أثر الاتصالات الداخلية على اتخاذ القرارات الإدارية
دراسة حالة على صندوق الضمان الاجتماعي غرب بنغازي

د. طاهر عمر يونس المغربي [1]، أ. أنس سليمان الخفيفي [2]

1. أستاذ مساعد- قسم إدارة الأعمال- كلية الاقتصاد- جامعة بنغازي.
2. أستاذ مساعد. قسم إدارة الأعمال. كلية الاقتصاد. جامعة بنغازي.

الملخص:

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الاتصالات الداخلية المتكونة من (أنواع الاتصالات الداخلية، وسائل الاتصالات الداخلية، مهارات الاتصالات الداخلية) كمتغير مستقل على اتخاذ القرارات الإدارية في صندوق الضمان الاجتماعي غرب بنغازي كمتغير تابع، واستعان الباحث في اختيار الاتصالات الداخلية بناءً على الدراسات السابقة، وقد استخدم أسلوب المسح الشامل لمجتمع الدراسة حيث بلغ (29) مفردة، وتم استرجاع (68) إستبانة وفقد (6) إستبانات وبالتالي أصبحت عينة من المجتمع، واستخدم الباحث برنامج الحزم الإحصائية ال SSPS لإختبار فرضيات الدراسة، ومن أهم النتائج التي تم التوصل إليها وجود أثر للاتصالات الداخلية على اتخاذ القرارات الإدارية في صندوق الضمان الاجتماعي غرب بنغازي، وذلك حسب نتائج التحليل الإحصائي.

وتوصي الدراسة بإجراء المزيد من البحوث في هذا المجال باستخدام منهجيات أخرى قد تسهم في زيادة المعرفة حول موضوع الدراسة.

الكلمات الافتتاحية: الاتصالات الداخلية، اتخاذ القرارات الإدارية، صندوق الضمان الاجتماعي – غرب بنغاوي، بنغازي.

E-ISSN 2663 - 7855
ISSN-L 2663 - 7847
Legal Deposit Number 238/2017
DOI: https://doi.org/10.37376/deb.v44i1

Abstract:

The study aimed to Know the Impact of Internal Communications Consisting of (Types of Internal Communications, Means of Internal Communications, Internal Communications Skills) as an Independent Variable on Administrative Decision-Marketing in The Social Security Fund, West Benghazi as A Dependent Variable, The Researcher Relied on Previous Studies to Test Internal Communications, He Used The Community, Which Amounted to (92) Items, (86) Questionnaires Were Retrieved and (6) Questionnaires Were Lost, The Researcher Used The SPSS Statistical Package Program to Test The Study Hypotheses, One of The Most Important Results Reached Was The Existence of an Impact of Internal Communications on Administrative Decision-Marketing in The Social Security Fund, West Benazir Brigade, According to The Results of The Statistical Analysis.

The Study Recommends Conducting Further Research in This Area Using Other Methodologies That May Contribute to Increasing Knowledge About The Subject of Study.

Keywords: Internal C0mmunications, Administrative Decision-Making, Social Security Fund, Western Benghazi..

E-ISSN 2663 - 7855
ISSN-L 2663 - 7847
Legal Deposit Number 238/2017
DOI: https://doi.org/10.37376/deb.v44i1

+ 218913260452
https://journals.uob.edu.ly/DEB
drasat.journal@uob.edu.ly

1.المقدمة:

تعد الاتصالات الداخلية أحد الركائز الأساسية للمنظمة والعمود الفقري لها، فهي المسؤولة عن نقل وتبادل المعلومات والأفكار بين مختلف الإدارات والأقسام، إذ يتم تفاعل الأفراد بين بعضهم البعض داخل المنظمة والأفكار بين أطراف الجماعة عن طريق الاتصال الداخلي، وهذا الدور للاتصالات الداخلية يساعد متخذي القرارات على أداء مهامهم واتخاذ القرار المناسب والصحيح، حيث تساهم في ترشيد ومساندة المتخذ ومنه يمكن القول بأن الاتصال الداخلي له دور مهم وفعال في اتخاذ القرارات الإدارية كونها من أهم العمليات الإدارية.

كما أن الاتصالات الداخلية تقوم بتغطية العمليات والأدوات التي تستخدمها المنظمة لتسهيل تبادل المعلومات بين متخذي القارات في المنظمة وموظفيها، وهذا المفهوم لا يتمثل في نقل البيانات؛ بل يتعلق بأن كل رسالة - سواء كانت إستراتيجية أو تشغيلية أو اجتماعية – تصل إلى الأفراد المناسبين بالشكل المناسب، وفي الوقت المناسب.

1.1.الدراسات السابقة:

دراسة مزياني (2016) والتي كانت بعنوان « الاتصال الداخلي وعلاقته بفعالية عملية اتخاذ القرارات في المؤسسة «، حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الاتصال الداخلي واتخاذ القرارات الإدارية على مستوى المديرية العامة في مجمع سونلغاز بالجزائر، وتوصلت إلى أن هناك علاقة إيجابية بين الاتصال الداخلي وعملية اتخاذ القرارات الإدارية من خلال أنواع الاتصالات الداخلية.

دراسة طالب ووهيبة (2021) والتي كانت بعنوان « دور الاتصال الداخلي في اتخاذ القرارات في المؤسسة «، دراسة حالة ملبنة النجاح مغنية-تلمسان الجزائر، حيث تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على وسائل وتقنيات الاتصال الداخلي التي تؤثر على عملية اتخاذ القرار في المؤسسة قيد الدراسة، وتوصلت هذه الدراسة إلى أن للاتصال الداخلي دور فعال ومهم في المؤسسة في اتخاذ القرارات الإدارية من خلال مهارات الاتصالات لدى العاملين في ملبنةالنجاح.

دراسة عادل ومحمد (2021) التي كانت بعنوان « دراسات الاتصالات المؤسسية الداخلية، الواقع واتجاهات المستقبل؛ رؤية تحليلية نقدية «، دراسة تحليلية على البنوك التجارية المصرية، حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الاتصالات الداخلية في البنوك المصرية من خلال الواقع والاتجاهات المستقبلية، وتوصلت الدراسة إلى أن الاتصالات الداخلية لها تأثير إيجابي على متخذي القرارات في البنوك المصرية.

دراسة سلامة (2023) التي كانت بعنوان « الاتصال الداخلي ودوره في تحقيق فاعلية القرارات الإدارية في وزارة الداخلية في المحافظ الشمالية «، حيث تهدف هذه الدراسة إلى العلاقة بين الاتصال الداخلي وفعالية اتخاذ القرارات الإدارية في مؤسسات القطاع العام الفلسطيني دراسة، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة إيجابية ومباشرة بين الاتصال الداخلي والقرارات الإدارية من خلال وسائل الاتصالات الداخلية.

1.2.التعقيب على الدراسات السابقة:

اتفقت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في الهدف الرئيس، كونها تدرس أثر الاتصالات الداخلية على اتخاذ القرارات الإدارية في المنظمات الخدمية التي لها أثر إيجابي على اتخاذ القرارات الإدارية في تلك المنظمات، واختلفت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة كونها تمت دراستها على المجتمع الليبي وهي تعتبر الأولى من نوعها في ليبيا، وكذلك في منهج الدراسة وهو المنهج الوصفي التحليلي.

1.3.مشكلة الدراسة:

يلعب الاتصال الداخلي دوراً مهماً في عملية اتخاذ القرارات الإدارية بالمنظمات عامة، وخاصةً بين أفراد التنظيم الواحد وذلك لأنه هو المسؤول على نقل وتبادل المعلومات وهو ما يساعد متخذي القرارات على أداء مهامهم بالشكل الصحيح.

ومن خلال ملاحظة الباحث أثناء زيارته لمكتب صندوق الضمان الاجتماعي غرب بنغازي والتحدث مع متخذي القرار بالمكتب بأنهم يعانون من عوائق في سرعة توصيل المعلومات وكذلك ضعف في استقبال المعلومات بواسطة وسائل الاتصالات الداخلية وندرة المتخصصين في مجال الاتصالات، وهذا ما يدفعنا لطرح التساؤل الآتي:

-ما تأثير الاتصالات الداخلية على اتخاذ القرارات الإدارية في صندوق الضمان الاجتماعي غرب بنغازي؟

-ويتفرع من التساؤل الرئيسي لمشكلة الدراسة التساؤلات الفرعية التالية:

-ما هي أهم أنواع ووسائل ومهارات الاتصالات الداخلية على اتخاذ القرارات الإدارية في

-صندوق الضمان الاجتماعي غرب بنغازي؟

-ما هي طبيعة العلاقة بين الاتصالات الإدارية واتخاذ القرارات الإدارية في صندوق الضمان الاجتماعي غرب بنغازي؟

1.4.فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسة: هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05= α) للاتصالات الداخلية على اتخاذ القرارات الإدارية في صندوق الضمان الاجتماعي غرب بنغازي؟

-وتتفرع من الفرضية الرئيسة للدراسة الفرضيات الفرعية التالية:

هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α =0.05) لأنواع الاتصالات الداخلية (الصاعدة، النازلة، الأفقية) على اتخاذ القرارات الإدارية في صندوق الضمان الاجتماعي غرب بنغازي.

هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α =0.05) لوسائل الاتصالات الداخلية (المكتوبة، الشفوية، الإلكترونية) على اتخاذ القرارات الإدارية في صندوق الضمان الاجتماعي غرب بنغازي.

هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α =0.05) لمهارات الاتصالات الداخلية (الكتابة، التحدث، القراءة، الإنصات) على اتخاذ القرارات الإدارية في صندوق الضمان الاجتماعي غرب بنغازي.

1.5.أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

-التعرف على تأثير الاتصالات الداخلية على اتخاذ القرارات الإدارية في صندوق الضمان الاجتماعي غرب بنغازي.

-التعرف على أنواع الاتصالات الداخلية وتأثيرها على اتخاذ القرارات الإدارية في صندوق الضمان الاجتماعي غرب بنغازي.

-التعرف على وسائل الاتصالات الداخلية وتأثيرها على اتخاذ القرارات الإدارية في صندوق الضمان الاجتماعي غرب بنغازي.

-التعرف على مهارات الاتصالات الداخلية وتأثيرها على اتخاذ القرارات الإدارية في صندوق الضمان الاجتماعي غرب بنغازي.

1.6.أهمية الدراسة:

-تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال الاعتبارات التالية:

معالجة الدراسة موضوع الاتصالات الداخلية وأثرها على اتخاذ القرارات الإدارية وما ذلك من خطورة في توفير المعلومات والبيانات لتسيير العمل للمساهمة في اتخاذ القرارات الناجحة.

يمثل الاتصال الداخلي في المنظمة النظام الذي تتدفق من خلاله المعلومات اللازمة لتحسين بيئة عمل مناسبة وتوفر أجواء فاعلة للموظفين لممارسة العمل بيسر وتفاعل.

تساهم الاتصالات الداخلية الفاعلة في المنظمة إلى تشجيع التفاعل بين العاملين والقيادة ونشر ثقافة الحوار بين جميع الأطراف ذات العلاقة داخل المنظمة.

1.7.حدود الدراسة:

للدراسة ثلاثة حدود متمثلة في الآتي:

- حدود مكانية: صندوق الضمان الاجتماعي غرب بنغازي.

-حدود زمانية: نوفمبر 2024م.

-حدود بشرية: رؤساء الأقسام والوحدات في مكاتب صندوق الضمان الاجتماعي غرب بنغازي.

1.8.منهجيةالدراسة:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لإجراءات تحليل بيانات الدراسة، وفي هذا المنهج تم استخدام الإحصاء الوصفي التحليلي المتمثل في استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للتعرف على درجة تأثير الاتصالات الداخلة على اتخاذ القرارات الإدارية بصندوق الضمان الاجتماعي غرب بنغازي، وذلك من خلال الاستجابات التي تم تعريفها من أداة الدراسة، وقد استند الباحث في منهجية الدراسة على جوانب مهمة مكملة لبعضها وذلك على النحو التالي:

1.8.1.الجانبالنظري:

يهتم هذا الجانب بمراجعة الأدب الإداري المنشور في مجال الاتصالات الداخلية واتخاذ القرارات الإدارية، وذلك من خلال الاطلاع على الكتب والدوريات التي تطرقت إلى هذه الموضوعات، وذلك من أجل وضع الدراسة في إطار نظري مناسب، يتوافق مع مشكلة الدراسة، وحيث إن البيانات التي يقدمها الجانب النظري بيانات ثانوية فإنها لن تكون كافية لتحقيق أهداف هذه الدراسة، لذا فإنه من الضروري القيام بدراسة ميدانية بهدف جمع بيانات أولية لازمة لاستكمال هذه الدراسة وتحقيق أهدافها.

1.8.2.الجانب الميداني:

يتضمن هذا الجانب تجميع البيانات الأساسية للدراسة عن طريق استمارة الاستبيان، ولكي تحقق الدراسة أهدافها لابد من الربط بين الإطار النظري والواقع العملي والمتمثل في القيام بالدراسة الميدانية التي يتم من خلالها تجميع البيانات الأساسية ثم تحليلها لاستخلاص بعض النتائج المعبرة عن واقع مشكلة الدراسة.

1.8.3.الجانبالتحليلي:

يتضمن هذا الجانب تحليل البيانات التي تم جمعها من الجانب الميداني للدراسة لغرض استخلاص النتائج منها باستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة لموضوع الدراسة.

2.الإطارالنظري للدراسة:

2.1.الاتصالات الداخلية:

اختلف الكتاب في مفهوم الاتصالات الداخلية حيث ركزت المنظمات الخدمية على سرعة اتخاذ القرارات الإدارية من خلال الاتصال الجيد داخل المنظمة بين متخذي القرارات والموظفين، فقد عرف (Field, 2021) الاتصالات الداخلية بأنها « تدفق وجريان المعلومات والمفاهيم والأفكار بين مختلف أعضاء المنظمة بغض النظر عن المستوى التنظيمي في الهرم الإداري «، في حين عرفه (Verghese, 2023) بأنه (عبارة عن مشاركة المعلومات بين موظفي المنظمة الواحدة بهدف قيام كل موظف بدوره على أكمل وجه في سبيل تحقيق أهداف ورؤية المنظمة)

1.أنواع الاتصالات الداخلية:

تتم الاتصالات الداخلية بين العاملين في المنظمة وفي نطاقها ويتفرع الاتصال داخل المنظمة إلى نوعين هما الاتصال الداخلي الرسمي والاتصال الداخلي غير الرسمي.

2.الاتصالات الداخلية الرسمية:

يحدد الاتصال الداخلي الرسمي إنتاج وتوفير وتجميع البيانات والمعلومات اللازمة لإنجاز الأعمال داخل تنظيم نقلها وتداولها أو إذاعتها في كل نطاقاته، وينقسم الاتصال الداخلي الرسمي إلى (كامل وآخرون، 2019):

3.الاتصال الصاعد:

تنطوي الاتصالات الصاعدة على نقل الرسائل والمعاني بأشكالها وأنواعها المختلفة من أسفل الهرم الإداري إلى أعلاه ضمن الهيكل التنظيمي المفتوح والمرن والذي يتيح المستويات الإدارية الأدنى حرية الاتصال والتواصل مع المستويات الإدارية الأعلى، ومن أمثلة أشكال المعلومات التي يتم نقلها عن طريق هذا النوع من الاتصالات معلومات عن العامل نفسه وأدائه ومشاكله، معلومات حول السياسات والإجراءات التنظيمية.

4.الاتصال النازل:

وهو أكثر أنواع الاتصالات استخداماً في معظم المنظمات حيث تتجه فيه الرسالة الاتصالية من أعلى الهرم الإداري إلى الجميع الأقل من الآخرين تبعاً للتسلسل الناجح

للسلطة، ومن أمثلة أشكال المعلومات التي يتم نقلها عن طريق هذا النوع من الاتصالات التعليمات المحددة القريبة بالمهمات والأوامر، المعلومات الواردة للمهام والاتصالات بالآخرين في التنظيم.

5.الاتصال الأفقي:

يحتوي هذا النوع من الاتصالات على حالات التفاعل وتبادل المعاني والمعلومات، والآراء ووجهات النظر بين العاملين في المنظمة والأقسام التي تقع على نفس المستوى الإداري في الهيكل التنظيمي، وغالباً ما تشجع الإدارة هذا النوع من الاتصالات لقناعتها بإسهامه الكبير في تنسيق الأعمال وحل المشكلات وتعزيز الفهم المشترك للمهام والواجبات المطلوب تنفيذها والحد من الصراعات وغير من مشاكل الأعمال الدورية.

6.وسائل الاتصالات الداخلية:

تعد وسائل الاتصالات الداخلية من الأساليب التي تعمل على نقل الإشارات والمعلومات بين الناس وفي المنظمات وبين الإدارات والأقسام في المنظمة الواحدة، وتتمثل في التبادلات الفكرية والوجدانية بينهم، وتتم من خلالا نقل مجموعة من الرسائل من شخص مرسل إلى شخص مستقبل وتتكون من الآتي (Field, 2021):

7.الاتصالات الداخلية الشفوية:

تتمثل عملية الاتصالات الداخلية الشفوية في تبادل المعلومات من خلال الكلمات المنطوقة سواء كان الاتصال عبر الهاتف أم وجهاً لوجه أم عبر منصة افتراضية، وتشمل المقابلات الشخصية والمحادثات الشفوية والمقابلات الجماعية (المؤتمرات والاجتماعات).

8.الاتصالات الداخلية المكتوبة:

تتمثل الاتصالات الداخلية المكتوبة في عملية إنشاء وإرسال وتخزين واسترجاع الرسائل المكتوبة لنقل المعلومات داخل المنظمة وبين الإدارات والأقسام والموظفين، وتشمل الاتصالات الرسمية والغير رسمية، مثل المذكرات والخطابات والتقارير.

9.الاتصالات الداخلية الإلكترونية:

تتمثل الاتصالات الداخلية الإلكترونية في المنتديات المحوسبة أو الشبكة أو بعض التطبيقات الإلكترونية التي تسهل تداول المنتجات المالية خارج البورصات التقليدية،

وهي عبارة عن نظام إلكتروني ينشر على نطاق واسع الطلبات التي يدخلها صناع السوق إلى أطراف ثلاثة ويسمح بتنفيذ الأوامر كلياً أو جزئياً، وتشمل المنتديات والرسائل النصية الفورية، شبكات التواصل الاجتماعي، دردشة الفيديو.

10. مهارات الاتصالات الداخلية:

غالباً ما يقوم الشخص بنقل الأفكار أو المعاني أو المعلومات عن رسائل كتابية أو شفوية مصاحبة بتعبيرات الوجه ولغة الجسم أو رسائل إلكترونية، تنقل هذه الأفكار إلى شخص آخر، ومن مهارات الاتصالات الداخلية الآتي (كامل وآخرون، 2019).

11. مهارة الكتابة:

تعد مهارة الكتابة في الاتصالات الداخلية من أنواع المهارات التي تساعد الفرد في المنظمة على أن يجعل أفكاره واقعية على هيئة كلمات مكتوبة، ويمكن حفظ هذه الأفكار ونشرها أيضاً للاستفادة منها، وهذه المهارة معتمدة على الموهبة والتدريب والممارسة.

12. مهارة التحدث:

تعد مهارة التحدث في الاتصالات الداخلية من أوجه الاتصال اللفظي – الوجه الشفاهي وهو عبارة عن رموز لغوية منطوقة تنقل أفكارنا ومشاعرنا واتجاهاتنا إلى الآخرين، وهذه المهارة معتمدة على الاتصال المباشر كالمناقشات والمحادثات عبر وسائل الاتصال الجماهيرية (إذاعة، تلفزيون، سينما).

13. مهارة القراءة:

تعد مهارة القراءة في الاتصالات الداخلية من المهارات المرتبطة بقدرة الشخص على قراءة النصوص المكتوبة وفهمها وتفسيرها، وذلك لاستيعاب النصوص المكتوبة والرد عليها، وهذه المهارة معتمدة على رسائل البريد الإلكتروني، والرسائل القصيرة، وأي خلل في قدرات القراءة قد يؤثر مباشرة على التواصل أو سوء فهم أي موضوع.

14. مهارة الإنصات:

تعد مهارة الإنصات في الاتصالات الداخلية من المهارات التي تعتمد على التركيز والسكوت والاستماع بعناية، بالإضافة إلى ذلك يتضمن القدرة على تحليل المعلومات بسرعة أثناء الحوار، مما يجعله مفتاحاً للتواصل الجيد، وهذه المهارة معتمدة على اختيار

اللغة المناسبة والانتباه للرسائل الغير شفهية مثل لغة الجسد، كما يقال (من لا يتقن فن الاستماع لا يجيد فن الحديث).

2.2.اتخاذ القرارات الإدارية:

عملية اتخاذ القرارات الإدارية هي عملية مبنية على الدراسة والتفكير الموضوعي الواعي للوصول إلى قرار وهو محور العملية الإدارية، ويعتبر اتخاذ القرار جزءاً أساسياً مرتبطاً بكافة أمور حياتنا اليومية، قد تكون بسيطة تتخذ بشكل سريع وعفوي وروتيني أو قد تكون صعبة ومعقدة تحتاج إلى الكثير من الدراسة والتروي قبل اتخاذها، فقد عرف (حمود، 2020) بأن اتخاذ القرار هو (الاختيار لبديل من بين بدائل متاحة وهذا يعني أنه إذا لم يكن هناك اختيار فلا يوجد قرار).

2.3.مراحل خطوات اتخاذ القرارات الإدارية:

يتفق معظم الكتاب بأن القرار الجيد هو القرار الذي تمت دراسته جيداً قبل صدوره، وعليه فإن القرار المدروس يتطلب الكثير من التفكير ويلزم خطوات لاتخاذه ومنها (الأشهب، 2019):

-الخطوة الأولى: تشخيص المشكلة: ويقصد بها التعرف على المشكلة الأساسية وأبعادها، وهي تحديد طبيعة الموقف الذي خلق المشكلة، ودرجة أهمية المشكلة، والوقت الملائم للتصدي لحلها واتخاذ القرار المناسب لها.

-الخطوة الثانية: جمع البيانات والمعلومات: لحل أي مشكلة حقيقية يتطلب منا جمع بيانات ومعلومات تخص هذه المشكلة ومن ثم تحديد أفضل الطرق للحصول عليها وتحليلها تحليلاً دقيقاً.

-الخطوة الثالثة: تحديد الحلول المتاحة وتقويمها: يتطلب من متخذ القرار عند التعرض لمشكلة ما على عدد من الحلول منها، وضع المنظمة، والسياسات التي تتبعها، والفلسفة التي تلتزم بها، وإمكانياتها المادية، والوقت المتاح أمامه لاتخاذ القرار المناسب.

-الخطوة الرابعة: اختيار الحل المناسب للمشكلة: في هذه العملية تتم المفاضلة بين البدائل المتاحة واختيار البديل المناسب وفقاً لمعايير واعتبارات موضوعية يستند إليها المدير في عملية الاختيار.

-الخطوة الخامسة: متابعة القرار وتنفيذه وتقويمه: في هذه الخطوة يجب على متخذ القرار اختيار الوقت المناسب لإعلان القرار حتى يؤدي القرار أحسن النتائج، وعند تطبيقه وتظهر نتائجه يقوم المدير بتقويم هذه النتائج ليرى مدى فاعليتها ومقدار نجاح القرار في تحقيق الهدف الذي اتخذ من أجله.

3.الدراسة الميدانية:

3.1.مجتمع الدراسة:

يعد صندوق الضمان الاجتماعي في ليبيا من أبرز القطاعات الاقتصادية التي تحظى باهتمام متميز في برنامج التنمية، باعتبارها الأداة الأسرع لتحقيق التنمية التي يطمح المجتمع إلى الوصول إليها، عليه أخذ هذا الصندوق في ليبيا التسابق في ابتكار وسائل تكنولوجية حديثة تساعد متخذي القرارات في استقطاب وسائل اتصالات جديدة تساعد المديرين في اتخاذ قرارات مناسبة وتقديم أفضل الخدمات للعملاء، وحيث إن نطاق الدراسة انحصر على متخذي القرارات في صندوق الضمان الاجتماعي غرب بنغازي كدراسة ميدانية، فإن مجتمع الدراسة تمثل في متخذي القرارات من رؤساء الأقسام والوحدات في المكاتب التابعة لها، وهي تسعة مكاتب وفي كل مكتب تسعة رؤساء وحدات بالإضافة إلى رؤساء الأقسام في إدارة صندوق الضمان الاجتماعي غرب بنغازي وعددهم أحد عشر رئيس قسم، وذلك للتعرف على تأثير الاتصالات الداخلية على اتخاذ القرارات الإدارية، وللوصول إلى الهدف تم تطوير استبانة، وتم إجراء مسح شامل لمجتمع الدراسة والبالغ عددهم (92) مفردة، وقد تم جمع كل الاستبانات إلا (6) استبانات، وبالتالي تصبح الاستبانات القابلة للتحليل (86) استبانة وتم إجراء الدراسة على أساس عينة من المجتمع.

3.2.أسلوب جمع بيانات الدراسة:

اعتمد الباحثون على أسلوب الاستبانة للحصول على بيانات الدراسة، وقام الباحثون بتحكيم الاستبانة عن طريق عرضها على محكمين متخصصين في هذا المجال، ووجدوها مناسبة لهذه الدراسة وتغطي الفروض وذلك بعد إجراء التعديلات عليها.

3.3.الطرق المستخدمة في تحليل بيانات الدراسة الميدانية:

تم تحليل بيانات الدراسة عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) باستخدام الطرق التالية:

1. تم استخدام (المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، النسبة المئوية).

-لتحليل بيانات واختبار تساؤلات الدراسة تم الاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي في الإجابة على الأسئلة.

-درجة (1) لا أوافق بشدة، درجة (2) لا أوافق، درجة (3) أوافق إلى حدٍ ما، درجة (4) أوافق، درجة (5) أوافق بشدة.

2. تحليل الإنحدار البسيط: لاختبار صلاحية نموذج الدراسة ومعنوية تأثير المتغيرات المستقلة على التابع، وتم تعديل مقياس التحليل بناءً على متوسطات إجابات أفراد المجتمع في صندوق الضمان الاجتماعي غرب بنغازي على النحو الآتي:

- من 1 إلى أقل من أو يساوي 2.49 تعتبر درجة الموافقة ضعيفة.

-من 2.50 إلى أقل من أو يساوي 3.49 تعتبر درجة الموافقة متوسطة.

-من 3.50 إلى 5 تعتبر درجة الموافقة عالية.

3. معامل الارتباط بيرسون.

4. تحليل التباين (Anova F test).

3.4. صدق وثبات أداة الدراسة:

يقصد بصدق أداة الدراسة، بحيث يتم التأكد من مضمون فقراتها حتى تكون مفهومة وقد تم ذلك من خلال التعرف على الصدق الظاهري للأداء وذلك من خلال عرضها على المحكمين.

أما فيما يتعلق بثبات أداة الدراسة ويقصد به مدى التوافق أو الاتساق في نتائج الاستبيان إذ تم تطبيقه أكثر من مرة وفي ظروف مماثلة، وقد تم اختبار الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) فهو يقيس مدي التناسق في إجابات المستجوبين على كل الأسئلة الموجودة في المقياس، كما يمكن تفسير ألفا بأنها معامل الثبات الداخلي بين الإجابات، ويدل ارتفاع قيمته على درجة ارتفاع الثبات ويتراوح ما بين (1.0) ويكون قيمته

مقبولة عند 60% وما فوق (البياتي:2015)، عليه جاءت نتائج ثبات أداة الدراسة على النحو التالي من خلال الجدول

جدول رقم (1) معاملات الثبات لأداة الدراسة ومحاورها

الثبات لأداة الدراسة ومحاورها	معامل الثبات
المتغير المستقل: الاتصالات الداخلية	_
أنواع الاتصالات الداخلية	0.815
وسائل الاتصالات الداخلية	0.805
مهارات الاتصالات الداخلية	0.835
المتغير التابع: اتخاذ القرارات الإدارية	0.820
الثبات الكلي لأداة الدراسة	0.819

3.4.1.تحليل بيانات الشخصية:

تناولت الدراسة جملة من المتغيرات الديموغرافية لأفراد مجتمع الدراسة من حيث (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المرتبة الوظيفية، عدد سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية).

جدول رقم (2) التكرارات والنسب المئوية حسب متغيرات الدراسة

المتغيرات الشخصية	الفئات	التكرار	النسبة
الجنس	أنثى	60	%70
	ذكر	26	%30
المجموع		86	%100
العمر	أقل من 30 سنة	10	%12
	من 30 وأقل من 40 سنة	25	%29
	من 40 وأقل من 50 سنة	40	%46
	من 50 سنة فأكثر	11	%13
المجموع		86	%100
المؤهل العلمي	ثانوية عامة	3	%0.04
	دبلوم عالي	27	%32
	بكالوريوس	41	%47
	ماجستير وأعلى	15	%17
المجموع		86	%100

عدد سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية	أقل من 5 سنوات	6	%0.06
	من 5 وأقل من 10 سنوات	17	%20
	من 10 وأقل من 15 سنة	36	%42
	من 15 وأقل من 20 سنة	23	%27
	من 20 سنة فأكثر	4	%0.05
المجموع		86	%100

من خلال إجابة المبحوثين على البيانات الشخصية لمالئ الاستبانة تبين أن جل متخذي القرار في الصندوق من الذكور وذلك بسبب تراكم الأعمال في المصرف وأن وظائف المرأة تقتصر على السكرتارية والأعمال المكتبية البسيطة، وأن أغلب نسبة أعمارهم تتراوح ما بين 30 إلى 40 سنة وهذا راجع إلى أن يكون لديهم طموح لتولي مناصب قيادية أعلى في الصندوق، وأن 96% لديهم دبلوم عالي وأعلى وهذا يعتبر مؤشر جيد ولديهم القدرة على التطور في الصندوق، وأن 74% منهم لديهم خبرة وظيفية من 10 سنوات فأكثر والخبرة تلعب دور رئيسي مع الشهادات العليا في تولي الموظفين لمناصب قيادية في المستقبل ولديهم القدرة على فهم واستيعاب لمفهوم الاتصالات الداخلية وتأثيرها على اتخاذ القرارات الإدارية في الصندوق محل الدراسة.

3.4.2.نتائج الدراسة ومناقشتها وتفسيرها:

من خلال عرض استجابات أفراد مجتمع الدراسة على أسئلة الدراسة الميدانية، ومعالجتها إحصائياً باستخدام مفاهيم الإحصاء الوصفي التحليلي، وصولاً إلى النتائج وتحليلها وتفسيرها في ضوء الأساليب النظرية للدراسة الميدانية المتعلقة بمدى تأثير الاتصالات الداخلية على اتخاذ القرارات الإدارية في صندوق الضمان الاجتماعي غرب بنغازي، فقد تم احتساب المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لأنواع الاتصالات الداخلية (الصاعدة والنازلة والأفقية) كما هي موضحة في الجداول التالية:

1. أنواع الاتصالات الداخلية:

جدول رقم (3) يبين المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية أنواع الاتصالات الداخلية (الصاعدة والنازلة والأفقية) في صندوق الضمان الاجتماعي غرب بنغازي

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	درجة التقدير	الرتبة	الإنحراف المعياري
1	تقوم الاتصالات الصاعدة بنقل المعلومات عن الموظفين والعملاء لمتخذي القرارات في الصندوق.	4.630	عالية	1	0.705
2	تقوم الاتصالات الصاعدة بنقل معلومات حول السياسات والإجراءات التنظيمية، وما ينبغي القيام به في الصندوق.	3.320	متوسطة	3	1.025
3	تقوم الاتصالات النازلة بتحديد أهداف وبرامج العمل للرؤساء من قبل الإدارات العليا في الصندوق.	4.225	عالية	2	0.675
4	تقوم الاتصالات النازلة بمد العاملين بالمعلومات عن مدى تقدمهم في الإنجاز وشرح طريقة أداء عمل المرؤوسين في الصندوق.	3.620	عالية	4	1.135
5	تقوم الاتصالات الأفقية بتنسيق الواجبات ومشاركة المعلومات بين الأقسام والمكاتب في الصندوق.	3.110	متوسطة	6	0.965
6	تقوم الاتصالات الأفقية بتعزيز المبادرات والعمل الابتكاري من خلال العمل الجماعي بين الأقسام والمكاتب في الصندوق.	3.300	متوسطة	5	0.973
.	أنواع الاتصالات الداخلية	4.339	متوسطة	.	0.912

يلاحظ من الجدول رقم (3) أن المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة على أنواع الاتصالات الداخلية (الصاعدة والنازلة والأفقية) في صندوق الضمان الاجتماعي غرب بنغازي تراوحت ما بين (4.630.3.110) وبدرجة تقدير (متوسطة إلى عالية).

2.وسائل الاتصالات الداخلية:

جدول رقم (4) يبين المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية على وسائل الاتصالات الداخلية (المكتوبة والشفوية والإلكترونية) في صندوق الضمان الاجتماعي غرب بنغازي

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	درجة التقدير	الرتبة	الإنحراف المعياري
1	تهتم إدارة الصندوق بالتقارير المكتوبة التي ترسل من أسفل إلى أعلى الهرم لمعرفة جميع الأمور بالصندوق.	4.100	عالية	3	0.815
2	تقوم إدارة الصندوق بإصدار أوامر وتعليمات بشكل مكتوب من أعلى إلى أسفل الهرم بصورة واضحة ومفهومة إلى العاملين بالصندوق.	3.750	عالية	4	1.125
3	تستعين إدارة الصندوق بأخصائيين استشاريين يقومون بتقديم النصح والمشورة بشكل شفوي في حل المشاكل الداخلية والخارجية في الصندوق.	3.105	متوسطة	5	0.795
4	تقوم إدارة الصندوق بإجراء اجتماعات وندوات دورية لمناقشة وإبداء الرأي حول المشكلات التي تواجه سير العمل في الصندوق.	4.315	متوسطة	2	0.885
5	تعتمد إدارة الصندوق على البريد الإلكتروني في المراسلات الفورية لمتخذي القرارات لوضعها موضع التنفيذ.	3.000	متوسطة	6	0.945
6	توجد شبكة اتصالات داخلية (الإنترانت) في الصندوق.	4.525	عالية	1	0.850
.	وسائل الاتصالات الداخلية	3.799	عالية	.	0.903

يلاحظ من الجدول رقم (4) أن المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة على وسائل الاتصالات الداخلية (المكتوبة والشفوية والإلكترونية) في صندوق الضمان الاجتماعي غرب بنغازي تراوحت ما بين (4.525.3.000) وبدرجة تقدير (متوسطة إلى عالية).

3. مهارات الاتصالات الداخلية:

جدول رقم (5) يبين المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية على مهارات الاتصالات الداخلية (الكتابة والتحدث والقراءة والإنصات) في صندوق الضمان الاجتماعي غرب بنغازي

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	درجة التقدير	الرتبة	الإنحراف المعياري
1	مهارة الكتابة تجعل أفكاري واقعية على هيئة كلمات مكتوبة للاستفادة منها في اتخاذ القرارات في الصندوق.	3.950	عالية	4	0.915
2	اكتسبت مهارة الكتابة من خبرتي في العمل وأتميز بها عن غيري في عملي.	3.805	عالية	5	0.850
3	يجب أن يكون المتحدث على دراية جيدة بالموضوع (المشكلة) الذي يتحدث فيه لكي تكسبه الثقة لحل زمام الأمور في الصندوق.	4.225	عالية	2	0.615
4	استخدم لغة الجسد بشكل فعال وتعزيز الفهم للتواصل مع الآخرين وذلك لتحسين مهارة التحدث لدي.	4.525	عالية	1	0.972
5	تعزز مهارة القراءة الذكاء وتنمي القدرة على التفكير والتحليل لحل المشكلات في الصندوق.	3.715	عالية	6	0.840
6	تمكن مهارة القراءة متخذي القرارات في الصندوق من التعبير عن أفكاره ومشاعره بطريقة صحيحة لا تخالف أهداف الصندوق.	3.200	متوسطة	7	1.015
7	تعتبر مهارة الإنصات أحد العناصر الأساسية لمتخذي القرارات في الصندوق التي تساعد على حل المشكلات وتنفيذ الأهداف.	4.010	عالية	3	0.945
8	يجب على متخذ القرار في الصندوق قادراً على تلخيص وتجميع المعلومات التي يستمع إليها	3.005	متوسطة	8	1.225
.	مهارات الاتصالات الداخلية	3.804	عالية	.	0.922

يلاحظ من الجدول رقم (5) أن المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة على مهارات الاتصالات الداخلية (الكتابة والتحدث والقراءة والإنصات) في صندوق الضمان الاجتماعي غرب بنغازي تراوحت ما بين (4.525. 3.005) وبدرجة تقدير (عالية).

4. اتخاذ القرارات الإدارية:

جدول رقم (6) يبين المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لاتخاذ القرارات الإدارية في صندوق الضمان الاجتماعي غرب بنغازي

م	العبارات	المتوسط الحسابي	درجة التقدير	الرتبة	الانحراف المعياري
1	اتخاذ القرار الجماعي في الصندوق يؤدي إلى تحفيز العاملين.	3.470	متوسطة	8	0.970
2	القرارات التي اتخذها تحقق النتائج المرجوة منها في الصندوق.	3.950	عالية	3	0.845
3	يكون لدي جميع المعلومات عن المشكلة عند اتخاذ القرار في الصندوق.	3.012	متوسطة	11	1.165
4	يتم تحديد المشكلة التي تحتاج إلى قرار في الصندوق تحديداً واضحاً.	4.235	عالية	1	0.965
5	تستخدم إدارة الصندوق أسلوب المفاضلة بين البدائل المختلفة عند اتخاذ القرار.	3.550	عالية	7	0.890
6	تعمل إدارة الصندوق على مشاركة جميع المستويات الإدارية المختلفة في صنع القرارات الإدارية.	3.650	عالية	6	0.965
7	متخذي القرار في الصندوق يضعوا احتياجات العاملين في الحسبان عند اتخاذ القرارات.	3.340	متوسطة	10	1.225
8	إدارة الصندوق لديها المرونة الكافية لتعديل القرارات بما يتلائم مع التطورات المختلفة.	3.815	عالية	4	0.885
9	يوجد هيكل تنظيمي مناسب بالصندوق يتم فيه تحديد المهام والصلاحيات والمسؤوليات.	3.005	متوسطة	12	0.925
10	تراعي إدارة الصندوق الظروف الداخلية والخارجية عند اتخاذ القرارات الفعالة.	3.450	متوسطة	9	0.895
11	إدارة الصندوق يوجد بها العدد الكافي للخبرات والاختصاصات القادرة على اتخاذ القرارات الفعالة.	4.150	عالية	2	1.005
12	تقوم إدارة الصندوق بمتابعة القرارات المتخذة للتأكد من تنفيذها بشكل سليم ودقيق.	3.755	عالية	5	0.954
.	إجمالي المحور الثاني: اتخاذ القرارات الإدارية	3.615	عالية	.	0.974

يلاحظ من الجدول رقم (6) أن المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة على اتخاذ القرارات الإدارية في صندوق الضمان الاجتماعي غرب بنغازي تراوحت ما بين (4.235.3.005) وبدرجة تقدير (متوسطة إلى عالية).

3.4.3. اختبار فرضيات الدراسة:

1. نموذج الاختبار البسيط لاختبار فرضيات الدراسة:

جدول رقم (7) قيم معاملات الإنحدار للمقدرات والاختبارات الإحصائية واختبار التباين Anova

النموذج	Standradized β	T	Sig	F المحسوبة	R الإرتباط	R^2 معامل التحديد
الحد الثابت		0.855-	0.650	62.315	0.365	0.133
الاتصالات الداخلية	0.990	27.105	0.020	975.213	0.752	0.566
أنواع الاتصالات الداخلية	0.885	24.725	0.000	670.014	0.815	0.664
وسائل الاتصالات الداخلية	0.675	22.306	0.000	755.320	0.830	0.689
مهارات الاتصالات الداخلية	0.780	24.350	0.000	545.716	0.820	0.672

2. اختبار الفرضية الرئيسة الأولى:

H1- هناك أثر ذو دلالة إحصائية للاتصالات الداخلية على اتخاذ القرارات الإدارية في صندوق الضمان الاجتماعي غرب بنغازي.

يوضح الجدول رقم (7) أن قيمة (T) بلغت (27.105) عند مستوى معنوية (Sig = 0.020) وهي أقل من قيمة مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$)، إذ بلغ معامل الأرتباط R (0.752)، أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.566)، وبالتالي سوف يتم قبول الفرضية الرئيسية والتي تنص على أن «هناك أثر ذو دلالة إحصائية للاتصالات الداخلية على اتخاذ القرارات الإدارية في صندوق الضمان الاجتماعي غرب بنغازي»، كما أن الجدول رقم (7) يظهر قيمة (β) بلغت (0.990) والتي تعكس مقدار النقصان المتحقق في قيمة المتغير التابع (اتخاذ القرارات الإدارية) نتيجة نقصان المتغير المستقل (الاتصالات الداخلية).

3. اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

H1-1 هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأنواع الاتصالات الداخلية (الصاعدة والنازلة والأفقية) على اتخاذ القرارات الإدارية في صندوق الضمان الاجتماعي غرب بنغازي.

يوضح الجدول رقم (7) أن قيمة (T) بلغت (24.725) عند مستوى معنوية (Sig = 0.000) وهي أقل من قيمة مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$)، إذ بلغ معامل الأرتباط R (0.8151)، أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.664)، وبالتالي سوف يتم قبول الفرضية

والتي تنص على أن « هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأنواع الاتصالات الداخلية (الصاعدة والنازلة والأفقية) على اتخاذ القرارات الإدارية في صندوق الضمان الاجتماعي غرب بنغازي »، كما أن الجدول رقم (7) يظهر قيمة (β) بلغت (0.885) والتي تعكس مقدار النقصان المتحقق في قيمة المتغير التابع (اتخاذ القرارات الإدارية) نتيجة نقصان المتغير المستقل (أنواع الاتصالات الداخلية الصاعدة والنازلة والأفقية).

4.اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

H1-2 هناك أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الاتصالات الداخلية (المكتوبة والشفوية والإلكترونية) على اتخاذ القرارات الإدارية في صندوق الضمان الاجتماعي غرب بنغازي.

يوضح الجدول رقم (7) أن قيمة (T) بلغت (22.306) عند مستوى معنوية (Sig = 0.000) وهي أقل من قيمة مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$)، إذ بلغ معامل الأرتباط R (0.830)، أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.689)، وبالتالي سوف يتم قبول الفرضية والتي تنص على أن « هناك أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الاتصالات الداخلية (المكتوبة والشفوية والإلكترونية) على اتخاذ القرارات الإدارية في صندوق الضمان الاجتماعي غرب بنغازي »، كما أن الجدول رقم (7) يظهر قيمة (β) بلغت (0.675) التي تعكس مقدار النقصان المتحقق في قيمة المتغير التابع (اتخاذ القرارات الإدارية) نتيجة نقصان المتغير المستقل (وسائل الاتصالات الداخلية المكتوبة والشفوية والإلكترونية).

5.اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

H1-3 هناك أثر ذو دلالة إحصائية لمهارات الاتصالات الداخلية (الكتابة والتحدث والقراءة والإنصات) على اتخاذ القرارات الإدارية في صندوق الضمان الاجتماعي غرب بنغازي.

يوضح الجدول رقم (7) أن قيمة (T) بلغت (24.350) عند مستوى معنوية (Sig = 0.000) وهي أقل من قيمة مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$)، إذ بلغ معامل الأرتباط R (0.820)، أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.672)، وبالتالي سوف يتم قبول الفرضية والتي تنص على أن « هناك أثر ذو دلالة إحصائية لمهارات الاتصالات الداخلية (الكتابة والتحدث والقراءة والإنصات) على اتخاذ القرارات الإدارية في صندوق الضمان الاجتماعي غرب بنغازي »، كما أن الجدول رقم (7) يظهر قيمة (β) بلغت (0.780) والتي تعكس مقدار

النقصان المتحقق في قيمة المتغير التابع (اتخاذ القرارات الإدارية) نتيجة نقصان المتغير المستقل (مهارات الاتصالات الإدارية الكتابة والتحدث والقراءة والإنصات).

4.نتائج الدراسة:

تطرقت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الاتصالات الداخلية على اتخاذ القرارات الإدارية في صندوق الضمان الاجتماعي غرب بنغازي، فقد تم إعداد استمارة استبيان لهذا الغرض وتم التوصل من خلال تحليل البيانات المجمعة بالخصوص إلى النتائج التالية:-

أظهرت نتائج الدراسة أن أغلب أفراد مجتمع الدراسة ممن يشغلون وظائف إدارية بالصندوق يحملون شهادات عليا وجامعية، وأن نسبة قليلة منهم يحملون مؤهلات دون ذلك، وهذا مؤشر جيد لتفهم الاتصالات الداخلية وتأثيرها على اتخاذ القرارات الإدارية.

كما أظهرت نتائج الدراسة أن أغلب أفراد مجتمع الدراسة لديهم الخبرة الكافية في مجال عملهم وأن متوسط أعمارهم ما بين ال 30 إلى ال 50، مما يعني أن ثقافتهم التنظيمية مناسبة لتبني مفهوم الاتصالات الداخلية.

أظهرت نتائج الدراسة أن هناك تأثير للاتصالات الداخلية على اتخاذ القرارات الإدارية في صندوق الضمان الاجتماعي غرب بنغازي أي كلما زاد تأثير الاتصالات الداخلية زادت الثقة لمتخذي القرارات من أن قراراتهم مناسبة ودقيقة.

وأظهرت نتائج الدراسة أنه كلما زاد تأثير أنواع الاتصالات الداخلية (الصاعدة والنازلة والأفقية) كلما زادت السرعة في اتخاذ القرارات الفعالة بالصندوق قيد الدراسة، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة مزياني (2016).

كما أظهرت نتائج الدراسة أنه كلما زاد تأثير وسائل الاتصالات الداخلية (المكتوبة والشفوية والإلكترونية) كلما زادت الثقة لمتخذي القرارات لقراراتهم بالصندوق قيد الدراسة، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة سلامة (2023).

وأظهرت نتائج الدراسة أنه كلما زاد تأثير مهارات الاتصالات الداخلية (الكتابة والتحدث والقراءة والإنصات) كلما كانت مفهومة وواضحة لمتخذي القرارات بالصندوق قيد الدراسة، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة طالب ووهيبة (2021).

أظهرت نتائج الدراسة أن المتوسط الحسابي لاتخاذ القرارات الإدارية بالصندوق مرتفع وهذا يدل على أنه يوجد مستوى عالي من المتخصصين في مجال الإدارة وحسن استخدام الموارد الإستخدام الأمثل بالصندوق قيد الدراسة.

أظهرت نتائج الدراسة بأن الاتصالات الداخلية بصندوق الضمان الاجتماعي غرب بنغازي والمتمثلة ب (أنواع الاتصالات الداخلية – وسائل الاتصالات الداخلية – مهارات الاتصالات الداخلية) ووعيهم لمساعدة المديرين في اتخاذ قرارات إدارية فعالة تعتبر إيجابية لإنجاز الأعمال بأسرع وقت وأقل تكلفة وتتسم بالدقة.

اتضح من إجراء تحليل بيانات الدراسة بأن مستويات اتخاذ القرارات الإدارية بالصندوق ما بين المتوسطة والعالية.

5.توصيات الدراسة:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة يورد الباحثون عدداً من التوصيات التي يمكن أن تسهم في التركيز على أثر الاتصالات الداخلية على اتخاذ القرارات الإدارية بصندوق الضمان الاجتماعي غرب بنغازي، وهي كما يلي:

1. إجراء اجتماعات دورية بين متخذي القرارات في الصندوق والإدارات العليا بها لما له من تأثير في تحسين الأداء للعملاء، وتطوير الاتصالات الداخلية فيه.
2. ضرورة محافظة الصندوق على الاتصالات الداخلية بهدف تحسين الأداء لمتخذي القرارات وتجنب الأخطاء التي كانت تحدث في السابق.
3. ضرورة توعية الإدارة العليا بالصندوق بالعلاقة الإيجابية بين الاتصالات الداخلية والمتكونة من (أنواع الاتصالات الداخلية – وسائل الاتصالات الداخلية – مهارات الاتصالات الداخلية) وبين اتخاذ القرارات الإدارية الفعالة بها.
4. الاهتمام بالتغذية العكسية من قبل الصندوق عن الاتصالات الداخلية، وتقديم خدمات متنوعة وشاملة تراعي وتلبي كافة رغبات ومقترحات متخذي القرارات به.
5. وضع إستراتيجية للتعاون والتنسيق بين الإدارات في الصندوق وإعادة بناء الهياكل التنظيمية.
6. العمل على تخفيف أو القضاء على الإجراءات الروتينية التي تؤخر عملية اتخاذ القرارات

بالصندوق.

7. زيادة الثقة في الاتصالات الداخلية لتعزيز اتخاذ القرارات الإدارية الفعالة بالصندوق وتقبل ثقافة التغيير وتحسين الأداء.

8. المحافظة على مستويات الاتصالات الداخلية والمشاركة الجماعية من أجل الوصول إلى قرارات إدارية فعالة بالصندوق.

9. ضرورة إجراء المزيد من الدراسات التي تدرس علاقة الاتصالات الداخلية وأثرها على اتخاذ القرارات الإدارية بالصندوق مع مجتمعات أخرى غير مجتمع الدراسة وبمنهجية أخرى.

6.المراجع:

6.1.الكتب:

1.البياتي، محمود المهدي، (2015)، « تحليل البيانات الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS »، الطبعة الثانية، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

2.الأشهب، نوال عبدالكريم، (2019)، «اتخاذ القرارات الإدارية أنواعها ومراحلها»، الطبعة الثانية، دار أمجد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

3.حمود، رامه علي، (2020)، « اتخاذ القرار في الأقسام الأكاديمية بالجامعات الرسمية والخاصة»، الطبعة الأولى، مؤسسة سوريانا للإنتاج الإعلامي (نشر وتوزيع)، دمشق، سوريا.

4.كامل، نجيب، وأم الرتم، سحر، وأم الرتم، عفاف، وعباس، فريدة صغير، (2019)، « الاتصال داخل المؤسسة: دراسة نظرية وميدانية »، الطبعة الأولى، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

6.2. الرسائل والمقالات:

1.مزياني، طاهر، (2016) « الاتصال الداخلي وعلاقته بفعالية عملية اتخاذ القرارات في المؤسسة »، مجلة المرشد، المجلد السادس، العدد الأول، الجزائر، ص ص 100-80.

2.سلامة، كارم داوود (2023) « الاتصال الداخلي ودوره في تحقيق فاعلية القرارات الإدارية في مؤسسات القطاع العام الفلسطيني »، دراسة حالة وزارة الداخلية في محافظ الشمالية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الاستقلال، غزة.

3.عادل، ريم أحمد، ومحمد، طه (2021) « دراسات الاتصالات المؤسسية الداخلية، الواقع واتجاهات المستقبل؛ رؤية تحليلية نقدية «، دراسة تحليلية على البنوك التجارية المصرية: مجلة البحوث الإعلامية، المجلد 58، العدد 1، القاهرة، ص ص 79 ح-140.

4.دليلة ووهيبة، (2021) « دور الاتصال الداخلي في اتخاذ القرارات في المؤسسة « دراسة حالة ملبنة النجاح مغنية-تلمسان (الجزائر)، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، المجلد الرابع، العدد الخامس، الجزائر، ص ص 185-167.

6.3.المراجع الأجنبية:

1. Field, Jenni, (2021), " INFLUENTIAL INTERNAL COMMUNICATION ", Kogan Page; Standard Edition, London, UK.

2. Verghese, Aniisu, K, (2023), " Inclusive Internal Communications ", 1st edition, Nation Press, New York, USA.