

إدراك مسئول العمل الإرشادي الزراعي في بعض محافظات مصر لمهارات الإتصال الإداري

محمد ممدوح يعقوب^(١) وحيد محمد عبدالصديق^(٢)

^(١)أستاذ مساعد بالمعهد العالي للتعاون الزراعي بشبرا الخيمة

^(٢)باحث بمعهد بحوث الإرشاد الزراعي والتنمية الريفية.

المستخلص

يستهدف هذا البحث التعرف على مستوى إدراك المبحوثين لإجمالي مهارات الإتصال الإداري، وكذا التعرف على مستوى إدراكهم لكل مهارة من مهارات الإتصال الإداري، وتحديد العلاقة بين إجمالي درجات إدراك المبحوثين لمهارات الإتصال الإداري وبين المتغيرات المستقلة المدروسة، وأيضا تحديد العلاقة بين درجة إدراك المبحوثين لكل مهارة من مهارات الإتصال الإداري وبين المتغيرات المستقلة المدروسة، وكذا تحديد الفروق بين المبحوثين بكل محافظة فيما يتعلق بدرجة إدراكهم لمهارات الإتصال الإداري، والتعرف على معوقات الإتصال الإداري. وقد تم إجراء البحث في ثلاث محافظات أختيرت عشوائيا وهي الإسماعيلية، وكفرالشيخ، وقنا، وكانت شاملة البحث (٢٠٥) مسؤولا للعمل الإرشادي على مستوى الإدارات الزراعية بمراكز المحافظة حيث تضم محافظة الإسماعيلية (٦٤) مبحوث، و(٧٢) مبحوث بمحافظة كفر الشيخ، كما يوجد بمحافظة قنا (٦٩) مبحوث.

وبلغ حجم العينة (١٣٦) مبحوثا علي مستوي الإدارات الزراعية بالمحافظات الثلاثة المدروسة لتمثل العينة نسبة ٦٦,٣% من شاملة المبحوثين. وجمعت البيانات بالمقابلة الشخصية بإستخدام إستمارة إستبيان خلال شهر نوفمبر عام ٢٠١٧، واستخدم في عرض وتحليل البيانات التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي، والإنحراف المعياري، والمدى، ومعامل الارتباط البسيط لبيرسون، واختبار F لتحديد الفروق.

وتلخصت أهم النتائج فيما يلي:

- أن ما يزيد عن ثلاث أرباع المبحوثين (٨٣,١%) لديهم إدراك متوسط لمهارات الإتصال الإداري
- أن أكثر من ثلثي المبحوثين ٦٦,٩% لديهم إدراك متوسط لمهارة الإستماع، وأن أكثر من نصف المبحوثين لديهم إدراك متوسط لمهارة التحدث، في حين كان أكثر من ثلثي المبحوثين ٦٦,٩% لديهم إدراك متوسط لمهارة القدرة على فهم الآخرين، وأن أكثر من ثلثي المبحوثين ٦٤,٧% لديهم إدراك متوسط لمهارة إدارة العواطف .
- أن إجمالي درجات إدراك المبحوثين لمهارات الإتصال الإداري كانت ذات علاقة معنوية طردية عند مستوى ٠,٠١ بمتغيرات الرسمية، والمركزية، وضغوط العمل، وجودة الخدمة الإرشادية.
- وجود فروق معنوية بين المبحوثين بمحافظات البحث في درجات إدراكهم لمهارات الإتصال الإداري
- وجود فروق معنوية بين المبحوثين بمحافظات البحث في درجات إدراكهم لمهارات الإتصال الإداري
- أن عدم وضوح الرسالة، وعدم إنتباه المستقبل قد إحتلا المرتبة الأولى بين معوقات الإتصال الإداري وذلك بنسبة ٩٨%

المقدمة والمشكلة:

تعيش المخلوقات بكافة أنواعها في عملية إتصال دائمة حيث لا تقضي مطالبها بدون أن تتم عملية الإتصال فيما بينها بأي شكل من أشكال الإتصال، فالإتصال هو عملية نقل فكرة معينة أو معنى محدد في ذهن شخص ما إلى ذهن آخر أو آخرين كما هي " أي نقل الفكرة أو المعنى من ذهن المستقبل كما هي في ذهن المرسل"، (درويش، وتكلا، ١٩٨٠ : ٤٧٧).

ويذكر حمود (٢٠٠٢: ١١٧) أن الإتصال هو عملية نقل رسالة من شخص لآخر في المنظمة من خلال إستخدام اللغة أو الإشارات أو المعاني. ويعرف الإتصال بأنه" نقل رسالة من شخص (المرسل) إلى شخص آخر (المستقبل) بحيث يتم فهمها بشكل صحيح من قبل المستقبل". فالإتصال هو إنتقال المعلومات أو الأفكار أو الإتجاهات أو العواطف من شخص أو جماعة إلي شخص أو جماعة أخرى سواء أكانت أفكار ذات طبيعة علمية أو إجتماعية أو ثقافية، وتتبع من حاجة الفرد إلى الكلام والاستماع والتفاعل مع الآخرين. ولا يمكن القول بأن عملية الإتصال قد تمت بين المرسل والمستقبل إلا إذا فهم كل منهما الآخر وأدرك المستقبل وجهة نظر المرسل. وتتم عملية الإتصال عن طريق قيام المرسل بصياغة رسالته في شكل رموز مناسبة، ثم إرسال هذه الرموز إلي المستقبل عن طريق وسائل الإتصال المختلفة، وعند وصول الرسالة إلي المستقبل يقوم بفك رموزها. ويقاس نجاح الإتصال من خلال المعلومات المرتدة من مستقبل الرسالة عاكسا مدي فهمه للرسالة، وإذا أظهرت التغذية المرتدة عدم فهم المستقبل للرسالة يقوم المرسل بتعديل شكل الرسالة ومضمونها قبل إرسالها مرة أخرى (سليمان، ٢٠١٠ : ٤)

وتشكل عملية الاتصال في المؤسسات جوهر وأساس العمليات والوظائف وعن طريقها ترتبط أجزاء وأقسام المؤسسة ببعضها البعض ويتحقق التكامل في أعمالها إذ لا يمكن لجزء أن يعمل بمعزل عن بقية الأجزاء ونظام الاتصال الفعال في المؤسسة يقود ويساعد إلى حد كبير في اتخاذ القرارات الإدارية الصائبة حيث أن نجاح عملية اتخاذ القرارات تعتمد إلى حد كبير على دقة المعلومات اللازمة وإمكانية الحصول عليها في الوقت المناسب وهو ما يوفره الاتصال الفعال. (سليمان، ٢٠١٦: ٨)

وتتجسد أهمية الإتصال في المؤسسة كما يذكر حسين (٢٠١٢: ١٤٦-١٤٧) في أنه وسيلة التخاطب والتفاعل بين الأطراف المختلفة داخل المؤسسة، كما أنه وسيلة هامة للممارسات الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه وإشراف ورقابة على الأداء. ويعرف الاتصال الإداري (2017: hrdiscussion.com) بأنه عملية تبادل الآراء والمعلومات بين الأطراف المختلفة داخل التنظيم بغرض تحقيق هدف معين، وهذا معناه أن هناك رسالة معينة بين طرفين، أو هو العملية التي يتم بها نقل المعلومات بين مرسل ومرسل إليه سواء كان نقل المعلومات شفويا أو تحريريا. فالإتصال هو تبادل المعلومات بين الأفراد على كل المستويات الإدارية بغرض تحقيق التفاعل في معناه الواسع وبالتالي تحقيق ديناميكية الجماعة.

ويذكر كلا من (2001:228-230) Schermerhorn & etal، وسليمان (٢٠١٦: ١٠) أن عملية الإتصال تتكون من خمسة عناصر وهي: المرسل، و الرسالة، والمستقبل، ووسيلة الإتصال، والتغذية المرتدة.

المرسل: هو مصدر الرسالة وهو الشخص الذي يوجه الأمر أو يعرض المعلومات، وهو النقطة التي تبدأ من عندها عملية الإتصال . ويقوم المرسل بصياغة الرسالة في رموز تعبر عن المعنى الذي يقصده. ونجاح المرسل في توكيد الرسالة وتحويلها إلي رموز أساس نجاح عملية الإتصال وتكون بمثابة مؤشر لإتمام عملية الإتصال بنجاح في حالة توفر الظروف المواتية لإتمام عملية الإتصال. وفي حالة فشل المرسل في ترميز الرسالة إنهارت عملية الإتصال في مراحلها المبدئية.

وهناك عددا من الخصائص التي تزيد من فاعلية وقدرة المرسل علي إتمام الإتصال من هذه الخصائص المصادقية، والجاذبية، والتأثير . **الرسالة :** وهي العنصر الثاني من عناصر عملية الإتصال وتتضمن الأفكار والآراء والمعلومات والمصاغة في صورة رموز ذات معنى واحد لدي المرسل والمستقبل.

القناة: وهي المسار الذي تتبعه الرسالة من المرسل إلى المستقبل ومن الضروري الإهتمام بإختيار القناة المناسبة حتي تتم عملية الإتصال علي أفضل وجه.

المستقبل: هو الفرد أو الجماعة أو المنظمة الموجه إليه الرسالة، ويقع علي عاتقه العبء الأكبر حيث يستقبل الرسالة ويقوم بفك رموزها ومحاولة فهم الأفكار والمعاني التي يقصدها المرسل فإذا تطابق فكر المرسل والمستقبل تكون عملية الإتصال ناجحة وفعالة والعكس.

التغذية المرتدة: تمثل ردود الفعل الناتجة عن إستقبال وتفسير وفهم الرسالة من جانب مستقبلها.

وعليه فالإتصال هو نقل الأفكار والمعاني والمعلومات والبيانات فيما بين المستويات الإدارية المختلفة داخل التنظيم الإرشادي، ويلعب دورا أساسيا في نجاح العلاقات الإنسانية داخل التنظيم الإرشادي.

وتلعب الاتصالات الإدارية دورا هاما داخل الإدارات، فهي تحافظ على تدفق وانسياب العمل داخلها وكلما كانت هناك أنظمة جيدة للاتصالات كلما زادت كفاءة العمل، وحتى يتمكن المدير من التأثير على مرؤوسيه فلا بد وأن تتوافر فيه العديد من المهارات منها مهارة التحدث، ومهارة الكتابة، ومهارة القراءة، ومهارة الإنصات، ومهارة التفكير (جماعة، وعبدالعليم، ٢٠٠٦: ٢٣٢). ويذكر سليمان (٢٠١٠: ١١) أن هناك العديد من مهارات الإتصال منها **مهارة الكتابة:** وهي تدريب العاملين على الكتابة الإدارية الموضوعية الدقيقة وتجنب الأخطاء الهجائية والإملائية، وهذا يتطلب تطوير التفكير وزيادة حصيلة معلومات العاملين اللغوية وترقيته أسلوبهم في الكتابة. **ومهارة التحدث:** وهو الاهتمام بمحتوى الحديث ومضمونه ومراعاة الفروق الفردية بين الأفراد واختيار الوقت المناسب للحديث ومعرفة أثره على الآخرين. **ومهارة الإنصات :** اختيار المستقبل ما يهمه من معلومات وبيانات مما يصل إلى سماعه. **ومهارة القراءة :** وهي زيادة سرعة الفرد في القراءة وفهمه لما يقرأ.

ويشير أبو أسعد (٢٠١١: ٢٩٢٤) إلى تعدد مهارات الإتصال منها **مهارة الإستماع** وتتمثل في القدرة على الإستماع أثناء التواصل مع الآخرين بفاعلية، **ومهارة التحدث** وتتمثل في القدرة على إيصال الرسالة بنجاح أثناء الإتصال اللفظي، **والقدرة على فهم الآخرين** وهي قدرة الفرد على فهم الرسائل الموجهة إليه لفظيا أو بإستخدام الإيماءات، **وإدارة العواطف** وتتمثل في القدرة على إظهار المشاعر المناسبة والتحكم بهذه المشاعر، والقدرة على التعامل مع مشاعر الآخرين .

ويذكر المسدي (٢٠١٥: ٢٧٧) أن مهارات الإتصال تتمثل في مهارة الإستماع، ومهارة القراءة، ومهارة الكتابة، ولغة الجسد.

ويسعى الإتصال إلى تحقيق الترابط الوثيق بين أطراف المنظمة على مستوى الداخلي والخارجي فهو بمثابة البنية الأساسية التي يقوم عليها المنظمة والتي تدور حولها وظيفة المدير حيث يتعذر ممارسة العملية الإدارية إلا في حضور نظام جيد وفعال للاتصال.

ويعتبر جهاز الإرشاد الزراعي أحد التنظيمات الهامة في قطاع الزراعة فهو عنصراً مكملاً لمنظومة الإنتاج والتنمية الزراعية الشاملة، باعتباره المنظمة الرسمية التي تسعى إلى تعليم الزراع أساليب الزراعة المتطورة بأساليب غير رسمية في كل ما يسهم في تغيير الزراع اقتصادياً واجتماعياً مستندة إلى عمليات وبرامج وطرق تعليمية مدروسة تتناسب مع طبيعة التعليم غير الرسمي، ومع خصائص وفئات المستهدفين بهذا النوع من التعليم، (سليمان، ٢٠٠٦: ٢).

وهو أحد الدعائم الأساسية للنهوض بالإنتاج الزراعي والتنمية الزراعية الشاملة، ويهدف إلى مساعدة الزراع على مساعدة أنفسهم ورفع مستواهم الإقتصادي والإجتماعي وذلك من خلال جهاز إرشادي زراعي قوى تقوده إدارة علمية تتسم بالمبادئ والتطبيقات المقبولة في الإدارة العامة، مع تكيفها لتلائم الخدمة الإرشادية، (سليمان، ٢٠٠٠: ١٧). وتمثل الإدارة الإرشادية حجر الزاوية في نجاح الإرشاد الزراعي في تحقيق أهدافه، وهي كما يري الرفاعي (١٩٩٢: ٢٢) عبارة عن عملية توجيه وسيطرة علي الحياة في المنظمة الإرشادية، ولما كان مسنولي العمل الإرشادي هم متخذي القرار في المنظمة الإرشادية الزراعية ويقع علي عاتقهم دورا كبيرا في نقل المعارف للجهاز الإشرافي للعمل الإرشادي الزراعي على مستوي الإدارات الزراعية بالمراكز الإدارية للمحافظات والقائمين بدورهم بنقل تلك المعارف للمرشدين الزراعيين وتمييزهم ليتسني لهم القيام بتوعية الفئات المختلفة من الريفيين ولن يتأتى ذلك بدون إمتلاك مسنولي العمل الإرشادي الزراعي للعديد من مهارات الإتصال التي تؤهلهم للتواصل بفاعلية، الأمر الذي يترتب عليه نجاح الإتصال في العمل الإرشادي وتحقيق أهداف المنظمة الإرشادية.

من هنا جاء البحث للتعرف على مستوى إدراك المبحوثين لمهارات الإتصال الإداري مع التعرف على معوقات الإتصال الإداري من وجهة نظرهم.

أهداف البحث

- ١- التعرف على مستوى إدراك المبحوثين لإجمالي مهارات الإتصال الإداري.
- ٢- التعرف على مستوى إدراك المبحوثين لكل مهارة من مهارات الإتصال الإداري.
- ٣- تحديد العلاقة بين إجمالي درجات إدراك المبحوثين لمهارات الإتصال الإداري وبين المتغيرات المستقلة المدروسة التالية: الرسمية، والمركزية، وضغوط العمل، وجودة الخدمة الإرشادية.
- ٤- تحديد العلاقة بين درجة إدراك المبحوثين لكل مهارة من مهارات الإتصال الإداري وبين المتغيرات المستقلة المدروسة السابقة.
- ٥- تحديد الفروق بين المبحوثين من مسنولي العمل الإرشادي الزراعي بكل محافظة فيما يتعلق بدرجة إدراكهم لمهارات الإتصال الإداري.
- ٦- التعرف على معوقات الإتصال الإداري من وجهة نظر المبحوثين.

الطريقة البحثية

الفروض البحثية:

لتحقيق الأهداف الثالث، والرابع، والخامس للبحث تم صياغة الفروض البحثية التالية:

- ١- "توجد فروق بين مسنولي العمل الإرشادي الزراعي المبحوثين بكل محافظة فيما يتعلق بدرجات إدراكهم لمهارات الإتصال الإداري."
 - ٢- "توجد علاقة ارتباطية بين إجمالي درجات إدراك المبحوثين لمهارات الإتصال الإداري وبين المتغيرات المستقلة المدروسة التالية: الرسمية، والمركزية، وضغوط العمل، وجودة الخدمة الإرشادية."
 - ٣- "توجد علاقة ارتباطية بين درجة إدراك المبحوثين لكل مهارة من مهارات الإتصال الإداري وبين المتغيرات المستقلة المدروسة السابقة."
- هذا وقد تم وضع هذه الفروض في صورتها الصفرية حتى يمكن إختبارها.

التعريفات الإجرائية:

- ١- **مسنولوا العمل الإرشادي:** يقصد بهم في هذا البحث رؤساء أقسام الإرشاد الزراعي والأخصائيون الإرشاديون بالإدارات الزراعية بالمراكز الإدارية للمحافظات.
- ٢- **مهارات الإتصال الإداري:** ويقصد بها الدرجة الكلية التي يحصل عليها المبحوث نظير استجابته للعبارة المتعلقة بمهارات الإستماع، والتحدث، والقدرة على فهم الآخرين، وإدارة العواطف.
- ٣- **الإستماع:** هو مجموع الدرجات التي يحصل عليها المبحوث نظير استجابته للعبارة المتعلقة بالقدرة على الإستماع أثناء التواصل مع الآخرين بفاعلية
- ٤- **التحدث:** هو مجموع الدرجات التي يحصل عليها المبحوث نظير استجابته للعبارة المتعلقة بالقدرة على إيصال الرسالة بنجاح أثناء الإتصال اللفظي.
- ٥- **القدرة على فهم الآخرين:** هو مجموع الدرجات التي يحصل عليها المبحوث نظير استجابته للعبارة المتعلقة بالقدرة على فهم الرسائل اللفظية أو بإستخدام الإيماءات.

- ٦- إدارة العواطف: هو مجموع الدرجات التي يحصل عليها المبحوث نظير استجابته للعبارة المتعلقة بالقدرة على إظهار المشاعر المناسبة والتحكم بهذه المشاعر، والقدرة على التعامل مع مشاعر الآخرين.
- ٧- الرسمية: تشير إلى إدراك المبحوث لدرجة التمسك باللوائح والقوانين والقواعد الموضوعية لتسيير العمل.
- ٨- المركزية: تعبر عن إدراك المبحوث لتنفيذ أي عمل أو إتخاذ قرارات فورية بعد الرجوع للرؤساء الأعلى إنتظاراً لتعليماتهم .
- ٩- ضغوط العمل: هو مجموع الدرجات التي يحصل عليها المبحوث نظير إستجابته للعبارة المتعلقة بمواقف العمل الضاغطة والتي ينتج عنها آثار نفسية وجسدية ضارة به.
- ١٠- جودة الخدمة الإرشادية: هي مجموع الدرجات التي يحصل عليها المبحوث نظير إستجابته للعبارة المتعلقة بطبيعة الخدمة ومواصفاتها الجيدة طبقاً للأبعاد الأساسية للخدمة الإرشادية وهي الجوانب المادية الملموسة ، والاعتمادية ، والاستجابة والأمان ، والتعاطف .
- شاملة وعينة البحث:

تم اختيار ثلاث محافظات عشوائيا وهي الإسماعيلية، وكفر الشيخ، وقنا، وكانت شاملة البحث (٢٠٥) مسئولاً للعمل الإرشادي، حيث تضم محافظة الإسماعيلية (٦٤) مسئولاً للعمل الإرشادي الزراعي على مستوى الإدارات الزراعية بمراكز المحافظة، و(٧٢) مسئولاً للعمل الإرشادي الزراعي على مستوى الإدارات الزراعية بمراكز محافظة كفر الشيخ، كما يوجد بالإدارات الزراعية بمراكز محافظة قنا (٦٩) مسئولاً للعمل الإرشادي الزراعي، (الإدارة المركزية للإرشاد الزراعي، ٢٠١٦: بيانات غير منشورة).

ولتحديد حجم عينة البحث تم استخدام معادلة (Israel، ٢٠١٣) والتي تحدد حجم العينة بمعلومية حجم الشاملة وهي:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

حجم الشاملة = N حجم العينة = n خطأ تقدير (e) % ٥ = ٠.٠٥

وقد بلغت حجم العينة وفقاً لهذه المعادلة (١٣٦) مسئولاً للعمل الإرشادي الزراعي موزعة كالتالي: (٤٢) مسئولاً للعمل الإرشادي بمحافظة الإسماعيلية، و(٤٨) مسئولاً للعمل الإرشادي بمحافظة كفر الشيخ، و(٤٦) مسئولاً للعمل الإرشادي بمحافظة قنا، كما هو موضح بجدول (١).

وقد تم اختيار العينة بالطريقة العشوائية من كشوف الشاملة.

جدول (١) حجم العينة والشاملة وتوزيعها بالمحافظات المدروسة

المحافظات	عدد الشاملة	عدد العينة	نسبة العينة إلى شاملة كل محافظة %	نسبة العينة بالمحافظة إلى إجمالي العينة %
الإسماعيلية	٦٤	٤٢	٦٥,٦	٣٠,٩
كفر الشيخ	٧٢	٤٨	٦٦,٧	٣٥,٣
قنا	٦٩	٤٦	٦٦,٧	٣٣,٨
الإجمالي	٢٠٥	١٣٦	٦٦,٣	١٠٠

طريقة وأداة جمع البيانات:

تم جمع البيانات بالمقابلة الشخصية باستخدام استمارة استبيان تم تصميمها بالشكل الذي يحقق أهداف البحث، وبعد التأكد من صلاحيتها في شكلها النهائي لتحقيق الغرض الذي أعدت من أجله وذلك بتطبيقها على ٣٥ مسئولاً للعمل الإرشادي بمحافظة القليوبية، تم جمع البيانات خلال شهر نوفمبر عام ٢٠١٧.

القياس والمعالجة الكمية:

أولاً المتغير التابع: تم استخدام مقياس مهارات الإتصال (أبو أسعد، ٢٠١١: ٢٤.٢٨) والمكون من ٣٢ عبارة موزعة على أربع مهارات أساسية وهي: الإستماع بواقع ٨ عبارات، والتحدث بواقع ٩ عبارات، والقدرة على فهم الآخرين بواقع ٦ عبارات، وأخيراً إدارة العواطف بواقع ٩ عبارات، وتم الحصول على استجابة المبحوثين أمام كل عبارة من العبارات على مقياس مندرج من خمس مستويات هي (كبير جداً، كبير، متوسط، قليل، قليل جداً) وأعطيت الدرجات (٤، ٥، ٣، ٢، ١) وقد بلغ الحد الأدنى للمقياس ٣٢ درجة، والحد الأعلى ١٦٠ درجة وقد تم تقسيم المدى النظري على النحو التالي:

المهارة	مستوى الإدراك		
	منخفض	متوسط	مرتفع
الإستماع	أقل من ١٨,٧ درجة	من ١٨,٧ درجة إلى ٢٩,٤ درجة	أكبر من ٢٩,٤ درجة
التحدث	أقل من ٢١ درجة	من ٢١ درجة إلى ٣٣ درجة	أكبر من ٣٣ درجة
القدرة على فهم الآخرين	أقل من ١٤ درجة	من ١٤ درجة إلى ٢٢ درجة	أكبر من ٢٢ درجة
إدارة العواطف	أقل من ٢١ درجة	من ٢١ درجة إلى ٣٣ درجة	أكبر من ٣٣ درجة
إجمالي المقياس	أقل من ٧٤,٧ درجة	من ٧٤,٧ درجة إلى ١١٧,٤ درجة	أكبر من ١١٧,٤ درجة

ثانياً: قياس المتغيرات المستقلة:

- ١- الرسمية: تم قياسه من خلال خمس عبارات، بحيث يجيب المبحوث أمام كل عبارة علي متصل من خمس إستجابات، هي (دائماً، وغالباً، وأحياناً، ونادراً، ولا) وأعطيت الدرجات (٥، ٤، ٣، ٢، ١) في حالة العبارات الموجبة، والدرجات (١، ٢، ٣، ٤، ٥) في حالة العبارات السالبة.
- ٢- المركزية: تم قياسه من خلال ثلاث عبارات، بحيث يجيب المبحوث أمام كل عبارة علي متصل من خمس إستجابات، هي (دائماً، وغالباً، وأحياناً، ونادراً، ولا) وأعطيت الدرجات (٥، ٤، ٣، ٢، ١) في حالة العبارات الموجبة، والدرجات (١، ٢، ٣، ٤، ٥) في حالة العبارات السالبة.
- ٣- ضغوط العمل: تم قياسه بسبعة عشر عبارة يستجيب المبحوث حيالها على متصل من خمس فئات هي: موافق بشدة، وموافق، وموافق إلى حد ما، وغير موافق، وغير موافق بشدة وينال المبحوث عن إستجابته (٥، ٤، ٣، ٢، ١) على الترتيب. وقد جمعت درجات العبارات للحصول على الدرجة الكلية لمتغير ضغوط العمل.
- ٤- جودة الخدمة الإرشادية: وقد تم قياسها من خلال مقياس مكون من ٢٤ عبارة يستجيب المبحوث حيالها على متصل من خمس فئات هي: موافق بشدة، وموافق، وموافق إلى حد ما، وغير موافق، وغير موافق بشدة وينال المبحوث عن إستجابته (٥، ٤، ٣، ٢، ١) في حالة العبارات الموجبة، و(٥، ٤، ٣، ٢، ١) في حالة العبارات السالبة وقد جمعت درجات العبارات للحصول على الدرجة الكلية لمتغير جودة الخدمة الإرشادية .

ثالثاً: معوقات الإتصال الإداري: تم وضع قائمة من المعوقات، ويسأل المبحوث لتحديد أى منها يعتبر من معوقات الإتصال الإداري، ويمكنه إضافة المعوقات التي يراها في أخرى تذكر .

أدوات التحليل الإحصائي:

تم إستخدام التكرارات، والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي، والإنحراف المعياري، والمدى، ومعامل الارتباط البسيط لبيرسون، واختبار F لتحديد الفروق في عرض وتحليل البيانات.

النتائج ومناقشتها

أولاً: مستوى إدراك المبحوثين لإجمالي مهارات الإتصال الإداري.

توضح نتائج جدول (٢) أن مستوى إدراك ما يزيد عن ثلاث أرباع المبحوثين (٨٣,١%) للإجمالي العام لمهارات الإتصال الإداري كان في المستوى المتوسط، بمتوسط حسابي قدره (١,٩٣) درجة وإنحراف معياري قدره (٠,٤٠٧)، في حين بلغت نسبة من كان مستوى إدراكهم للإجمالي العام لمهارات الإتصال الإداري منخفضاً (١١,٨%) أما من كان مستوى إدراكهم للإجمالي العام لمهارات الإتصال الإداري مرتفعاً فقد بلغت نسبتهم (٥,١%) وعليه فقد إحتل مستوى إدراك المبحوثين للإجمالي العام لمهارات الإتصال الإداري مستوى متوسط بصفة عامة.

جدول (٢) توزيع المبحوثين وفقاً لمستوى إدراكهم لإجمالي مهارات الإتصال الإداري

الفئات	عدد	%
منخفض أقل من ٧٤,٧ درجة	١٦	١١,٨
متوسط من ٧٤,٧ درجة إلى ١١٧,٤ درجة	١١٣	٨٣,١
مرتفع أعلى من ١١٧,٤ درجة	٧	٥,١
الإجمالي	١٣٦	١٠٠

ثانياً: مستوى إدراك المبحوثين لكل مهارة من مهارات الإتصال الإداري:

وفيما يتعلق بمستوى إدراك المبحوثين لكل مهارة من مهارات الإتصال الإداري تشير بيانات جدول رقم (٣) أن مستوى إدراك المبحوثين لكل مهارة من مهارات الإتصال الإداري كان في المستوى المتوسط مرتبة تنازلياً على النحو التالي: الإستماع بنسبة (٦٦,٩%)، وذلك بمتوسط حسابي قدره (٢,٠٥) درجة، وإنحراف معياري قدره (٠,٥٧٥)، يليها القدرة على فهم الآخرين بنسبة (٦٦,٢%)، وذلك بمتوسط حسابي قدره (٢,٢١) درجة، وإنحراف معياري قدره (٠,٥٤٦)، وإدارة العواطف بنسبة (٦٤,٧%) وذلك بمتوسط حسابي قدره (٢,١٦) درجة، وإنحراف معياري قدره (٠,٥٧٤)، ثم التحدث بنسبة (٥٦,٦%)، وذلك بمتوسط حسابي قدره (٢,١٤) درجة، وإنحراف معياري قدره (٠,٦٤٦).

جدول (٣) توزيع المبحوثين وفقاً لمستوى إدراكهم لكل مهارة من مهارات الإتصال الإداري

المهارة	الفئات	تكرار	%	عدد	%
الإستماع	منخفض أقل من ١٨,٧ درجة	١٩	١٤,٠	١٣٦	١٠٠
	متوسط من ١٨,٧ درجة إلى ٢٩,٤ درجة	٩١	٦٦,٩		
	مرتفع أكبر من ٢٩,٤ درجة	٢٦	١٩,١		
التحدث	منخفض أقل من ٢١ درجة	٢٠	١٤,٧	١٣٦	١٠٠
	متوسط من ٢١ درجة إلى ٣٣ درجة	٧٧	٥٦,٦		
	مرتفع أكبر من ٣٣ درجة	٣٩	٢٨,٧		
القدرة على فهم الآخرين	منخفض أقل من ١٤ درجة	٩	٦,٦	١٣٦	١٠٠
	متوسط من ١٤ درجة إلى ٢٢ درجة	٩٠	٦٦,٢		
	مرتفع أكبر من ٢٢ درجة	٣٧	٢٧,٢		
إدارة العواطف	منخفض أقل من ٢١ درجة	١٣	٩,٦	١٣٦	١٠٠
	متوسط من ٢١ درجة إلى ٣٣ درجة	٨٨	٦٤,٧		
	مرتفع أكبر من ٣٣ درجة	٣٥	٢٥,٧		

ثالثاً: العلاقة بين إجمالي درجات إدراك المبحوثين لمهارات الإتصال الإداري وبين المتغيرات المستقلة المدروسة:

لتحقيق الفرض البحثي الثاني تم صياغة الفرض الإحصائي التالي "لا توجد علاقة ارتباطية بين إجمالي درجات إدراك المبحوثين لمهارات الإتصال الإداري وبين المتغيرات المستقلة المدروسة التالية: الرسمية، والمركزية، وضغوط العمل، وجودة الخدمة الإرشادية".
أوضحت بيانات جدول (٤) أن إجمالي درجات إدراك المبحوثين لمهارات الإتصال الإداري كانت ذات علاقة معنوية طردية عند مستوى ٠,٠١ بجميع المتغيرات المستقلة المدروسة.
وبالتالي يمكن رفض الفرض الإحصائي الثاني.

جدول (٤) قيم معاملات الارتباط بين إجمالي درجات إدراك المبحوثين لمهارات الإتصال الإداري وبين المتغيرات المستقلة المدروسة:

المتغيرات المستقل	معاملات الارتباط
الرسمية	**٠,٤٩٧
المركزية	**٠,٦٤٨
ضغوط العمل	**٠,٦٩٨
جودة الخدمة الإرشادية	**٠,٥٧٠

رابعاً: العلاقة بين درجة إدراك المبحوثين لكل مهارة من مهارات الإتصال الإداري وبين المتغيرات المستقلة المدروسة:

لتحقيق الفرض البحثي الثالث تم صياغة الفرض الإحصائي التالي "لا توجد علاقة ارتباطية بين درجة إدراك المبحوثين لكل مهارة من مهارات الإتصال الإداري وبين المتغيرات المستقلة المدروسة السابقة". حيث أشارت بيانات جدول رقم (٥) أيضاً أن:
١- أن مهارة الإستماع كانت ذات علاقة معنوية طردية عند مستوى ٠,٠١ بجميع المتغيرات المستقلة المدروسة.

- ٢- أن مهارة التحدث كانت ذات علاقة معنوية طردية عند مستوى ٠,٠١ بجميع المتغيرات المستقلة المدروسة.
- ٣- أن مهارة القدرة على فهم الآخرين كانت ذات علاقة معنوية طردية عند مستوى ٠,٠١ بجميع المتغيرات المستقلة المدروسة.
- ٤- أن مهارة إدارة العواطف كانت ذات علاقة معنوية طردية عند مستوى ٠,٠١ بجميع المتغيرات المستقلة المدروسة.
- ومن النتائج السابقة يمكن رفض الفرض الإحصائي الثالث.

جدول (٥) قيم معاملات الارتباط بين درجة إدراك المبحوثين لمهارات الإتصال الإداري وبين المتغيرات المستقلة المدروسة:

المتغيرات المستقل	معاملات الارتباط			
	الإستماع	التحدث	القدرة على فهم الآخرين	إدارة العواطف
الرسمية	**٠,٣٣٧	**٠,٦١٠	**٠,٢٩٧	**٠,٢٦٨
المركزية	**٠,٣٦٤	**٠,٣٧٠	**٠,٥٤٣	**٠,٥٣٧
ضغوط العمل	**٠,٤١٨	**٠,٤١٣	**٠,٥٨٥	**٠,٥٩١
جودة الخدمة الإرشادية	**٠,٣٦٦	**٠,٢٨٠	**٠,٣١١	**٠,٤٩٨

ثالثًا: الفروق بين المبحوثين بالمحافظات المدروسة فيما يتعلق بدرجات إدراكهم لمهارات الإتصال الإداري:

لتحقيق الفرض البحثي الأول تم صياغة الفرض الإحصائي التالي " لا توجد فروق بين مسنولي العمل الإرشادي الزراعي المبحوثين بكل محافظة فيما يتعلق بدرجات إدراكهم لمهارات الإتصال الإداري." ولاختبار هذا الفرض تم استخدام اختبار F. وأضح من النتائج الواردة بجدول (٦) أن قيمة F المحسوبة تساوي (٥,٣٦٢) وهي أكبر من نظيرتها الجدولية عند مستوى معنوية ٠,٠١ ودرجات حرية (٢، ١٣٣) مما يشير إلى وجود فروق معنوية بين المبحوثين بمحافظة البحث في درجات إدراكهم لمهارات الإتصال الإداري ، ومن ثم فقد تم رفض الفرض الإحصائي.

جدول (٦) ملخص نتائج تحليل التباين لإجمالي درجات إدراك المبحوثين لمهارات الإتصال الإداري

مصادر الاختلاف	مجموع المربعات	درجات الحرية	التباين	قيمة ف
بين المجموعات	٩٠٨٣,٨٥١	٢	٤٥٤١,٩٢٥	**٥,٣٦٢
داخل المجموعات	١١٢٦٦٨,٢٦٠	١٣٣	٨٤٧,١٣٠	
الإجمالي	١٢١٧٥١,١١٠	١٣٥		

سادسًا: التعرف على معوقات الإتصال الإداري من وجهة نظر المبحوثين

أشارت نتائج جدول (٧) أن عدم وضوح الرسالة، وعدم إنتباه المستقبل قد إحتلا المرتبة الأولى بين معوقات الإتصال الإداري وذلك بنسبة ٩٨% ، في حين كان تباين الإدراك بين المرسل والمستقبل في المرتبة الثانية بنسبة ٩٧%، وجاء تعدد المستويات الإدارية، وإختلاف الثقافة بين المرسل والمستقبل في المرتبة الثالثة بنسبة ٩٥% لكل منهما، في حين جاء العلاقات الإجتماعية غير الطيبة بين الأعضاء، و عدم الثقة بين الرؤساء والمرؤسين في أدنى مرتبة بين معوقات الإتصال الإداري وذلك بنسبة ٩٠% لكل منهما.

جدول رقم (٧) معوقات الإتصال الإداري من وجهة نظر المبحوثين ن=١٣٦

معوقات الإتصال الإداري	التكرار	النسبة المئوية
عدم وضوح الإتصال	١٣٣	٩٨
عدم إنتباه المستقبل	١٣٣	٩٨
تباين الإدراك بين المرسل والمستقبل	١٣٢	٩٧
تعدد المستويات الإدارية	١٢٩	٩٥
إختلاف الثقافة بين المرسل والمستقبل	١٢٩	٩٥
العلاقات الإجتماعية غير الطيبة بين الأعضاء	١٢٢	٩٠
عدم الثقة بين الرؤساء والمرؤسين	١٢٢	٩٠

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- ١- أبوأسعد، أحمد (٢٠١١) : دليل المقاييس والاختبارات النفسية والتربوية، الجزء الثاني، ط٢، مركز دبيونوا لتعليم التفكير، الأردن.
- ٢- الإدارة المركزية للإرشاد الزراعي(٢٠١٦): الجهاز الوظيفي للإرشاد الزراعي، بيانات غير منشورة
- ٣- الرفاعي، احمد كامل(١٩٩٢): الإرشاد الزراعي، علم وتطبيق، وزارة الزراعة وإستصلاح الأراضي، مركز البحوث الزراعية، معهد بحوث الإرشاد الزراعي والتنمية الريفية، مكون نقل التكنولوجيا، الجيزة
- ٤- المسدي، عادل عبدالمنعم (٢٠١٥) : إدارة الأعمال، فكر تحليلي معاصر، دار الخولي للطباعة
- ٥- حسين، سلامة عبدالعظيم(٢٠١٢): مدخل في الإدارة التربوية، كلية التربية جامعة بنها، مطبعة أكتوير الهندسية.
- ٦- حمود، خضير (٢٠٠٢) السلوك التنظيمي، عمان، دار الصفاء للنشر والتوزيع
- ٧- جماعة، عبدالله أمين، عبدالعليم، محمد بكرى (٢٠٠٦) :إدارة السلوك التنظيمي، شركة ناس للطباعة، القاهرة
- ٨- درويش، عبدالكريم، وتكلا، ليلي (١٩٨٠): أصول الإدارة العامة، مكتبة الأنجلوا المصرية
- ٩- سليمان، محمد أبوالمعاطي(٢٠٠٠): كفاءة عمليات الرقابة في العمل الإرشادي الزراعي علي المستوي الإقليمي والمحلي بمصر، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الزراعة بمشهر، جامعة الزقازيق، فرع بنها
- ١٠- سليمان، محمد أبوالمعاطي(٢٠٠٦): الثقافة التنظيمية لدى العاملين في الجهاز الإرشادي الزراعي المصري، رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية الزراعة بطنطا، جامعة طنطا
- ١١- سليمان، محمد أبوالمعاطي (٢٠١٠) مهارات الإتصال، معهد بحوث الإرشاد الزراعي، برنامج تدريبي للباحثين بمعهد بحوث الإنتاج الحيواني
- ١٢- سليمان، محمد أبوالمعاطي(٢٠١٦): برنامج تدريبي في مجال التنمية البشرية المقدم لطلبة المعهد العالي للتعاون الزراعي، شبرا الخيمة.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- 13-Israel Gleen D.,(2013) Determining Sample Size, Florida University
IFAS Extension in: www.edis.ifas.ufl.edu/PD006, 23/5/2013.
- 14- Schermerhorn, John R., Hunt & Osborn, (2001) : Basic Organizational Behavior, N.Y.
- 15- <https://hrdiscussion.com> 10/11/2017

Perception of Agricultural Extension work officials in some governorates of Egypt for Administrative communication skills

Waheed Mohamed Abdel Sadek⁽¹⁾ Mohamed Mamdouh Yacoub⁽¹⁾

¹⁾ Associate Professor at the Higher Institute for Agricultural Cooperation in Shubra El-Khaimah

⁽²⁾ Researcher at the Agricultural Extension and Rural Development Research Institute

Corresponding author: Mohamed_69_my@yahoo.com

Abstract

The main objectives of this research were:

Perception to the total of administrative communication skills, as well as to identify the level of their understanding about each of the administrative communication skills, and to determine the relationship between respondents' total scores about administrative communication skills and the independent variables studied, and also to determine the relationship between respondents' awareness about each skill from the administrative communication skills and the independent variables studied, as well as determining the differences between the respondents in each governorate with regard to their level of awareness about administrative communication skills, and to identify the obstacles of administrative communication skills.

The research was carried out in three randomly selected governorates: Ismailia, Kafr El-Sheikh and Qena. The research included (205) extension officials where the governorate of Ismailia included (64) agricultural extension workers at the level of the agricultural departments in the governorate districts, (72) extension supervisors working at the level of agricultural departments in the districts of Kafr El-Sheikh governorate, and there were (69) extension officials working at the agricultural departments in the districts of Qena governorate.

The sample size was (136) respondents at the level of the agricultural departments in the three governorates studied where the sample represents 66.3% of the total respondents. The data were collected from a personal interview using a questionnaire in November 2017. It was used to present and analyze the data, frequencies, percentages, arithmetic mean, standard deviation, range, Pearson's simple correlation coefficient and F test to determine differences.

The main findings were summarized as follows:

- The level of respondents' awareness to the overall level of administrative communication skills was at the intermediate level in the opinion of more than three quarters of the respondents (83.1%).
- The level of the respondents' understanding of each of the administrative communication skills was at the intermediate level in general
- There were significant differences among the respondents in the governorates under research in their degrees of understanding of administrative communication skills
- The total degree of the participants' awareness of the administrative communication skills was significantly positive at the level of 0.01 in all the independent variables studied.
- The lack of message's clarity of the and lack of attention to the future occupied the first place as administrative communication obstacles by 98%