

Final Project 1

Code: MGM 496 – PMG496

Prepared BY: Wadha Rasheed Al-Rudaian

TO

Faculty of Management

Midocean University

أثر الاتصالات الإدارية في تحقيق فاعلية القرارات الإدارية: دراسة
تطبيقية على جامعة حائل - مدينة حائل.

**The Impact of Managerial Communications on Achieving the
Effectiveness of Administrative Decisions: An Applied Study
on the University of Hail - Hail City.**

اسم الطالب: وضحي رشيد الرديعان

الرقم الجامعي: ٢٠٢١٢٠٤٥٠٢

مشروع التخرج - ١

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني - ٢٠٢٤م

جدول المحتويات

٣	١ الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٤	١,١ المقدمة:
٦	١,٢ مشكلة البحث:
٦	١,٢,١ الفجوات النظرية:
٧	١,٢,٢ الفجوات العملية:
٨	١,٣ أهمية البحث:
٨	١,٣,١ الأهمية النظرية:
٩	١,٣,٢ الأهمية العلمية:
١٠	٢ قائمة المراجع
١٢	٣ الملاحق
١٢	٣,١ الاستبيان:

١ الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١ المقدمة:

هنالك العديد من المؤسسات المنتشرة في العالم سواء كانت مؤسسات خدمتية أو صناعية أو حكومية أو خاصة لعب الاتصال الإداري فيها دوراً هاماً في الوصول إلى وحدة الفكر والفهم الذي ينتج عنه توفير وتجميع المعلومات الضرورية لاستمرار العمل في أي تنظيم كان لاسيما يخص نقل وتبادل تلك المعلومات. (صالح، ٢٠١٤)

تعد القرارات الإدارية من العناصر الأساسية التي تشكل جوهر العمليات الإدارية في أي مؤسسة، حيث تؤثر بشكل كبير على سير العمل وتحقيق الأهداف الاستراتيجية، تتضمن القرارات الإدارية عملية اختيار من بين بدائل متعددة لتحقيق أفضل النتائج الممكنة، وهي تتطلب جمع وتحليل المعلومات، وتقييم الخيارات، واختيار الأنسب بناءً على معايير محددة، تختلف القرارات الإدارية من حيث نطاقها وتأثيرها؛ فمنها ما يكون تكتيكياً يعالج مشكلات يومية، ومنها ما يكون استراتيجياً يحدد مسار المؤسسة على المدى الطويل، يعتمد نجاح القرارات الإدارية على عدة عوامل، منها جودة المعلومات المتاحة، وكفاءة النظام الإداري، ومهارات وقدرات صناع القرار. (العززي، ٢٠١٠)

تتطلب عملية اتخاذ القرار الفعالة توافر بيئة تنظيمية داعمة تشجع على الابتكار والتفكير النقدي، بالإضافة إلى وجود نظام اتصالات إداري قوي يضمن تدفق المعلومات بشكل سلس ودقيق بين جميع مستويات المؤسسة، كما أن استخدام الأدوات التحليلية والتكنولوجيات الحديثة يمكن أن يعزز من دقة وسرعة اتخاذ القرارات، عملية المتابعة والتقييم المستمرة للقرارات المتخذة تتيح للمؤسسة التعلم من التجارب السابقة وتحسين أدائها باستمرار. (البديري، ٢٠٢٠)

كما تعد الاتصالات الإدارية عاملاً أساسياً في تحقيق الكفاءة والفعالية في العمل التنظيمي. فهي تشمل تبادل المعلومات والمفاهيم والأفكار بين أفراد المنظمة، سواء كان ذلك داخل الإدارة أو بين الإدارة والموظفين، حيث يؤثر الاتصال الإداري بشكل كبير على أداء العاملين في المنظمة، حيث يساهم في بناء الثقة والتفاهم وتعزيز التعاون بين الأفراد، كما يعد الاتصال الإداري وسيلة فعالة لنقل الأهداف والتوجيهات الإدارية، وتوضيح المتطلبات والتوقعات، وتبادل الملاحظات والتعليقات بين الإدارة والموظفين. يساعد الاتصال الجيد في تحقيق التنسيق والتكامل بين الأقسام المختلفة وتعزيز الروح الفريقية. كما يساهم في تحسين القدرة على اتخاذ القرارات السليمة وتحقيق الابتكار والتطوير في المنظمة. (عايض، ٢٠٢٠)

كما في العصر الحديث، أصبحت الاتصالات الإدارية عنصراً أساسياً في تحقيق فاعلية القرارات الإدارية داخل المنظمات. تُعتبر الاتصالات الإدارية الوسيلة التي تُمكن الإدارات من نقل المعلومات والأفكار والتوجيهات بين مختلف المستويات التنظيمية، مما يساهم في تحقيق التنسيق والتكامل اللازمين لاتخاذ قرارات فعّالة. يُشير العديد من الباحثين إلى أن الاتصالات الإدارية الجيدة يمكن أن تعزز من جودة القرارات الإدارية وتقلل من الأخطاء والازدواجية في العمل (محمد، ٢٠١٩)، كما تُظهر الأدبيات أن الاتصالات الإدارية تلعب دوراً حاسماً في تحسين فاعلية القرارات الإدارية حيث تم التأكيد على أن الاتصالات الفعالة تزيد من شفافية المعلومات وتساعد في اتخاذ قرارات مستنيرة تعتمد على بيانات دقيقة وموثوقة حيث أن المنظمات التي تستثمر في تحسين قنوات الاتصال الداخلي تحقق مستويات أعلى من الكفاءة والفعالية في قراراتها الإدارية (الربيع، ٢٠١٥)، بالمقابل أن نقص الاتصالات أو سوء إدارتها يمكن أن يؤدي إلى قرارات ضعيفة وغير مدروسة، مما يترتب عليه تأثيرات سلبية على الأداء العام للمنظمة حيث أن التحديات في الاتصالات، مثل التباطؤ في نقل المعلومات أو التشويش في الرسائل، يمكن أن تعوق قدرة المدراء على اتخاذ قرارات فعّالة في الوقت المناسب. (الزيادات، ٢٠١٧)

كما تختلف آراء الباحثين حول كيفية تحسين الاتصالات الإدارية لتحقيق فاعلية القرارات الإدارية، حيث يؤكد البعض على أهمية استخدام التقنيات الحديثة مثل نظم إدارة المعلومات والاتصالات الإلكترونية لتعزيز سرعة ودقة نقل المعلومات داخل المنظمة (البشير، ٢٠٢٠)، من ناحية أخرى أن التدريب المستمر للموظفين على مهارات الاتصال الشخصي والتفاعل المباشر يُعد أكثر فعالية في تحسين جودة القرارات الإدارية، وعليه فأن هناك توافق بين الباحثين على أن الاتصالات الفعالة تُسهم في تحسين فاعلية القرارات الإدارية، لكنهم يختلفون في أفضل الطرق لتحقيق ذلك، بينما يركز البعض على الحلول التكنولوجية، يُفضل آخرون التركيز على الجوانب الإنسانية والتدريبية. (الشماسين، ٢٠١٥)

كما تشكل الاتصالات الإدارية عنصراً حيوياً في تحقيق فاعلية القرارات الإدارية داخل المؤسسات الأكاديمية، بما في ذلك جامعة حائل في مدينة حائل، تهدف الاتصالات الإدارية إلى تسهيل تبادل المعلومات والأفكار بين مختلف المستويات الإدارية والأقسام الأكاديمية، مما يعزز من عملية اتخاذ القرارات المدروسة والمبنية على معلومات دقيقة وشاملة، تؤثر جودة وفاعلية الاتصالات الإدارية بشكل مباشر على قدرة الجامعة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية، حيث تساهم في تحسين التنسيق والتعاون بين الأفراد والفرق، وتسريع عملية تبادل المعلومات، وتقليل الأخطاء الناتجة عن سوء الفهم أو نقص المعلومات. (عبد العال، ٢٠٢٠)

وتتضمن هذه الدراسة التطبيقية تحليل كيفية تأثير الاتصالات الإدارية على عملية صنع القرار في جامعة حائل، من خلال استعراض الأساليب والأدوات المستخدمة في التواصل بين الإدارات المختلفة وأعضاء هيئة التدريس والموظفين، حيث يتم تسليط الضوء على دور التكنولوجيا الحديثة في تحسين الاتصالات الإدارية، مثل استخدام البريد الإلكتروني، وأنظمة إدارة المعلومات، ومنصات التعاون الرقمي، يتم استكشاف تأثير الثقافة التنظيمية والقيادة الفعالة على تعزيز بيئة عمل تتيح تبادل الأفكار بحرية وتدعم اتخاذ القرارات المستندة إلى البيانات، في النهاية، تهدف هذه الدراسة إلى تقديم رؤى قيمة حول كيفية تحسين الاتصالات الإدارية لتحقيق فاعلية أكبر في القرارات الإدارية، مما يساهم في تعزيز الأداء المؤسسي والارتقاء بجودة التعليم والخدمات المقدمة في جامعة حائل. (صالح، ٢٠١٤)

١,٢ مشكلة البحث:

في العصر الحالي، تلعب الاتصالات الإدارية دورًا حاسمًا في تحسين فاعلية القرارات الإدارية داخل المنظمات. تعتبر مشكلة البحث عن الحاجة الملحة لفهم كيفية تأثير جودة وكفاءة الاتصالات الإدارية على عملية اتخاذ القرارات في المؤسسات الأكاديمية، مثل جامعة حائل في مدينة حائل. تتجلى هذه المشكلة في التحديات التي تواجهها المؤسسات في نقل المعلومات بشكل فعال بين مختلف المستويات الإدارية والأقسام، مما يمكن أن يؤثر سلبيًا على جودة القرارات المتخذة. القرارات غير الفعالة قد تؤدي إلى تراجع الأداء الأكاديمي والإداري، وتقلل من قدرة الجامعة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية. في هذا السياق، يبرز السؤال الرئيسي: كيف يمكن للاتصالات الإدارية أن تعزز من فاعلية القرارات الإدارية في جامعة حائل؟

١,٢,١ الفجوات النظرية:

من الناحية النظرية، هناك فجوات واضحة في الأدبيات المتعلقة بتأثير الاتصالات الإدارية على فاعلية القرارات الإدارية حيث تركز العديد من الدراسات على الاتصالات في القطاع الخاص والصناعي، مما يترك فجوة في فهم كيفية تطبيق نفس المفاهيم في البيئات الأكاديمية التي تتميز بهياكل تنظيمية وتعليمية مختلفة، حيث أن الأدبيات الحالية غالبًا ما تتجاهل الفروق الدقيقة بين هذه القطاعات، مما يولد حاجة ماسة لإجراء أبحاث تركز على السياق الأكاديمي.

كما يوجد هناك نقص في الدراسات التي تتناول تأثير التكنولوجيا الحديثة على الاتصالات الإدارية في المؤسسات الأكاديمية. على الرغم من أن بعض الدراسات تشير إلى فوائد استخدام نظم إدارة المعلومات والاتصالات الإلكترونية، إلا أن الفهم العميق لكيفية تأثير هذه التقنيات على عملية اتخاذ القرار ما زال محدودًا،

الأدبيات تحتاج إلى مزيد من البحث لفهم كيفية تكامل التكنولوجيا مع الممارسات التقليدية للاتصالات في البيئات الأكاديمية وكيفية تأثير ذلك على جودة القرارات الإدارية.

وأيضا تتجاهل بعض الأدبيات البحثية الأبعاد الثقافية والاجتماعية التي تؤثر على الاتصالات الإدارية. في جامعة مثل جامعة حائل، يمكن أن تلعب العوامل الثقافية والاجتماعية دورًا كبيرًا في تشكيل كيفية تفاعل الأفراد وتبادل المعلومات، الفجوات النظرية هنا تتعلق بعدم فهم عميق لهذه الديناميكيات وكيفية تأثيرها على فعالية الاتصالات والقرارات الإدارية.

١,٢,٢ الفجوات العملية:

من الناحية العملية، تواجه جامعة حائل تحديات متعددة في مجال الاتصالات الإدارية تؤثر على فاعلية القرارات الإدارية. أولاً، هناك مشكلة في البنية التحتية للاتصالات داخل الجامعة، حيث أن الأنظمة القديمة وعدم تكامل التكنولوجيا الحديثة يمكن أن يؤدي إلى تأخيرات في نقل المعلومات، مما يعرقل عملية اتخاذ القرار. تحتاج الجامعة إلى تقييم الأنظمة الحالية وتحديد الفجوات التي تعيق الاتصالات الفعالة.

كما أن هناك تحديات تتعلق بتدريب الموظفين وأعضاء هيئة التدريس على مهارات الاتصال الفعالة. على الرغم من أهمية هذه المهارات، إلا أن هناك نقصًا واضحًا في البرامج التدريبية التي تركز على تحسين مهارات الاتصال بين الموظفين، هذا النقص يؤدي إلى سوء فهم وتضارب في المعلومات، مما يؤثر سلبًا على جودة القرارات المتخذة. تعد الحاجة إلى برامج تدريبية متكاملة لتطوير مهارات الاتصال أمرًا بالغ الأهمية لضمان تدفق سلس للمعلومات.

تواجه الجامعة تحديات في خلق بيئة تنظيمية تدعم الاتصالات المفتوحة والشفافة. الثقافة التنظيمية التي لا تشجع على تبادل المعلومات بحرية يمكن أن تؤدي إلى حواجز في الاتصال، مما يؤثر على فعالية القرارات، هناك حاجة لتطوير سياسات وإجراءات تشجع على الشفافية والتعاون بين مختلف الأقسام والمستويات الإدارية. هذه الحواجز يمكن أن تشمل مقاومة التغيير، والتفاوت في مستويات الثقة بين الأفراد، مما يستدعي استراتيجيات محددة للتغلب عليها وتعزيز بيئة أكثر انفتاحًا وتعاونًا.

أخيرًا، من الفجوات العملية المهمة هي غياب أنظمة تقييم فعالة لقياس جودة الاتصالات الإدارية وتأثيرها على القرارات. بدون أدوات تقييم دقيقة، يصعب تحديد نقاط القوة والضعف في نظام الاتصالات الحالي. تحتاج الجامعة إلى تطوير مؤشرات أداء رئيسية (KPIs) لقياس فعالية الاتصالات وتأثيرها على القرارات، مما يمكنها من اتخاذ إجراءات تصحيحية وتحسين مستمر.

سؤال البحث الرئيسي:

تتلخص مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي:

ما أثر الاتصالات الإدارية في تحقيق فاعلية القرارات الإدارية؟

١,٣ أهمية البحث:

تُعد الاتصالات الإدارية من العناصر الحيوية التي تؤثر بشكل كبير على فعالية القرارات الإدارية داخل المنظمات، بما في ذلك المؤسسات الأكاديمية مثل جامعة حائل. تأتي أهمية هذا البحث من الحاجة الملحة لفهم كيف يمكن لتحسين الاتصالات الإدارية أن يسهم في تعزيز جودة القرارات الإدارية، وبالتالي تحسين الأداء العام للجامعة، في بيئة تعليمية تتسم بالتعقيد والتنوع، تعتبر الاتصالات الفعالة أداة أساسية لنقل المعلومات والتوجيهات بين مختلف المستويات الإدارية والأكاديمية، مما يضمن التنسيق والتكامل اللازمين لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للجامعة.

١,٣,١ الأهمية النظرية:

من الناحية النظرية، يسهم هذا البحث في سد الفجوات الموجودة في الأدبيات الأكاديمية المتعلقة بتأثير الاتصالات الإدارية على عملية اتخاذ القرارات في المؤسسات الأكاديمية. أحد الجوانب النظرية المهمة هو تقديم إطار متكامل يجمع بين النظريات الكلاسيكية والمعاصرة في مجال الاتصالات الإدارية، مما يعزز من فهمنا لكيفية تأثير هذه الاتصالات على جودة القرارات الإدارية، هذا الإطار يمكن أن يكون مرجعاً هاماً للباحثين والأكاديميين الذين يسعون لفهم الديناميكيات المعقدة للاتصالات داخل المؤسسات الأكاديمية.

علاوة على ذلك، يهدف البحث إلى استكشاف تأثير التكنولوجيا الحديثة على الاتصالات الإدارية وكيفية تكاملها مع الممارسات التقليدية، هذا الجانب النظري يسهم في تقديم رؤية جديدة حول كيفية استخدام التكنولوجيا لتحسين كفاءة وفعالية الاتصالات الإدارية، مما يفتح الباب أمام مزيد من الدراسات المستقبلية التي يمكن أن تبني على هذه النتائج لتطوير نماذج وأطر نظرية جديدة.

كما يساهم البحث في توضيح الأبعاد الثقافية والاجتماعية للاتصالات الإدارية، والتي غالباً ما تُهمل في الأدبيات الحالية، فهم هذه الأبعاد يساعد في تقديم صورة أكثر شمولية لكيفية تأثير العوامل الثقافية والاجتماعية على الاتصالات والقرارات الإدارية، مما يمكن أن يؤدي إلى تطوير استراتيجيات أكثر فعالية لتحسين الاتصالات في بيئات متنوعة.

٢,٣,١ الأهمية العلمية:

من الناحية العملية، يعد هذا البحث ذا أهمية كبيرة لأنه يقدم حلولاً عملية لتحسين الاتصالات الإدارية في جامعة حائل، مما يمكن أن يسهم في تحسين جودة القرارات الإدارية وزيادة كفاءة العمليات الإدارية والأكاديمية، هذا البحث يمكن أن يكون دليلاً عملياً للإداريين والأكاديميين في جامعة حائل لتطوير سياسات وإجراءات تهدف إلى تحسين قنوات الاتصال الداخلي، مما يعزز من التنسيق والتكامل بين مختلف الأقسام والمستويات الإدارية.

البحث يسعى أيضاً إلى تقديم توصيات محددة لتطوير برامج تدريبية تستهدف تحسين مهارات الاتصال لدى الموظفين وأعضاء هيئة التدريس. هذه البرامج يمكن أن تسهم في تعزيز قدرات الموظفين على التواصل بفعالية، مما يقلل من الأخطاء وسوء الفهم ويزيد من جودة القرارات المتخذة، تطوير هذه المهارات يمكن أن يكون له تأثير مباشر على رضا الموظفين وزيادة إنتاجيتهم، مما يعزز من الأداء العام للجامعة.

علاوة على ذلك، يمكن أن يساعد البحث في تطوير أنظمة تقييم فعالة لقياس جودة الاتصالات الإدارية وتأثيرها على القرارات. هذه الأنظمة يمكن أن توفر أدوات قياس دقيقة تساعد الإدارة في تحديد نقاط القوة والضعف في نظام الاتصالات الحالي، مما يتيح اتخاذ إجراءات تصحيحية وتحسين مستمر، هذه الأدوات يمكن أن تكون مفيدة ليس فقط لجامعة حائل، بل أيضاً لمؤسسات أكاديمية أخرى تسعى لتحسين كفاءة عملياتها الإدارية.

٢ قائمة المراجع

١. أبو كركي، إخلص (٢٠٢٢). أثر الاتصالات الإدارية في تحقيق كفاءة القرارات الإدارية. المجلة العربية للنشر العلمي , ع ٤٣.
٢. أمين، ساكار (٢٠١٢). الإطار المفاهيمي للمحاسبة في ظل بيئة التجارة الالكترونية. مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية , مج ٢, ع ١.
٣. البدري، فوزي (٢٠٢٠). الاتصالات الإدارية وأثرها في فاعلية القرارات الإدارية: دراسة ميدانية على المؤسسات التعليمية. مجلة الاقتصاد الدولي والعولمة , مج ٣, ع ٣.
٤. البشير، عصام (٢٠٢٠). دور الاتصالات في التسويق وزيادة المبيعات. رسالة ماجستير. جامعة النيلين.
٥. بن عون، بودالي (٢٠٢٠). دور الاتصالات الإدارية في اتخاذ القرارات في المنظمة. مجلة العلوم الاجتماعية , مج ١٤, ع ٢.
٦. بوقاسم، محمد (٢٠٢١). دور العملية الاتصالية في اتخاذ القرارات الإدارية: المكتبة الوطنية الجزائرية أنموذجاً. مجلة أفكار وآفاق , مج ٩, ع ١.
٧. ديوب، محمد عباس (٢٠٠٨). دور الاتصالات الإدارية في رفع كفاءة العمل. مجلة جامعة تشرين للبحوث, مج ٣٠, ع ٣.
٨. الربيع، شذا (٢٠١٥). أثر توافر متطلبات إدارة أزمات الأعمال على فاعلية المنظمة في مجموعة الاتصالات الأردنية. رسالة ماجستير. جامعة عمان العربية
٩. الزيادات، محمود (٢٠١٧). اتجاهات العاملين نحو اتصالات الأعمال في شركات الاتصالات في الأردن. مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية , ع ١٨
١٠. الشماسين، سالم (٢٠١٥). أثر خفة الحركة الإستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة ميدانية على شركة الاتصالات. رسالة دكتوراه. جامعة أم درمان الإسلامية.
١١. صالح، إقبال (٢٠٢٠). دور الاتصالات الإدارية في تحقيق فاعلية القرارات الإدارية: دراسة حالة مصنع الشرق الأوسط. رسالة ماجستير. جامعة النيلين.

١٢. عاصي، وسيم على (٢٠٢٠). دور استخدام نظم الاتصالات الإدارية في تحسين جودة القرارات الإدارية: دراسة ميدانية على الجامعات. مجلة جامعة البعث سلسلة العلوم الاقتصادية , مج ٤٢ , ع ٢١٤.
١٣. عايض، عبداللطيف (٢٠٢٠). أثر التمكين الإداري في فاعلية القرارات الإدارية: دراسة ميدانية في الشركات. مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية , مج ١٢ , ع ٣١٤.
١٤. عبدالعال، محمد (٢٠٢٠). الخصائص البيئية لخدمات قطاع الاتصالات واتجاهات تطوير نظام التكاليف بغرض ترشيد القرارات. مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية , ٦٩ ع ٦٩٤.
١٥. على، جعفر (٢٠١٩). الاتصالات التنظيمية ودورها في تعزيز القرارات الإدارية: دراسة استطلاعية. مجلة أبحاث كلية التربية الأساسية , مج ١٥ , ع ٤٤.
١٦. العنزي، محمد (٢٠١٠). أثر الاتصالات الإدارية في تحقيق فاعلية القرارات الإدارية. رسالة ماجستير. جامعة الشرق الأوسط.
١٧. القضاة، عبدة (٢٠١٦). أثر تطبيق بطاقة الأداء المتوازن على كفاءة راس المال الفكري : دراسة تطبيقية. رسالة ماجستير. جامعة جرش.
١٨. محادين، هاشم (٢٠١٤). أثر الادارة الاستراتيجية للموارد البشرية على اداء العاملين في شركة الاتصالات الأردنية. رسالة ماجستير. جامعة أم درمان الاسلامية
١٩. محمد، حازم كمال (٢٠١٧). الاتصالات الإدارية كمدخل تفاعلي لاتخاذ القرارات الإدارية بمديرية الشباب والرياضة في محافظة أسيوط. مجلة أسيوط لعلوم وفنون التربية الرياضية , ٤٥ ع ٤٥ ج ٤.
٢٠. محمد، علياء (٢٠١٩). دور نظم المعلومات الادارية في تحقيق التغيير التنظيمي: دراسة حالة. رسالة ماجستير. جامعة إفريقيا العالمية.

٣ الملاحق

٣,١ الاستبيان:

عزيزي المشارك/عزيزتي المشاركة،

تحية طيبة وبعد،

نشكركم على تخصيص جزء من وقتكم الثمين للمشاركة في هذا الاستبيان، الذي يهدف إلى دراسة "أثر الاتصالات الإدارية في تحقيق فاعلية القرارات الإدارية: دراسة تطبيقية على جامعة حائل في مدينة حائل". يهدف هذا البحث إلى فهم كيفية تأثير جودة وكفاءة الاتصالات الإدارية على عملية اتخاذ القرارات داخل جامعة حائل، بهدف تحسين الأداء الإداري والأكاديمي للجامعة.

نحن نؤمن بأن آرائكم وتجاربكم القيمة ستساهم بشكل كبير في تحقيق أهداف هذا البحث. سيتم استخدام البيانات التي تقدمونها بشكل سري تمامًا ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط. لن نطلب منكم أي معلومات شخصية يمكن أن تحدد هويتكم بشكل مباشر، وستُعامل جميع الإجابات بسرية تامة.

إذا كانت لديكم أي استفسارات أو تحتاجون إلى مزيد من التوضيح حول أي سؤال، فلا تترددوا في التواصل معنا.

نشكركم مرة أخرى على مشاركتكم القيمة، ونقدر دعمكم لهذا البحث.

مع خالص الشكر والتقدير،

القسم الأول: البيانات الشخصية

القسم الأول: البيانات الشخصية

الرجاء التكرم بوضع (√) أمام الخيار الذي يناسبك داخل المربع :

1- النوع : ذكر ☐ أنثى ☐

2- العمر :

☐ أقل من 30 سنة	☐ 30 وأقل من 40 سنة
☐ 40 وأقل من 50 سنة	☐ 50 وأقل من 60 سنة
☐ 60 سنة فأكثر	

3- المؤهل العلمي:

☐ بكالوريوس	☐ دبلوم عالي	☐ ماجستير
☐ دكتوراه	☐ أخرى	

4- التخصص العلمي:

☐ إدارة أعمال	☐ محاسبة	☐ اقتصاد
☐ نظم معلومات	☐ دراسات مصرفية	☐ أخرى

5- المسمى الوظيفي:

☐ موظف	☐ مدير	☐ مدير إدارة	☐ مندوب مبيعات
☐ أخرى			

6- سنوات الخبرة :

☐ 5 وأقل من 10 سنة	☐ 10 وأقل من 15 سنة
☐ 15 وأقل من 20 سنة	☐ 20 سنة فأكثر

	الفقرة	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق أبداً
الاتصالات الهابطة						
١.	يتوفر في الوزارة اتصالات واردة من المديرين إلى العاملين بشكل مستمر					
٢.	يتوفر في الوزارة اتصالات واردة من المديرين إلى العاملين تعلمهم بكل ما يهمهم					
٣.	تسهل الاتصالات الواردة من المديرين إلى العاملين الحصول على المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات					
الاتصالات الصاعدة						

٤.	يتوفر في الوزارة اتصالات واردة من العاملين إلى المديرين بشكل مستمر					
٥.	يتوفر في الوزارة اتصالات واردة من العاملين إلى المديرين تعلمهم بكل مشاكلهم ومقترحاتهم					
٦.	تسهل الاتصالات الواردة من العاملين إلى المديرين الحصول على المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات					
الاتصالات الأفقية						
٧.	يتوفر في الوزارة اتصالات بين العاملين بنفس المستوى الإداري بشكل مستمر.					
٨.	يتوفر في الوزارة اتصالات بين العاملين بنفس المستوى الإداري تشجع التعاون والتكامل بين الوظائف					
٩.	تسهل الاتصالات بين العاملين بنفس المستوى الإداري الحصول على المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات					
وسائل الاتصال المكتوبة						
١٠.	تستخدم المراسلات المكتوبة بين العاملين في الوزارة بشكل مكثف					
١١.	تتسم المراسلات المكتوبة بين العاملين في الوزارة بالوضوح					
١٢.	تساهم المراسلات المكتوبة بين العاملين في الوزارة بتوفير المعلومات المطلوبة لاتخاذ القرارات.					
وسائل الاتصال الشفوية						
١٣.	تستخدم وسائل الاتصال الشفوي بين العاملين في الوزارة بشكل مكثف.					
١٤.	تتسم وسائل الاتصال الشفوي بين العاملين في الوزارة بالوضوح.					
١٥.	تساهم وسائل الاتصال الشفوي بين العاملين في الوزارة بتوفير المعلومات المطلوبة لاتخاذ القرارات.					
وسائل الاتصال الإلكترونية						
١٦.	تستخدم وسائل الاتصال الإلكترونية بين العاملين في الوزارة بشكل مكثف.					

غير موافق أبداً	غير موافق	محايد	موافق	موافق جداً	الفقرة	
					١٧ تتسم وسائل الاتصال الالكترونية (البريد الالكتروني) بين العاملين في الوزارة بالوضوح.	
					١٨ تساهم وسائل الاتصال الالكترونية (البريد الالكتروني) بين العاملين في الوزارة بتوفير المعلومات المطلوبة لإتخاذ القرارات.	
					مهارات الاتصالات الإدارية (الكتابة والتحدث والقراءة والإنصات)	
					١٩ يتميز العاملون بمهارات كتابية تعبر عما يريدون بوضوح.	
					٢٠ يتميز العاملون بمهارات تحدث تعبر عما يريدون بوضوح.	
					٢١ يتميز العاملون بمهارات قراءة تساهم فهم المطلوب منهم.	
					٢٢ يتميز العاملون بمهارات إنصات تسهل التفاهم مع زملائهم.	
					خصائص المعلومات (التوقيت المناسب، والدقة، والشمولية، والوضوح، وسهولة الحصول عليها)	
					٢٣ تتسم المعلومات الناتجة عن الاتصالات الداخلية بين العاملين بتوفرها بالوقت المناسب.	
					٢٤ تتسم المعلومات الناتجة عن الاتصالات الداخلية بين العاملين بالدقة.	
					٢٥ تتسم المعلومات الناتجة عن الاتصالات الداخلية بين العاملين بالشمولية (توفر المعلومات كما ونوعاً).	
					٢٦ تتسم المعلومات الناتجة عن الاتصالات الداخلية بين العاملين بالوضوح.	
					٢٧ تتسم المعلومات الناتجة عن الاتصالات الداخلية بين العاملين بسهولة الحصول عليها.	
					توقيت إتخاذ القرار	
					٢٨ تساهم الاتصالات الإدارية في الوزارة في توفير معلومات تساعد في اتخاذ القرارات الإدارية في الوقت المناسب.	
					٢٩ تساهم الاتصالات الإدارية في الوزارة في توفير معلومات تجعل اتخاذ القرارات الإدارية أكثر سرعة.	
					سهولة تنفيذ القرار	
					٣٠ تساهم الاتصالات الإدارية في الوزارة في توفير معلومات تسهل تطبيق القرارات الإدارية.	

غير موافق أبداً	غير موافق	محايد	موافق	موافق جداً	الفقرة	
					٣١ تساهم الاتصالات الإدارية في الوزارة في توفير معلومات تجعل القرارات الإدارية أكثر نجاحاً.	
					قبول القرار من قبل المعنيين	
					٣٢ تساهم الاتصالات الإدارية في الوزارة في توفير معلومات تجعل القرارات الإدارية أكثر قبولاً من قبل العاملين.	
					٣٣ يقبل العاملون القرارات الإدارية برغبة حقيقية.	
					٣٥ يستشير المديرون العاملون لديهم في عملية اتخاذ القرارات الإدارية مما يساهم في تسهيل قبولها.	