف تقنيات الاتصال الحديثة في عمليات جمع وتحليل المعلومات ذات العلاقة بالقرار.

ب- التعاقد مع الشركات المنتجة والمسوقة للتقنيات الاتصال لتقديم ورش عمل متخصصة للاستفادة من جميع الميزات التي تتيحها تقنيات الاتصال الحديثة في عمليات صنع القرار.

٤- العمل على وضع الحلول المناسبة للتغلب على المعوقات التقنية التي تحد من كفاءة تقنيات الاتصال الإداري في صناعة القرار في مؤسسات التعليم العالي من خلال آليات العمل التالية:

أ-مواكبة التطور والتغيير المتسارع في تقنيات الاتصال الإداري من خلال البرامج التدريبية والورش التخصصية لمنسوبي الجامعة.

ب- إنشاء وحدة تعنى بتقديم الدعم الفني والصيانة المستمرة لأجهزة وتقنيات الاتصال الإداري الحديثة.

ج- توفير مستوى عالي لأمن المعلومات من خلال برامج الحماية من الفيروسات والقرصنة الإلكترونية وبرامج حفظ المعلومات واسترجاعها في حال تلفها.

٥- العمل على وضع الحلول المناسبة للتغلب على المعوقات التنظيمية التي تحد من كفاءة تقنيات الاتصال الإداري في صناعة القرار في مؤسسات التعليم العالي من خلال آليات العمل التالية:

أ-إعادة هندسة البنية التنظيمية لمؤسسات التعليم العالي لمعالجة المشكلات التنظيمية التي تحد من كفاءة تقنيات الاتصال الإداري في عمليات في صناعة القرار كطول خط السلطة، والمركزية، وتداخل الصلاحيات.

ب-تقديم حوافز مادية ومعنوية لمسؤولي صناعة القرار مقابل توظيف تقنيات الاتصال الإداري الحديثة في عمليات صنع القرار.

ج- دعم ميزانيات الوحدات الإدارية لتوفير وسائل وتقنيات الاتصال الإداري الحديثة.

د- بناء استراتيجية تنظيمية بمؤسسات التعليم العالي للتحول من الاتصال التنظيمي التقليدي للاتصال التنظيمي الإلكتروني لنقل وتبادل المعلومات ذات العلاقة بالقرارات الإدارية.

٦- العمل على وضع الحلول المناسبة للتغلب على المعوقات الشخصية التي تحد من كفاءة تقنيات الاتصال الإداري في صناعة القرار في مؤسسات التعليم العالي من خلال آليات العمل التالية:

أ-تقديم برامج تدريبية لصقل مهارات مسؤولي صناعة القرار لاستخدام تقنيات الاتصال الإداري الحديثة في عمليات صنع القرار بفاعلية.

ب- تشجيع مسؤولي صناعة القرار على تطوير الذات من خلال متابعة المستجدات في استخدام تقنيات الاتصال الإداري الحديثة.

مقترحات الدراسة:

في ضوء النتائج التي توصلت لها الدراسة؛ وبناء على تحليل ومناقشة وتفسير النتائج؛ تتمثل المقترحات البحثية المستقبلية فيما يلي:

١- إجراء دراسة علمية للتعرف على فاعلية نظم المعلومات الإدارية في دعم عمليات صنع واتخاذ القرار بمؤسسات التعليم العالي.

٢- إجراء دراسة علمية للتعرف على دور برامج الاتصال الإلكترونية في عمليات دعم اتخاذ القرار في مؤسسات التعليم العالي.

٣- إجراء دراسة علمية لتقديم تصور مقترح لتوظيف تقنيات الاتصال الحديثة في عمليات اتخاذ القرار أثناء الأزمات التي تواجه مؤسسات التعليم العالي.

٤- إجراء دراسة علمية للتعرف متطلبات توظيف تقنيات الاتصال الإداري الحديثة في عمليات صنع واتخاذ القرار بمؤسسات التعليم العالي.

٥- إجراء دراسة علمية للتعرف على الفعالية التنظيمية لمؤسسات التعليم العالي في ضوء الاتصال الإداري الإلكتروني.

المراجع:

الإبراهيم، عدنان بدري. (٢٠١٠) العلاقة بين المدارس الإدارية وتكنولوجيا المعلومات والاتِّصالات، ودورها في اتخاذ القرارات الإدارية) دراسة ميدانية لدى مديري وضباط

تدريب مراكز التَّدريب المهني في الأردن. مجلة جامعة دمشق، المجلد (٢٦) العدد (٤)، ص ص٢٥١-٣٨٣).

أبو سبت، صبري فائق. (٢٠٠٥). تقييم دور نظم المعلومات الإداريَّة في صنع القرارات الإداريَّة في الجامعات الفلسطينيَّة في قطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة. كليَّة التَّجارة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلاميَّة بغزة، فلسطين.

الأشقر، صلاح يوسف. (٢٠١٢). مدى فاعليَّة الاتِّصال في إدارة الأزمات بوزارة الداخليَّة والأمن الوطني. رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلاميَّة كليَّة التَّجارة، قسم إدارة الأعمال، غزة، فلسطين.

آل درعان، علي بن محمد. (٢٠٠٨). الإدارة المدرسيَّة الفاعلة (تأصيل- مهارات- إجراءات- اتجاهات جديدة). جدة، دار خوارزم للنشر والتَّوزيع.

آل ناجي، محمد عبد الله (٢٠١١). الإدارة التَّعليميَّة والمدرسيَّة نظريات وممارسات في المملكة العربيَّة السعوديَّة. (ط٤). الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنيَّة.

الجعبري، تغريد عيد. (٢٠٠٩). دور إدارة التَّميز في تطوير أداء مؤسسات التَّعليم العالي في الضفة الغربيَّة. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم إدارة أعمال. جامعة الخليل. فلسطين

حمادات، محمد حسن. (٢٠٠٧). الإدارة التَّربويَّة وظائف وقضايا معاصرة. عمان. دار الحامد.

الدويش، عبد العزيز ماجد. (٢٠٠٩). تقنيَّة المعلومات والاتِّصالات وعلاقتها بفعاليَّة الأداء الوظيفي لدى ضباط مراكز الشرطة في مدنيتي الرياض والدمام. رسالة ماجستير غير منشورة، كليَّة الدِّراسَات العليا، قسم العلوم الإداريَّة، جامعة الأمير نائف، الرياض، المملكة العربيَّة السعوديَّة.

السبيعي، هزاع خالد. (٢٠٠٣). دور نظم الاتِّصالات الإداريَّة في اتخاذ القرارات في الأجهزة الأمنيَّة. رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الإداريَّة، جامعة الأمير نايف العربيَّة للعلوم الأمنيَّة، الرياض.

الشمري، منصور نائف. (٢٠١٢). أساليب اتخاذ القرار ومدى إسهامها في الإبداع الإداري من وجهة نظر ضباط شرطة الرياض. رسالة ماجستير غير منشورة، كليَّة الدِّراسَات العليا، قسم العلوم الإداريَّة، جامعة الأمير نائف، الرياض، المملكة العربيَّة السعوديَّة.

الشويعر، موضي صالح. (٢٠٠٣). دور التَّقنيات الحديثة في صناعة القرار دراسة ميدانيَّة على إمارة الرياض. رسالة ماجستير غير مشورة، جامعة الملك سعود. قسم العلوم الإداريَّة والتَّربويَّة. الرياض

طبش، مصعب إسماعيل. (٢٠٠٨). دور نظم وتقنيات الاتِّصال في اتخاذ القرار بوزارة التَّربيَة والتَّعليم بحافظة غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلاميَّة، كليَّة التَّربيَة، قسم العلوم الإداريَّة، غزة، فلسطين.

عياصرة، علي، الفاضل، محمد. (٢٠٠٦). الاتِّصال الإداري وأساليب القيادة الإداريَّة في المؤسسات التَّربويَّة. الأردن. دار الحامد للنشر والتَّوزيع.

مخلوفي، عبد السلام، برباوي كمال. (٢٠١٠). دور نظم الاتِّصالات الإداريَّة في عمليَّة اتخاذ القرارات في المؤسسات التَّعليميَّة. دراسة مأخوذة من الإنترنتّ بتاريخ ١٤٣٣/١٢/٤هـ.

الهزايمة، أحمد صالح. (٢٠٠٩). دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكوميَّة (دراسة ميدانيَّة في المؤسسات العامة لمحافظة إربد). مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصاديَّة والقانونيَّة. المجلد (٢٥) العدد (١).

يغمور، سهى عصام. (٢٠١١). تطوير خدمات الاتِّصال الإداري بإدارة كليات التَّربيَة للبنات بجامعة أم القرى بمكة المكرمة باستخدام تقنيَّة الحاسوب. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، كليَّة الآداب والعلوم الإداريَّة، قسم التَّربيَة وعلم النفس، مكة المكرمة، المملكة العربيَّة السعودية.

Angie Ijeoma Oboegbulem & Ochi Godwin. (2013). Application of ICT (Information and Communication Technology) in the Management of Universities in the North-Central State of Nigeria. US-China Education Review A, ISSN 2161-623X March 2013, Vol. 3, No. 3, 187-194.