



جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

كلية الدراسات العليا

تقنيات الاتصال الإداري وأثرها في فاعلية اتخاذ القرارات

(دراسة حالة البنوك التجارية في الولاية الشمالية)

بحث مقدم لإستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

The impact of Administrative communication technologies on effectiveness of the decision Making

(A Case Study of Commercial Banks in Northern State)

إعداد الطالب

عثمان عبدالرحمن محمد فرح النصري

إشراف الدكتورة

عرفة جبريل أبونصيب

2014

II

قال تعالى ﴿وَمَا وَرَّاهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ﴾

(آل عمران الآية: 159)

إهداء

إلى روح ولدتي رمز الحنان...

إلى روح والدي العزيز...

إلى زوجتي العزيزة وأولادي الأعزاء...

إلى إخواني وأخواتي الكرام...

إلى كل المخلصين في وطني الغالي...

أقدم هذا الجهد المتواضع سائلاً الله عز وجل القبول.

الشكر والعرفان

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين، سيدنا ونبينا محمد -صلى الله عليه وسلم- وعلى آله وصحبه أجمعين إلى يوم الدين.

بداية من باب قوله تعالى: "وَمَنْ يَشْكُرْ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ" (لقمان:12) أشكر الله عز وجل وأحمده على أن منّ عليّ بإنجاز هذه الدراسة المتواضعة، وإخراجها إلى حيز الوجود، داعياً الله أن ينفع بها ويجعلها في ميزان حسناتنا.

وبهذه المناسبة أتقدم بالشكر الجزيل لجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا وعمادة الدراسات العليا وكلية الدراسات التجارية، ممثلة بعميدها وأساتذتها والقائمين عليها.

وأتوجه بشكري الجزيل وتقديري ووافر امتناني لأستاذتي الدكتورة عرفة جبريل أبونصيب، لإشرافها على رسالتي وحسن توجيهها ورعايتها حيث ظهر أثر ذلك جلياً على هذه الرسالة، فجزاها الله عني خير الجزاء.

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى مديري البنوك التجارية في الولاية الشمالية لتعاونهم معي والسماح بتوزيع الاستبانة في البنوك المعنية بالدراسة.

كما أشكر أفراد أسرتي الذين شاركوني وساندوني، وأخص بالذكر زوجتي التي بذلت كل ما بوسعها لإنجاح هذه الدراسة، وتحملت العبء الكبير.

وأخيراً أتقدم بالشكر والعرفان لكل من كان له دور من قريب أو بعيد في إيصال هذه الدراسة إلى ما وصلت إليه من نتائج متواضعة، لعلها تكون مفيدة لمن يرجع إليها.

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
أ	البسملة
ب	آية قرآنية.
ج	إهداء.
د	شكر وعرفان.
هـ	قائمة المحتويات.
و	قائمة الجداول.
ح	قائمة الأشكال.
ط	مستخلص الدراسة.
2	الفصل الأول: المقدمة المنهجية
2	المبحث الأول : اساسيات البحث ونموذج الدراسة.
11	المبحث الثاني: الدراسات السابقة.
31	الفصل الثاني: الإطار النظري
31	المبحث الأول: مفهوم وأهمية وأهداف الاتصال.
39	المبحث الثاني: أنواع الاتصال ومعوقاته.
63	المبحث الثالث: تقنيات الاتصال الإداري.
72	المبحث الرابع: علاقة الاتصال الفعال بالقرارات الإدارية.
84	الفصل الثالث: الدراسة الميدانية
84	المبحث الأول: خلفية تاريخية عن البنوك التجارية بالولاية الشمالية.
91	المبحث الثاني : نظام تقنيات الاتصال الإداري بالبنوك محل الدراسة.
94	الفصل الرابع: التحليل الاحصائي
94	المبحث الأول: إجراءات الدراسة الميدانية.
104	المبحث الثاني: تحليل بيانات الدراسة.
112	المبحث الثالث: اختيار الفرضيات.
127	النتائج والتوصيات.
131	المراجع.
140	الملاحق.

قائمة الجداول

رقم الصفحة	الجدول	رقم الجدول
95	بعض الرسائل والمعاني التي تجسدها لغة الجسد.	1.2
96	مجتمع وعينة الدراسة.	2.4
98	مقياس ليكارت الخماسي.	3.4
98	معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثاني والدرجة الكلية لفقراته.	4.4
99	معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثالث والدرجة الكلية لفقراته.	5.4
101	معامل الثبات - طريقة (التجزئة النصفية).	6.4
102	معامل الثبات (ألفا كرومباخ) لكل محور على حدة.	7.4
103	معامل الثبات (ألفا كرومباخ) لجميع المحاور.	8.4
104	جدول توزيع عينة الدراسة حسب متغير جنس الموظف.	9.4
105	جدول توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر.	10.4
106	جدول توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة.	11.4
107	جدول توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي.	12.4
108	جدول توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي.	13.4
109	جدول توزيع عينة الدراسة حسب متغير حجم العاملين في المنشأة.	14.4
110	جدول توزيع عينة الدراسة حسب متغير الدورات التدريبية على تقنيات الاتصال.	15.4
111	جدول تقنيات الاتصالات الإدارية الأكثر استخداماً حالياً في البنوك التجارية بالولاية الشمالية.	16.4
112	جدول تحليل فقرات الحور الثاني (يساهم توظيف تقنيات الاتصال على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في البنوك التجارية بالولاية الشمالية).	17.4
114	جدول تحليل فقرات المحور الثالث (المعوقات المتعلقة بتقنيات الاتصال).	18.4
116	جدول تحليل فقرات الحور الثالث (المعوقات التنظيمية).	19.4
118	جدول تحليل فقرات المحور الثالث (المعوقات الشخصية).	20.4
120	جدول تحليل التباين الأحادي للفروق بين المتوسطات حسب متغير محور العمر.	21.4
121	جدول تحليل التباين الأحادي للفروق بين المتوسطات حسب متغير محور الخبرة.	22.4
122	جدول تحليل التباين الأحادي للفروق بين المتوسطات حسب متغير محور المؤهل العلمي.	23.4

رقم الصفحة	الجدول	رقم الجدول
123	جدول تحليل التباين الأحادي للفروق بين المتوسطات حسب متغير محور المستوى الوظيفي.	24.4
124	جدول تحليل التباين الأحادي للفروق بين المتوسطات حسب متغير محور حجم العاملين في المنشأة.	25.4
125	جدول تحليل التباين الأحادي للفروق بين المتوسطات حسب متغير محور الدورات التدريبية على تقنيات الاتصال.	26.4
126	جدول ملخص لنتائج فرضيات الدراسة.	27.4

قائمة الأشكال

رقم الشكل	العنوان	رقم الصفحة
1.1	نموذج الدراسة.	10
2.2	أنواع الاتصالات العنقودية.	53
3.2	تصنيف تقنيات المعلومات الإدارية.	67
3.2	نموذج شانون ويفر للاتصالات.	74

مستخلص الدراسة

تهدف الدراسة إلى الكشف عن أهم تقنيات الاتصال التي تستخدمها البنوك التجارية في الولاية الشمالية للحصول على المعلومات اللازمة والضرورية لعملية اتخاذ القرارات، تتمثل مشكلة الدراسة في محاولة معرفة أثر تقنيات الاتصال في مساعدة متخذي القرارات في أداء أعمالهم، ومدى استفادتهم من ثورة الاتصالات والتكنولوجيا المنتشرة في هذا العصر، ويحاول الدراسة الإجابة على السؤال الرئيس التالي إلى أي مدى تساهم تقنيات الاتصال الإداري على فعالية اتخاذ القرارات في البنوك التجارية في الولاية الشمالية وتمثلت فرضيات الدراسة فيما يلي:

توجد علاقة بين التوظيف الفعال لتقنيات الاتصال الإداري واتخاذ القرارات السليمة في البنوك التجارية في الولاية الشمالية، هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين معوقات متعلقة بتقنيات الاتصال وضعف كفاءة استخدامها على فعالية اتخاذ القرارات في البنوك التجارية في الولاية الشمالية، هل توجد فروق بين الأفراد العاملين في البنوك التجارية بالولاية الشمالية في استخدام تقنيات الاتصال على فعالية اتخاذ القرارات تعزى إلى الخصائص الديموغرافية والوظيفية (العمر، الخبرة، المستوى الوظيفي، المؤهل العلمي)، وقد تم جمع البيانات من خلال تصميم استبانة، كأداة رئيسية للدراسة بالإضافة إلى إجراء بعض المقابلات الشخصية مع مدراء بعض البنوك، ويتألف مجتمع وعينة الدراسة من (مدراء الفروع، ونواب مدراء الفروع، والمراقبين، والموظفين، والعمال) في البنوك التجارية في الولاية الشمالية والبالغ عددهم 110 موظفاً وتم استخدام أسلوب الحصر الشامل.

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أظهرت الدراسة أن واقع تقنيات الاتصال المتمثلة في الإنترنت والبريد الإلكتروني والشات بأنه واقع جيد ولكن بحاجة إلى تحسين وتطوير، أما بنسبة لوسائل الاتصال الأخرى كالهاتف والجوال والفاكس فإنه جيد. وأظهرت الدراسة أن أكثر تقنيات الاتصال استخداماً بالبنوك التجارية بالولاية (البريد الإلكتروني، الفاكس، الهاتف الجوال)، أما وسائل الاتصال متوسطة الاستخدام (الهاتف الثابت، تويتر، الفيديوكونفرس) بينما كانت تقنيات الاتصال قليلة الاستخدام (فيس بوك، الشات، الواتس أب).

ومن أهم ما أوصت الدراسة ما يلي: تشير الدراسة إلى أن أكثر التوصيات أهمية في تحسين عملية الاتصال واستخدام التقنيات هي تنمية مهارات العاملين وتزويدهم بالمهارات اللازمة لاستخدام هذه التقنيات وتخصيص موازنة لتنفيذها في مجال تقنيات الاتصال وتحديث وسائل الاتصال باستمرار بحيث تتماشى مع التطورات.

Abstract

This research aims to detect the most important communication techniques used by commercial banks in the Northern State to get the necessary information needed for decision-making process, the problem of the research is represents in trying to figure out the impact of communication techniques to help decision-makers in the performance of their work, and how they benefit from the communications revolution and the technology of the modern life. The researcher trying to answer the following basic question: to what extent administrative contact techniques contributes on the effectiveness of decision-making in commercial banks in the Northern State. The hypotheses of the research are as follows:.

There is a relationship between effective utilization of administrative communication techniques and make right decisions in commercial banks in the Northern State. There is a statistically significant relationship between the obstacles related to the techniques of communication and inefficient use of them on the effectiveness on the decision-making in commercial banks in the Northern state. Are there differences between individuals working in commercial banks in the Northern State in the use of communication technologies on the effectiveness of the decision-making due to the demographic and functional characteristics (Age , experience, functional level, qualification), the data has been collecting through the design of a questionnaire, as a key tool for the study as well as to make some personal interviews with the directors of some banks, and the society and the sample of the research consists of (branch managers, deputy branch managers, observers, staff, and workers) in commercial banks in the Northern State, and the comprehensive data method has been used.

The research concluded to a number of results, the most important of them: The research shows that communication technologies of the Internet and e-mail and chat rooms is good but needs to improve and develop, also, the other means of communication such as telephone, mobile and fax is good. The research explains that more communication techniques commonly used in the commercial banks in the state (e-mail, fax, mobile phone). Regarding to the means of communication of medium usage (landline, twitter, video conference) while communication techniques are of little use (Facebook, chat, whatsUp).

The most recommendation of the research to improve the communication process and the use of technology are as following:

the development of skills of staff and provide them with the necessary skills to use these technologies and the allocation of a budget for the implementation in the field of communication technologies and modernize the means of communication so constantly in line with the developments.