ملخص الرسالة

تقـــــنيات الاتـــــصال الإداري ودورهـــــا في تـــطوير الأداء الـــوظيفي

دراسة ميدانية على الإدارة الوسطى في القطاع الحكومي الفلسطيني

إعداد

فـــادي جـــعفر ديـــاب الجـــنيدي

إشراف

د. مروان سعيد محمد جلعود

- هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين استخدام تقنيات الاتصال الإداري و تطوير الأداء الوظيفي لمديري الإدارة الوسطى في القطاع الحكومي الفلسطيني.

وقد تكون مجتمع الدراسة من مديري الإدارة الوسطى (مـــديري C،B،A) فـــي ثمـــاني وزارات خدمية رئيسة حيث بلغ مجموع عدد المديري (612) مديراً ومديرة، وبلغ مجموع أفراد عينة الدراسة (184) مديراً ومديرة، وبلغ مجموع الاستبانات الصالحة والممثلة لعينة الدراسة الإحصائية (175) استبانة.

واستخدم الباحث المنهج الوصفي، حيث قام الباحث بإعداد إستبانة تتكون من (53)عبارة، وذلك لتحقيق أهداف الدراسة، واعتمد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في تحليل نتائج الدراسة وتفسيرها.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- الدرجة الكلية لواقع استخدام تقنيات الاتصال الإداري الشفوية والكتابية في الإدارة الوسطى في القطاع الحكومي الفلسطيني كما يراها مديري تلك الإدارة كانت بدرجة مرتفعة.

- الدرجة الكلية لواقع استخدام تقنيات الاتصال الإداري الإلكترونية في الإدارة الوسطى في القطاع الحكومي الفلسطيني كما يراها مديري تلك الإدارة كانت بدرجة متوسطة.

- الدرجة الكلية لواقع الأداء الوظيفي في ظل استخدام تقنيات الاتصال الإداري (الشفوية والكتابية والالكترونية) في الإدارة الوسطى في القطاع الحكومي الفلسطيني كما يراها مديري تلك الإدارة كانت بدرجة مرتفعة.

- الدرجة الكلية لكيفية استخدام تقنيات الاتصال الإداري لتطوير الأداء الوظيفي في القطاع الحكومي الفلسطيني من وجهة نظر مديري الإدارة الوسطى كانت بدرجة مرتفعة.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المتوسطات الحسابية لاستجابات المبحوثين نحو واقع استخدام تقنيات الاتصال الإداري الشفوية في القطاع الحكومي الفلسطيني في الإدارة الوسطى في القطاع الحكومي الفلسطيني تعزى إلى متغير (الجنس، المؤهل العلمي وجهة العمل)، في حين وجود فروق في استجاباتهم تعزى إلى متغير (العمر وسنوات الخبرة).

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المتوسطات الحسابية لاستجابات المبحوثين نحو واقع استخدام تقنيات الاتصال الإداري الكتابية والالكترونية في القطاع الحكومي الفلسطيني في الإدارة الوسطى في القطاع الحكومي

الفلسطيني تعزى إلى متغير (العمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، وجهة العمـــل)، في حين وجود فروق في استجاباتهم تعزى إلى متغير الجنس.

- يوجد ارتباط طردي وذات دلالة إحصائية بين متغير واقع استخدام تقنيـــات الاتصـــال الإداري (الشفوية والكتابية والالكترونية) ومتغير الأداء الوظيفي في ظل استخدام تلك التقنيات.

وقد ناقش الباحث هذه النتائج، ووضع عدد من التوصيات من أهمها:

1) ضرورة تبني مديري الإدارة العليا لمفهوم الحكومة الالكترونية من خلال وضع خطـــط إستراتجية لتطوير تقنيات الاتصال الإداري وتخصيص ميزانيات اكبر لتطـــوير تقنيـــات الاتصال الإداري في القطاع الحكومي الفلسطيني بشكل مستمر ومتجدد.
2) استخدام تقنيات الاتصال الحديثة للتواصل مع الآخرين في عملية اتخاذ القرار من خـــلال الاستفادة من التقنيات الحديثة لإنشاء قاعدة معلومات لتزويد متخذي القرارات بالمعلومات اللازمة والدقيقة وفي الوقت المحدد للاستفادة منها في اتخاذ القرار.
3) نشر الوعي التقني بين مديري الإدارة الوسطى وإبراز دور التقنية فـــي ســـرعة انجـــاز الأعمال وتسهيل عملية الاتصال، بهدف تغيير الثقافة التنظيمية الحالية إلى ثقافة تنظيميـــة تجعل من تقنية المعلومات عنصراً فاعلاً في انجاز المهام من خلال:
   - عقد لقاءات بين الموظفين وذوي الاختصاص في مجال الاتصالات والتقنية الحديثة.
   - عمل نشرات توعية للحد من إساءة استخدام تقنيات الاتصال الإداري.
   - عقد ورشات عمل لتدريب الموظفين على مهارات صيانة أجهزة الاتصال الحديثة.

4) دعم تنمية الموارد البشرية في مجال استخدام التقنية من خلال نظام تدريبي فاعل يتيح لجميع المديرين فرصة الاستفادة من تقنيات الاتصال بفاعلية وخاصة مديري الإدارة الوسطى.

5) تشجيع فكرة التدريب الذاتي لدى العاملين في القطاع الحكومي بتوفير الحوافز المادية والمعنوية بحيث يسعى جميع العاملين إلى تطوير أنفسهم في مجال استخدام التقنية من خلال الالتحاق بالمعاهد المتخصصة.

6) إجراء دراسات في دور تقنيات الاتصال الإداري في باقي وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية.

7) عمل دراسات وبحوث في دور تقنيات الاتصال الإداري الشفوية والكتابية وتقنيات الاتصال الإداري الالكتروني بشكل أكثر تفصيلاً.

8) إجراء دراسات حول معوقات تطبيق تقنيات الاتصال الإداري الحديثة في القطاع الحكومي الفلسطيني.