



جامعة القدس

عمادة الدراسات العليا

برنامج التنمية الريفية المستدامة - بناء مؤسسات وموارد بشرية

إجازة الرسالة

واقع الاتصالات الإدارية وعلاقتها برضا المستفيدين في مديريات داخلية جنوب الضفة الغربية

إعداد/علي سليمان رباح سالم

الرقم الجامعي: 20320102

المشرف الرئيس: د. عبد الفتاح الشملة

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ 7/1/2007 من لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم
وتواقيعهم:

التوقيع.....
التوقيع.....
التوقيع.....

1- رئيس لجنة المناقشة: د. عبد الفتاح الشملة.

2- ممتحن داخليا: د. سمير ابو زيد.

3- ممتحنا خارجيا: د. طارق الحاج

القدس - فلسطين

1427 هـ الموافق 2007م

شكر و عرفان

قال تعالى " لئن شكرتم لأزيدنكم " (إبراهيم، 7)

أتقدم بعظيم الشكر لجامعة القدس بشكل عام وقسم التنمية الريفية ومديره الدكتور زياد قنام بشكل خاص لإتاحتهم الفرصة من اجل متابعة مشواري الأكاديمي.

كما أتقدم بجزيل الشكر والعرفان لله تعالى على توفيقه ثم إلى الدكتور عبد الفتاح الشملة مشرف رسالتي هذه على توجيهاته وملاحظاته القيمة. والى أساتذتي الأفاضل في لجنة المناقشة.

كما وأتقدم بالشكر والتقدير للأفاضل أعضاء لجنة التحكيم من أساتذة جامعات القدس والقدس المفتوحة وجامعة بوليتكنك فلسطين وكلية فلسطين التقنية على ما أبدوه من ملاحظات وتوجيهات في تطوير أداة القياس...

كما أتقدم بالشكر للأساتذة بسام بنات ومحمد خلاف على متابعتهم للتحليل الإحصائي وللأخ خضر الحروب صاحب مركز شعاع على مساعدته في طباعة وتنسيق الرسالة.

ولوزارة الداخلية وموظفيها الذين أجابو على فقرات الإستبانة لإنجاز هذه الدراسة..

كذلك أتقدم بالشكر للأستاذ محمد إسماعيل حلايقة على مراجعته اللغوية والنحوية وللأصدقاء طاهر الجوابرة، أمير ابوخيران، محمد طميمة واحمد الهندي لمساعدتهم في توزيع الاستبانة. ولكل من ساهم في إنجاز هذا العمل لهم خالص الاحترام.

الباحث

علي سليمان رباح سالم

تعريفات

وردت المصطلحات والمفردات التالية في هذه الدراسة لتكون مدلولاتها كما هي واردة أدناه:

الاتصال الإداري : هو عملية يتم من خلالها نقل المعلومات، أو الأفكار، أو الآراء، أو الانطباعات بين طرفين أو أكثر وتبادلها سواء بطريقة مباشرة أم غير مباشرة باستخدام وسيلة أو عدة وسائل بهدف إعلام أو أقتناع أو تأثير أو إعلان.
(زيدان، 1998).

الاتصالات الرسمية : وهي عملية نقل المعلومات داخل المنظمة وخارجها وفقا للأنظمة والهيكلية الموجودة "جامعة القدس المفتوحة (2000).

الاتصالات غير الرسمية: وهي عبارة عن الاتصالات التي تحدث أو تجري خارج المسارات الرسمية المحددة للاتصال أو تتم بأسلوب غير رسمي (بدوي، 2002).

الاتصالات الكتابية : يعتمد على الكلمة المكتوبة و ليس المنطوقة في تبادل المعلومات بين المرسل والمرسل إليه و يطلق عليه أيضا مصطلح الاتصال غير الشخصي
(احمد، 1986).

الاتصالات الشفهية : و هي تلك الاتصالات التي تتم عن طريق الكلمة المنطوقة و ليس المكتوبة و يطلق عليها البعض اسم " الإتصالات اللفظية". (الحموي، 2004).

الوسائل غير اللفظية: و هي الرسائل التي تنتقل من خلال حركات الجسم و نغمات الصوت أو التأكيدات التي تعطيها الكلمات و تعابير الوجه و المسافة المادية أو الجسمانية بين المرسل و المستقبل " (أبو الغنم، 2003).

معيقات الاتصال : هي جميع المؤثرات التي تمنع عملية تبادل المعلومات أو تعطلها أو تؤخر إرسالها أو استلامها أو تشوه معانيها أو تؤثر في كميتها (شيجا في دراسة السبيعي، 2004)

الرضا: بأنه "مجموعة من المشاعر الايجابية والسلبية يرتبط بعدد من المتغيرات يصف بعضها بعضا ويصف الآخر بيئة العمل" (حوامدة وكساسبة، 2000).

مديريات داخلية جنوب الضفة الغربية: هي مؤسسات عامة حكومية تتبع لوزارة الداخلية الفلسطينية عددها أربع مديريات تقع في مدينة الخليل، مدينة دورا (مديرية جنوب الخليل) وحلحول (شمال الخليل) إضافة لمديرية بيت لحم. تشمل كل مديرية على عدد من الدوائر المتمثلة في: الأحوال المدنية تقدم خدمات: إصدار شهادات الميلاد، شهادات الوفاة، إصدار البطاقات الشخصية وطلبات جمع الشمل. ودائرة الجوازات تقوم خدمات إنجاز معاملات جوازات السفر. ودائرة الشؤون العامة التي تقدم خدمات التراخيص القانونية للمؤسسات الأهلية والخيرية إضافة لمنح شهادات حسن السلوك للمواطنين. ودائرة التصاريح وشؤون الأجانب. ودائرة للشؤون القانونية لتقديم الاستشارات القانونية. ودائرة الشؤون الإدارية التي تعنى بأمور الموظفين. وأخيرا دائرة أمن المؤسسات التي تتعامل مع معاملات حسن السلوك، الجوازات المفقودة، البطاقات المفقودة وقضايا التزوير والفساد. (وزارة الداخلية، 2006).

المستفيدون: يقصد بهم جمهور المواطنين المراجعين للحصول على الخدمات المذكورة.

الضفة الغربية: هي المنطقة الجغرافية التي ترتبت بعد حرب عام 1967 بين عدد من الدول العربية وإسرائيل، وتشتمل على (11) محافظة هي: جنين، قلقيلية، طولكرم، نابلس، سلفيت، طوباس، اريحا، رام الله والبيرة، القدس، بيت لحم والخليل. ونبليغ مساحتها (27000 كم).

التغذية الراجعة: وهي إعادة إرسال الرسالة من المستقبل إلى المرسل و استلامه لها و تأكده من انه تم فهمها. (ابوعياش، 2005).

الملخص

واقع الاتصالات الإدارية وعلاقتها برضا المستفيدين

في مديريات داخلية جنوب الضفة الغربية.

الباحث: علي سليمان رباح سالم

إشراف: د. عبد الفتاح الشملة

هدفت هذه الدراسة والتي أجريت بين كانون أول 2005 وأيلول 2006 إلى التعرف إلى واقع الاتصالات الإدارية وعلاقتها برضا المستفيدين في مديريات داخلية جنوب الضفة الغربية. وقد أجريت هذه الدراسة نتيجة لعدم وضوح التعليمات والنشرات المتعلقة بالمعاملات والأوراق المطلوبة للمستفيدين، وأيضاً للتعرف على بعض المعوقات التي تقف أمام القيام بالاتصال الفعال وأخيراً قلة الأبحاث والدراسات في هذا المجال.

وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي مديريات داخلية جنوب الضفة الغربية البالغ عددهم (130) موظف و (10000) مستفيد موزعين على مديريات الداخلية الأربعة، استناداً لكشوفات مديريات الداخلية عن شهر حزيران 2005. وقد بلغت عينة الدراسة (97) موظف و (200) مستفيد تم اختيارهم بالطريقة العشوائية. وقد تم جمع البيانات بشكل أساسي بوساطة استبانيتين واحدة للموظفين وأخرى للمستفيدين. تم التحقق من صدقهما بعرضها على مجموعة من المحكمين، إضافة إلى حساب مصفوفة ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية للأداة باستخدام معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation). وتم التأكد من ثبات أداة الدراسة بفحص الاتساق الداخلي لفقرات الأداة بحسب معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) على عينة الدراسة الكلية حيث بلغت قيمة الثبات (0.86) للموظفين و (0.91)، للمستفيدين وبذلك تتمتع الأداة بدرجة جيدة من الثبات.

وإستخدام الباحث : اختبار ت (t test)، اختبار تحليل التباين الأحادي (one way analysis of variance)، اختبار شيفيه البعدي (Shefeh) معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation)، ومعامل الثبات كرونباخ ألفا (cronbach alpha)، وذلك باستخدام الحاسوب، باستخدام برنامج الرزم الإحصائية SPSS.

وقد أظهرت الدراسة النتائج التالية:

أن استجابات الموظفين في مديريات داخلية جنوب الضفة الغربية حول واقع الاتصالات الإدارية كان متوسطاً حيث بلغت متوسط استجاباتهم نحو ذلك (3.25). وأن استجاباتهم حول معوقات الاتصالات الإدارية في مديريات داخلية جنوب الضفة الغربية كانت متوسطة، حيث بلغت متوسط استجاباتهم نحو ذلك (2.69).

أن درجة رضا المستفيدين عن واقع الاتصالات الإدارية في مديريات داخلية جنوب الضفة الغربية كانت متوسطة، حيث بلغت متوسط استجاباتهم نحو ذلك (3.26). و أن معيقات الاتصال من وجهة نظرهم كانت متوسطة. حيث بلغت متوسط استجابات المستفيدين نحو ذلك (2.77).

أنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استجابات الموظفين حول واقع الاتصالات في مجالات الدراسة المتعلقة (سياسة الاتصالات الإدارية للموظفين، الوسائل المستخدمة- الاتصال الكتابي، الاتصال غير اللفظي، أنواع الاتصالات الأكثر استخداما، المهارات المتوفرة لدى الموظفين، الدرجة الكلية) وبين معوقات الاتصالات. في حين لا توجد علاقة في مجالات الدراسة الأخرى.

أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجة رضا المستفيدين حول واقع الاتصالات وبين معيقات الاتصالات في مجالات الدراسة المتعلقة (توقيت الخدمة، مهارات الموظفين، الأنظمة والتعليمات، موقع المديرية، التقدير والاحترام، الدرجة الكلية) حيث وجد معامل ارتباط سالب بين واقع الاتصالات ومعيقات الاتصالات. في حين لا توجد علاقة في مجالات الدراسة الأخرى.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات الموظفين العاملين في مديريات داخلية جنوب الضفة الغربية حول واقع الاتصالات الإدارية في مديرياتهم تعزى لمتغيرات المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، المديرية.

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات الموظفين في مديريات داخلية جنوب الضفة الغربية حول واقع الاتصالات الإدارية في مديرياتهم تعزى لمتغيرات سنوات الخبرة والديانة في مجال الدراسة المتعلق بالمهارات المتوفرة لدى الموظفين، في حين لا توجد فروق في مجالات الدراسة المتبقية.

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات الموظفين في مديريات داخلية جنوب الضفة الغربية حول معيقات الاتصالات الإدارية في مديرياتهم تعزى إلى الجنس، المؤهلات العلمية، سنوات الخبرة، الديانة، المديرية. في حين يوجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا المستفيدين عن واقع الاتصالات الإدارية في مديريات داخلية جنوب الضفة الغربية تعزى إلى الجنس، مكان السكن في جميع مجالات الدراسة.

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا المستفيدين عن واقع الاتصالات الإدارية في مديريات داخلية جنوب الضفة الغربية تعزى لمتغير العمر، وكانت الفروق في مجال الدراسة المتعلقة بالأنظمة والتعليمات، و لمتغير المؤهل العلمي في مجال الدراسة المتعلقة بمهارات الموظفين و لمتغير الديانة في مجالات الدراسة المتعلقة بالأنظمة والتعليمات، ومهارة الموظفين، ووسائل الإتصال المستخدمة (الكتابي) في حين لا توجد فروق في مجالات الدراسة المتبقية.

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة رضا المستفيدين عن واقع الإتصالات الإدارية في مديريات داخلية جنوب الضفة الغربية تعزى لمتغير المديرية.

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المستفيدين في مديريات داخلية جنوب الضفة الغربية حول معيقات الإتصالات الإدارية في مديرياتهم تعزى إلى الجنس، المؤهلات العلمية، العمر، مكان السكن، الديانة. في حين يوجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمديرية.

وعلى ضوء هذه النتائج، خلص الباحث إلى مجموعة من التوصيات أبرزها:

هناك حاجة ملحة لعقد دورات تدريبية لمعالجة مشاكل الإتصال في موضوعات: لغة الجسم، الاتصالات الالكترونية، التنسيق وتفسير اللوائح والأنظمة، والعمل على نشر التعليمات واللوائح الجديدة في مكان واضح ومعلن للجميع والتعاون مع محطات التلفزة والإذاعات المحلية، إضافة إلى تبسيط المصطلحات المستخدمة أو توضيح معانيها للمستفيد من خلال الملصقات وزيادة عدد الموظفين ذات العلاقة مع المستفيدين خاصة في أوقات محددة (مثل فصل الصيف) وذلك لضمان إعطاء الموظف الوقت الكافي للإتصال بالمستفيدين. كذلك إيجاد آلية لتنظيم دور المستفيدين أثناء مراجعاتهم لمديريات الداخلية. والعمل على تشجيع التغذية الراجعة للموظفين والمستفيدين.

Abstract

The Administrative Communication Status and Its Relationship With Beneficiaries Satisfaction , at South West Bank Directorates of Interior.

Prepared by : Ali Sulaiman Rabah Salem .

Supervised by : Dr.Abdul -Fattah AL-Shamleh

This study, which took place from December,2005-September 2006, aimed at investigating the status of Administrative Communication and Its Relationship With Beneficiaries Satisfaction of South West Bank Directorates of Interior.

This study came as a result of the vague regulations and instruction concerning the documents of the beneficiaries, as well as to know the obstacles stands against making effective communication, and finally the lack of such studies in this object.

The population of the study consisted of all employees working at South West Bank Directorates of Interior Which is (130) employees and(10000) beneficiaries spreaded to the four directorates upon directorates documents dated on June 2005 The sample of study Consisted of (97) employees and (200) beneficiaries selected randomly . Data was basically collected through two questionnaires : One for the employees and the second for the beneficiaries. The validity was assessed through review of both instrument to a group of experts .While reliability were calculated by cronbach Alpha which was (0.91) for employees and (0.86) for beneficiaries. t.test,One way Analysis of variance , scheffe test, Pearson correlation coefficient, cronbach alpha were used. Data was analyzed by computer using the statistic package of social sciences (SPSS).

The study revealed the following results:

. The Status of the Administrative Communication at South West Bank Directorates of Interior from the employees point of view was found to be moderate, the statistical mean was (3.25).And their response toward Administrative Communication obstacles was found to be moderate also, the statistical mean was (2.69)..The degree of Beneficiaries Satisfaction to Administrative Communication at South West Bank Directorates of Interior was moderate, the statistical mean was(3.26). And their response toward Administrative Communication obstacles was found to be moderate also, the statistical mean was(2.77).Formal communication is highly used and the focus on written communication with beneficiaries without strong consideration to feedback.

There was a correlation between the response of the Employees about Communication status towards (Employees Administrative Communication policy, means used, written Communication, Non-verbal Communication, more Communicative kind of usage , employees skills and the Communication obstacles)while there was no correlation with others

There was correlation between beneficiaries degree of satisfaction about Communication status and Communicating obstacles towards(timing , employees skills,relegion , rules and regulations ,directorate position and respect) while there was no correlation towards the others .

There were no significant differences toward Administrative Communication Status at South West Bank Directorates of Interiors from employees point of view due to (academic qualification, Job description and the directorate)

There were significant differences towards Administrative Communication Status at South West Bank Directorates of Interiors from employees point of view due to (years of experience and religion Variables) to employees skills. And to (sex)variable towards employees administrative policy while there were no significant differences to the other dimensions.

There were no significant differences in response of employees towards Administrative Communication obstacles from employees point of view due to (sex,academic qualification, years of experience, religion, Directorate Variables) while there were significant differences due to job description.

There were no significant differences at the response of beneficiaries degree of satisfaction towards Administrative Communication at South West Bank Directorates of Interiors from beneficiaries point of view due to (sex,place of residence).

There were significant differences at the response of beneficiaries degree of satisfaction towards Administrative Communication at South West Bank Directorates of Interiors from beneficiaries point of view due to directorate.

There were no significant differences at the response of beneficiaries degree of satisfaction towards Administrative Communication obstacles at South West Bank Directorates of Interiors from beneficiaries point of view due to (sex,academic qualification, age, place of residence,region). while there were significant differences due to directorate variable

Several Recommendations can be made as a result of the study:

Training Courses should be held to treat communication problems of body language, electronic communication ,coordination and analyzing regulation. also, Increasing the number of employees who deals with beneficiaries, and Simplify and verify the concepts used by employees, beside encouraging feed back to both employees and beneficiaries.

فهرس المحتويات:

رقم الصفحة	الموضوع	الرقم
	إجازة الرسالة	1.1
	الإهداء	2.2
أ	الإقرار	2.6
ب	شكر وعرافان	1.6.1
ت	تعريف مصطلحات	
ج	ملخص الدراسة	
د	ملخص باللغة الإنجليزية	

الفصل الأول: خلفية الدراسة

1	خلفية الدراسة وأهميتها- المقدمة	1.1
2	مشكلة الدراسة	2.1
4	مبررات الدراسة	3.1
4	أسئلة الدراسة	4.1
5	فرضيات الدراسة	5.1
6	أهداف الدراسة	6.1
6	أهمية الدراسة	7.1

الفصل الثاني: الاطار النظري والدراسات السابقة

9	الاطار النظري	1.2
9	مفهوم الإتصالات الإدارية:	1.1.2
10	أهداف الإتصال:	2.1.2
12	أهمية الإتصالات في تحقيق الرضا:	3.1.2
13	عناصر الإتصالات الإدارية	4.1.2
14	أنواع الإتصالات الإدارية	5.1.2
15	الإتصالات الرسمية	1.5.1.2
15	أنماط الإتصالات الرسمية	1.15.1.2
17	أشكال الإتصالات الرسمية	2.1.5.1.2

15.1.2	الاتصال جزء من عملية الاتصال	39
14.1.2	الحوافير المرئية بالرجاء من الاتصال	38
13.1.2	معلومات الرد على المستفيدين في الاتصال من رجال	38
12.1.2	معلومات المستفيدين	37
11.1.2	معلومات التي تركز على رجال المستفيدين من واقع الاتصال	36
10.1.2	معلومات الرجاء	35
9.1.2	معلومات الاتصال الفعال	33
10.8.1.2	البريد الإلكتروني و	33
9.8.1.2	معلومات في عملية الاتصال	33
8.8.1.2	معلومات في المستفيدين	33
7.8.1.2	معلومات في وسائل الاتصال	32
6.8.1.2	معلومات في الرسائل	32
5.8.1.2	معلومات في الرسائل	31
4.8.1.2	معلومات في	31
3.8.1.2	المعلومات التتبعية	30
2.8.1.2	المعلومات المتخصصة	29
1.8.1.2	المعلومات المتخصصة	28
8.1.2	معلومات عملية الاتصال والتي لها صلة بالمستفيدين	27
7.1.2	معلومات التي تركز على اختيار وسائل الاتصال	27
1.4.6.1.2	معلومات غير المتخصصة	26
4.6.1.2	معلومات غير المتخصصة	25
2.3.6.1.2	معلومات الاتصال المكتوبة و المعلومات المكتوبة في	25
1.3.6.1.2	معلومات الاتصال المكتوبة و	24
3.6.1.2	معلومات الاتصال المكتوبة	24
2.2.6.1.2	معلومات الاتصال المكتوبة	23
1.2.6.1.2	معلومات الاتصال المكتوبة و	23
2.6.1.2	معلومات الاتصال المكتوبة	22
1.6.1.2	معلومات الاتصال المكتوبة من رجال المستفيدين	22
6.1.2	معلومات الاتصال المكتوبة	22
2.2.5.1.2	معلومات الاتصال المكتوبة (الرسائل)	20
1.2.5.1.2	معلومات الاتصال المكتوبة والتي لها صلة بالمستفيدين	20
2.5.1.2	معلومات الاتصال المكتوبة و	19
4.1.5.1.2	معلومات الاتصال المكتوبة التي تركز على	18
3.1.5.1.2	معلومات الاتصال المكتوبة	17
الرقم	الموضوع	الصفحة رقم

رقم الصفحة	الموضوع	الرقم
40	أهمية تقييم المستخدمين لواقع الإتصال	16.1.2
41	الدراسات السابقة	2.2
41	الدراسات العربية	1.2.2
54	الدراسات الأجنبية	2.2.2
56	استنتاجات الدراسات السابقة	3.2.2

الفصل الثالث: منهجية الدراسة

57	منهجية الدراسة	1.3
57	منهج وأسلوب جمع البيانات	1.1.3
57	ادوات جمع البيانات	2.3
58	صدق أداة الدراسة	1.2.3
61	ثبات أداة الدراسة	2.2.3
63	المعالجة الإحصائية	3.3
63	حدود الدراسة	4.3
64	مجتمع الدراسة	5.3
64	عينة الدراسة	6.3

الفصل الرابع

68	نتائج اسئلة الدراسة	1.4
83	تحليل فرضيات الدراسة	2.4

الفصل الخامس: ملخص النتائج والتوصيات

131	ملخص النتائج	1.5
138	التوصيات	2.5
140	قائمة المصادر	
147	فهرس الملاحق	
159	فهرس الجداول	
165	فهرس المحتويات	

الجزء الثاني: فقرات الاستبانة

الرجاء وضع إشارة (×) بجانب رمز الإجابة التي تنطبق عليك

فقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
سياسة الإتصالات الإدارية للموظفين					
عامل الموظفون مع المستفيدين وفق سياسة الباب المفتوح					
تلاءم الأنظمة مع العادات					
تنسيق فعال بين كافة الإدارات					
تعاون فعال بين كافة الإدارات					
سمح للموظفين بالاتصال في كافة الاتجاهات					
تأكد استخدام لمصطلحات محددة يفهما الجميع					
سهولة الحصول على المعرفة بالأنظمة					
تم مراعاة الوقت المناسب في إيصال المعلومات					
تأكد تشجيع للتغذية الراجعة					
حدد الهدف من الإتصال بشكل جيد					
تعدد وسائل الإتصال متاحة للجميع					
الوسائل المستخدمة - الإتصال الكتابي					
تستخدم الإتصال الكتابي بشكل كبير					
سهولة الإتصال من خلال الأوامر					
عطى الموظف الفرصة لطرح اقتراحاته					
الاعتماد على المذكرات في الإتصالات					
تستخدم لوحة الإعلانات بشكل واسع لإيصال المعلومات					
تبنى الإتصال الإلكتروني بين الموظفين					
الإتصال الشفهي					
تأكد تركيز كبير على الإتصال الشفهي					
تعتبر الاجتماعات التي تعقد أداة فاعلة للإتصال					
تستخدم الهاتف اثر سلبي على الإتصال مع المستفيدين					
الإتصال غير اللفظي					
تستخدم حركات الجسم بشكل كبير					
تعتبر الإشارات عن موضوع الإتصال بشكل فعال					

فقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
أنواع الإتصالات الأكثر استخداما					
تستخدم الإتصالات الرسمية بشكل كبير في المديرية					
تم التركيز على الإتصالات الهابطة بشكل أساسي					
قبل الإتصالات من المستويات الدنيا بترحاب					
يتبادل الموظفون الخبرات من خلال الإتصالات الأفقية					
تم تبادل المعلومات من خلال النشاطات غير الرسمية					
آليات الإتصال المتبعة					
تم تخطي الرئيس المباشر في عملية الإتصالات					
وجهة الإعلانات هي الأسهل للإبلاغ عن التعليمات					
تم مراعاة التسلسل الوظيفي في إنجاز المراسلات					
يجب توفر طرف آخر للقيام بعملية الإتصال					
المهارات المتوفرة لدى الموظفين					
يختار الموظف عباراته بدقة					
لدى الموظف القدرة على التعبير عن أفكاره					
يستمتع للحديث دون مقاطعة					
يحدد المعنى الذي يريده بوضوح					
يجيد استخدام وسائل الاتصال المختلفة					
يختار الوقت المناسب لإبصال المعلومات					
يتم بالرسائل الواردة والرد عليها					
يحدد الهدف من الإتصال بشكل جيد					
شجع الاتصالات الصاعدة بشكل كبير					
يستمتع الموظف بالقدرة على مناقشة و حوار المواطن					
يستمتع الموظف بالقدرة على إدراك التعابير غير اللفظية					
معيقات الإتصال الإداري					
موض الأنظمة المتعلقة بالإتصال					
ضعف القدرة على الإصغاء بشكل جيد					
ستهلك الإتصال وقتا طويلا					
تستخدم مصطلحات غير مفهومة					

فقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
هناك ضيق للوقت وضغط في العمل					
اختلاف الخبرات الناتجة عن الفروق الفردية					
دراك الشخص لما يرغب به وإهمال الجزء الآخر					
درجة الثقة في مصدر المعلومات					
هناك مشاكل لغوية في الإتصال الشفوي					
تعدد وسائل الإتصال المتوفرة					
حجم المعلومات المطلوب نقله كبير					
تؤثر الحالة الانفعالية للمرسل سلبا					
تؤثر الحالة الانفعالية للمستقبل سلبا					
لا يتفهم المستقبل محددات الموظف التي يعمل من خلالها					
حدث تشويش أثناء عملية الإتصال					
لا يتفهم الموظف الرسالة الموجهة إليه بالشكل الصحيح					
تؤثر التهوية سلبا في عملية الإتصال					
هناك تأثير سلبي لمساحة المكتب على انسياب الإتصال					

الجزء الثالث:

برجاء الإجابة على الأسئلة التالية ضمن الفراغات المتاحة:

1- برأيك ما هي أكثر خمسة مشاكل تتعلق بالإتصال وتؤثر في رضا المستفيدين مرتبة حسب مدى التأثير.

.....

.....

.....

.....

.....

2- ما هي اقتراحاتك لتحسين عملية الإتصالات الإدارية في مديرية الداخلية

.....

.....

.....

شكرا لتعاونكم

الفصل الأول

خلفية الدراسة وأهميتها

1.1 مقدمة

إن كون الإنسان مدني بطبعه اجتماعي بطبيعته لا بد له من العيش مع الآخرين والتواجد مع غيره والتعامل مع أطراف الحياة الاجتماعية من أجل توفير حاجاته وأسباب حياته. لذلك لا بد له من استخدام أساليب مختلفة ومتعددة تمكنه من إيصال أفكاره وآرائه للآخرين (القرشي، 1994). ومن هنا تتبع أهمية الاتصالات في العمليات الإدارية التي تقوم على تبادل المعلومات والبيانات، الأمر الذي يتوجب ضرورة القيام بالاتصال من أجل التوجيه والتنظيم والمتابعة والتقييم. ويرى (ابوالغنم، 2002) أن الاتصال الإداري يلعب دورا مهما وأساسيا في زيادة فاعلية المنظمات باستخدام الوسائل المختلفة في إدارة الوظائف المتعددة داخليا وخارجيا.

تلعب الاتصالات دورا مهما وحيويا داخل المؤسسات. إذ يعتبر الاتصال، الذي يعرفه (ماهر، 1997) "عملية مستمرة تضمن قيام احد الأطراف بتحويل أفكار ومعلومات معينة إلى رسالة شفوية أو مكتوبة تنقل من خلال وسيلة اتصال إلى الطرف الآخر". ويعرفها (القريوتي، 2000) "عملية تفاعل بين طرفين تسير في اتجاهات مختلفة". وتعتبر الاتصالات من أهم الوظائف والعمليات الإدارية التي تؤثر على عمل المؤسسة بشكل عام. ولا يستطيع احد إنكار دور الاتصالات في إنجاز أعمال المؤسسة بل وتعد من العمليات المستمرة والمتكررة الحدوث التي ترافق الأعمال اليومية للمؤسسة ساعة بساعة. كما تكمن أهمية الاتصالات من خلال مرافقتها للعمليات الإدارية الأخرى كالخطيط والتنظيم واتخاذ القرارات والتنسيق والرقابة. (جامعة القدس المفتوحة (2002).

وتظهر أهمية الاتصالات في أمور كثيرة في حياتنا اليومية، إلا أن أهميتها تكون أكثر وضوحاً في العمليات الإدارية التي يمارسها الأفراد داخل المؤسسات سواء أكانوا مدراء أم غير ذلك. ومن هنا لابد من الاهتمام بموضوع الاتصال وتنظيمه بصورة جيدة ومهنية لكي لا يكون هناك تعارض في تنفيذ الأعمال والمهام وإجرائها بكل يسر وسهولة ودونما تأخير. وقد أظهرت كثير من الدراسات أن المدير يقضي حوالي 78% من أوقاته في الاتصال خاصة الشفوي منه. (Utmost, 1983).

ولعل من أبرز التجمعات التي لابد للفرد فيها من ممارسة أساليب الاتصال هي المؤسسات الخدمية بشتى أنواعها المختلفة، إذ لا تستطيع أية مؤسسة القيام بمهامها دون إجراء الاتصالات، بحيث لا يمكن إيصال القرارات والتوجيهات والأوامر دون إجراء الاتصالات من المستويات العليا إلى المستويات الدنيا وبالعكس. وعليه لا يستطيع أحد تجاهل دور الاتصالات في العمليات الإدارية داخل المنظمات، إذ تؤثر الاتصالات وسرعة إنجازها بالطرق السليمة والمثلى على أداء العاملين هذا من ناحية وقد تشكل حافزاً للعاملين بشكل أكبر نحو تحقيق أهداف وتطلعات المؤسسة (جامعة القدس المفتوحة 2002).

كما تعد الاتصالات من العمليات الحيوية في مجال العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين، ومن خلاله يتم إنجاز الأعمال، إضافة لذلك يمكن خلق التنسيق التام بين المنظمة وبعضها ببعض. وكلما كانت عملية الاتصال أكثر فاعلية وكفاءة أمكن تمرير المعلومات إلى الأطراف داخل المنظمة بشكل مرن وفي الوقت المناسب. لذلك أصبح الاتصال اليوم من الموضوعات التي تحظى باهتمام بالغ في مجال الإدارة والتنظيم سواء أكان من قبل الباحثين أم العاملين، إذ بدون الاتصالات تبقى القرارات والمعلومات في حالة جمود (العتيبي، 2004).

كما تلعب الاتصالات - وما لها من انعكاسات - دوراً في التأثير على درجة رضا المستفيدين من الخدمات المقدمة لهم من هذه المؤسسة. وبالتالي فإن الرضا الذي يعرفه (Herbert, 1980) الموجود في ابوساكور (1999) بأنه "عبارة عن مشاعر العاملين تجاه وظائفهم والنتائج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم، وإدراكهم لما ينبغي أن يحصلوا عليه من الوظيفة".

يعتبر الرضا عن الخدمات المقدمة في أية مؤسسة أياً كان مجالها وطبيعة الخدمة التي تقدمها عاملاً مهماً وأساسياً في نجاح هذه المؤسسة وتقدمها. ولقد اهتم الباحثون في مجال الإدارة بموضوع الرضا