

اثر الاتصالات الإدارية في تحقيق فاعلية القرارات الإدارية بالتطبيق على المستشفيات الحكومية

اعداد

اسم الطالب: متعب عائض القحطاني

الرقم الجامعي: ٢٠٢١٢٠٤٥٦٤

مشروع التخرج - ١

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

اشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني ٢٠٢٤

مقدمة:

يشهد العالم اليوم تطوراً غير مسبوق في مآلات الاتصالات واستخداماتها في المؤسسات التعليمية التي تسعى لتحقيق أرقى مستويات التعليم، وقد انعكس ذلك على تيسير أساليب التعلم بدون التقيد بحدود المكان والزمان.

وأصبحت الأعمال الإدارية لدى المدراء في الوقت الحالي تزداد تعقيداً، ويرجع ذلك إلى نمو حجم المؤسسات التعليمية وصعوبة عملية اتخاذ القرارات الإدارية، بسبب المؤثرات التي تحيط بعملية اتخاذ القرارات والمعوقات التي تحيط بالاتصال المتبادل بين هذه المؤسسات. فعملية اتخاذ القرار تعد جوهر العملية الإدارية والمحور الأساسي الفعال لدراسة الإدارة ونشاطاتها. وهي لا تقل أهمية عن باقي العمليات الإدارية الأخرى لأنها الوسيلة المعبرة عن قدرة المؤسسة في الوصول إلى الأهداف المرجوة.

وقد أشارت العديد من الدراسات أن المديرين يواجهون الكثير من المشاكل لإيجاد حلول سريعة تتمثل في مجموعة من البدائل المتاحة، التي تتيح لهم إمكانية اتخاذ قرارات رشيدة، وهذا ما يؤكد على أن عملية اتخاذ القرار هو جوهر العملية الإدارية.

وتحتاج عملية اتخاذ القرارات الإدارية إلى قدرة المدير على الحصول على معلومات دقيقة لبناء قرار سليم لمواجهة المشاكل الإدارية، فالاتصالات هي مسؤولية إدارية من الدرجة الأولى، ولكي تحقق الإدارات هذا الأمر، فإنها بحاجة إلى إدراك طبيعة وسائل الاتصالات في مؤسساتها، وتحدد ناحية فعالية الاتصال وأفضل الوسائل المؤدية إليه، ومن ناحية أخرى فإن إدراك طبيعة تقنيات وأنماط الاتصالات يسهل على المتصل إعداد رسالته المناسبة لتكون ذات تأثير أكبر، كما أن الاتصال الجيد يتيح فرصة التعرف على أفضل الاختيارات والبدائل بشأن اتخاذ القرار المناسب وذلك بإدماج المعلومات المختلفة لاتخاذ القرار الأفضل.

كما أن نجاح المنظمات وتقدمها في الوقت الحالي، مرتبط بنوعية القرارات وفعاليتها لمواجهة التحديات التي تواجهها عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية، والتي لا يقوم بها إلا من يمتلك المعلومات المهمة عن البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة

ويعد الاتصال الإداري شريان الفاعلية الإدارية، حيث أنه لا يمكن لأي مدرسة أن تحقق أهدافها دون وجود وسائل اتصالات إدارية خاصة بها، بل من الصعب جداً أن يتصور الإنسان وجود أي تنظيم إداري دون وجود شبكة من الاتصالات الإدارية يتم عن طريقها نقل المعلومات بين الموظفين سواء كانوا مدراء أم معلمين، داخل المدرسة أو خارجها.

وسياق تأكيده على أهمية الاتصالات في هذا الصدد: "إن الاتصالات هي العنصر الرئيسي للتفاهم مع الآخرين في الحياة. والاتصالات ضرورة لا غنى عنها لإتمام عملية التفاهم بين الأفراد فيما بين بعضهم البعض، وبين الأفراد والمنظمات، وبين المنظمات والأفراد، وبين المنظمات والمنظمات. وهذا ما يساعد في نهاية المطاف على تحسين التفاهم بينهم جميعاً"

مشكلة الدراسة:

إن الاتصالات الإدارية السليمة والدقيقة لها تأثير كبير على فعالية "القرارات الإدارية بالمؤسسات"، وهي ضرورية لتحديد المواقف والمشاكل الإدارية بشكل واضح، ووضع الحلول المناسبة لها، فعملية اتخاذ القرارات الإدارية تعتمد على ممنوعة من المعطيات والمعلومات الصحيحة ذات الصلة بالموضوع المطلوب، وعليه فإن عدم قدرة الاتصالات الإدارية على نقل وتوصيل المعلومات بالسرعة والدقة المطلوبتين يمثل عائق أمام عملية اتخاذ القرارات الإدارية لدى المدراء.

ومن هنا يمكن بلورة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس التالي

ما اثر الاتصالات الإدارية في تحقيق فاعلية القرارات الإدارية؟

أسئلة الدراسة:

السؤال الرئيس:

ما أثر الاتصالات الإدارية في تحقيق فاعلية القرارات الإدارية؟

وتنبثق من السؤال الرئيس التساؤلات الفرعية التالية:

- ما مستوى الاتصالات الإدارية في المستشفيات الحكومية محل الدراسة؟
- ما مستوى فاعلية القرارات الإدارية في المستشفيات الحكومية محل الدراسة؟
- ما اثر الاتصالات الإدارية في تحقيق فاعلية القرارات الإدارية؟

أهداف الدراسة:

يكمن هدف البحث الرئيسي في التعرف على أثر الاتصالات الإدارية في تحقيق فاعلية القرارات الادارية في المستشفيات الحكومية.

- ومن هذا الهدف سعى البحث الحالي إلى التعرف على الأهداف الفرعية التالية:

- - التعرف على مستوى الاتصالات الادارية في المستشفيات الحكومية محل الدراسة.
- - التعرف على مستوى فاعلية القرارات الادارية في المستشفيات الحكومية محل الدراسة.
- - التعرف على اثر الاتصالات الإدارية في تحقيق فاعلية القرارات الادارية في المستشفيات الحكومية محل الدراسة.

أهمية الدراسة:

للبحث أهمية علمية وأهمية عملية على النحو التالي:

الأهمية العلمية: تكمن أهمية البحث العلمية في كونه من البحوث النادرة (حسب علم الباحث) التي تتناول أثر الاتصالات الإدارية في تحقيق فاعلية القرارات الإدارية في المستشفيات الحكومية السعودية، فالبحث الحالي يقدم مادة علمية حديثة تثري المكتبة العلمية المحلية والعربية وتقيد الباحثين في اجراء دراسات بالاعتماد على نتائج الدراسة الحالية.

الأهمية العملية: تنبع أهمية البحث العملية في تطبيق الاتصالات الادارية في المملكة العربية السعودية، وتحقيقاً لرؤية ٢٠٣٠ للنهوض بواقع القطاع الصحي وصحة الأفراد، ويمكن تلخيص أهمية البحث بالتالي:

- ١- توجيه المستشفيات الحكومية الى زيادة الاهتمام بتوظيف الاتصالات في تحقيق فاعلية القرارات الادارية لتحسين جودة الخدمة الصحية المقدمة.
- ٢- تقيد المستشفيات الحكومية السعودية في بيان مواقع الضعف في الاتصالات الإدارية المستخدمة مواطن القوة فيها بما يعزز جودة الخدمة الصحية المقدمة.

منهجية الدراسة:

من اجل تحقيق اهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في التعرف على أثر التكنولوجيا على جودة الخدمات الصحية

حدود الدراسة:

- **الحدود الموضوعية:** تتناول الدراسة التعرف على أثر نظام الترقيات على مستوى أداء العاملين بإدارة التعليم.
- **الحدود البشرية:** العاملين بالمستشفيات الحكومية
- **الحدود الزمنية:** الفصل الدراسي الثاني لعام ١٤٤٥ هـ

■ الحدود المكانية: المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض

عينة الدراسة:

تتكون عينة الدراسة من () من العاملين بالمستشفيات الحكومية بمدينة الرياض تم اختيارهم بالطريقة العشوائية لجمع بيانات الاستبانة التي ستقوم الباحثة بتوزيعها إلكترونياً على مجتمع الدراسة.

نموذج ومتغيرات الدراسة:

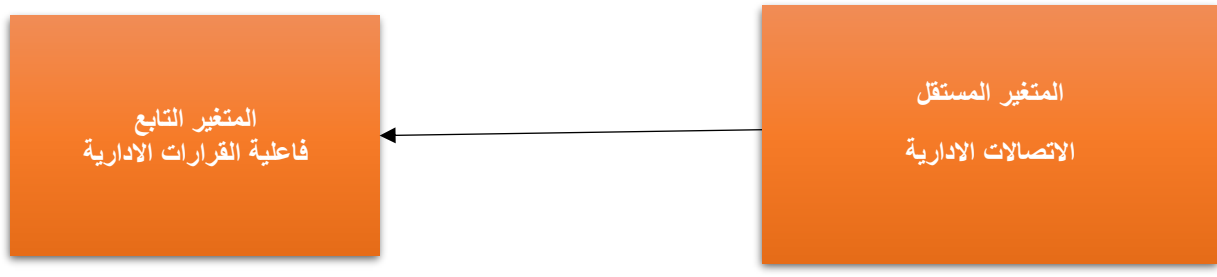
متغيرات الدراسة:

أولاً، المتغير المستقل: الاتصالات الإدارية

ثانياً، المتغير التابع: فاعلية القرارات الإدارية

نموذج الدراسة:

ويوضح الشكل نموذج الدراسة:



المصدر: من إعداد الباحث

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية:

هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0,05)$ للاتصالات الإدارية في تحقيق فاعلية القرارات الإدارية في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض.

المراجع:

١- المراجع العربية:

عاصي، وسيم على. (٢٠٢٠). دور استخدام نظم الاتصالات الإدارية في تحسين جودة القرارات الإدارية: دراسة ميدانية على الجامعات الخاصة العاملة في الساحل السوري. مجلة جامعة البعث سلسلة العلوم الاقتصادية، مج ٤٢، ع ٢١٤، ٩١ - ١٢٩.

صالح، إقبال صالح محمد، و أحمد، ايمان أحمد عمار. (٢٠٢٠). دور الاتصالات الإدارية في تحقيق فاعلية القرارات الإدارية: دراسة حالة مصنع الشرق الأوسط للتغليف خلال الفترة من ٢٠١٧-٢٠٢٠م (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة النيلين، الخرطوم.

على، جعفر خليل مرعي، حبيب، فاطمة جعفر، و الطيار، أحمد راكان محمد. (٢٠١٩). الاتصالات التنظيمية ودورها في تعزيز القرارات الإدارية: دراسة استطلاعية لآراء عينة من منتسبي الوحدات الإدارية فب المعهد التقني الموصل. مجلة أبحاث كلية التربية الأساسية، مج ١٥، ع ٤٤، ٦٤٧ - ٦٨٠.

البدرى، فوزي سعد نجم عبدالسلام، مخلوف، عيسى رمضان محمد، و عبدالحفيظ، عبدالسلام محمد. (٢٠٢٠). الاتصالات الإدارية وأثرها في فاعلية القرارات الإدارية: دراسة ميدانية على المؤسسات التعليمية العامة - بلدية الأبيار. مجلة الاقتصاد الدولي والعولمة، مج ٣، ع ٣٤، ١٥ - ٣٤.

الخليفات، محمد عبدالعزيز علي. (٢٠٢٢). أثر القيادة الإدارية في عملية اتخاذ القرارات. مجلة رماح للبحوث والدراسات، ع ٧٢، ٣٣١ - ٣٦١.

عبدالصمد، خديجة علي إبراهيم. (٢٠٢١). دور القيادات الإدارية في اتخاذ القرارات: دراسة تطبيقية للإدارة العامة بجامعة بني وليد. مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، س ٩، ع ١٧٤، ٣٠ - ٤٧.

عايض، عبداللطيف مصلح محمد، و القحفة، عبدالكريم صالح حسين. (٢٠٢٠). أثر القيادة التحويلية في فاعلية القرارات الإدارية: دراسة ميدانية في الشركات المصنعة للأدوية بالجمهورية اليمنية. مجلة الدراسات الاجتماعية، مج ٢٦، ع ١، ١ - ٣٠.

• جودة، محفوظ أحمد (٢٠٠٩). العلاقات العامة مفاهيم وممارسات (ط٤). عمان: دار زهران.

