



جامعة ألكلي محند والحاج البويرة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم التاريخ



واقع الاتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية الجزائرية
(دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف) - البويرة -

مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال
تخصص اتصال

الأستاذة المشرفة:

عائشة نوارى

من إعداد الطالبتين:

. صونية بانوح

. لطيفة بومكواز

السنة الجامعية: 2017-2018

كلمة شكر

نشكر الله العلي القدير الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة ويسر لنا أداء هذا العمل المتواضع ونسأله

النجاح المتواصل لنا ولجميع من اتخذ العلم سلاحا.

نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من ساعدنا على إنجاز هذا العمل المتواضع خاصة

"الأستاذة نوري عائشة"

التي لم تبخل علينا بتوجيهاتها ونصائحها القيمة طيلة إنجاز هذا العمل.

وإلى كل من علمنا حرفا طيلة مشوارنا الدراسي وساهم في تعليمنا أصول الحياة.

شكرا جزيلا

صونية لطيفة

إهداء

إلى الذين قال فيهما المولى عزّوجل: "وبالوالدين إحسانا"
إلى التي ربنتني في كنفها ولم تفارقني ابتسامتها ولم تبخل عليّ بالدعاء والنصح
"أمي الغالية"

إلى من كان مستقبلي مستقبله إليك أقول أنت نعم المثل "أبي العزيز"
إلى أعز ما أملك أفراد عائلتي وإخوتي

"فضيلة، صبرينة، خضرة، حكيمة، كريمة، فطيمة، حكيم، فؤاد"

كما اهدي إلى عائلة عمي جمال وابنه إسلام "ساسي"

وإلى عائلة خطيبي "توفيق قادم"

إلى صديقاتي دربي (رشيدة، نورة، فريدة، صبرينة).

وإلى كل أساتذتي ومن علمني حرفا ذات يوم.

صونية

إهداء

قال الله تعالى

" ووصينا الانسان بوالديه حملته امه وهنا على وهن وفصاله في عامين ان أشكر لي
ولوالديك الى المصير "

"إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك، ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك،
ولا تطيب الجنة إلا برويتك، الله جل جلاله"

أهدي ثمرة جهدي هذا:

الى من تتسابق الكلمات لتخرج معبرة عن مكنون ذاتها، من علمتي وعانت الصعاب لأصل
ما أنا عليه الآن، عندما تكسوني الهموم اسبح في بحر حنانها ليخفف من آلامي،
أمي، أمي، أمي.

الى النور الذي ينير لي درب النجاح، وهو سبب وجودي في الحياة، والذي الحبيب

إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة إخوتي

الى من أرى التفاؤل عيونهن والسعادة في ضحكتهن أخواتي شفيقة ورشيده.

الى من كانوا ملاذي وملجئي، الى من تذوقت معهم أجمل اللحظات إلى صديقات ورفيقات

دربي، الى اخوتي في الله: سميحة، فريدة، ثيللي، رشيدة، حنان.

الى كل من يحس بوجودي وأهداني كلمة طيبة أو إبتسامة صادقة.

إلى كل من هم في قلبي ونسأهم قلبي.

لطيفة

خطة الدراسة:

مقدمة

الجانب النظري

الفصل الأول: الجانب المنهجي للدراسة

- 1-الإشكالية والتساؤلات الفرعية
- 2-أسباب اختيار الموضوع
- 3-أهمية الدراسة وأهدافها
- 4-نوع الدراسة ومنهجها وأدواتها
- 5-مجتمع البحث وعينة الدراسة واسبابها
- 6-حدود الدراسة
- 7-الدراسات السابقة والتعقيب عليها
- 8-تحديد مفاهيم الدراسة

الفصل الثاني: الاتصال الداخلي (مفهومه، وسائله وأهميته)

- 1- مفهوم الاتصال الداخلي وأنواعه
- 2- وسائل الاتصال الداخلي
- 3- أهداف الاتصال الداخلي وأهميته في المؤسسة
- 4- عوائق الاتصال الداخلي في المؤسسة

الفصل الثالث: المؤسسات الإستشفائية في الجزائر (مفهومها، أنواعها، خصائصها ووظائفها)

- 1- المفهوم والتطور التاريخي وأهدافها للمؤسسة الإستشفائية
- 2- أنواع المؤسسة الإستشفائية
- 3- خصائص ووظائف المؤسسة الإستشفائية

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع: التحليل الكمي والكيفي

- 1- عرض وتحليل البيانات الشخصية
- 2- التحليل الكمي والكيفي لمحور مكانة الاتصال في المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف

3- التحليل الكمي والكيفي لمحور العراقيل التي يواجهها الموظفون في المؤسسة الإستشفائية بمحمد بوضياف البويرة

4- التحليل الكمي والكيفي لمحور تقييم الموظفين للاتصال داخل المؤسسة الإستشفائية لمحمد بوضياف بالبويرة.

- النتائج الجزئية

- النتائج العامة

- خاتمة

- ملاحق

- مراجع

- فهرس الجداول

- فهرس المحتويات

- ملخص

مقدمة

يعدّ الاتصال عصب العصر، فهو ظاهرة لا يمكن الاستغناء عنها باعتبار أن الإنسان لا يمكن له بأي حال من الأحوال أن يعيش منعزلاً عن باقي جماعته، حيث يتلقى المساعدات من الجماعة التي يعمل معها، لهذا فإننا نجد أنه يعمل على معرفة كل ما يقوم به غيره.

فالالاتصال عملية يقضي على العزلة وتساعد على إدماج الفرد داخل الجماعة، بحيث يساهم في ربط العلاقات بين الأفراد في أي جماعة وينمي الشعور بالمسؤولية، كما يهدف أيضاً إلى خلق جو من التنظيم داخل الإطار الذي يعيش فيه الفرد بالإضافة إلى دوره الفعال في عملية الإنماء وذلك أنها ضرورة حتمية لمختلف التفاعلات وذلك بوجود اتصال مستمر ودائم بحيث يسمح هذا الأخير بإقامة علاقات وروابط تأخذ في مجملها صورة الأفعال والأقوال التي يقوم بها الإنسان.

لذا يعتبر الاتصال في عصرنا الحالي أحد العناصر التنظيمية لسير أي نشاط داخل المؤسسة حيث لا يمكن تحقيق أهدافها دون وجوده ومع اختلاف المؤسسات وتعددتها وانتشارها في المجتمع الحديث اهتم الباحثين بدراسة الاتصال داخل البناء التنظيمي باعتباره أحد الركائز الرئيسية والضرورية التي تركز عليها المؤسسات، حيث يشكل أرضية هامة بواسطته تم توحيد الأنشطة والتعاون بين جميع وحدات المؤسسة ويحقق التكامل والانسجام القائم على علاقات اجتماعية وإنسانية.

والالاتصال الداخلي له أهمية ودور كبير في المؤسسة لكسب رضاهم في العمل هذا الأخير يعتبر العامل الحيوي والرئيسي إذ هو من عناصر إستراتيجية التسيير الجيد لها، مما دفع الباحثين إلى الاهتمام بموضوع الاتصال داخل المؤسسة سواء بالإيجاب أو بالسلب وقد نجد المستشفى يعتبر مرآة للمستوى الحضاري الذي وصلت إليه الدولة وعلى كل زائر لدولة من الدول فهو يعمل به فئات متعددة من التخصصات لها خلفيات علمية وثقافية واجتماعية ومختلفة ومتباينة كما يدخله طبقات وفئات مختلفة من المجتمع ونجد المؤسسات الإستشفائية على غرار المؤسسات الأخرى جملت على عاتقها وأولياتها الاهتمام بالاتصال الداخلي بين العاملين والمسيرين إذ على قد ما يكون الاتصال فعال لتكون النتيجة مبنية بصفة ايجابية وفهم أسباب المعلومات بين العاملين داخل المؤسسة الاستشفائية والعكس صحيح بقدر ما يكون الاتصال غير فعال يصبح وسيلة عرقلة للمؤسسة.

فالاتصال الداخلي يجعل المعلومات والأفكار تفهم بوضوح وفي الوقت المناسب لذلك كان واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية محل دراستنا من خلال إجراء دراسة ميدانية بمستشفى محمد بوضياف حيث تم تقسيم هذه الدراسة إلى أربعة فصول وهي كالآتي:

الجانب النظري ويضم ثلاثة فصول، الفصل الأول تناولنا فيه الجانب المنهجي لدراسة، والذي قسم إلى مجموعة محاور تضمنت إشكالية الدراسة بدءاً بتحديد المشكلة، صياغة التساؤلات وعرض أسباب اختيار الموضوع إضافة إلى أهمية الدراسة وأهدافها وتحديد المفاهيم والدراسات السابقة ثم الإجراءات المنهجية للدراسة وذلك من خلال حدود الدراسة ومنهجها ومجتمع الدراسة وعينتها. ويتناول الفصل الثاني ماهية الاتصال الداخلي وأنواعه، وكذلك تناولنا أهدافه وأنواعه، ثم تناولنا وسائل الاتصال الداخلي ومعوقاته.

أما الفصل الثالث يتناول ماهية المؤسسات الاستشفائية، المفهوم والتطور التاريخي وأهدافها والهيكل التنظيمي لمؤسسة إستشفائية محمد بوضياف وكذلك الأنواع والخصائص والوظائف.

أما الجانب التطبيقي فقد سمي بالتحليل الكمي والكيفي لمحاور الدراسة والذي قسناه إلى ثلاث محاور: فالمحور الأول تحليل نتائج (محور مكانة الاتصال الداخلي في المؤسسة الإستشفائية محمد بوضياف). والمحور الثاني (تحليل نتائج محور العراقيل التي يواجهها الموظفون في المؤسسة الإستشفائية بمحمد بوضياف البويرة).

والمحور الثالث (تحليل نتائج محور تقييم الموظفين للاتصال داخل المؤسسة الإستشفائية لمحمد بوضياف البويرة).

ولقد اعتمدنا في تحليل هذه المحاور إلى جداول بسيطة ومركبة بالإضافة إلى رسوم بيانية لتوضيح أكثر ثم قمنا بعرض أهم النتائج العامة التي توصلنا لها، وفي الأخير قمنا بصياغة خاتمة لموضوعنا وقد دعمناها بملاحق.

الجانب النظري

الفصل الأول

الإطار المنهجي للدراسة

الفصل الأول

الإطار المنهجي للدراسة

1- الإشكالية والتساؤلات الفرعية

2- أسباب اختيار الموضوع

3- أهمية الدراسة وأهدافها

4- نوع الدراسة ومنهجها وأدواتها

5- مجتمع البحث وعينة الدراسة

6- حدود الدراسة

7- الدراسات السابقة

8- تحديد مفاهيم الدراسة

تمهيد:

يعتبر الاتصال الداخلي من المواضيع التي لها دور كبير داخل المؤسسات، خاصة المؤسسة الاستشفائية، حيث تمحورت دراستنا حول واقع الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية الجزائرية ولقد قدمنا في الإطار المنهجي من إشكالية الدراسة والتساؤلات الفرعية، أسباب اختيار الموضوع وأهميتها وأهدافها، نوع الدراسة ومنهجها وأدواتها، مجتمع البحث وعينة الدراسة، حدود الدراسة، الدراسات السابقة، وفي الأخير قمنا بتحديد مفاهيم الدراسة.

1- الإشكالية والتساؤلات الفرعية:

يعتبر الاتصال من أبرز العوامل التي تنشأ علاقات اجتماعية بين الأفراد والجماعات من تنظيم وتنسيق الأعمال، والنشاطات فيما بينهم من خلال التواصل والاندماج مهما اختلفت أنواعها.

فالالاتصال يعتبر وسيلة رئيسية لتبادل المعلومات والأفكار التي تكون أولا وأخيرا ومضمون الاتصال، بحيث تلعب دورا كبيرا وشاملا في جميع الميادين وخاصة بما فيها المؤسسات على اختلاف مجالاتها وذلك لتفعيل العلاقات الاجتماعية بين الأفراد في مختلف المجتمعات وتسهيل العملية الاتصالية وتكون مستمرة بين المنظمة والأفراد العاملين داخلها وفق وسائل وطرق بسيطة إذ يلعب الاتصال دورا فعالا داخل المؤسسة من خلال زيادة الأفراد العاملين فيها وضخامة المواد المادية المستعملة مما يستدعي تقسيم المسؤوليات والمهام إلى عدة مناصب لسير المعلومات داخل بنائها التنظيمي وذلك باستخدام قنوات الاتصال تفرضها العلاقات الوظيفية التي تربط أعضاء المؤسسة وبغرض التأثير والتغيير لتطوير العمل وتقوية العلاقات الاجتماعية.

تعتبر المؤسسات الاستشفائية مؤسسات خدماتية رسمية تقدم خدمات علاجات والتي تحقق إشبعا ورضى للمستفيد بحيث لم تعد دور المؤسسات الصحية مقتصر على مجرد تقديم خدمات صحية بل أصبحت في وقتنا الراهن تعد تنظيميا كاملا وعليه فإن عملية الاتصال في المؤسسات الصحية ليست بالعملية السهلة، انطلاقا مما سبق سنحاول أن ندرس واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية الجزائرية، من خلال "مستشفى محمد بوضياف البويرة" وبناء على ما سبق نطرح السؤال الجوهرى المحوري كالأتي:

- ما هو واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف البويرة؟

ضمن الإشكالية الرئيسية فقد قمنا بتسليط دراستنا بطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية كما يلي:

التساؤلات الفرعية:

وذلك بطرح مجموعة من التساؤلات منها:

1- ما مكانة الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية لمحمد بوضياف البويرة؟

2- ما هي أنواع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية لمحمد بوضياف البويرة؟

3- ماهي الوسائل التي يعتمد الاتصال الداخلي لإنجاح العملية الاتصالية بين الأفراد العاملين في المؤسسة الاستشفائية لمحمد بوضياف البويرة؟

4- ماهي العراقيل التي يواجهها الاتصال الداخلي مع الموظفين والعاملين داخل المؤسسة الاستشفائية لمحمد بوضياف البويرة؟

5- كيف تقيم الموظفين للاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية لمحمد بوضياف البويرة؟

2-أسباب اختيار الموضوع:

ويرجع إختيارنا لهذا الموضوع إلى الأسباب الذاتية والموضوعية كآآتي:

أسباب ذاتية:

- الرغبة الذاتية في دراسة واقع الاتصال الداخلي بصفة عامة ومعرفة دوره في المؤسسة الاستشفائية.
- اهتمامنا الشخصي بموضوع الاتصال الداخلي نظرا لأهميته على مستوى المؤسسة الاستشفائية التي لها نشاط اقتصادي.
- ميلنا إلى هذا الموضوع المتعلق بالاتصالات والرغبة في إجراء دراسة ميدانية تناول العلاقة بين الإدارة والعمال.
- الرغبة في تنمية وإثراء المعلومات في هذا المجال بحكم التخصص.

أسباب موضوعية:

- معرفة الدور الذي يلعبه الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسة الاستشفائية.
- التعرف على واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الصحية كونها من الموضوعات الهامة. انطلقت دراستنا من أهمية الاتصال وواقعه داخل أي مؤسسة وبالخصوص المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة.
- تفصيل العلاقة بين المدراء والعاملين داخل المؤسسة الاستشفائية ومدى نجاعة هذا النوع من الاتصال في إحداث الانسجام والتكامل داخل المؤسسة.
- معرفة أهم الوسائل داخل المؤسسة لتسهيل عملية الاتصال ونقل المعلومات والتفاعل بينهم.
- الارتباط المباشر لموضوع الدراسة بمجال تخصصنا.

3- أهمية الدراسة وأهدافها:

من المعروف أن كل دراسة تستمد أهميتها من طبيعة الموضوع الذي نتناوله ومن جملة ونوع المشكلات التي تطرحها من جهة أخرى، ويمكن تحديد أهمية الدراسة فيما يلي:

- الأهمية العلمية:

وتتجلى الأهمية العلمية لدراستنا لما سنثريه من معلومات حول الاتصال الداخلي والسعي لإبراز فائدة وجدوى استخداما للاتصال لتحسين العلاقة داخل المستشفيات العمومية الجزائرية في ظل المشاكل التي يتعرض لها القطاع الصحي.

- الأهمية العملية:

النتائج التي سنتوصل من خلال دراستنا كونها ستترصد واقع الاتصال الداخلي هذا من شأنه أن يخدم القائمين على المؤسسات الإستشفائية عامة ومؤسسة محمد بوضياف بصفة خاصة.

- إعطاء صورة واضحة لواقع الاتصال داخل المؤسسة الإستشفائية.

- قلة الدراسات التي تدرس عملية الاتصال في المؤسسات الاستشفائية الصحية الجزائرية بالخصوص.

- هذه الرغبة في تشخيص دور الاتصال الداخلي الذي يعتبر من بين العوامل المساهمة في نجاح المؤسسة والوصول على أهدافها المنشودة.

يعتبر مجال البحث العلمي مجالا واسعا حيث تختلف أهدافه وتتعدد معطياته ويهدف إلى تبني أي باحث لموضوع معين لسد الفصول المعرفي الذي يلزمه والغموض عن بعض القضايا، لذلك تهدف دراستنا إلى:

- محاولة معرفة واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف البويرة.

- تسليط الضوء على مكانة الاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف البويرة.

- محاولة إبراز أنواع الاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بالبويرة.

- محاولة التعرف على وسائل الاتصال الداخلي المعتمدة في المؤسسة الاستشفائية البويرة.

- محاولة الكشف لأهم العراقيل التي تواجهها المؤسسة الصحية في عملية الاتصال.

- الوقوف على كيفية تقييم الموظفين للاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف البويرة.

4- نوع الدراسة ومنهجها وأدواتها:

باعتبار أن دراستنا تهدف إلى الكشف عن واقع الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية فإنها تندرج ضمن الدراسات الوصفية، وتستخدمه العلوم الطبيعية والعلوم الاجتماعية، ويعتمد على الملاحظة بأنواعها بالإضافة إلى عمليات التصنيف والإحصاء مع بيان وتفسير تلك العمليات: ويأتي على مرحلتين هما: المرحلة الأولى هي مرحلة الاستكشاف والصياغة التي تحتوي دورها على ثلاث خطوات والاستناد إلى ذوي الخبرة العلمية والعملية.

والمرحلة الثانية فهي مرحلة التشخيص والوصف وذلك بتحليل البيانات والمعلومات التي تم جمعها تحليلًا يؤدي على اكتشاف العلاقة بين المتغيرات والتفسير⁽¹⁾.

ويعرفه آخر: هي أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة وتصويرها كميًا عن طريق جمع بيانات ومعلومات مقننة عن الظاهرة وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة⁽²⁾.

وتندرج دراستنا ضمن الدراسات الوصفية وهي :

- وتستخدم في العلوم الطبيعية والعلوم الاجتماعية، ويعتمد على الملاحظة بأنواعها بالإضافة إلى عمليات التصنيف والإحصاء مع بيان وتفسير تلك العمليات:

ويأتي على مرحلتين هما: المرحلة الأولى هي مرحلة الاستكشاف والصياغة التي تحتوي دورها على ثلاث خطوات والاستناد إلى ذوي الخبرة العلمية والعملية.

والمرحلة الثانية فهي مرحلة التشخيص والوصف وذلك بتحليل البيانات والمعلومات التي تم جمعها تحليلًا يؤدي على اكتشاف العلاقة بين المتغيرات والتفسير⁽³⁾.

ويعرفه آخر: هي أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة وتصويرها كميًا عن طريق جمع بيانات ومعلومات مقننة عن الظاهرة وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة⁽⁴⁾.

¹ - عبود عبد الله العسكري، منهجية البحث العلمي في العلوم الانسانية، ط2، دار النمير، دمشق، 2004، ص06.

² - حسين محمد جواد الجابوري، منهجية البحث العلمي، ط1، مدخل لبناء المهارات البحثية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص 179

³ - عبود عبد الله العسكري، المرجع نفسه، ص 06.

⁴ - حسين محمد جواد الجابوري، مرجع سبق ذكره، ص 179.

إن اختيار منهج البحث يعتبر من أهم مراحل في عملية البحث العلمي، تستدعي كل دراسة منهج ملازم لها، يختلف باختلاف طبيعة الدراسة والمراد إنجازها والمنهج هو الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة مجموعة من القواعد التي تتضمن على سير العقل وتحديد عملياته فالمنهج هو عبارة عن خطوات منهجية متعارف عليها من قبل العلماء ويتم إتباعها في البحث العلمي بغية الحصول على معلومات وحقائق علمية موضوعية من شأنها إثراء المعارف والتحصل على نتائج⁽¹⁾.

المنهج هو إخضاع الباحث لنشاطه البحثي على تنظيم دقيق في شكل خطوات معلمة يحدد فيها مساره البحثي، ويعرف بأنه مجموعة من الإجراءات والخطوات التي يضعها الباحث لدراسة مشكلة معينة⁽²⁾.

فأما المنهج المناسب لهذه الدراسة فهو منهج:

دراسة حالة:

وتعرف على أنها البحث المتعمق للحالات الفردية في إطار المحيط الذي تتفاعل فيه، حيث تقوم هذه الدراسة كما ذكر محمد زيان عمر على افتراض أن كل حالة قابلة للدراسة تكوّن مع المجال الذي تتفاعل داخله وحدة وكلا⁽³⁾.

خطوات دراسة حالة:

هي ظاهرة لمجموعة من الخطوات على النحو التالي:

1- تحديد الظاهرة أو المشكلة أو نوع السلوك المطلوب دراسته.

2- تحديد المفاهيم والفروض العلمية.

3- اختيار العينة الممثلة للحالة التي يقوم بدراستها⁽⁴⁾.

4- جمع المعلومات من مصادرها بالوسائل التي تم تحديدها كالمقابلة والملاحظة والوثائق الشخصية.

5- تنظيم وعرض تحليل البيانات.

¹ - عبد الرحمن بدوي، مناهج البحث العلمي، ط2، وكالة المطبوعات، الكويت، 1997، ص 05.

² - أحمد مصطفى عمر، البحث العلمي إجراءاته ومناهجه، ط1، مكتبة الفلاح، القاهرة، 2000، ص 167.

³ - أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون الجزائر، 2005، ص 302.

⁴ - عبود عبد الله العسكري، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، مرجع سبق ذكره، ص 180.

6- نتائج والتوصيات في هذه المرحلة يوضح الباحث النتائج التي تم التوصل إليها⁽¹⁾.

- فقد قمنا في المرحلة الأولى بتحديد المشكلة وهو واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف البويرة

- مرحلة الثانية تحديد مصطلحات ومفاهيم الدراسة لفك الغموض

اختيار عينة الدراسة مكونة من 60 مفردة.

- مرحلة جمع المصادر والمعلومات في المؤسسة الاستشفائية باستخدام وسيلة استمارة استبيان ونقوم بإعداد مجموعة من الأسئلة في كل محور وتأتي مرحلة التحكيم لتعديلات بعض الأسئلة بناء على التحكيم.

- تنظيم وعرض البيانات والتحليل للجداول المتحصل عليها.

عرض النتائج النهائية التي تحصلنا عليها من خلال التحليل

اعتمدنا في هذا البحث على عدة وسائل من أجل إثراء موضوعنا بالمعلومات الكافية في جانبي النظري والتطبيقي تمثلت في جملة من المصادر والمراجع كآتي:

تلك الأدوات التي استندنا إليها في جمع المادة العلمية الخاصة، باعتبارها مجموع الوسائل استخدمها الباحث قصد الحصول على البيانات والمعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة، والأداة هي الوسيلة التي تشكل نقطة الاتصال بين الباحث والمبحوث التي تمكن من جمع المعلومات⁽²⁾.

الاستمارة الإستبائية:

وقد اعتمدنا في دراستنا على الاستمارة كأداة رئيسية، ونقصد بها مجموعة من الأسئلة تطرح على عينة البحث والتي تعطينا إجابات لتفسير موضوع البحث⁽³⁾.

كما تعرف أيضا على أنها أحد الوسائل التي يعتمد عليها الباحث في تجميع البيانات والمعلومات من مصادرها حيث لا يمكن أن تمثل الموضوع والمبجوثين ولكنه يمثل توقعات الباحث فهي مجموعة من الأسئلة التي يطرحها الباحث على المبحوثين وفق توقعاته للموضوع والإجابة تكون حسب توقعات الباحث

¹- كمال الديشلي، منهجية البحث العلمي، مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية، 2017، ص 63.

²- أحمد بن مرسل، مرجع سبق ذكره ذكره، ص 202.

³- إبراهيم بن عبد العزيز الدعيان، مناهج وطرق البحث، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 108.

التي صاغها في استفسارات محددة⁽¹⁾. وتعرف أيضا على أنها مجموعة من الأسئلة المرئية حول موضوع معين ليتم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين تمهيدا للحصول على أجوبة للأسئلة الواردة فيها، وبواسطتها يمكن التوصل إلى حقائق جديدة عن موضوع الدراسة والتأكد من معلومات متعارف عليها لكنها غير مدعمة بحقائق⁽²⁾.

تصميم استمارة الاستبيان في صورتها الأولية وبناء على التساؤلات الفرعية تم توزيع الاستمارة من أجل التحكيم على الأساتذة وفي ضوء هذه التعديلات النهائية وبناء على ملاحظات وآراء الأساتذة المحكمين*، تم تقديم العديد من الملاحظات تمحورت في تغيير بعض الأسئلة وإعادة ترتيب بعضها وضبط المصطلحات وتجنب بعض الغموض في الأسئلة بدقة.

إضافة معلومات إلى الاستبيان وأسئلة جديدة وتغيير أخرى، ثم تليها مرحلة التجريب والتوزيع النهائي في الفترة الممتدة من شهر افريل إلى شهر ماي.

- التفرغ في الجداول وتحليلها بعد استرجاع كامل لإعداد الاستمارة.

وعلى هذا السياق تم تقسيم أسئلة الاستبيان إلى محاور:

- المحور الأول: البيانات الشخصية، وقد تضمن أربعة أسئلة مغلقة تتعلق بمتغيرات (الجنس، السن، المستوى الوظيفي، الأقدمية في المؤسسة).

- المحور الثاني: مكانة الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف، وقد تضمن (ستة أسئلة مغلقة).

- المحور الثالث: العراقيل التي يواجهها الموظفون في المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف، وقد ضمت (ستة أسئلة مغلقة).

- المحور الرابع: تقييم الموظفين للاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف، وقد ضمت (ستة أسئلة مغلقة، وسؤال مفتوح).

¹ - مروان عبد المجيد إبراهيم، أسس البحث العلمي، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2000، ص 165.

² - عمار بوحوش، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ط4، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007، ص 67.

* الأساتذة المحكمين، سبع فضيلة أساتذة محاضرة صنف "ب"، الأستاذ خير الدين زيان أستاذ محاضر صنف "أ"، الأستاذ بورحلة سليمان أستاذ محاضر صنف "أ"، جامعة البويرة.

حيث تنوعت أسئلة الاستمارة بين المفتوحة والمغلقة وقد تبنت من العام الى الخاص، واتسمت بعض الأسئلة بالتنوع في الاختيارات مما تتيح للمبحوث الاختيار والإفصاح عن رأيه

- **الملاحظة:** تعد الملاحظة أداة مهمة في جمع المعلومات، ويقصد بها في مجال البحث العلمي على أنها المشاهدة الدقيقة والمنظمة والهادفة لظاهرة ما⁽¹⁾، مع الاستعانة باستخدام بعض الأدوات العلمية التي تخدم الملاحظة العلمية لظاهرة ما، كما نعرف على أنها المشاهدة الدقيقة لظاهرة من الظواهر أو المجموعة منها وذلك لمعرفة صفتها، وخواصها والعوامل الداخلية فيها⁽²⁾، والملاحظة هي توجيه الحواس لمشاهدة ومراقبة سلوك معين أو ظاهرة معينة وتسجيل جوانب ذلك السلوك أو خصائصه بهدف الوصول إلى كسب معرفة جديدة عن تلك الظاهرة أو الظواهر، والملاحظة تكون إما مباشرة أو غير مباشرة والملاحظة البسيطة أو العادية والملاحظة المنظمة⁽³⁾.

وقد استعنا بالملاحظة خلال هذه الدراسة الميدانية وملاحظة سلوكيات وعلاقات العمال الاتصالية، سواء بين الإدارة والعمال كذلك ملاحظة مختلف التجهيزات المتوفرة في المؤسسة.

5- مجتمع الدراسة وعينتها:

يعتبر اختيار مجتمع البحث أو الدراسة وعينتها من أهم خطوات البحث العلمي الذي يساعد الباحث على دراسته والتواصل إلى النتائج المرغوب فيها بدقة.

مصطلح علمي منهجي يراد به كل ما يمكن أن تصمم عليه نتائج البحث سواء كانت مجموعة أفراد وكتب...، وذلك طبقا لمجال الموضوعي لمشكلة البحث⁽⁴⁾.

وهو أيضا مجتمع البحث الذي يقوم أولا على تحديد مجتمع البحث الأصلي، وما يحتويه من مفردات إلى جانب التعرف على تكوينه الداخلي تعريفا دقيقا، وبشمل طبيعة وحداته من خلال الاعتماد على الأساليب العلمية الدقيقة⁽¹⁾.

¹ - رشيد زرواتي، مناهج وأدوات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط1، دار الهدى للطباعة للنشر والتوزيع، الجزائر، ص 257.

² - سمير محمد حسن، بحوث الاعلام، عالم الكتب، القاهرة، 1995، ص 131

³ - عمار بوحوش، مرجع سبق ذكره، ص 82.

⁴ - عادل المرابطي، قسم علم النفس، مجلة الواحات والبحوث والدراسات، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2009، ص 95.

وتمثل مجتمع دراستنا في الأفراد العاملين في مستشفى محمد بوضياف من أطباء وممرضين وإداريين ومهنيين والذي يقدر عددهم ب 607 فرداً*.

نظراً لكبير حجم مجتمع البحث من جهة وارتباط بحثنا قمنا باختيار جزء صغير ويسمى هذا الجزء بالعينة الحصصية. تعد اختيار العينة أهم خطوات البحث العلمي والتي تعرف على أنها تمثل المجتمع الأصلي وتحقق أغراض البحث وتعني الباحث على مشتقات دراسة المجتمع الأصلي الكلي، وإذا فإن العينة جزء من المجتمع الأصلي⁽²⁾.

وهي أيضاً نموذج يشمل جانبا أو جزءا من وحدات المجتمع الأصلي المعني بالدراسة، تكون ممثلة له بحيث تحمل صفات المشتركة، وهذا النموذج يغني الباحث عن دراسة كل وحدات ومفردات المجتمع الأصلي⁽³⁾.

وعلى هذا الأساس اخترنا 60 مفردة من المجتمع الكلي 607 موظف، وكون عرضي العينة الحصصية وتبين أنها من العينات الغير احتمالية.

5-3-أساليب اختيار العينة:

يعتمد الباحث في اختيار عينة على جمع البيانات لمجموعة مختارة من مفردات المجتمع ودراستها، وقد اعتمدنا في دراستنا على عينة الموظفين داخل المؤسسة الصحية وارتأينا بذلك الاعتماد على العينة الحصصية وهي العينة الأنسب لدراستنا وهي اختيار أفراد هذه العينة من بين الجماعات والفئات ذات الخصائص المعنية نسبة للحجم العددي لهذه الجماعات وشروط محددة سابقا، حيث يقسم المجتمع إلى مجموعات تتناسب وتتفق والصفات التي قسم المجتمع بموجبها⁽⁴⁾.

¹ - أحمد بن مرسل، مرجع سبق ذكره ذكره، ص 172.

* معلومات مستمدة من المديرية الفرعية للموارد البشرية بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف البويرة.

² - نوقان عبيدات وآخرون، البحث العلمي مفهومه أدواته وأساليبه، ط1، دار الفكر ناشرون وموزعون، 2012، ص 116.

³ - نادية عيشوري ساعد، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، حسين رأس الجبل للنشر والتوزيع، الجزائر، 2017، ص 265.

⁴ - مروان العيد عبد المجيد إبراهيم، مرجع سبق ذكره، ص 63.

ونعرف أيضا العينة التي يتم اختيارها من خلال تقسيم المجتمع إلى مستويات واختيار عدد من الأفراد في كل مستوى بطريقة غير عشوائية⁽¹⁾.

ولقد اعتمدنا في تقسيمنا للمجتمع الكلي لدراسة إلى حصص، وصنفت هذه الحصص كما يلي:

- فئة الأطباء والذي يقدر عددهم بـ: 130 طبيب.

- فئة الممرضين والذي يقدر عددهم بـ: 220 ممرض

- فئة الإداريين والذي يقدر عددهم بـ: 49 إداري

- فئة العمال المهنيين والذي يقدر عددهم بـ: 208 عامل

قد كان المجتمع الكلي يقدر بـ: 607 موظف ومنه تم تحديد العينة على أساس 70 مفردة وبالتالي توزيع الاستمارة على الموظفين وبعد الانتهاء التوزيع فقد استرجعنا 60 مفردة وقمنا بتوزيعهم على الحصص كما يلي:

$$13 = \frac{60 \times 130}{607} \quad \text{فئة الأطباء:}$$

$$22 = \frac{60 \times 220}{607} \quad \text{فئة الممرضين:}$$

$$5 = \frac{60 \times 49}{607} \quad \text{فئة الإداريين:}$$

$$20 = \frac{60 \times 208}{607} \quad \text{فئة المهنيين:}$$

الجدول رقم (01) يبين أفراد العينة:

التمثيل	العدد	الحصص
13	130	الأطباء
22	220	الممرضين
5	49	الإداريين
20	208	المهنيين
60	607	المجموع

المصدر: الوثائق المقدمة من طرف الموارد البشرية*

¹ - نادية سعيد عيشوري، مرجع سبق ذكره، 243.

* معلومات مستمدة من المديرية الفرعية للمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بالبويرة.

6- حدود الدراسة:

من خلال الأهداف التي أردنا تحقيقها قمنا بتحديد ثلاث حدود منها:

6-1- الحدود البشرية: تم إجراء هذه الدراسة على الأفراد العاملين من أطباء وممرضين وإداريين ومهنيين الذين يزالون عملهم في المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بولاية البويرة.

6-2- الحدود المكانية:

تمثل الإطار المكاني الذي تم فيه إجراء هذه الدراسة المتمثلة في المؤسسة الاستشفائية مستشفى محمد بوضياف بولاية البويرة ويتمثل نشاطه الرئيسي في التكفل بحاجات الصحية للسكان وقد اختيرت هذه المؤسسة بالذات كمجال الدراسة معرفة واقع الاتصال فيها.

6-3- حدود الزمنية:

فقد تمت فترة توزيع الاستبيان واستعادته امتدت من فترة 20 ماي إلى 29 ماي 2018م

7- الدراسات السابقة:

تقتضي المنهجية العلمية وقوف الباحث على ما يسمى بالدراسات السابقة التي تعد منطلقاً لأبحاث ودراسات فهي تساعد الباحث على الكشف عن الحقائق وتتبع تطورات الظاهرة محل الدراسة، فهي عامل ضروري في الأساس العلمي للدراسات اللاحقة حيث ان موضوع دراستنا يعتبر مجالاً مخصصاً للبحث العلمي، فلقد خصصنا عدد من الدراسات المشابهة لدراستنا وتحدد كالآتي:

-الدراسة الأولى: محمد قادري، الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق، دراسة حالة مؤسسة الخزف المنزلي، تافنة، 2009/2010م⁽¹⁾، مغنية، حيث كان محور الإشكالية الدراسة فعالية الاتصال الداخلي في أغلب المؤسسات الجزائرية نظرياً وتطبيقياً، واعتمدت الدراسة على التساؤل الرئيسي التالي: هل يمكن اعتبار الاتصال عمود فقري في سير المؤسسة وشريان ربط مختلف مصالحها؟ وإلى أي مدى يتحكم الاتصال الداخلي في نجاعة وحسن سيرها؟

وتدرج تحته الأسئلة الفرعية التالية:

¹- محمد قادري، الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق، دراسة حالة مؤسسة الخزف المنزلي، مذكرة التخرج لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص إدارة أعمال، 2009/2010.

- ما أهمية الاتصال الداخلي وتأثيره على تقسيم المؤسسة؟
 - لماذا تصنع المؤسسات في مخططاتها إستراتيجية اتصالية؟ وكيف تبنى؟ وما هي أهميتها؟
 - ما هي التقنيات المستعملة في الاتصال الداخلي؟
- منهج الدراسة:** استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتبر أكثر ملائمة خاصة فيما يتعلق بالتعريفات وتطور بعض المفاهيم بالإضافة إلى الاستعانة بمنهج دراسة حالة على اعتبار الباحث سيجري دراسة ميدانية، واعتمد على أداة الاستبيان لجمع البيانات والملاحظة.
- نتائج الدراسة:** توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:
- عدم وجود خلية أو مديرية الاتصال وهو ما يوسع الهوة بين الأفراد والإدارة.
 - وسائل الاتصال المستعملة تقليدية كلاسيكية لا تواكب التحولات الحاصلة.
 - الاتصال النازل هو الذي يطغى من خلال الأوامر والقرارات والتوجيهات التي تأتي من أعلى الهرم.
 - المسؤولون لا يعطون أهمية للاتصال وهو غير فعال بين الأفراد ونقص في الثقة اتجاه الإدارة.
- الدراسة الثانية: حياة بلحجار، دور الاتصال الداخلي في تحسين أداء العنصر البشري في المؤسسة، دراسة حالة وحدة غاز البترول المميع GPL، البويرة 2014/2013م⁽¹⁾.**
- حيث تمحورت الدراسة على الإشكالية التالية:
- كيف يمكن للاتصال الداخلي أن يؤدي دورا فعالا في تحسين أداء العنصر البشري في المؤسسة؟
- ولتوضيح أو الإجابة على الإشكالية طرحت الباحثة التساؤلات الفرعية التالية:
- هل يساعد الاتصال الداخلي الأفراد العاملين على تحقيق التفاعل والتماسك فيما بينهم وبين مكونات المؤسسة؟ وكيف يتم ذلك؟
 - ما هي المعايير الواجب استعمالها عند تقييم أداء العنصر البشري حتى تتطابق نتائجه مع الأهداف الموضوعية؟

¹- حياة بلحجار، دور الاتصال الداخلي في تحسين أداء العنصر البشري في المؤسسة، دراسة حالة وحدة الغاز البترول المميع GPL، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، 2013، 2014م.

- ما هو واقع الاتصال الداخلي لوحدة غاز البترول المميع؟ وما هي إستراتيجية الاتصال الداخلي الواجب إتباعها من أجل تحسينه؟

منهج الدراسة: اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على المناهج (الوصفي، التحليلي، التاريخي) الوصفي في الجانب النظري، أما التحليلي في الجانب التطبيقي وذلك بإظهار علاقات التأثير المختلفة من أجل استخلاص النتائج، والتاريخي في عرض تطور الاتصال عبر مختلف مراحلها.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- الاتصال الداخلي عملية حيوية تتم بين العاملين ومتعلقة بدناميكية المؤسسة وحملها.
- تقنيات الاتصال الحديثة تساعد العمال في عملية الاتصال فيما بينهم.
- الاتصال الداخلي يساهم في نقل المعلومات بين العاملين من أجل تقييد الأعمال والمهام.
- تقييم العاملين وأدائهم في المؤسسة موضوعية وفعالة.
- الاتصال الداخلي له تأثير على أداء العاملين وتظهر من خلال مجموعة من العوامل التي تساهم في زيادة تدعيم وتحسين الأداء.

الدراسة الثالثة: وفاء خنيفر، دور الاتصال الداخلي في سير المؤسسة الخدمية، دراسة حالة البنك الوطني BNA بورقلة 2013/2014م⁽¹⁾.

حيث كان محور الإشكالية الدراسة:

كيف ساهم الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسة الخدمية؟

وللإجابة على الإشكالية طرح الباحث التساؤلات الفرعية التالية:

- ما المقصود بالاتصال الداخلي في البنك الوطني الجزائري؟
- ما مدى مساهمة الاتصال الداخلي في تحسين أداء البنك؟
- ما هي معوقات الاتصال الداخلي في البنك؟

هدف الدراسة: محاولة إظهار أهمية الاتصال الداخلي في المؤسسة ومدى مساهمته في تحيقي أهدافها.

منهج الدراسة: استخدم الباحث المنهج دراسة حالة باعتباره المنهج الملائم والذي يوافق موضوع الدراسة، وهذه الدراسة ضمن الدراسات الوصفية التحليلية.

¹- وفاء خنيفر، دور الاتصال الداخلي في المؤسسة الخدمية، دراسة حالة البنك الوطني الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص علوم التسيير، 2013، 2014.

نتائج الدراسة:

- الاتصال الداخلي في البنك قائم على الاتصال الرسمي بحكم طبيعة نشاطه وذلك بمختلف اتجاهاته.
 - تؤثر وسائل الاتصال في البنك على سرعة وصول المعلومات فرغم توفر البنك على شبكة الانترنت وتعاملهم بالبريد الالكتروني.
 - يعتبر العامل البشري أحد العوامل المؤثرة في سرعة وصول المعلومات وذلك لغياب المعرفي في استعمال وسائل الاتصال.
 - كثرة الاعتماد على الوسائل المكتوبة كالمحاضر، التقارير بدل وسائل الاتصال الحديثة.
 - إعطاء فرصة للموظفين داخل المؤسسة البنكية.
- الدراسة الرابعة: ربيعة زغود، مريم ضيف، الاتصال الداخلي ودوره في تحقيق أهداف المؤسسة الإعلامية، دراسة حالة بإذاعة الوادي 2015/2014م⁽¹⁾.
- حيث تمحورت الدراسة على الإشكالية التالية:

هل الاتصال الداخلي له دور في تحقيق أهداف المؤسسة الإعلامية؟
وللإجابة على الإشكالية تطرق الباحث إلى التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هي تجليات الاتصال الداخلي داخل إذاعة الوادي؟
- ما هي أساليب الاتصال داخل إذاعة الوادي؟
- هل الاتصال الداخلي داخل إذاعة الوادي مرتبط بتحسين الأداء؟

هدف الدراسة: تهدف الدراسة إلى معرفة الاتصال الداخلي داخل المؤسسات الإعلامية وأن غايتها مرتبطة بتحسين الأداء لتحقيق أهدافها، وواقع الاتصال الداخلي.

منهج الدراسة: اعتمد الباحث المنهج الوصفي باعتباره المنهج الملائم ويمكن الباحث من الوصول غلى المعلومات ونتائج واضحة ودقيقة، واستعانته بالمنهج دراسة حالة باعتباره سيجري دراسة ميدانية، واعتمد على أداة الاستبيان لجمع البيانات.

¹ - ربيعة زغود، ومريم ضيف، الاتصال الداخلي ودوره في تحقيق أهداف المؤسسة الاعلامية، دراسة حالة إذاعة الوادي، جامعة حمزة لخضر"مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص علم اجتماع الاتصال، 2014، 2015.

نتائج الدراسة: توصل الباحث إلى النتائج التالية:

وجود مظاهر اتصال فعالة وهادفة والتي تتضح من خلال إلغاء الحواجز وتحقيق متطلبات العاملين في المؤسسة.

- أغلب الأساليب التي يفضلونها لتواصل فيما بينهم يكون بالاتصال الشفوي، ويفضلون وسيلة واحدة لتواصل فيما بينهم وأن الرئيس يعمل على اختيار الوسيلة الأنسب.
- الاتصال الداخلي يعتبر عاملاً أساسياً في أداء العمل داخل المؤسسة وإنجاز الأعمال يكون بواسطة الوسائل المتطورة.
- كما تعمل الإدارة على التنسيق بين أقسامها الإدارية وذلك من أجل زيادة فعالية أدائها وتحقيق أهدافها.

7-1- التعقيب على الدراسات السابقة:

1- أوجه التشابه:

تشاركت دراستنا مع هذه الدراسات في:

- تعريف الاتصال الداخلي وإبراز أهميته بالنسبة للمؤسسة.
- إبراز أنواع الاتصال الداخلي في المؤسسة.
- المنهج المستخدم وهو المنهج الوصفي التحليلي ودراسة حالة.
- أدوات جمع البيانات الملاحظة والاستبيان.

2- أوجه الاختلاف

تختلف هذه الدراسات عن دراستنا من حيث الإشكالية حيث ركزنا على واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية بينما هي ركزت على الدور الذي يلعبه الاتصال الداخلي في المؤسسة، استخدمت الدراسات التي تناولتها أداة المقابلة على اختلاف دراستنا لم تعتمد عليها كأداة للدراسة فقد استخدمنا الاستبيان.

تختلف دراستنا عن الدراسات السابقة في تطرق الباحثين إلى استخدام المنهج الوصفي عكس دراستنا استخدمنا منهج دراسة حالة.

7-2- حدود الاستفادة:

قد أفادتنا الدراسات السابقة من حيث الجانب النظري للحصول على المراجع وإعداد الخطة وترتيب عناصر الفصول كما اعتمدنا عليها في الفهم والإحاطة من كل الجوانب وكما ساعدتنا في اختيار المنهج والاعتماد على أدوات جمع البيانات وكذلك ساعدتنا في صياغة أسئلة الاستبيان وتحديد مستوى عمقها، استفدت من الدراسات السابقة لأنها مراجع ومصادر جد مهمة لكل باحث وخاصة معرفة كيفية إعداد مذكرة تخرج.

8- تحديد مفاهيم الدراسة:

-**الواقع:** مشتق من الفعل الثلاثي وقع يقع ويقع ومعناه الحاصل في الواقع أي الشخص الموصوف بالواقع بمعنى الحصول والوجود.

عرف أنه "فهم أحوال الناس والوقائع المعاصرة والأحداث الجارية عامة أو خاصة لمعرفة حقيقتها وأساليبها وأسبابها وأثرها"⁽¹⁾.

- **التعريف الإجرائي:** هي معرفة مجريات الأحداث التي تقع بين الموظفين والتواصل بينهم من خلال المؤسسات الاستشفائية داخلها والتواصل مع الآخرين ومعرفة الأسباب للأحداث الجارية في مؤسسة استشفائية محمد بوضياف البويرة.

الاتصال: تعدد تعريفات حول الاتصال نذكر أهمها:

- تعرفه سامية محمد على أنه عملية اشتراك في المعنى من خلال التفاعل الرمزي ويرى آخرون أنه تلك العملية التفاعلية بين المرسل والمستقبل في إطار بيئة اجتماعية معينة⁽²⁾.

- كما عرفه بشير العلاق بالاتصال بأنه أحد ركائز التوجيه حيث ينطوي على تدفق المعلومات والتعليمات والتوجيهات والأوامر والقرارات على فرد أو مجموعة إلى أفراد أو إلى مجموعات بغرض الإبلاغ والتأثير أو إحداث التغيير باتجاه بلوغ أهداف محددة⁽³⁾.

¹- نقلا عن المنجد في اللغة والإعلام، دار المشرق للنشر والتوزيع، بيروت، 2000، ص 913

²- نصر قاسيمي، الاتصال في المؤسسة دراسة نظرية وتطبيق، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، 2011، ص 07.

³- بشير العلاق، الاتصال في المنظمات العامة وبين النظرية والممارسة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 17.

-**التعريف الإجرائي:** هي كل اتصال بين المرسل (الإدارة) والمستقبل (الموظفين) داخل المؤسسة الاستشفائية بغرض توصيل المعلومات ومعرفة الأخبار أو التفاهم فيما بينهم.

تعريف الاتصال الداخلي:

اصطلاحاً: يقصد به تلك العملية التي تهدف إلى تدفق البيانات اللازمة لاستمرار العملية الإدارية عن طريق تعميمها ونقلها في مختلف الاتجاهات "نازلة وصاعدة وأفقية..." داخل الهيكل التنظيمي⁽¹⁾.

التعريف الإجرائي: فالالاتصال فيها يتم فقط في حدود المؤسسة ويمكن من خلاله تبادل الأفكار والتوجيهات من مختلف الأطراف المتفاعلة في المنظمة الاستشفائية.

تعريف المؤسسة:

لغة: ورد في معجم لسان العرب لابن منظور في فعل أسس الأساس والأساس: كل مبتدأ الشيء.

اصطلاحاً: المؤسسة بصورة عامة هي تركيبة يبتدعها الإنسان بالتعاون مع الأفراد الآخرين في المجتمع.

فالمؤسسة تشمل كل التنظيمات القائمة في المجتمع والملكية والمشروع الاقتصادي والهيئات الدينية والسياسية والقانونية. كما تعرف بكونها بصورة عقلانية النشاط يقوم به مجموعة من الأشخاص من أجل تحقيق أهداف مشتركة ومحددة الاعتماد على نظام تقسيم العمل تحت قيادة سلطة⁽²⁾.

وكما يعرف المؤسسة

أ- **المؤسسة كعنوان اقتصادي:** خدمات موجهة للسوق فهي تلبي حاجات أي تلبية طلب.

ب- **مؤسسة كتنظيم اجتماعي:** يعرف أنه مجموعة من أفراد تشارك وتساهم جماعياً داخل تنظيم مهيكّل في إنتاج سلع.

ج- **مؤسسة كنظام:** مجموعة من عناصر مرتبطة فيما بينها بالعديد من العلاقات بغية تحقيق هدف مشترك⁽³⁾.

¹- محمد فهمي العطروري، العلاقات الإدارية في المؤسسات العامة للشركات، عالم الكتب، القاهرة، د.س، ص 344.

²- جمال العيفة، مؤسسة الإعلام والاتصال الوظيفي، الهياكل، الأدوار، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2010، ص 5-6.

³- منير نوري، تسيير موارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون الجزائر، 2010، ص 13-14.

التعريف الإجرائي: هي عبارة عن مؤسسة تشمل التنظيمات داخلها من أجل تحقيق أهداف مشتركة محددة وتعتمد على التقسيمات التي تجري داخل مؤسسة استشفائية محمد بوضياف البويرة.

تعريف المؤسسة الاستشفائية:

اصطلاحاً: يقصد بها مراكز الخدمات الصحية التي تقدم خدمة طبية وقائية أو علاجية، وهذه الوحدات بأنها ذات طبيعة خاصة تجمع ما بين الخدمة الطبية وهي عبارة عن منشآت خدمات عامة أو قد يمتلكها أفراد أو مؤسسات وحينئذ تكون وحدة خاصة وتقدم خدماتها⁽¹⁾.

التعريف الإجرائي: هي عبارة عن منشآت الهامة في المجتمع الحديث والبحثية والتي تساهم في رفع المستوى الصحي من أجل تحقيق رفاهية المجتمع، وهي عبارة عن وحدات علاجية تقدم خدمات لغرض علاجي ووقائي للبلاد وتوفرا لظروف المناسبة لتحقيق الأهداف داخل المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف البويرة.

خلاصة الفصل:

حاولنا من خلال التطرق إلى إشكالية الدراسة وتوضيح أهم التساؤلات وأسباب اختيار الموضوع وكذلك تعدد أهمية وأهداف الدراسة وتطرقنا أيضا إلى تحديد مجتمع الدراسة والمنهج المتبع وأدوات جمع البيانات وذكرنا الدراسات السابقة التي اعتمدنا عليها ومدى تقاريرهم من موضوع دراستنا وكما يتضح أن الأساليب المستخدمة قد وفرت مؤشرات وشواهد كافية على صدق وثبات الدراسة.

¹ - محمد سامي راضي، المحاسبة عن المستشفيات والوحدات العلاجية، دار الجامعة الإبراهيمية، الإسكندرية، 2007،

الفصل الثاني

الإتصال الداخلي

(مفهومه، وسائله وأهميته)

الفصل الثاني

الإتصال الداخلي

(مفهومه، وسائله وأهميته)

1- مفهوم الإتصال الداخلي وأنواعه

2- وسائل الإتصال الداخلي

3- أهداف الإتصال الداخلي وأهميته في المؤسسة

4- عوائق الإتصال الداخلي في المؤسسة

تمهيد:

يحظى موضوع الاتصال الداخلي بأهمية قصوى في المؤسسات الحديثة، مهما كان حجمها أو طبيعة نشاطها حيث يعتبر وظيفة رئيسية في تسيير حياة وعمل المنظمات نظرا للتفاعلات التي يحدثها من تبادل للمعلومات والأفكار ويعمل على تشجيع وتحفيز الأفراد على تحسين أدائهم، وبدونه يحدث خلل في التعامل بين العمال داخل المؤسسة وبين المدراء وبين العمال فيما بينهم.

لذا أصبح من الضروري الاهتمام بالاتصال والعمل على تحسينه وتطويره في المؤسسة وتبنيه كنظام يساهم في تحقيق النجاح والفعالية.

وعليه سنتناول في هذا الفصل متغير الاتصال الداخلي في المؤسسة مفهومه وأنواعه، أهدافه وأهميته ومعوقاته.

1- مفهوم الإتصال الداخلي وأنواعه:

تعددت مفاهيم الإتصال الداخلي بتعدد الدراسات والأبحاث وعموما هو عملية الربط بين أعضاء المؤسسة بغية نشر المعلومات والأفكار⁽¹⁾.

كما تعرفه منال طلعت محمود "الإتصال الداخلي هو دراسة وتطبيق مجموعة من المؤشرات والوسائل التي بواسطتها تنظم المؤسسة اتصالها مع محيطها"⁽²⁾.

ويعرفه أيضا حنفي على أنه: "نقل المعلومات والأفكار بصفة مستمرة بين الأفراد وبين بعضهم البعض في كل المستويات التنظيمية بين المديرين وبين الإدارة العليا وبين الموظفين والمشرفين أي هي شبكته تربط كل أعضاء التنظيم"⁽³⁾.

كما عرفه آخر على انه الإتصال الذي يتم بين العاملين في المنشأة وداخل نطاقها، سواء أكان ذلك بين أقسامها المختلفة والعاملين في جميع مستوياتها، أي تتم داخل المنظمة سواء على شكل اتصال هابط ونازل وأفقي، وذلك من أجل التنسيق والتشاور لتحقيق الأهداف المسطرة للمؤسسة⁽⁴⁾.

ومن هذه التعاريف نستنتج أن الإتصال الداخلي يدل على مجمل النشاطات والأعمال المسطرة ويهدف لبلوغ أهداف مشتركة ويعمل على تنسيق وتنظيم عمل المؤسسة، كما يسمح للأفراد بالتنظيم وبالتالي ضمان فعاليته في المنظمة.

1-1- أنواع الإتصال الداخلي في المؤسسة:

يعتبر الإتصال الداخلي همزة وصل بين هيئات المؤسسة وبين السلطة المركزية، وعملية نقل المعلومات وتبادل الأفكار داخل التنظيم تتخذ نوعين وشكلين فقد تكون بشكل عمودي في اتجاهين الأعلى والأدنى، كما يمكن أن تكون أفقية بين رؤساء الوحدات الإدارية التنظيمية من نفس المستوى.

¹- رضوان بلخيري، سارة جابري، مدخل للإتصال والعلاقات العامة، ط1، جسر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2013، ص 72.

²- منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الإتصال، د ط، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2001، ص 22.

³- بوحنية قوي، الإتصالات الإدارية، داخل المنظمات المعاصرة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010، ص 137.

⁴- ناصر قاسمي، الإتصال في المؤسسة، دراسة نظرية وتطبيقية، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011، ص 10.

-وتنقسم إلى نوعين رئيسيين هما الإتصال الرسمي وغير الرسمي.

1-1-1- الإتصال الرسمي:

وهي نظام من الإتصال تخضع لقواعد وإجراءات محددة رسمياً ومبنية بصورة مكتوبة، وفيه تدفق المعلومات في المؤسسة، بما تتماشى والتوزيع الرسمي للسلطات والاختصاصات الوظيفية⁽¹⁾.

وهي أيضاً الاتصالات التي تتم في إطار الأسس والقوانين التي تحكم المؤسسة، ولكن تكون جميع قنواتها ووسائلها واضحة ومعروفة لجميع الأعضاء الموجودين داخل إطار المؤسسة⁽²⁾.

وينقسم الإتصال الرسمي إلى ثلاث أنواع: الإتصال الصاعد، النازل الأفقي ويعرفها على النحو

التالي:

1-1-2- الإتصال النازل:

وهو عملية تدفق المعلومات والتوجيهات والتعليمات من الإدارة العليا أي من الرؤساء إلى المرؤوسين بهدف دفعهم وتوجيههم نحو العمل ومختلف الأوامر والتعليمات الخاصة بتنفيذ القرارات اليومية⁽³⁾.

وتنظم أهم أنواع الرسائل النازلة الآتي:

- التعليمات الوظيفية التي تمثل توجيهات محددة عن المهمة.
- الإجراءات والممارسات التي تحدد سياسات المنظمة، وهي معلومات خاصة بالمؤسسة.
- التغذية العكسية عن أداء المرؤوسين.
- تأصيل الأهداف وهي معلومات عن الطبيعية الإيديولوجية لغرض تنمية الإحساس برسالة المنظمة.
- تحفيز العاملين والتعريف بثقافة المؤسسة ورسالتها وقيمتها⁽⁴⁾.

¹- باسل صوان، مهارات الإتصال والتعلم، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014، ص 27.

²- رضوان بلخيري، سارة جابري، مرجع سبق ذكره، ص 73.

³- رويم فائزة، معوقات الإتصال الداري في المؤسسة المهنية وسبل المواجهة، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد7، 2012، الجزائر، ص 52.

⁴- خليل محمد الشماع، مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص 270.

1-1-3- الإتصال الصاعد:

وهو الإتصال الذي يتم بعكس الإتصال النازل، حيث يبدأ من أدنى المستويات الإدارية ليصل إلى أعلاها عبر المستويات الإدارية المختلفة من أسفل الهرم في الهيكل التنظيمي إلى أعلاه. والمعلومات التي يتم نقلها في صورة الإتصال الصاعد يمكن تقسيمها إلى:

- معلومات عن العمل نفسه وأدائه ومشاكله.
- معلومات عن الآخرين ومشاكلهم.
- معلومات حول السياسات والإجراءات التنظيمية.
- معلومات حول ما ينبغي القيام به وكيف يتم ذلك⁽¹⁾.

1-1-4- الإتصال الأفقي:

ويقصد به الإتصال الذي يحدث بين موظفي المستوى الإداري والعلمي، الذي يهدف إلى تبادل المعلومات والتنسيق بين الجهود والأعمال التي يقومون بها، وفي كثير من الأحيان يحدث ويمارس على شكل اجتماعات اللجان والمجالس المختلفة الموجودة داخل المؤسسة⁽²⁾.

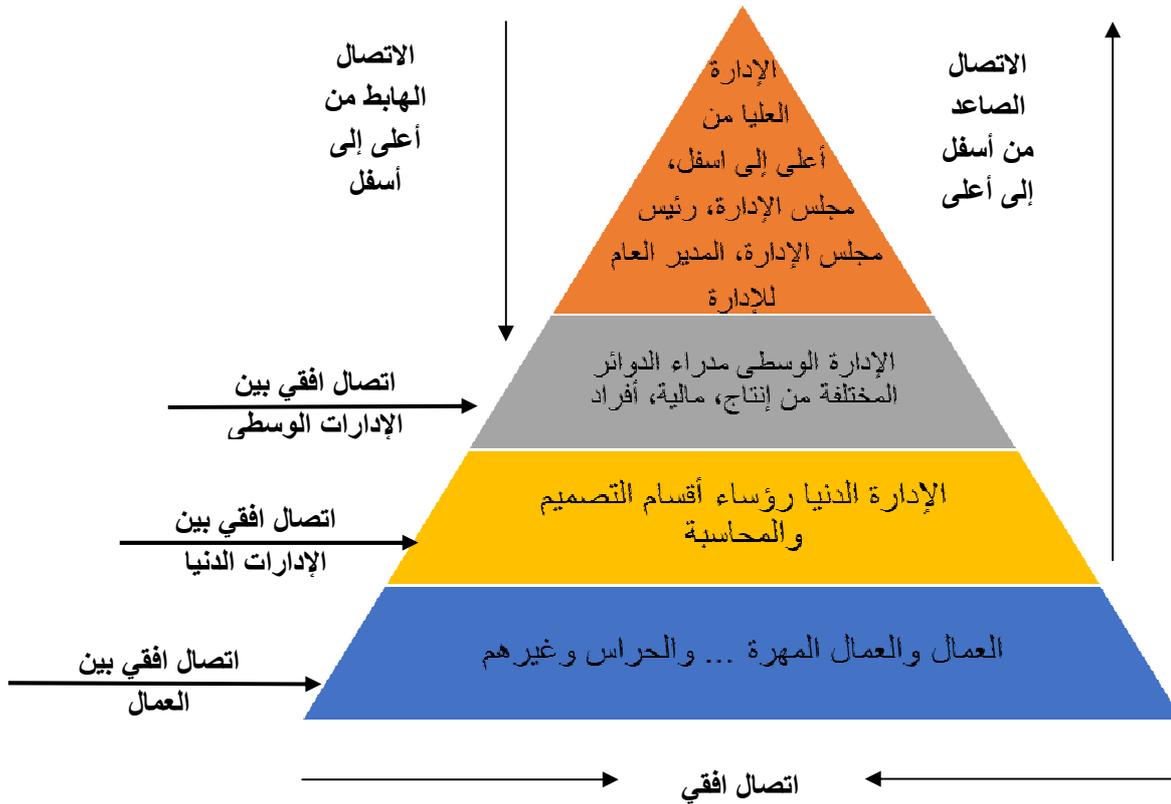
وهو أيضا الإتصال الذي يتضمن نقل الرسائل بحيث تتناسب عبر مستوى هيكل واحد أي نفس المستوى الإداري في التنظيم مثل قيام مديري الإدارة العليا بالإتصال مع بعضهم البعض وهذا النوع من الإتصال ضروري لزيادة التنسيق بين العاملين والأنظمة الفرعية في المنظمة⁽³⁾.

ويمثل الهيكل التنظيمي أساسا التنظيم الرسمي في المؤسسة وبالتالي الإتصالات الرسمية وتدفق البيانات، والشكلين الموليين يوضحان ذلك.

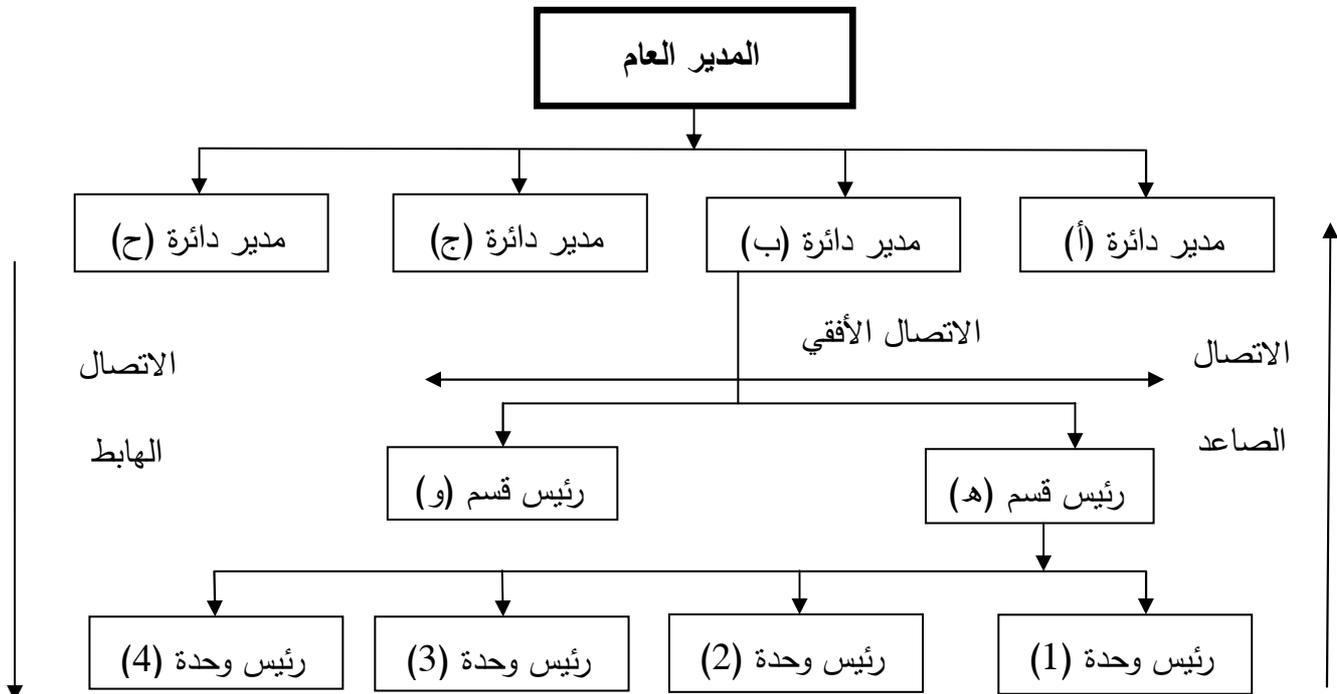
¹ - محمد أبو سمرة، الإتصال الإداري والاعلامي، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2011، ص 47.

² - ختام العناني، الإتصال المؤسسي في الفكر التربوي بين النظرية والتطبيق، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص 76.

³ - بسام عبد الرحمن مشاقبة، معجم مصطلحات العلاقات العامة، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2014، ص



الشكل رقم (01): يمثل هرم التنظيمي وأنواع الإتصال الداخلي في المؤسسة⁽¹⁾



الشكل رقم (02): يمثل هيكل قنوات الإتصال الصاعدة والهابطة والأفقية في المنظمة⁽²⁾

¹ - محمد أبو سمرة، مرجع سبق ذكره، ص 53.

² - رضوان بلخير، سارة جابري، مرجع سبق ذكره، ص 85.

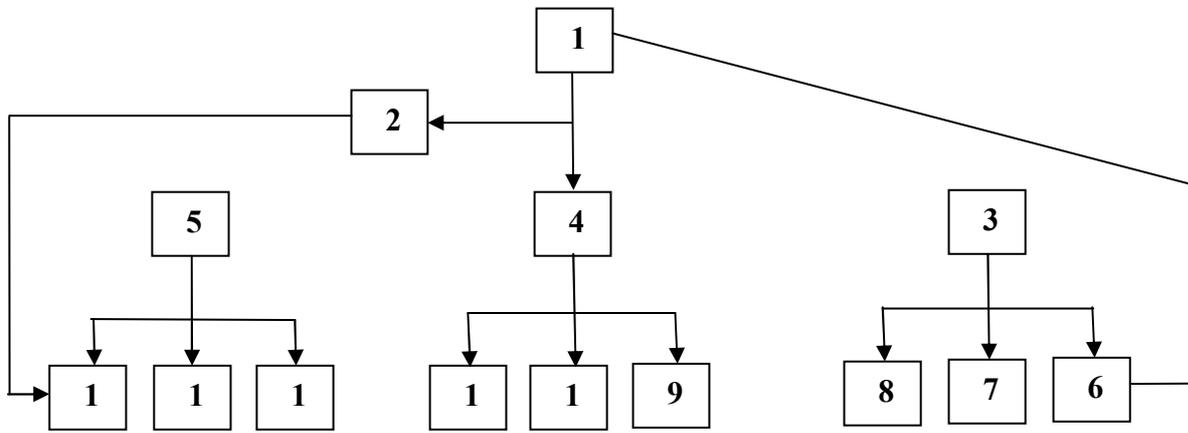
1-2- الاتصال الغير الرسمي:

هو ذلك الاتصال الذي يحدث في المنظمات والذي لا يتقيد بمراكز الأفراد وعلاقاتهم ورتبهم ويقوم على أساس العلاقات الشخصية ويرتكز حول الأهداف المسطرة⁽¹⁾.

وتعرف أيضا على أنها تلك أو ذلك الاتصال الذي لا يخضع لقواعد وإجراءات مثبتة مكتوبة رسمية، حيث تتم بين مستويات مختلفة داخل المنظمة متخطية خطوط السلطة الرسمية، أما وسائل الاتصال غير الرسمية فهي عديدة نذكر منها: الاتصالات المباشرة بغرض الحصول على البيانات والمعلومات المتعلقة بنشاطات المنظمة⁽²⁾.

ويمتاز الاتصال غير الرسمي بسرعة وسهولة الانتشار حيث أن الخبر قد ينشر قبل بثه في القنوات غير الرسمية ويتميز خصائصه بما يلي:

- انتشاره بسهولة في المنظمة.
- يتميز بالسرعة والمرونة في نقل البيانات وتبادلها بين عدد كبير من الموظفين.
- يعتمد على الوسائل الشفوية في الاتصال.
- يعتمد على تعزيز العلاقات بين العمال كما يخلق روح التعاون والتماسك فيما بينهم ويجعل العمل يتم بأكثر فعالية⁽³⁾.



الشكل رقم (03): الاتصالات الرسمية والاتصالات غير الرسمية⁽⁴⁾

¹ - علي فلاح الزغبى، الاتصالات التسويقية، ط1، مدخل منهجي تطبيقي، الاردن، 2010، ص 36.

² - شعبان فرج، الاتصالات الإدارية، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2006، ص 176.

³ - حنان جلولي، خيرة زاوي، أهمية التشخيص الداخلي للمؤسسة، مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة الماستر، تخصص تسيير مؤسسة، 2017، ص 15.

⁴ - رضوان بلخيري، سارة جابري، مرجع سبق ذكره، ص 90.

2- وسائل الاتصال الداخلي:

فيما سبق عرفنا الإتصال الداخلي على أنه عملية تبادل المعلومات والأفكار والآراء بين شخصين أو أكثر، وعلى هذا الأساس تستعمل المؤسسة في اتصالها الداخلي وسائل متعددة ومتنوعة للسير الحسن للعمل داخلها، وذلك حسب الأهداف التي توجه إليهم المعلومات فمنها الوسائل المكتوبة والسمعية.

2-1- وسائل الاتصال الكتابي:

الاتصال الكتابي هو الإتصال الذي يستخدم كتابة الأفكار والمعلومات إما باستخدام الكلمات أو الرموز للعاملين في المنظمة⁽¹⁾، ويتم الإتصال الكتابي بين المرسل والمرسل إليه، أو عبر الفاكس أو البرقيات أو عبر شبكة المعلومات العالمية (الإنترنت)، أو رسالة قصيرة على الهاتف الجوال، وهذا الأسلوب يعتبر من متطلبات الأمور في المنظمات كبيرة الحجم، وذات الاتساع في التنظيم والمستويات الإدارية الهرمية⁽²⁾. ونذكر منها:

2-1-1- التقارير:

يزداد الاعتماد على التقارير في المنظمات الكبيرة أكثر منه في المنظمات الصغيرة، والتقارير قد تكون دورية تحوي إحصاءات وبيانات تقدم في فترات معينة أو تقارير عن موضوعات معينة ويجب أن تكون ملخصة ومختصرة لأن الكثير من الرؤساء لا يتسع وقتهم لقراءة التقارير المطولة⁽³⁾.

2-1-2- المذكرة:

وهي عبارة عن رسالة داخلية تحتوي مجموعة من التوصيات لتنظيم العمل، يقوم بكتابتها العاملين والمرؤوسين إلى المسؤولين عنهم وذلك لتوضيح بعض المشكلات والجوانب التي تصادف العمل والتطبيق، وفي المقابل يمكن أن تقدم مذكرات المسؤولين إلى العاملين بهدف شرح وتأكيد بعض الجوانب، حيث يشجع المسئول هذا النوع من الإتصال خاصة لما له من أهمية في نقل المعلومات والاقتراحات لحل المشاكل التي توجد فيها⁽⁴⁾.

¹ - فرج شعبان، مرجع سبق ذكره، ص 167.

² - محمد أبو سمرة، مرجع سبق ذكره، ص 73.

³ - مصعب اسماعيل طيس، دور النظم وتقنيات الإتصال الإداري في خدمة اتخاذ القرارات، مذكرة الماجستير، كلية التجارة، تخصص إدارة أعمال، غزة، 2008، ص 27.

⁴ - رضوان بلخيري، سارة جابري، مرجع سبق ذكره، ص 103-104.

2-1-3- الملصقات:

وهي توفيق بين المعلومات البسيطة والمطلوبة داخل المؤسسة لمختلف العاملين فيها⁽¹⁾.

2-2- الوسائل الشفوية:

حيث يتم فيه استخدام وسائل بسيطة وتكون عن طريق الكلام، ويعتبر من الأساليب السهلة وأكثر إقناعا مقارنة مع الأسلوب الكتابي، ويتحقق هذا النوع من خلال بعض الصور التالية:

2-2-1- التعليمات والأوامر:

تصدر التعليمات من الرئيس إلى مرؤوسيه في شكل أوامر وذلك لممارسة عملية الاتصال في مختلف المنظمات لتأدية عمل ما.

2-2-2- الاجتماعات والمؤتمرات:

وهي إحدى وسائل الاتصال الشفهي وتتمثل في مواعيد دورية يلتقي فيها الأفراد ويتبادلون الأفكار والآراء والمعلومات، وفيها يناقش التقرير السنوي التي قامت داخل المنظمة⁽²⁾.

2-3- الوسائل السمعية البصرية:

وتستعمل المؤسسة الأفلام والأشرطة السمعية البصرية في الاتصال لزيادة حجم المعلومات مثل التلفزيون والسينما والراديو⁽³⁾.

وتستعمل الوسائل السمعية البصرية لأغراض معينة مثل توجيه وتدريب الموظفين الجدد وشرح معايير وقواعد الأمن وأهمية التزام العاملين بهذه القواعد، وشرح تقدم أنشطة وانجازات المنظمة، وتعريف العاملين بالهيئة الإدارية والهيكل التنظيمي. ومن بين هذه الوسائل السمعية البصرية نجد:

– الاتصال والاستماع

– الإذاعة

– التلفزيون

¹ - رضوان بلخيري، سارة جابري، مرجع سبق ذكره، ص 105.

² - حفيدة شريفي، عديدي عقال، أثار الاتصال الداخلي على الرضى الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص ادارة الاعمال، البويرة، 2015 ص 26.

³ - يمين يودهان، هل توجد استراتيجية للعلاقات العامة في المؤسسات الجزائرية الخاصة، مجلة العلوم الانسانية، العدد 29، الجزائر، بجاية، 2006، ص 09.

– التسجيلات

– مكبرات الصوت

– الشرائح المصورة⁽¹⁾.

3- أهداف الإتصال الداخلي وأهميته:

3-1- أهداف الإتصال الداخلي:

فكثير من الأحوال نجد أن المؤسسة تسعى إلى تحقيق الأهداف فقد حاولنا ذكر أهمها التي يسعى الإتصال الداخلي إلى تحقيقها وهي كالتالي:

3-1-1- أهداف خاصة بالعاملين:

حيث يسعى الإتصال إلى التعريف بما يجري داخل المؤسسة مما يؤدي إلى زيادة التفاهم والتعاون كما يهدف إلى خلق الرضا والارتياح بين العاملين. وتبادل المعلومات الهامة مما يؤدي إلى التقليل من الدور السلبي للإشاعات داخل المؤسسة⁽²⁾.

3-1-2- أهداف خاصة بالقيادات الإدارية:

ويهدف الإتصال الداخلي من خلالها على التعرف على ما يحدث داخل المؤسسة بصورة صادقة والذي من شأنه المساعدة في اتخاذ القرارات السليمة والهامة القائمة على قدر كافي من الحقائق والمعلومات والبيانات مما يسهل عملية التوجيه والإشراف على العاملين، وبالتالي تحقيق التنسيق بين سلطة الإدارة المختلفة داخل المؤسسة⁽³⁾.

3-1-3- أهداف خاصة بالجمهور:

حيث تسعى المؤسسة إلى إقامة نظام اتصال داخلي خاص بها يمكنها من ترسيخ صورة المؤسسة وكذا طبيعة خدماتها ونشاطها من جهة والتعرف على رأي الجمهور فيها وكذا مقترحاته لتحسين خدماتها من جهة أخرى. والإتصال الداخلي كذلك يساهم في رفع معنويات العامل ويحسسه بأهميته ودوره في

¹ - فرج شعبان، مرجع سبق ذكره، ص 150.

² - رضوان بلخيري، سارة جابري، مرجع سبق ذكره، ص 94.

³ - فرح فراحي، الإتصال المؤسسي ودوره في التنسيق بين وحدات المؤسسة وأثره على الجمهور الخارجي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة الدكتور طاهر مولاي، سعيدة، 2015-2016، ص 29.

المؤسسة مما من شأنه زيادة معدلات المشاركة في المؤسسة عن طريق إسهامهم في المشروعات التي تقوم بها⁽¹⁾.

كما نجد الاتصال الداخلي في المؤسسة له أهداف أخرى تسعى لتحقيقها وهي كالآتي:

– إعلام المرؤوسين بالأهداف والسياسات والبرامج والخطط والمسؤوليات والسلطات... إلخ التي أقرتها وحدتها الإدارة لإعلام المرؤوسين بالتعليمات والتنظيمات التي تتعلق بتنفيذ أعمال محددة⁽²⁾.

– تسهيل عمليات اتخاذ القرارات من خلال توفير المعلومات للأفراد والعاملين.

– التعريف على مدى تنفيذ الأعمال والمعوقات التي تواجه المرؤوسين⁽³⁾.

3-2- أهمية الاتصال الداخلي في المؤسسة:

يعد الاتصال وسيلة في غاية الأهمية في نجاح المنظمات، فبدون الاتصال يصبح التنسيق بين أعمال الأفراد مستحيلاً، ولا يمكن تحقيق التعاون فيما بينها، لكن في حال وجود اتصال داخلي فعال يؤدي ذلك إلى تحسين أداء الفرد في التنظيم، وحصوله على رضا أكبر في العمل، فالاتصالات الداخلية في المؤسسة لها أهمية في تحقيق أهداف المؤسسة، وتبرز أهمية الاتصال الداخلي داخل المنظمة في المجالات الآتية:

3-2-1- الاتصال الداخلي واتخاذ القرارات:

يلعب الاتصال دور جوهري في عملية اتخاذ القرارات، إذ عن طريقه يمكن تسهيل إيصال البيانات والمعلومات الحقيقية والصحيحة التي تأتي من الخارج سواء كانت صاعدة أو هابطة التي تساعد على اختيار أفضل البدائل والوصول إلى القرار الذي يتصف بالقرب أو الرشيد.

¹ - صالح بن نوار، الاتصال الفعال والعلاقات العامة الانسانية، مجلة العلوم الانسانية، الجزائر، العدد 22، ديسمبر 2004، ص 117.

² - هشام محمد نور جمجوم، سيكولوجية الادارة، د ط، دار ومكتبة الهلال، بيروت، ص 149.

³ - بن قيط الجودي، استراتيجية الاتصال للإدارة الاستشفائية الجزائرية، رسالة الماجستير في علوم الاعلام والاتصال، 2012، ص 62.

3-2-2-3- الاتصال الداخلي والتوجيه:

يعتمد المدير على توجيهه للعاملين على نظام الاتصالات حيث يستطيع من خلاله أن يحدد للعاملين أهداف التنظيم بصفة عامة ويشرح لهم الواجبات والأعمال التي تتوقع الإدارة منهم أن يؤديها والإمكانات التي تضعها الإدارة تحت تصرفهم لمساعدتهم على تحقيق هذه الأهداف⁽¹⁾.

3-2-3- الاتصال الداخلي والتنسيق:

يقصد بالتنسيق بين الأنشطة المختلفة في المؤسسة والجهود أي جماعات المؤسسة وذلك لمنع التقارب أو التعارض بين هذه الوحدات ويحدث تسييرا لجهود الجماعة في تجانس وانسجام لذلك التنسيق الفعال الداخلي في تحقيق التنسيق في مجالات الاتصالات الأفقية والعرضية⁽²⁾.

وتبرز أهمية الاتصال الداخلي في المؤسسة من خلال:

- يعمل على ربط أهداف الفرد والجماعات وأهداف المنظمة أيضا.
- يمثل الضوء الذي من خلاله تتمكن الإدارة من معرفة مشاكل العمال وردود أفعالهم
- داخل المنظمة اتجاه سياسات الإدارة⁽³⁾.
- تكمن أهمية الاتصال في التسيير الفعال للعمل في المنظمات لأن فهم مضمون الرسالة يتوقف على عدة عوامل منها ظروف الموقف والغرض من الاتصال.
- الاتصال أداة فعالة للتأثير على السلوك الوظيفي للمرؤوسين وتوجيه جهودهم، ويرفع الروح المعنوية لدى فريق العمل ويقوي عندهم الشعور بالانتماء إلى التنظيم⁽⁴⁾.
- يحقق الاتصال الداخلي التفاعل والتكامل بين عناصر التنظيم فيما بينهم.

¹- رضوان بلخيري، سارة جابري، مرجع سبق ذكره، ص 91.

²- نفس المرجع، ص 92

³- العربي بن داود، فعاليات الاتصال التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تنمية الموارد البشرية، قسنطينة، 2008، ص 140.

⁴- علي حسن الشهري، الاتصالات الادارية ودورها في الاداء الوظيفي، رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على الماجستير، العلوم الادارية، نيف السعودية، 2004، ص 40.

- تحسيس العاملين بأهميتهم ودورهم في نجاح المشاريع التي ترعاها المؤسسة.
- تكمن أهمية الاتصال أيضا في عملية تدفق المعلومات من العاملين إلى الرؤساء باعتبارها عملية ضرورية لدى المدير والمشرف الناجح من أجل معرفة مشاكل ورغبات العمال⁽¹⁾.

ونجد هناك فروع أخرى للأهمية بالنسبة للمؤسسة وهي مقسمة كالتالي:

* أهمية الاتصال الداخلي بالنسبة للفرد:

- تحقيق انتماء الفرد إلى المؤسسة واكتسابه هوية في محيط عمله، كما يسمح الاتصال برفع الروح المعنوية للأفراد.
- كما يسمح للفرد اكتساب مهارات جديدة ونزيد من خبراته.

* أهمية الاتصال الداخلي بالنسبة لثقافة المؤسسة:

- للاتصال الداخلي بعد آخر يتعلق بخلق ثقافة مشتركة بين أفراد التنظيم وبناء صورة موحدة وإيجابية عن المؤسسة.

* أهمية الاتصال الداخلي بالنسبة للمؤسسة:

- تعتمد كافة العمليات الإدارية على نظام الاتصال مما يسمح باتخاذ القرار، التوجيه ولتنسيق، إذ عن طريق الاتصال الداخلي يمكن توفير المعلومات والبيانات والوصول إلى قرار الذي يتصف بالرشد⁽²⁾.

4- معوقات الاتصال الداخلي:

- يواجه أي تنظيم مهما كانت طبيعته معوقات اتصالية ويعود ذلك إلى طبيعة النشاط التي تقوم به المؤسسة، أو التنسيق الداخلي أو معا، وسنتطرق إلى بعض الصعوبات التالية والمتمثلة في:

4-1 - معوقات تنظيمية:

- وتتمثل في تشعب المستويات الإدارية واتساع نطاقها يؤثر على وصول المعلومات بطريقة صحيحة وعدم وجود هيكل تنظيمي يوضح الاختصاصات في الصلاحيات وغياب السياسة الواضحة

¹- جمال الدين عاشوري، الاتصال التنظيمي والسلامة الصناعية للمؤسسة الصناعية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تنظيم وعمل، سطيف، 2015، ص 23.

²- الأمين بلقاضي، الاتصال داخل المؤسسة، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الثاني، جامعك العربي بن مهدي، أم البواقي، 2014، ص ص 69-70.

لنظام الاتصالات في المنظمة التي تبين أهدافها وتمنع التداخل بين الوحدات التنظيمية أيضا يؤثر على حصول المعلومات⁽¹⁾.

4-2- المعوقات النفسية والاجتماعية: وتتمثل في النقاط التالية:

- كثرة عدد الأفراد المشكلين للتنظيم، ووجود فروق نفسية واجتماعية بينهم.
- الفهم السيئ لمبادئ وأبعاد العملية الاتصالية لدى الإدارة العليا، وهذا يظهر في نقص الاهتمام بالمعلومات المرتدة من الأسفل.
- تدخل الجماعات غير الرسمية في العملية الاتصالية داخل التنظيم.
- تميز بعض أطراف العملية الاتصالية بصفات شخصية غير ملائمة لأداء أدوارهم الاتصالية بصفة جديدة⁽²⁾.

4-3- المعوقات البيئية:

ويقصد بالمعوقات البيئية المشكلات التي تحد من فاعلية الاتصال وسط مجموعة من العوامل التي توجد داخل المنظمة أو خارجها، وأيضا البيئة المهنية غير الملائمة أو غير العادلة بالمنظمة التي تتسم بالروتين والنمطية وبرتابة العمل والتي تشجع على التجديد والابتكار هي من العوامل المعرقلة للاتصال في المنظمة⁽³⁾.

4-4- المعوقات الفنية والتكنولوجية:

وتتمثل في المشاكل الناجمة عن استخدام الأدوات التكنولوجية العالية ووسائل الاتصال الحديثة، حيث تتطلب العملية نقل الرسالة وتحويلها إلى رموز نستطيع بواسطة النقل فهمها وحملها بعد فك رموزها، وفي هذه الحالة تحدث معوقات كثيرة كانقطاع المكالمات الهاتفية والتشويش أو عدم خبرة الأفراد المسيرين للأجهزة خبرة كافية⁽⁴⁾.

¹- رائد ناجي البشير، في المراسلات العامة الادارية التجارية الاجتماعية، دار الشيخ الابراهيمى، الجزائر، 2008، ص 08.

²- زيد الدين خرشي، دور الاتصال في تحقيق أهداف التغيير التنظيمي في المؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص علم الاجتماع، 2010، ص 58.

³- رويم فائزة، معوقات مرجع سبق ذكره، ص 56.

⁴- بلحجار حياة، مرجع سبق ذكره، ص 41.

خلاصة الفصل:

لقد تطرقنا في هذا الفصل الخاص بالتعريف بالاتصال الداخلي ثم الأنواع والأهداف الخاصة بالاتصال الداخلي ثم أهميته ووسائل الاتصال الداخلي وفي الأخير تطرقنا إلى معوقات الاتصال الداخلي، وتبرز أهمية وقيمة الاتصال في أنه يعتبر العمود الفقري لأي تنظيم مهما كان حجمها وأهدافها.

الفصل الثالث

المؤسسات الإستشفائية في الجزائر

(مفهومها، أنواعها، خصائصها ووظائفها)

الفصل الثالث

المؤسسات الإستشفائية في الجزائر

(مفهومها، أنواعها، خصائصها ووظائفها)

1- المفهوم والتطور التاريخي للمؤسسة الاستشفائية

2- أنواع المؤسسة الإستشفائية

3- خصائص ووظائف المؤسسة الإستشفائية

تمهيد:

تعتبر المؤسسات الإستشفائية هي العنصر الأساسي في تقديم النشاطات والقلب النابض والعقل المدبر للخدمات الصحية والعلاجية، ويعتبر قطاع الصحة من بين أهم القطاعات بالدولة حيث أولته الحكومة الكثير من الاهتمام ورغم الإصلاحات الموجهة لقطاع الصحة بالجزائر فيبقى هذا القطاع يعاني من مشاكل عديدة، وقد نال قطاع الصحة والمستشفيات اهتمام الكثير من الباحثين والدارسين سواء في مجال الطب أو على مستوى الإدارة وهذا راجع لأهمية ودور المؤسسات الإستشفائية بالاهتمام لصحة الأفراد وسنتناول في هذا الفصل التعرف على مؤسسة استشفائية من خلال مفهومها والتطور التاريخي وأهدافها وهيكلها التنظيمي ومن ثم نتطرق في الأخير إلى أهم أنواع وخصائص ووظائف المؤسسة الإستشفائية.

1- المفهوم والتطور التاريخي للمؤسسة الاستشفائية

تعتبر المؤسسات الصحية وخاصة منها المستشفيات من المؤسسات ذات خدمة علاجية ووقائية، والمشاركة في كافة البرامج التي تكفل الوقاية والتوعية وأيضا الاهتمام بالنواحي الصحية وعليه نتطرق لمفهوم المستشفيات ومع التطور التاريخي لها.

1-1- تعريف المستشفى:

باعتبار المستشفى هو "جزء أساسي من تنظيم اجتماعي وطبي، فهو يقدم رعاية صحية كاملة للسكان، علاجية كانت أو وقائية". ويعتبر أيضا "مركز لتدريب العاملين الصحيين وللقيام ببحوث اجتماعية بيولوجية"⁽¹⁾. فالمستشفى هو عبارة عن مركز للصحة ووقائي وهو أيضا يقوم بتدريب العاملين والقيام بالبحوث البيولوجية.

تعرف الجمعية الأمريكية للمستشفى "هي مؤسسة تحتوي على جهاز طبي منظم يتمتع بتسهيلات دائمة وخدمات طبية تتضمن خدمات الأطباء وخدمات تريض المستمرة لتقديم التشخيص والعلاج للمرضى"⁽²⁾.

فالمستشفى يقوم بعدة وظائف بهدف تحقيق التخطيط الصحي لتقديم رعاية صحية ذات جودة عالية. ويعرف المستشفى بأنه عبارة عن منظمة اجتماعية وصحية تقوم بمختلف الوظائف العلاجية والوقائية وكما تعمل على تدريبهم وتأهيلهم بهدف تحقيق أهداف التخطيط الصحي"⁽³⁾.

ويعرف كل من جيرالد ماكهو G.Machogh وروبرت سابول R.Sayuell المستشفى على أنها: "بناء رسمي نظم خصيصا لتسهيل وإنجاز أهداف وغايات معينة تلك الأهداف والغايات تتعلق معظمها بنواحي الخدمات الطبية وتقديمها لمجموعة معينة من الناس وهم المرضى"⁽⁴⁾.

1-2- التطور التاريخي للمستشفى:

اتخذت المستشفيات بمفهومها المعاصر أشكالا متعددة عبر العصور المختلفة كما أطلق عليها مسميات متنوعة أيضا، وقد كانت البداية عند الإغريق سنة 1200 قبل الميلاد حيث اتخذت المستشفيات

¹ منظمة الصحة العالمية، ادارة المستشفيات، ط1، سلسلة التقارير الطبية، رقم 395، جنيف، 1980، ص 06.

² طلال بن عايد الأحمد، التنظيم في المنظمات الصحية، الرياض، 2011، ص 171.

³ بن قيط الجودي، مرجع سبق ذكره، ص 106.

⁴ فتحي أحمد محمد علي، الخدمات الاجتماعية في المؤسسات الصحية في ضوء سياسات الخصخصة، ط1، دار الكتب الوثائق القومية، مكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2015، ص 78.

شكل معابد خصصت لرعاية المرضى والمعابدة في وقت واحد، وكان كهنة المعابد يقومون بدور الأطباء، كما تشير الوثائق التاريخية المصرية إلى وجود ما يطلق عليه "معابد الشفاء" في مصر سنة 600 قبل الميلاد، وقد استخدم نفس المسمى في الهند سنة 273 قبل الميلاد حيث أطلق على الأماكن المخصصة لتشخيص أمراض الإنسان وعلاجها اسم "السيكستا"، وفي مطلع الديانة المسيحية أقيمت بيوت للكهنة كمستشفيات صغيرة تحت ضغط الكنيسة لإيواء المرضى والمسنين والمحتاجين وقد كانت الدوافع الرئيسة لبناء هذه البيوت دوافع دينية إنسانية تتلخص فيما يلي:

- 1- علاج المرضى ورعايتهم بغض النظر عن مقدرتهم على الدفع.
- 2- الاهتمام بالجانب الروحي للمرضى وليس فقط تقديم العلاج لهم.
- 3- اعتبار هذه البيوت الملاذ الآمن لإيواء المرضى والمسنين والمحتاجين وتقديم الخدمات لهم⁽¹⁾.

وقد أطلق العرب على المستشفيات لفظ البيرومستانات أي دور المرض، والبيرومستان كان يعبر عنها في العهد الإسلامي إلى العصر الحاضر أي إلى إنشاء مستشفى أبي زعل بضاحية القاهرة وهو أول مستشفى أنشئ على النظام الحديث في مصر 1825م. وكلمة البيرومستان كلمة فارسية مركبة من كلمتين بمعنى "بیمار" مرض أو عليل أو مصاب و"ستان" بمعنى مكان أو دار فهي تعالج جميع الأمراض والعلل من باطنية وجراحية وعقلية⁽²⁾. وأما في العصر الإسلامي كان الطب في العصر الجاهلي يعتمد على الكهنة والعرافة والزجر والتنجيم والسحر ومن مشاهير الأطباء: لقمان الحكيم، وزهير والحارث بن كلدة⁽³⁾.

أ- **تطور المستشفيات في الفترة من 1860 - 1920**: أنشئت أول مستشفى في أمريكا عام 1751 وأطلق عليه مستشفى بنسلفانيا، كما وافق الكونغرس عام 1798 على إنشاء المستشفى العسكري لسلاح البحرية ووصل عدد المستشفيات عام 1924 إلى 7370 مستشفى.

ب- **خلال الفترة من 1920 إلى 1950**: بداية القرن 20 إلى 7270 مستشفى عام 1924 ثم أضيف عدد آخر قدر بحوالي 6788 مستشفى عام 1950.

¹- عبد العزيز مخيمر، محمد طعمانة، الاتجاهات الحديثة في إدارة المستشفيات (المفاهيم والتطبيقات)، منشورات المنظمة العربي للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003، ص ص 05-06.

²- أحمد عيسى بك، البيرومستانات في الإسلام، ط2، دار الرائد العربي، بيروت، لبنان، 1981، ص ص 03-04.

³- نور الدين حاروش، إدارة المستشفيات العمومية الجزائرية، الجزائر، 2008، ص 21.

ج- مستشفيات خلال الفترة 1965-1985: التوسع في إنشاء المستشفيات في المناطق النائية بالقرى مع التوسع في عدد المستشفيات الحالية مع تجديد الأجهزة الطبية مع الاهتمام بالتأمين الصحي⁽¹⁾.

وبالرجوع إلى الجزائر فقد مر القطاع الصحي بمراحل وهي:

1- الرعاية الصحية في الفترة 1945-1965: تتميز بالتوسعات الاقتصادية بصفة عامة والسبب في ذلك راجع إلى ظهور الولايات المتحدة الأمريكية كقوة وكانت الصحة في تلك الفترة معتمدة على التوسع الاقتصادي.

2- الرعاية الصحية في الفترة 1968-1973: تقديم الرعاية الصحية إلى الاهتمام بتوزيع خدمات الرعاية الصحية بالتساوي مع بداية الستينات كان هناك اهتمام من جانب الحكومة بأن تتحمل كافة التكاليف من أجل تقديم خدمة صحية عالية.

3- الرعاية الصحية في الفترة من 1973-1983: امتازت بالاهتمام بالعدالة في توزيع الخدمات الصحية والسيطرة على التكاليف وكما بدأت المستشفيات الاستثمارية الخاصة في الانتشار فقد ظهرت منظمات الحفاظ على الصحة HMOS⁽²⁾.

4- من سنة 1990 إلى سنة 2001: تميزت هذه المرحلة بإعادة هيكلة تدريجية للنظام الصحي الجزائري والعمل على القيام بعدة مشاريع من بينها مشروع الجهوية الصحية والذي شرع في الثمانينات كإطار لتجسيد القطاعية اللامركزية لتحقيق تنمية اجتماعية وصحية⁽³⁾. وعلى حسب الدراسات التي تطرقنا فقد كانت دراستنا في المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بالبويرة كنموذج وقد قمنا بالتعريف بالمؤسسة كالتالي:

¹- فريد راغب النجار، ادارة المستشفيات وشركة الأدوية، دار الجامعية الإسكندرية، ص ص 26-27.

²- فتحي أحمد محمد علي، مرجع سبق ذكره، ص ص 40-41.

³- فريد عميري، مسؤولية المستشفيات في المجال الطبي، رسالة الماجستير، جامعة مولود معمريين الجزائر، 2011، ص

إضافة أن الخطوط الرأسية للهيكل التنظيمي لمستشفى مبنية على اتجاهات وخطوط السلطة الهرمية المباشرة ومتمثلة في العلاقات الرأسية والتي تفرض مرور الأوامر والتعليمات بنفس التسلسل نزولا، كما تفرض سير التقارير والاستفسارات صعود على نفس الخط من الهيكل التنظيمي للمؤسسة. فمثلا تبع للمخطط هيكل التنظيمي للمؤسسة فالمديرية الفرعية للموارد والوسائل مكتب الميزانية والمحاسبة، وهو المسؤول المباشر أمام المديرية الفرعية للموارد والوسائل عن تنفيذ أعمال الفرع التابعة له.

*** الهيكل التنظيمي لمستشفى محمد بوضياف بالبويرة**

- مدير
- سكرتارية
- مكتب التوجيه العام
- مكتب الثلاثية الاستشفائية
- 1- صيانة التجهيزات طبية
- 2- صيانة تجهيزات الملحقة
- المديرية الفرعية للمصالح الصحية
- 1- مكتب الدخول
- 2- مكتب التعاقد وحساب التكاليف
- المديرية الفرعية للموارد البشرية
- 1- تسيير الموارد البشرية والمنازعات
- 2- مكتب التكوين
- المديرية الفرعية للموارد والوسائل
- 1- مكتب الميزانية والمحاسبة
- 2- مكتب التنظيم ومتابعة وتقييم النشاطات⁽¹⁾.

¹- أنظر الملحق رقم (02).

*** - الوسائل العامة والهياكل التحتية:**

أما بالنسبة للهيكلة التنظيمية للمستشفى فمن العرض السابق يتضح لنا أنها متعددة وشاملة لفرع وأن لكل منها مجال اختصاص وهيكله إدارية لها وطبيعتها ومتطلباتها التي تختلف بها عن غيرها فعلى سبيل المثال هيكله صيانة التجهيزات طبية تختلف عن هيكله الموارد الفرعية للمصالح الصحية وكذلك تختلف عن المديرية الفرعية للموارد البشرية فكل له وظائفه ومهامه.

*** - تحليل اتجاهات الاتصال الداخلي لمستشفى محمد بوضياف بالبويرة:**

كما سبق وأن فصلت في الجزء النظري لهذه الدراسة، فإن الاتصال داخل أي مؤسسة يأخذ أشكالاً واتجاهات عدة، وفي إطار دراستي لواقع الاتصال الداخلي في مؤسسة محمد بوضياف بالبويرة باعتبارها مؤسسة ذات طابع إداري، حيث الاتصال فيها تتميز بين شكلين من الاتصال⁽¹⁾:

*** - اتصال رسمي:** حيث اتصال رسمي تعتبر من أساسيات الممارسة في المؤسسة، ويتضح ذلك من خلال نقل مختلف التعليمات وتبليغ القرارات والأوامر، قصد الحفاظ على السير الحسن لمختلف الإدارات والفروع دخل المؤسسة واستقرارها، حيث يتخذ الاتصال فيه عدة اتجاهات منها:

*** الاتصال النازل:** الاتصال الذي ينطلق من القمة نزولاً إلى القاعدة، أي بدءاً من المدير كأعلى سلطة الذي يصدر قرارات وأوامر إلى مختلف الموظفين داخل المؤسسة، من نواب مدراء الفروع والإداريين والعمال.

أما عن فحوى هذه التعليمات والأوامر الصادرة عن المدير، فتدور حول أمور مهنية تخص شؤون مؤسسة، وتهدف إلى ضبط العمل وتأدية المهام على أكمل وجه، بطرق رسمية ونظامية متمثلة في التعليمات وقرارات لكافة الإداريين والموظفين من طرف المدير.

*** الاتصال الصاعد:** وهو عكس الاتصال النازل، لتكون الانطلاقة من القاعدة وصولاً إلى القمة، وهنا يقوم الإداريين والموظفين، بإعداد تقارير حول وضعية العمل والعمال.

¹ - أنظر الملحق رقم (03).

كما يمكن أن يكون الاتصال الصاعد عبارة عن انشغالات أو طلبات مثل تقديم طلب الإجازة أو طلبات متعلقة بالتجهيزات من طرف الإداريين أو الموظفين.

* **الاتصال الأفقي:** وهي الاتصالات التي تتم بين مستويات الواحدة واي بين العمال أو الموظفين في ما بينهم بشكل مستوي ومتوافق.

* **اتصال غير رسمي:** ويتم خارج حدود الاتصالات الرسمية ولا يلتزم بقنواتها، فيلجأ معظم الموظفين من الإداريين والموظفين إلى استعمال هذا الشكل من الاتصالات بحكم وجود علاقات ايجابية سبقت وجودهم في المؤسسة، كعلاقات الصداقة والتعارف أو بحكم المعاشرة والاحتكاك اليومي أثناء العمل، فهم يشعرون براحة أكبر أثناء استخدامهم للاتصال غير الرسمي بعيدا عن الروتين والرسميات التي اعتادها الموظفين، فهذا يشجعهم على تأدية أعمالهم على أحسن وجه.

لكل مؤسسة وسائلها الاتصالية الخاصة بها والتي يعتمد عليها في نقل واستقبال مختلف المعلومات الداخلية رغبة في تحقيق الأهداف التي وجدت من أجلها، ولقد أسفرت نتائج الدراسة الميدانية في المؤسسة الاستشفائية أن الوسائل المعتمدة عليها لتحقيق الاتصال الداخلي تسعى إلى تنظيم عملها وتحسين أنشطتها وعلاقاتها مع موظفيها.

الوسائل الشفوية تتمثل في:

* **الاتصال الشخص:** تعتبر من بين الوسائل التي يلجأ إليها الموظفين في مؤسسة، وتمثل بين المدير أو نائبه أو مع أحد الموظفين من الموظفين أو إداريين او حتى بين الموظفين أنفسهم من خلال تبادل المعلومات والافكار سواء كان في وقت الراحة او في اوقات العمل في كل ما يتطلبه من معلومات أو احتياجات سواء بينه وبين زملائه او بينه وبين الادارة او المدير

* **الاجتماعات:** وعادة ما تجمع كل من المدير، نواب المدير والإداريين من خلال اجتماعات التي تقوم بها المؤسسة في عملية التقييم، وذلك لمناقشة بعض الأمور المتعلقة بالمستجدات حول العمل والعمال، وبعض انشغالات ومشاكل الموظفين، فابعد انعقاد هذه الاجتماعات يتم الوصول إلى نتائج يتم من خلالها العمل بها ويتم مرقبتها وتطرق اليها في اجتماع المقبل قصد الوقوف على خطة عملها ومدى سيرها في المؤسسة وتعد الاجتماعات على مستوى المؤسسة، كما تعقد في بعض الأحيان، اجتماعات غير مبرمجة، وبطريقة فجائية، إذا طرأ أمر يستدعي ذلك.

* **التقارير:** فهو متعلق بالعمل او بأوضاع العمل.

* **التعليمية:** وعادة ما تتضمن عن العمل، الاستفادة من العطل الخاصة ببعض المناسبات الوطنية وتعليمات أخرى مثل الالتزام بأوقات العمل بالنسبة للعمال، ...الخ.

تعد المؤسسة الإستشفائية من المؤسسات الصحية والتي تمارس نشاطات للتشخيص والعلاج، إلى جانب مؤسسات عمومية في ميدان الصيدلية ومخابر التحليل وغيرها ونجد أيضا المؤسسات الإستشفائية تنوع مهامها وبذلك يمكن ذكر أنواع المؤسسات الصحية، حيث يمكن تصنيفها وتقسيمها وفق عديد من المعايير وهي كما يلي:

2- أنواع المؤسسات الاستشفائية

تتكون المؤسسة الإستشفائية من مؤسسات إستشفائية عمومية وخاصة التي تمارس نشاطا صحيا بغرض تقديم التشخيص والعلاج، إلى جانب مؤسسات عمومية ذات طابع طبي تعمل في ميدان مخابر والصيدلة والتحليل والتي تتنوع مهامها والتكفل بالمريض ومن خلال المؤسسات الإستشفائية في الجزائر المقدمة للخدمات الصحية بوظائف مختلفة، حيث يمكن تصنيف المستشفيات وتقسيمها وفق معايير عديدة وهي كالتالي:

1- تصنيف مستشفيات على أساس الملكية.

2- على أساس الحجم والواقع الجغرافي.

3- على أساس التخصص.

4- على أساس التعليم والتدريب.

أ- على أساس الملكية:

- **المستشفيات الحكومية:** هي مستشفيات تمتلكها الدولة بغض النظر على أي دراسة أخرى كالحجم أو التخصص وهي تهدف إلى تقديم الخدمات الطبية بمختلف مستوياتها دون أن يكون لها أي أهداف ويطلق عليها مستشفيات غير ربحية وتسعى إلى نيل رضا المواطنين والمرضى.

-**مستشفيات خاصة:** هي خدمات طبية تهدف إلى الريج ويطلق عليها مستشفيات ربحية تسعى لتحقيق أقصى درجة من الريج في ظل المنافسة في السوق⁽¹⁾ ويرى بأن المستشفيات الخاصة تقوم الجامعات بإنشائها لأغراض تعليمية وبحثية تقدم خدمات صحية للمواطنين خدمات تدريبية وتعليمية لطلاب القطاع الطبي في الجامعات⁽²⁾.

وهناك مستشفيات تصنف على أساس التخصص هناك المستشفيات العامة والمستشفيات التخصصية:

أ-**المستشفى العام:** تحتوي على التخصصات الأربعة الرئيسية في الطب والجراحة وهي خدمات القسم الجراحة والأطفال وخدمات الأمراض والنساء والولادة وكما يمكن أن يقسم الخدمات إلى طب الأنف والأذن والحنجرة وطب العيون وطب العظام والطب النفسي وغيرها من الخدمات...

ب-**المستشفيات التخصصية:** تتخصص هذه المستشفيات في علاج نوع واحد من الأمراض مثل التخصص في علاج أمراض العظام أو الأمراض المعدية أو هي تلك المستشفيات التي تتخصص أيضا في علاج فئة معينة من فئات المجتمع من علاج أمراض النساء أو علاج أمراض الأطفال إلخ...⁽³⁾.

فبالنظر إلى المستشفى العام والمستشفيات التخصصية هما عبارة عن قطاعان صحيان يقدمان خدمات والعلاج للأفراد تبعا للتقسيمات وحسب التخصص المتبع فيها.

على حسب الحجم: حيث يمكن تقسيم المستشفيات إلى:

أ- **مستشفيات صغيرة الحجم:** وهي التي تحتوي على 100 سرير فأقل.

ب- **مستشفيات متوسطة الحجم:** وهي المستشفيات التي تحتوي ما بين 101 إلى 500 سرير⁽⁴⁾.

ج- **مستشفيات كبيرة الحجم:** تتراوح أسرتها ما بين 200 إلى 1000 سرير وهو ما يعرف بالمستشفى الإقليمي ويقدم عادة مزيج من خدمات الرعاية الثانوية والمتخصصة⁽⁵⁾.

¹ - صلاح محمد دياب، ادارة المستشفيات والمراكز الصحية الحديثة، ط1، منظور شامل، دار الفكر الأردن، عمان، 2009، ص ص 209، 211.

² - محمد سامي راضي، مرجع سبق ذكره، ص 14.

³ - فريد توفيق نصيرات، ادارة ومنظمات الرعاية الصحية، دار المسيرة، الأردن، 2008، ص 122.

⁴ - فتحي أحمد علي، مرجع سبق ذكره، ص 80.

⁵ - نور الدين حاروش، مرجع سبق ذكره، ص 39.

كما تقسم حسب معيار التعليم والتدريب: إلى مستشفيات تعليمية ومستشفيات غير تعليمية.

- أ- **مستشفيات تعليمية:** هي المستشفيات الجامعية التابعة لكليات الطب أو المرتبطة معها حسب ترتيبات معينة لتعليم وتدريب طلبة الطب والتمريض وطلبة الدراسات الطبية العليا.
- ب- **أما المستشفيات غير التعليمية:** فهي التي لا تدير برامج التعليم وتدريب طلبة الطب. إلا أنه لا يجب أن نفهم من ذلك أنها لا تمارس أنشطة التعليم والتدريب للأطباء والمرضى والمهنيين والصحفيين الآخرين⁽¹⁾.

وهناك نوع من المستشفيات حسب الهدف:

- أ- **مستشفيات ووحدات علاجية غير ساعية لتحقيق الربح:** وهذا النوع يقدم الخدمة الوقائية والعلاجية مجانا أو أحيانا بسعر رمزي عن التكلفة يسمى السعر الاجتماعي وهذه المستشفيات تمتلكها الدولة⁽²⁾.
- ب- **الوحدات العلاجية أو المستوصفات:** مستشفيات صغيرة الحجم ولا تحتوي على غرف لإيواء المرضى وتنتشر في القرى والمناطق الريفية المختلفة وتهدف إلى خدمة المواطنين التابعين لها مقابل رسوم محدودة نسبيا وغالبا ما تكون فيها على الكشف الطبي ووصف العلاج للمريض.
- ج- **مستشفيات ووحدات ساعية لتحقيق الربح:** وهي مستشفيات خاصة يمتلكها أفراد أو مؤسسات وتقدم الخدمة الوقائية والعلاجية بمقابل مادي أو سعر يزيد التكلفة تحقيقا للربح⁽³⁾.

هناك الكثير من الخصائص والسمات تمتاز بها المؤسسة الإستشفائية عن غيرها من المؤسسات خلال الدراسة والشئ الذي أدى إلى تناوله لتسهيل على الباحثين والدارسين فهم طبيعة العمل الموجود فيها ومعالجة الكثير من المشاكل التي تعاني منها المؤسسة الإستشفائية ونذكر أهمها:

¹- فريد توفيق نصيرات، المرجع نفسه، ص 124.

²- محمد سامي راضي، المحاسبة عن المستشفيات والوحدات العلاجية، مرجع سبق ذكره، ص 14.

³- عبد العزيز مخيمر، محمد الطعمنة، الاتجاهات الحديثة في إدارة المستشفيات، مرجع سبق ذكره، ص 13.

3- خصائص ووظائف المؤسسة الإستشفائية

نتطرق إلى أهم الخصائص التي تعتمد عليها المستشفيات وهي كالتالي:

3-1- خصائص المستشفى: هناك عدد من الخصائص التي تميز المستشفى عن غيره من المنظمات الاجتماعية والتي يمكن أن نذكر منها:

أ- تعدد الوظائف التي يقوم بها المستشفى وتعدد المهنيين: يرى أحد خبراء الإدارة أن المستشفيات أكثر المنظمات تعقيدا.

ب- تعدد الفئات العاملة بالمستشفى: هناك الأطباء والإداريون وأعضاء هيئة التمريض والمساعدون الفنيون وغير الفنيين.

ج- ازدواج خطوط السلطة: تتميز بتعدد الفئات وتعدد الوظائف الفنية وغير فنية بازدياد خطوط السلطة⁽¹⁾.

د- صعوبة التنبؤ بحجم العمل: في المستشفى نظرا لصعوبة التنبؤ بحالات المرض المتوقعة ولذلك على المستشفى أن يكون جاهزا بصفة مستمرة لاستقبال الحالات المتوقعة وغير المتوقعة.

هـ - صعوبة تقييم نشاط المستشفى: بالمقاييس العادية التي تستخدم في الوحدات الإنتاجية (الخدمة العلاجية) والوقائية بجانب صعوبة تقييم الخدمات بصفة عامة⁽²⁾.

و- العمل على مدار 24 ساعة يوميا: يؤدي العديد إلى العديد من المشاكل المتصلة بالجدولة والتكاليف.

ي- الخدمة الصحية غير قابلة للتأجيل: ترتبط الخدمات الصحية في غالبيتها بالسرعة في تقديمها كالإصابة بمرض معين⁽³⁾.

¹- طلال بن عايد الأحمد، مرجع سبق ذكره، ص 173.

²- فوزي مذکور، تسويق الخدمات الصحية، ط1، دار الاتراك للنشر والتوزيع، مصر، 1998، ص 18.

³- محمد جاد الرب، مراجع إدارة الأعمال الإتجاهات الحديثة الصحية، التجارة، الإسماعيلية، جامعة قناة السويس، القاهرة، 2008، ص 42.

ن- صعوبة تطبيق اللوائح والقوانين: تعدد الفئات العاملة في المستشفى وتنوع وظائفهم يؤدي إلى صعوبة تطبيق اللوائح والقوانين⁽¹⁾.

م- المستشفى نظام مفتوح: يحتوي على أنظمة جزئية كثيرة تتفاعل مع بعضها البعض كما تتفاعل مع المحيط الخارجي وتنشأ بينهما صلات ذات تأثير متبادل.

ك- المستشفى نظام متعدد الأهداف: يجب إتباعها في وقت واحد مثل هدف تقديم الرعاية الطبية والعلاجية، التعليم والتدريب والبحث والتطوير، خدمات وقائية⁽²⁾.

هناك وظائف أخرى عديدة ذات أهمية داخل المؤسسة الاستشفائية والتي تركز حولها كافة الأنشطة والمهام والتي من شأنها تحسين الرعاية الصحية للمرضى ورفع مستوى مجهودات المستشفى ومنه يمكن أن نذكر من بين هذه الوظائف ما يلي:

3-2- وظائف المؤسسة الاستشفائية:

نعتمد في دراستنا على معرفة وظائف المستشفيات وهي متعددة ومختلفة بأنواع المؤسسات الصحية وتدرج كالتالي:

أ- تقديم الرعاية الطبية والصحية: هي عبارة عن الخدمات الشخصية والعلاجية والتأهيلية والاجتماعية والنفسية والتي تقدمها الأقسام العلاجية وهي كالتالي⁽³⁾:

-تقديم الخدمات الفندقية: هذه الوظيفة تتمثل في خدمات موجهة بطبيعتها لمرضى العيادة الداخلية وتدرج ضمن خدمات الغرف، والوحدات الغذائية والمشروبات، الغسيل والاستقبال⁽⁴⁾.

ب- الوظيفة الوقائية: هي عبارة عن وحدات علاجية للمرضى ومصابي الحوادث، تجمع الكتب والمراجع العلمية في مجال إدارة المستشفى على وجوب قيام المستشفى الوقائي جزء من أخلاقيات المستشفى للوفاء بالمسؤولية الاجتماعية الملقاة على عاتقه كمؤسسة اجتماعية.

¹- طلال بن عايد الأحمد، مرجع سبق ذكره، ص 173.

²- سنونسي علي، أثر المتغيرات البيئية والفعالية التنظيمي على كفاءة أداء المستشفيات، مجلة الحقيقة، العدد 24 جامعة أدرار، الجزائر، ص ص 133-134.

³- وسيم إسماعيل الهابيل، تقييم جودة أداء المؤسسات الصحية الحكومية حسب معايير المنظمة الصحة العالمية، دراسة حالة مستشفى الولادة بمجمع الشفاء الطبي، مذكرة الماجستير، إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة، 2016، ص 65.

⁴- محمد سامي راضي، مرجع سبق ذكره، ص 20.

ج- **الوظيفة العلاجية:** تقديم خدمات للمرضى ومصابي الحوادث حيث يركز المستشفى على تقديم أعلى مستوى ممكن من هذه الخدمات للمرضى الداخليين ومرضى العيادات الخارجية والحالات الطارئة وتحسين جودة هذه الخدمات⁽¹⁾.

د- **تقديم جميع مستويات الخدمة الطبية:** وتنظم خدمات الرعاية الصحية الأولية والثانوية والتخصصية بالإضافة إلى خدمات الرعاية الطويلة الأمد والخدمات الطبية المساندة كالمختبر والأشعة والصيدلية، ومن خلال أحدث التكنولوجيا الطبية والاهتمام بالأحوال الاجتماعية والنفسية للمريض توفير أسباب الراحة للمريض أثناء علاجه⁽²⁾.

هـ- **الوظيفة الوقائية:** هي وظيفة أساسية ومهمة للمستشفى في الوقت الراهن حيث تحقق التطور الذي تم في دور المستشفيات من حيث ازدواجية دورها اتجاه المجتمع بضرورة العمل على الوقاية من الأمراض وليس فقط علاجها بعد ظهورها. وتتم هذه الوظيفة من خلال إسهام المستشفى في الوقاية من الأمراض ومنع انتشار العدوى والتبليغ عن الحالات المعدية والتعاون مع الهيئات العاملة في ميدان الصحة العامة.

و- **الوظيفة التعليمية والتدريبية:** يمثل المستشفى المكان الطبيعي والملائم لتعليم وتدريب الفئات الطبية والإدارية، إذ أنه يمتلك الإمكانيات التعليمية والتدريبية بدرجة أو بأخرى متمثلة في الموارد البشرية والمادية التي توجد فيه، إذ تعد مجال أو مدرسة الخبرة العملية في نواحي التدريب والتعليم الطبي⁽³⁾.

ي- **الوظيفة التأهيلية:** تخصص المستشفيات الكبيرة خاصة العسكرية قسما خاصا لعلاج التشويه والعلاج الطبيعي وذلك لتدريب أصحاب هذه الحالات على مزاولة مهامهم الأصلية أو تدريبهم على أعمال جديدة تتناسب وحالتهم الجديدة ويمكن أن يمس التأهيل حتى العوامل النفسية والمعنوية التي يعاني منها المريض سواء قبل المرض أو بعده وأيضا العوامل البيئية والأسرية التي تحيط بالمريض على الشفاء الكامل بأقصى سرعة⁽⁴⁾.

¹- فريد توفيق نصيرات، مرجع سبق ذكره، ص ص 108، 113.

²- صلاح محمد دياب، مرجع سبق ذكره، ص 112.

³- طلال بن عايد الأحمد، مرجع سبق ذكره، ص 177.

⁴- طلعت الدهرواش ابراهيم، اقتصاديات الخدمات الصحية، ط2، مكتبة القدس، مصر، 2006، ص ص 26-27.

خلاصة الفصل:

تناولنا في فصل المؤسسات الاستشفائية حيث تطرقنا من خلالها إلى مفاهيم حول المؤسسات الاستشفائية ونقوم بمختلف الوظائف العلاجية والوقائية التي تقدمها للأفراد و ثم تطرقنا إلى التطور التاريخي للمؤسسات الاستشفائية وكما أن هناك أهداف تسعى إلى تحقيقها واعتمادها على الهيكل التنظيمي للمؤسسة وأهم السمات البارزة في المؤسسات الصحية لمواكبة وتطوير الطب وأيضا تطرقنا إلى أنواع المؤسسات الاستشفائية العمومية والخاصة وذكرنا أيضا الوظائف التي تقوم بها داخل المؤسسة من أجل تحقيق حاجاتهم الصحية.

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع

التحليل الكمي والكيفي

تمهيد:

بعد دراستنا للجانب النظري الذي تناولنا فيه الرصيد المعرفي الخاص بموضوع البحث والذي يضم فصلين ومنه ننتقل إلى الجانب التطبيقي تم الإعتماد على أداة الإستبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات وتم توزيعها على عينة حصرية مكونة من 60 مفردة وبعد توزيع واسترجاع الإستبيان نقوم ضمن هذا الفصل بتحليل وقراءة النتائج المتحصل عليها وذلك من خلال:

- عرض البيانات الشخصية للمبحوثين.
 - التحليل الكمي والكيفي لمحور مكانة الإتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف.
 - التحليل الكمي والكيفي لمحور العراقيل التي يواجهها الموظفون في المؤسسة الاستشفائية بمحمد بوضياف البويرة.
 - التحليل الكمي والكيفي لمحور تقييم الموظفين للاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية لمحمد بوضياف بالبويرة.
- وبعد القيام بتبويب البيانات ليتم تحويلها الى جداول بسيطة ومركبة والتعليق عليها واستنباط النتائج منها.

3- تعريف المؤسسة الاستشفائية العمومية EPH بالبويرة "محمد بوضياف":

1-3-1- تعريف المؤسسة العمومية الاستشفائية EPH بالبويرة:

المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتوضح تحت وصاية الوالي. لتغطي سكان بلدية البويرة أو مجموعة بلديات مجاورة، تحدد المشتملات المادية للمؤسسة الاستشفائية العمومية البويرة بقرار من الوزير المكلف بالصحة، كما تحتوي المؤسسة الاستشفائية على 316 سرير، وكما تحتوي على نشأة المؤسسة الصحية التي سنتطرق لها.

1-3-2- نشأة المؤسسة الاستشفائية:

عملت الحكومة على تدشين العديد من المستشفيات عبر مختلف ربوع الوطن للتخفيف من الضغط المتزايد من أبرزها مستشفى "محمد بوضياف" حركات بالبويرة. تقع بناية المؤسسة الاستشفائية بحركات التي بنيت فترة التسعينات وقد تم تدشينه من طرف وزير النقل السيد أسليفي 26 جوان 1994 الموافق لـ 16 محرم 1415هـ المرسوم رقم 82/03 المؤرخ في 20 ماي 1984 والمتضمن إنشاء المستشفى والمحدد لقانونه الأساسي وقد تم إنشائه ابتداء من 2008/01/01م.

جاء بناء المستشفى بطلب من مديرية القطاع الصحي بولاية البويرة وذلك راجع إلى الاكتظاظ الذي عرفه المستشفى القديم "قاصدي مرياح" الواقع في إحدى الأحياء القديمة العائدة لفترة الاستعمار الفرنسي، كما يعتبر مستشفى محمد بوضياف أكبر مستشفيات ولاية البويرة.

- يضم المستشفى خمسة أجنحة لاستقبال المرضى:

- جناح الاستجالات.

- جناح الطب العام.

- جناح الجراحة العامة.

- جناح الولادة.

- جناح أكبر مخصص للإدارة ومكتب المدير والمصالح الإستشفائية الذي يضم 17 مصلحة⁽¹⁰⁵⁾.

¹⁰⁵ - معلومات مستمدة من مديرية الفرعية للموارد البشرية بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بالبويرة.

ونجد أيضا يعتمد على تقسيم عدد المصالح حسب القرار الوزاري لسنة 2007م المتضمن إنشاء المصالح الإستشفائية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية بالبويرة 17 مصلحة:

- مصلحة الاستعجالات الطبية الجراحية.
- مصلحة طب الأطفال.
- مصلحة تصفية الدم.
- مصلحة التوليد وأمراض النساء.
- مصلحة الطب الداخلي "نساء ورجال".
- مصلحة طب العظام.
- مصلحة طب الأنف والحنجرة ORL.
- قسم التشريح الباطني.
- مصلحة الجراحة العامة "نساء ورجال".
- مصلحة الصيدلية.
- مصلحة الراديو.
- مصلحة الإنعاش.
- مصلحة مركز نقل الدم CTS
- مصلحة أورام السرطان.
- مصلحة طب العيون.
- مصلحة المخبر الروتيني.
- مصلحة الفحص الطبي⁽¹⁰⁶⁾.

1-4- أهداف المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف البويرة:

تتمثل أهداف المؤسسة الاستشفائية العمومية EHP البويرة في التكفل بصفة متكاملة ومتسلسلة بالحاجات الصحية للسكان وفي هذا الإطار تتولى على الخصوص المهام التالية.

- ضمان تنظيم و برمجة التوزيع الشفائي والتشخيص وإعادة التأهيل الطبي والإستشفاء.
- تطبيق البرامج الوطنية للصحة.

¹⁰⁶ - معلومات مستمدة من مديرية الفرعية للموارد البشرية بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بالبويرة.

- ضمان حفظ الصحة والنقاوة ومكافحة الأضرار والآفات الاجتماعية
- ضمان تحسين مستوى مستخدمي مصالح الصحة وتجديد معارفهم⁽¹⁰⁷⁾

1- المحور الأول: عرض وتحليل البيانات الشخصية

¹⁰⁷ - معلومات مستمدة من مديرية الفرعية للموارد البشرية بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بالبويرة.

جدول رقم (02): يبين توزيع عينة الدراسة حسب

رسم بياني رقم (04): يوضح توزيع أفراد العينة

متغير الجنس

حسب متغير الجنس

المتغير	الفئات	تكرار	نسبة%
الجنس	ذكر	21	35%
	انثى	39	65%
	المجموع	60	100%



من خلال الجدول رقم (01) وفيما يخص الجنس داخل المؤسسة الاستشفائية أن عدد الاناث اكثر من عدد الذكور حيث يقدر عدد الاناث 39 فردا أي بنسبة 65% اما عدد الذكور يقدر عددهم ب21 فردا بنسبة 35%.

توضح هذه النسب المتعلقة بمتغير الجنس أن نسبة الاناث تجاوزت في عملية الاستبيان الذي اجريناه في المستشفى وذلك راجع الى طموحات ورغبات في مجال الصحة لدى الإناث فوجودهن يكون بنسبة كبيرة خاصة في قسم الولادة وغيرها.

جدول رقم (03): يبين توزيع افراد العينة

رسم بياني رقم (05): يوضح توزيع

حسب متغير السن

أفراد العينة حسب متغير السن

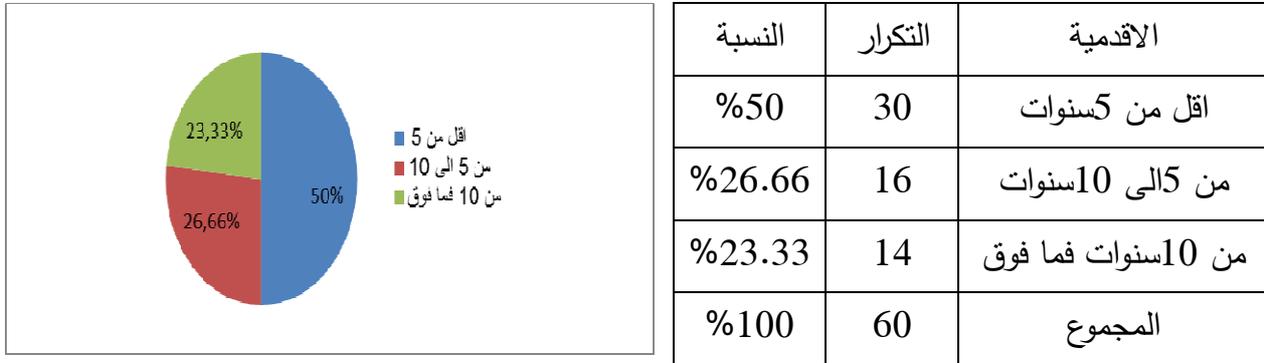
النسبة	التكرار	السن
53.33%	32	من 21 الى 30 سنة
30%	18	من 31 سنة الى 40 سنة
16.66%	10	من 41 سنة الى 50 سنة
100%	60	المجموع

من خلال الجدول (02) نلاحظ أن نسبة 53.33% من افراد عينة البحث تحتل المرتبة الأولى وبتكرار 32 تتراوح اعمارهم ما بين 21 الى 30 سنة ثم تليها المرتبة الثانية الفئة التي تتراوح أعمارهم ما

بين 31 الى 40 سنة والتي تصل نسبتها ب30% ويتكرر 18 وتأتي في المرتبة الأخيرة الفئة التي تتراوح أعمارهم من 41 إلى 50 سنة بتكرار 10 ونسبة 16.66%.

ومن هنا يتضح لنا أن الفئة الغالبة في المؤسسة الإستشفائية هم الأفراد الذين تتراوح أعمارهم من 21 إلى 31 سنة وهذا يرجع إلى أغلبية الشباب هذا ما يسهل عملية الاتصال داخل المؤسسة وخلق جو الفعالية ووجود علاقات وتفاهم وسيرورة المعلومات بين الموظفين داخل المؤسسة الاستشفائية.

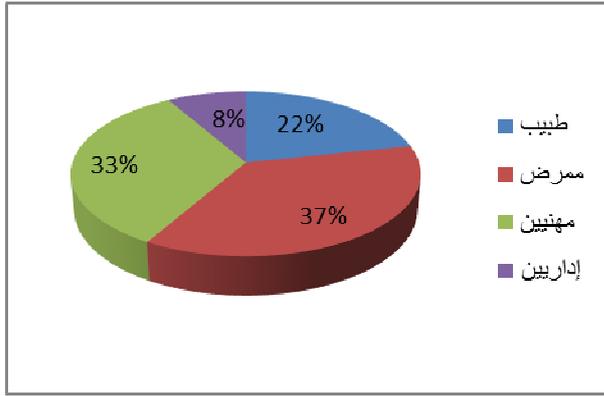
جدول (04): يبين توزيع عينة الافراد حسب
رسم بياني رقم (06): يوضح توزيع أفراد العينة
الاقدمية في المؤسسة حسب الأقدمية في المؤسسة



يوضح من خلال الجدول (03) نلاحظ أن نسبة أفراد ذوي الأقدمية أقل من 5 سنوات هي بنسبة 50% إذ يصل وتليها فئة من 5سنوات إلى 10 سنوات بنسبة 26.66% وتأتي في الأخير فئة من 10 سنوات فما فوق بنسبة 23.33%.

يتضح لنا عنصر الأقدمية هام وفعال جدا في المؤسسة حيث نجد أن أغلبية العمال تقل خبرتهم المهنية أقل من 5 سنوات دليل على أن المؤسسة يكون توظيفها للعمال بكفاءات الاستثمار من خلال جهودها وطاقتها، وكذلك تخلق لدى الفرد الإحساس بأنه عنصر هام داخل المؤسسة والوقت الطويل الذي عمل فيه وتجعله يعرف كيفية نقل المعلومات وطريقة الحصول على الأفكار وتقديم خدمة قيمة.

جدول (05): يبين توزيع عينة افراد حسب
رسم بياني رقم (07): يوضح توزيع أفراد العينة
المستوى الوظيفي حسب المستوى الوظيفي



المستوى الوظيفي	التكرار	النسبة
طبيب	13	22%
ممرض	22	37%
مهنيين	20	33%
اداريين	5	8%
المجموع	60	100%

من خلال الجدول (04) نجد فيها أفراد عينة الدراسة أن فئة الممرضين أكبر فئة بنسبة 37% يقدرون بـ 22 موظف وتليه فئة المهنيين بنسبة 33% يبلغ عددهم 20 موظف؛ أما نسبة فئة الأطباء يقدر 22% وقد يمثلون 13 موظف وفي الأخير نجد نسبة الإداريين 8% ما يعادل 5 أفراد.

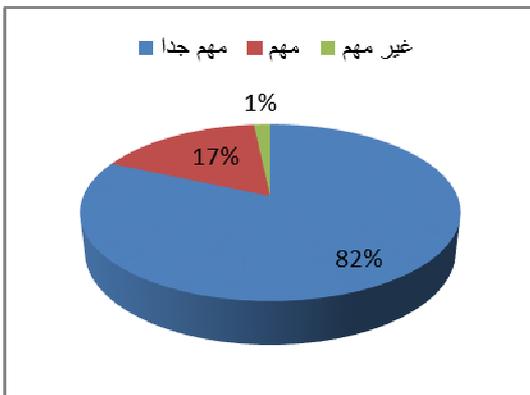
يتضح لنا أن هذه النسب تدل على أهمية كل من الممرضين والأطباء والمهنيين أكثر من الإداريين لان المؤسسة الاستشفائية تحتاج إلى الأطباء والممرضين لتقديم خدمات صحية للمرضى أكثر مما تحتاج إلى الإداريين.

بالنسبة لمتغير المستوى الوظيفي

2- المحور الثاني: عرض وتحليل مكانة الإتصال الداخلي في المؤسسة الإستشفائية محمد بوضياف البويرة.

رسم بياني رقم: (08) يوضح ضرورة الاتصال الداخلي في المؤسسة الإستشفائية

الجدول رقم (06): يبين توزيع عينة الدراسة حسب ضرورة الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية.



النسبة %	التكرار	ضرورة الاتصال الداخلي في المؤسسة الإستشفائية
82%	49	مهم جدا
17%	10	مهم
1%	1	غير مهم
100%	60	المجموع

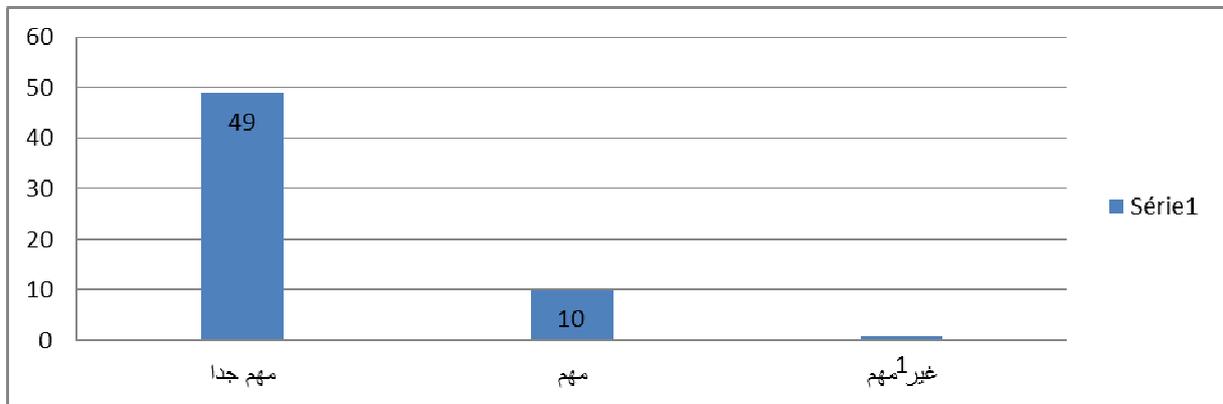
يلاحظ من خلال الجدول اعلاه والمتعلق بضرورة الاتصال الداخلي في المؤسسة أن نسبة 82% من أفراد عينة الدراسة يعتبرون أن الاتصال الداخلي عامل مهم جدا، بينما 17% من أفراد العينة اعتبروا أن

الاتصال الداخلي عامل مهم، أما نسبة 1% اعتبروا أن الاتصال الداخلي غير مهم، ومنه يتضح أن الاتصال الداخلي ضروري في المؤسسة الاستشفائية.

الجدول رقم (07): يبين تحليل نتائج ضرورة الاتصال داخل المؤسسة الإستشفائية حسب متغير بالأقدمية في العمل

النسبة %	المجموع	من 10 سنوات فما فوق		من 5 سنوات إلى 10 سنوات		أقل من 5 سنوات		العينة
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
56.66%	34	66.66%	8	58.82%	10	51.61%	16	مهم جدا
30%	18	8.33%	1	35.29%	6	35.48%	11	مهم
13.33%	8	25%	3	5.88%	1	12.90%	4	غير مهم
100%	60	100%	12	100%	17	100%	31	المجموع

رسم بياني رقم (09): يوضح توزيع أفراد العينة حسب ضرورة الاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية بالنسبة لمتغير الأقدمية في العمل.



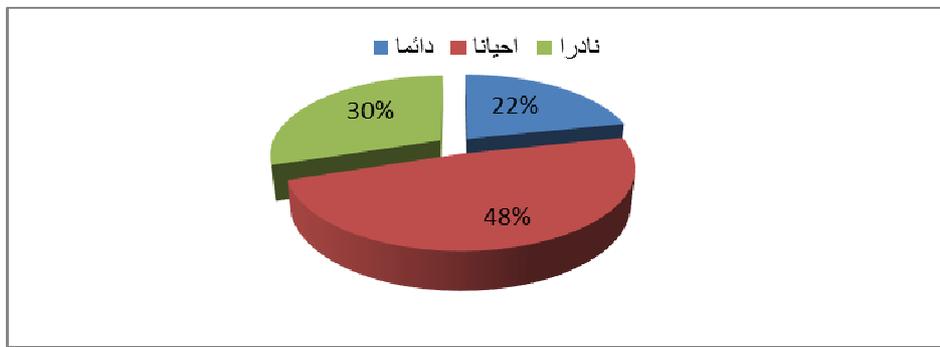
من خلال الجدول أعلاه الخاص بتوزيع المبحوثين حسب متغير الأقدمية في العمل حول ضرورة الاتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية تبين لنا أن نسبة كبيرة من المبحوثين يرون بان الاتصال ضروري ومهم جدا داخل المؤسسة الاستشفائية وذلك بنسبة 56.66%، حيث نجد أن فئة من 10 سنوات فما فوق أعلى بنسبة ب 66,66%، وذلك نظرا لأهمية الاتصال في تسهيل عملهم واتصالهم مع بعضهم البعض أو مع الرؤساء، ونسبة 30% صرحوا بان الاتصال الداخلي مهم في المؤسسة الاستشفائية، مقابل 13,33% اعتبروا أن الاتصال الداخلي غير مهم، ومنه يتضح أن الاتصال الداخلي مهم جدا وضروري

في المؤسسة الاستشفائية فهو يعمل على زيادة التنسيق بين الافراد العاملين داخل المؤسسة الإستشفائية، وذلك بتقديم المهام وتوضيح التعليمات والأوامر الصادرة من المستويات العليا .

جدول رقم (08): يبين قيام المؤسسات الإستشفائية بعملية مراجعة في مجال الاتصال من تعميم فكرة أهمية الاتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية.

النسبة %	التكرار	اعطاء اهمية للاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية
22%	13	دائما
48%	29	احيانا
30%	18	نادرا
100%	60	المجموع

رسم بياني رقم (10): يوضح توزيع عينة الدراسة حول قيام المؤسسات الإستشفائية بمراجعة تعميم فكرة أهمية الاتصال الداخلي.

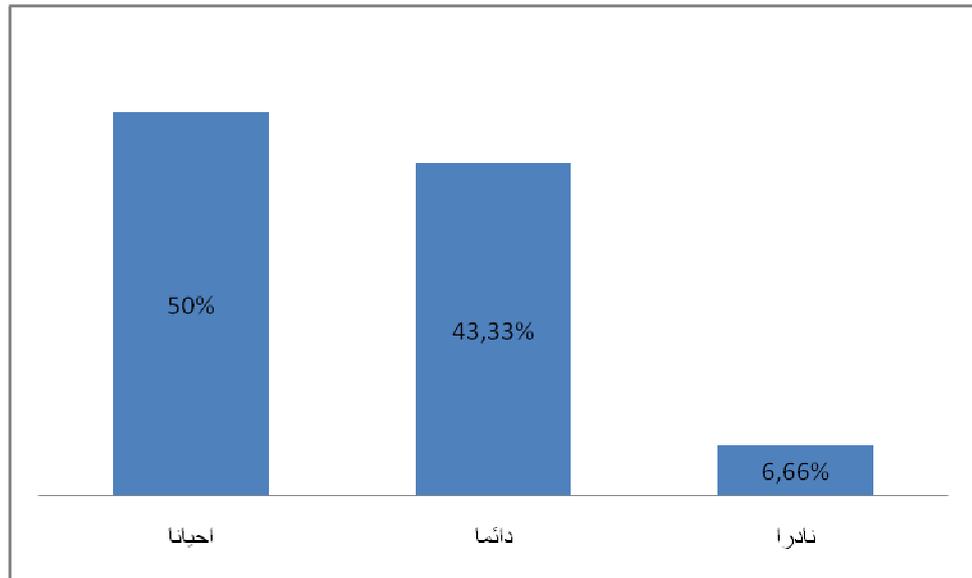


نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية افراد العينة يعتبرون أن اعطاء الأهمية للاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية ويكون أحيانا وبنسبة 48 % ثم تليها نسبة 30% والتي هي نادرا وثم نجد 22% وتكون دائما. ويتضح لنا أن المؤسسة الاستشفائية تعطي أهمية للاتصال الداخلي أحيانا بسبب عدم إعطاء له أولوية داخل المؤسسة.

الجدول رقم (09): يبين توزيع أفراد العينة حسب تعميم فكرة أهمية الاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية بالنسبة لمتغير الأقدمية في العمل.

النسبة %	المجموع	من 10 فما فوق		من 5 الى 10 سنوات		اقل من 5 سنوات		العينة الاقتراحات
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
%50	30	%66,66	8	%52,94	9	%41,93	13	احيانا
%43,33	26	%33,33	4	%47,05	8	%45,16	14	دائما
%6,66	4	%0	0	%0	0	%12,90	4	نادرا
%100	60	%100	12	%100	17	%100	31	المجموع

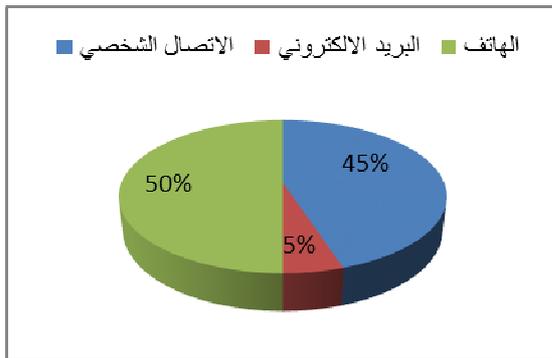
رسم بياني رقم (11): يوضح لنا توزيع افراد عينة الدراسة حسب الاقدمية في العمل حول تعميم فكرة الاتصال الداخلي في المؤسسة الإستشفائية.



من خلال الجدول اعلاه يتبين لنا أن أغلبية المبحوثين صرحوا بنسبة 50 % يكون الاتصال الداخلي ذو اهمية احيانا في المؤسسة الاستشفائية، ونجدها أعلى عند فئة من 10 سنوات فما فوق بنسبة %66,66، أما من صرحوا بدائما ما يكون للاتصال الداخلي أهمية فقد كانوا بنسبة % 43,33 ونجدها أعلى نسبة عند فئة من 5 إلى 10 سنوات ب %47,05، وأخيرا المبحوثين الذين صرحوا نادرا ما يكون

للاتصال الداخلي أهمية في المؤسسة الاستشفائية بنسبة 6,66%، وكانت أعلى نسبة عند فئة اقل من 5 سنوات بنسبة 12,90%. ويتضح لنا أن أغلبية المبحوثين أجابوا بأن أهمية الاتصال الداخلي يكون أحيانا في المؤسسة الاستشفائية وهذا راجع أن الإدارة لا تولي أهمية للاتصال الداخلي ولا تستغله في تنسيق وتنظيم العمل بين العمال او بين العمال والمرؤوسين.

الجدول رقم (10): يبين الوسائل الاتصالية الأكثر رسم بياني رقم (12): يوضح الوسائل الاتصالية الأكثر ملائمة في المؤسسة الاستشفائية.



الوسائل الاتصالية الأكثر ملائمة في المؤسسة الاستشفائية	التكرار	النسبة %
الاتصال الشخصي	27	45%
البريد الالكتروني	3	5%
الهاتف	30	50%
المجموع	60	100%

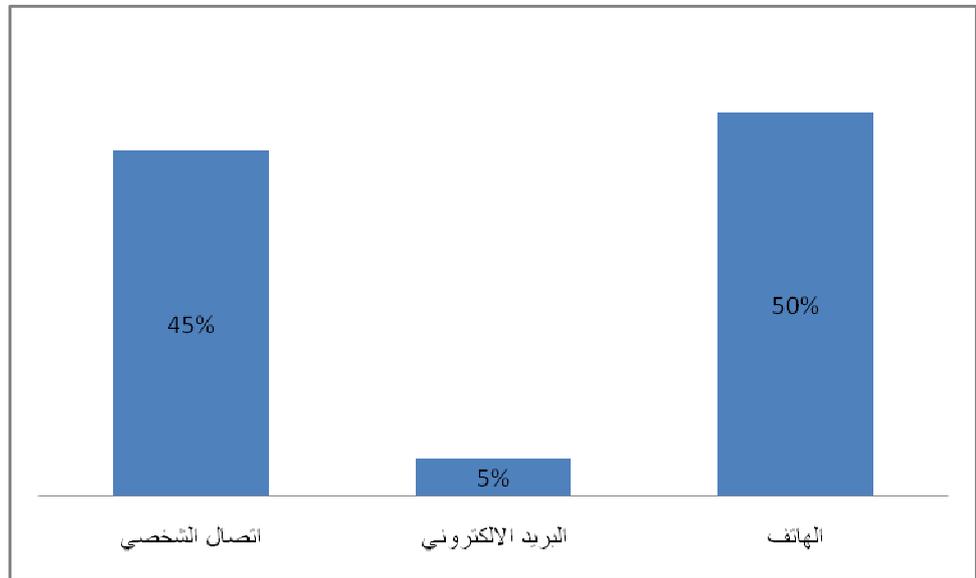
يلاحظ من خلال الجدول أعلاه والمتعلق بالوسائل الاتصالية الأكثر ملائمة في المؤسسة الإستشفائية أن نسبة 50% من أفراد العينة صرحوا أن الهاتف الوسيلة الأكثر ملائمة في المؤسسة، بينما نسبة 45% من أفراد العينة صرحوا أن الاتصال الشخصي الوسيلة الأكثر ملائمة باعتبارها الوسيلة الأسهل والمتاحة للجميع، وأخيرا البريد الالكتروني الذي يعتبر أقل ملائمة واستعمالا بنسبة 5%، ومنه يتضح لنا أن الهاتف الوسيلة الأكثر ملائمة واستخدما في المؤسسة الاستشفائية.

الجدول رقم (11): يبين لنا توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الوسائل الاتصالية الأكثر ملائمة في المؤسسات الإستشفائية بالنسبة لمتغير مستوى الوظيفي.

العينة	الاطباء	الممرضين	الاداريين	المهنيين	المجموع	النسبة %
--------	---------	----------	-----------	----------	---------	----------

الاقتراحات	التكرار	النسبة %	التكرار						
الاتصال الشخصي	6	46.15%	11	50%	8	40%	2	40%	27
البريد الإلكتروني	0	0%	0	0%	2	10%	1	20%	3
الهاتف	7	53.84%	11	50%	10	50%	2	40%	30
المجموع	13	100%	22	100%	20	100%	5	100%	60

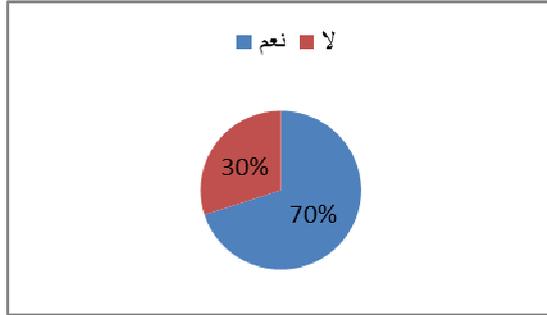
رسم بياني رقم (13): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الوسائل الاتصالية الأكثر استخداما في المؤسسة الاستشفائية



نلاحظ من خلال تحليلنا للجدول أعلاه الخاص بتوزيع المبحوثين حول وسائل الاتصال التي تستخدمها المؤسسة الاستشفائية يتبين لنا أن نسبة 50% أجابوا بأن الهاتف هي الوسيلة الأكثر استخداما في المؤسسة ونجدها أعلى لدى فئة الأطباء بنسبة 53.84% ثم يليها الاتصال الشخصي بنسبة 45% ونجدها أعلى لدى فئة الممرضين بنسبة 50% فأما البريد الإلكتروني فكانت بنسبة 5% ونجدها أعلى لدى فئة الإداريين بنسبة 20%.

ومن هنا يمكن القول أن موظفي المؤسسة الاستشفائية يعتمدون على الهاتف والاتصال الشخصي كأداة للتواصل مع بعضهم البعض تعتبر وسائل هامة في تسهيل تبادل المعلومات ونشر أهم أنشطة المؤسسة فهي وسائل تختصر الجهد والوقت على العمال وسهلة الاستعمال.

الجدول رقم (12): يبين توزيع عينة الدراسة رسم بياني رقم (14): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب حسب وجود خلية اتصال في المؤسسة الاستشفائية وجود خلية الاتصال في المؤسسة الاستشفائية



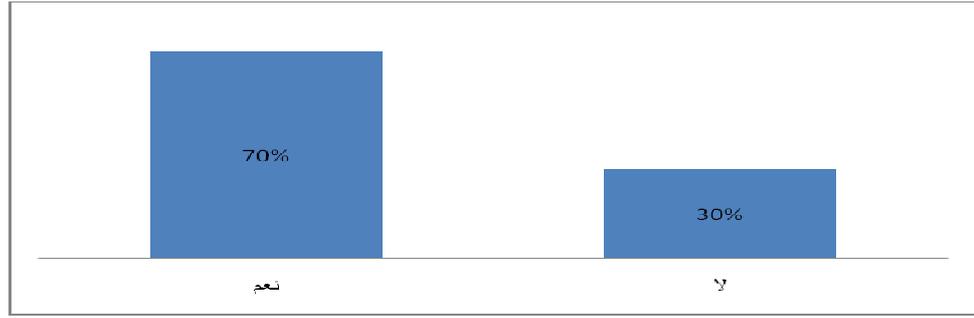
هل توجد خلية اتصال في المؤسسة الاستشفائية	التكرار	النسبة %
نعم	42	70%
لا	18	30%
المجموع	60	100%

نلاحظ من خلال تحليلنا للجدول اعلاه أن أغلبية أفراد العينة المبحوثين أجابوا بأنه توجد خلية اتصال في المؤسسة الإستشفائية وذلك بنسبة 70%، مقابل 30% صرحوا بأنهم لا يعلمون بوجود خلية اتصال في المؤسسة الإستشفائية، ومنه يتضح ان المؤسسة الإستشفائية تتوفر على خلية اتصال.

الجدول رقم (13): يبين توزيع عينة الدراسة حسب وجود خلية اتصال داخل المؤسسة الاستشفائية من عدمها بالنسبة لمتغير المستوى الوظيفي.

النسبة %	المجموع	المهنيين		الاداريين		الممرضين		الاطباء		العينة الاقتراحات
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
70%	42	100%	5	80%	16	63.63%	14	53.84%	7	نعم
30%	18	0%	0	20%	4	36.36%	8	46.15%	6	لا
100%	60	100%	5	100%	20	100%	22	100%	13	المجموع

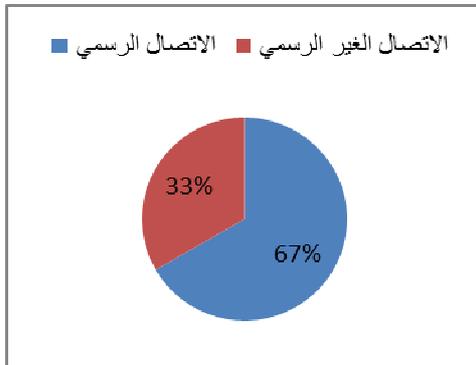
رسم بياني رقم (15): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب وجود خلية اتصال داخل المؤسسات الاستشفائية من عدمها بالنسبة لمتغير المستوى الوظيفي.



نلاحظ من الجدول أعلاه الخاص بتوزيع المبحوثين حول تواجد خلية الاتصال في المؤسسة الإستشفائية تبين لنا أن نسبة 70% أجابوا بنعم وكانت أعلى فئة لدى المهنيين بنسبة 100% وتليها فئة الإداريين ب 80%، ونجد فئة الأطباء والمرضين بنسب متقاربة ب 63،63% للمرضين ونسبة 53،84% لدى فئة الأطباء أما بالنسبة لأفراد العينة الذين أجابوا بأنهم لا يعلمون بوجود خلية اتصال بنسبة 30% وكانت أعلى نسبة لدى فئة الأطباء بنسبة 46.15%، وأقل عند فئة الإداريين بنسبة 20%.

ومنه يتضح أن المؤسسة الإستشفائية تتواجد فيها خلية للاتصال إلا أنها غير نشطة ولا تقوم بعملها وذلك حسب تصريحات عمال المؤسسة.

الجدول رقم (14): يبين توزيع أفراد عينة الدراسة أنواع رسم بياني رقم (16): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب أنواع الاتصال الداخلي الأكثر استعمالا في المؤسسة الاستشفائية.



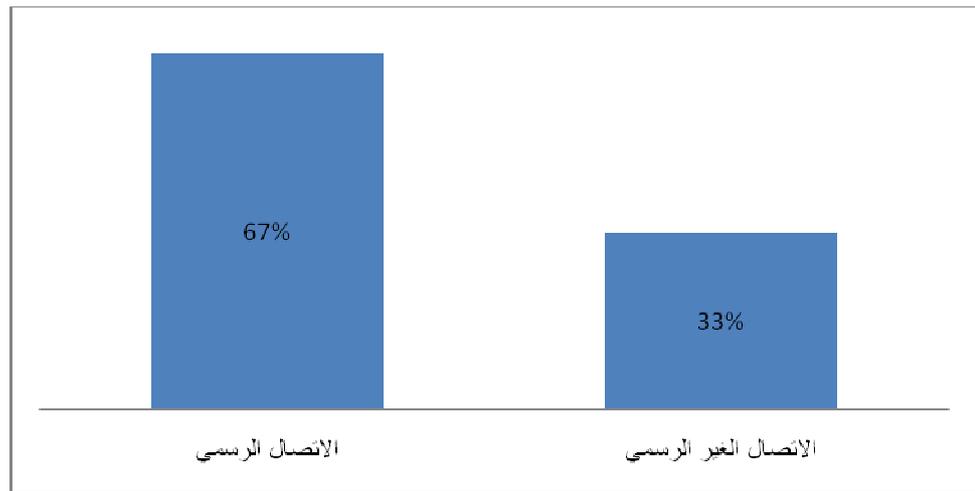
أنواع الاتصال الداخلي الأكثر استعمالا	التكرار	النسبة %
الاتصال الرسمي	40	67%
الاتصال الغير الرسمي	20	33%
المجموع	60	100%

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة صرحوا أن الاتصال الرسمي هو نوع الاتصال الأكثر استعمالاً بنسبة 66.66%، ثم يليها الاتصال الغير الرسمي بنسبة 33.33%، ومنه يتضح لنا أن الاتصال الرسمي هو الاتصال الأكثر استعمالاً، لأن موظفي المؤسسة يتعاملون به فيما بينهم.

الجدول رقم (15): يبين لنا أنواع الاتصال الداخلي الأكثر استعمالاً في المؤسسة الاستشفائية حسب متغير المستوى الوظيفي.

النسبة %	المجموع	المهنيين		الإداريين		المرمضين		الأطباء		العينة الاقتراحات
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
67%	40	80%	4	70%	14	63.63%	14	61.53%	8	الاتصال الرسمي
33%	20	20%	1	30%	6	36.36%	8	38.46%	5	الاتصال الغير الرسمي
100%	60	100%	5	100%	20	100%	22	100%	13	المجموع

رسم بياني رقم (17): يوضح لنا توزيع عينة الدراسة حسب أنواع الاتصال الأكثر استعمالاً في المؤسسة الإستشفائية حسب متغير المستوى الوظيفي.



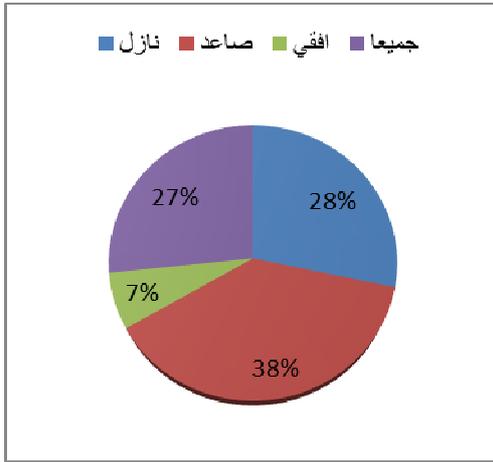
نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الخاص بأنواع الاتصال الأكثر استعمالاً في المؤسسة الاستشفائية تبين لنا أن أفراد العينة يرون الاتصال السائد هو الاتصال الرسمي بنسبة 67% ونجدها

أعلى عند فئة المهنيين بنسبة 80%، تليها فئة الإداريين بنسبة 70%، وأقل نسبة عند فئة الأطباء ب 61,53%. أما بالنسبة لأفراد العينة الذين يرون ان الاتصال غير الرسمي هو أكثر أنواع الاتصال استعمالا في المؤسسة وذلك بنسبة 33% ونجدها أعلى لدى فئة الأطباء ب 38,46%، وأقل نسبة لدى فئة المهنيين ب 20%.

ومنه نلاحظ أن الاتصال الرسمي هو أكثر أنواع الاتصال استخداما في المؤسسة الإستشفائية محمد بوضياف لان في تحكم في سير نظام العمل لتخطيط أهداف وتحقيقها من طرف موظفي المؤسسة.

رسم بياني رقم (18): يوضح نوع الاتصال الرسمي الذي يطغى في المؤسسة الاستشفائية

الجدول رقم (16): يبين لنا توزيع عينة أفراد الدراسة حسب نوع الاتصال الرسمي الذي يطغى على المؤسسة الإستشفائية



النسبة %	التكرار	نوع الاتصال الرسمي الذي يطغى على المؤسسة الاستشفائية
38%	23	نازل
28%	17	صاعد
7%	4	أفقي
27%	16	جميعا
100%	60	المجموع

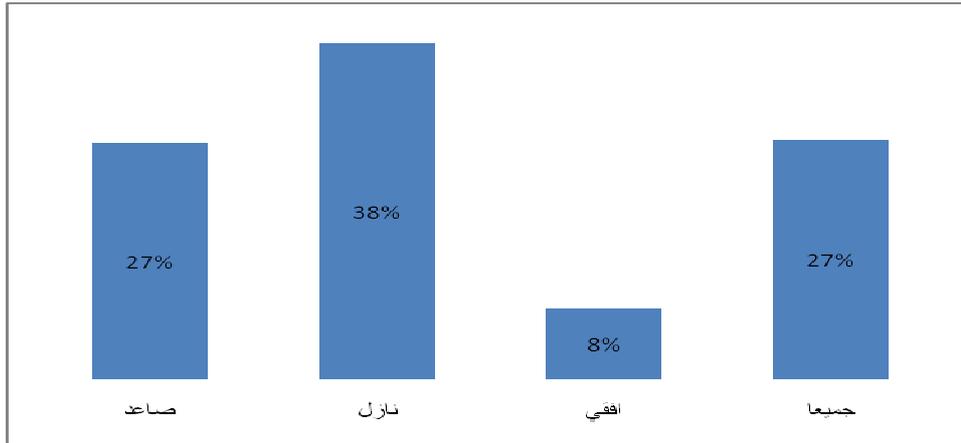
من خلال الجدول اعلاه نلاحظ أن

عدد المبحوثين الذين أجابوا بان الاتصال الرسمي الذي يطغى على المؤسسة الاستشفائية هو الاتصال النازل وذلك بنسبة 38% ثم تليها نسبة 28% وهو الاتصال الصاعد وكما نرى أن هناك اتصال جميعا بنسبة 27% وفي الأخير يأتي الاتصال الأفقي ونسبته 7%. ومنه يتضح لنا أن نوع الاتصال الرسمي الذي يطغى في المؤسسة الإستشفائية هو الاتصال النازل.

الجدول رقم (17): يبين توزيع عينة الدراسة حسب نوع الاتصال الرسمي الذي يطغى في المؤسسة الاستشفائية بالنسبة لمتغير الجنس.

النسبة %	المجموع	انثى		ذكر		عينة الاقتراحات
		نسبة %	تكرار	نسبة %	تكرار	
27%	16	38.46%	10	38.09%	6	صاعد
38%	23	25.64%	15	28.57%	8	نازل
8%	5	5.12%	2	14.28%	3	افقي
27%	16	30.76%	12	19.04%	4	جميعا
100%	60	100%	39	100%	21	المجموع

رسم بياني رقم (19): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب نوع الاتصال الرسمي الذي يطغى على المؤسسة الاستشفائية بالنسبة لمتغير الجنس.

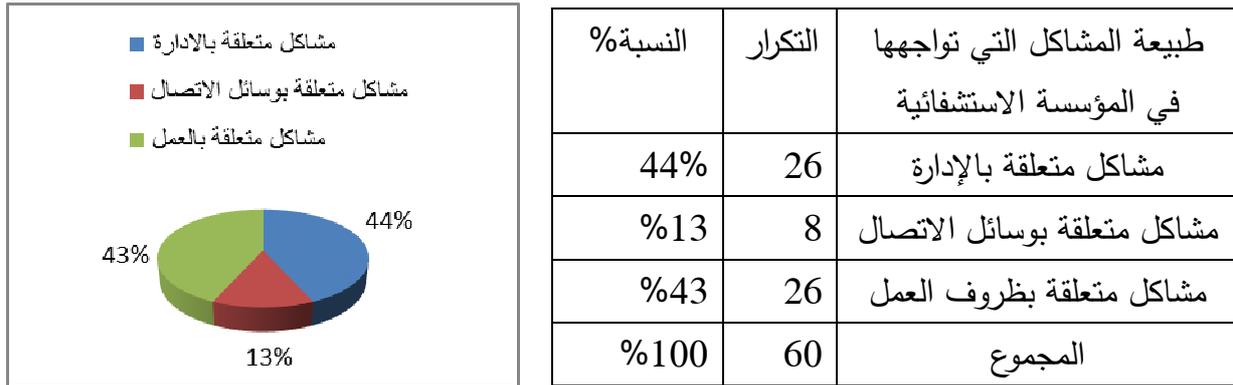


من خلال الجدول أعلاه نجد أن اغلب أفراد العينة صرحوا بان الاتصال الرسمي الذي يطغى على المؤسسة الإستشفائية هو الاتصال النازل وذلك بنسبة 38% حيث نجدها أعلى نسبة عند فئة الإناث بنسبة 38.46% ونجدها بنسبة متساوية لكل المبحوثين الذين صرحوا بالاتصال النازل و"جميعا" بنسبة 26.66% وأخيرا الفئة الذين اعتبر أن الاتصال الذي يطغى في المؤسسة الإستشفائية هو الاتصال الأفقي بنسبة 8%.

ومن هنا نلاحظ أن الاتصال النازل هو الذي يطغى على المؤسسة الإستشفائية أي هو الاتصال من المسؤولين إلى العمال ويأتي على شكل أوامر وتعليمات والموظف يطبق هذه الأوامر.

3- المحور الثالث: تحليل نتائج العراقيل التي يواجهها الموظفون في المؤسسة الاستشفائية لمحمد بوضياف.

الجدول رقم (18): يبين توزيع عينة الأفراد حسب طبيعة المشاكل التي يواجهها الموظفون في المؤسسة الإستشفائية
 رسم بياني رقم (20): يوضح طبيعة المشاكل التي يواجهها الموظفون داخل المؤسسة الاستشفائية

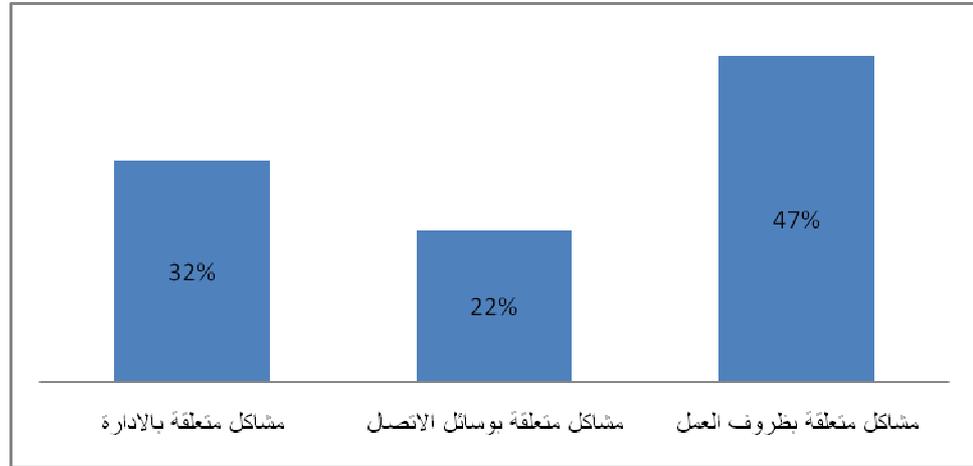


نلاحظ من خلال الجدول اعلاه أن اغلب أفراد العينة أجابوا بأن طبيعة المشاكل التي يواجهونها في المؤسسة الإستشفائية هي مشاكل متعلقة بالإدارة ومشاكل متعلقة بظروف العمل وذلك بنسبة 43%، و13% من المبحوثين أجابوا بأن طبيعة المشاكل هي المشاكل المتعلقة بوسائل الاتصال، ومنه يتضح أن طبيعة المشاكل التي يواجهها الموظفون في المؤسسة الإستشفائية هي مشاكل متعلقة بالإدارة ومشاكل متعلقة بظروف العمل.

الجدول رقم (19): يبين توزيع عينة الأفراد حسب المشاكل التي يواجهها الموظفون داخل المؤسسة الإستشفائية بالنسبة لمتغير الجنس.

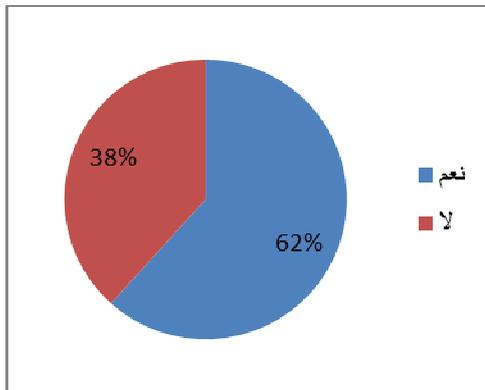
النسبة	المجموع	أنثى		ذكر		العينة
		نسبة	تكرار	نسبة	تكرار	الاقتراحات
%31.66	19	%28.20	11	%38.09	8	مشاكل متعلقة بالدارة
%21.66	13	%25.64	10	%14.28	3	مشاكل متعلقة بوسائل الاتصال
%46.66	28	%46.15	18	%47.61	10	مشاكل متعلقة بظروف العمل
%100	60	%100	39	%100	21	المجموع

رسم بياني رقم (21): يوضح طبيعة المشاكل التي يواجهها الموظفون داخل المؤسسة الاستشفائية حسب متغير الجنس.



من خلال الجدول اعلاه نلاحظ أن نسبة 47% أجابوا بان طبيعة المشاكل الاتصالية هي مشاكل متعلقة بظروف العمل، وكانت أعلى نسبة عند فئة الذكور 47.61% أما الأفراد الذين كانت إجاباتهم بطبيعة المشاكل المتعلقة بالإدارة بنسبة 32%، وأخيرا نسبة 22% أجابوا بان طبيعة المشاكل الاتصالية متعلقة بوسائل الاتصال يتضح بان طبيعة المشاكل التي يواجهها الموظفون راجعة لمشاكل متعلقة بظروف العمل لنقص التسيير والاتصال داخل المؤسسة.

الجدول رقم (20): يبين المشاكل المتعلقة بسوء الاتصال بين الموظفين وبين الإدارة. رسم بياني رقم (22): يوضح مشاكل بسبب سوء الاتصال بين الموظفين وبين الإدارة.



النسبة	التكرار	مشاكل بسبب سوء الاتصال بين الموظفين وبين الإدارة
62%	37	نعم
38%	23	لا
100%	60	المجموع

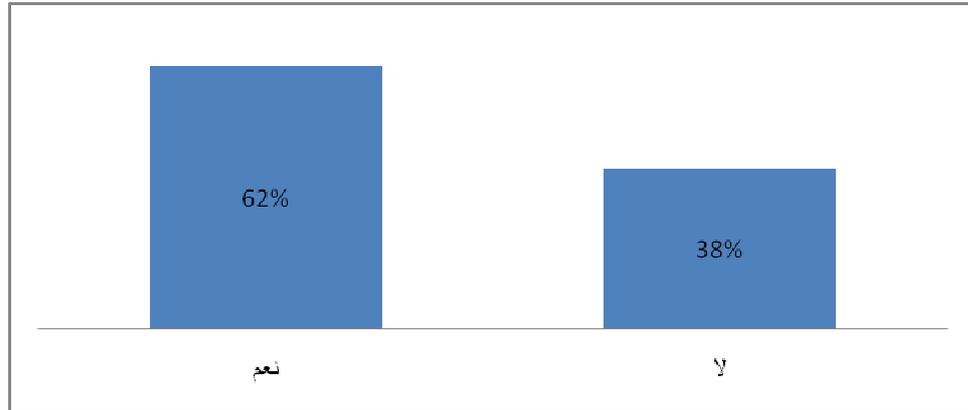
خلال الجدول اعلاه نلاحظ أن أغلبية المبحوثين صرحوا بوجود مشاكل بسبب سوء الاتصال بين الموظفين والإدارة وذلك بنسبة 62% حيث أن الاتصال يلعب دور مهم بين الإدارة والموظفين بينما كانت

ما نسبته 38 % صرحوا بعدم وجود مشاكل بسبب سوء الاتصال بين الموظفين والإدارة ،ومنه يتضح أن سوء الاتصال بين الموظفين والإدارة في المؤسسة الاستشفائية يسبب مشاكل في العمل .

الجدول رقم (21): يبين توزيع العينة الدراسة حسب المشاكل بسبب سوء الاتصال بين الموظفين وبين الإدارة بالنسبة لمتغير المستوى الوظيفي.

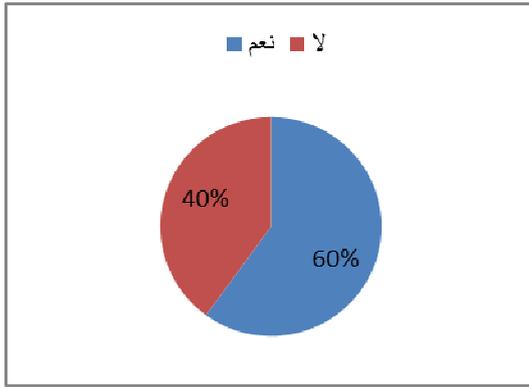
النسبة %	المجموع	الإداريين		المهنيين		المرضى		الأطباء		العينة اقتراحات
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
62%	37	60%	3	65%	13	63.63%	14	54%	7	نعم
38%	23	40%	2	35%	7	36.36%	8	46%	6	لا
100%	60	100%	5	100%	20	100%	22	100%	13	المجموع

رسم بياني رقم (23): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب سوء الاتصال بين الموظفين والإدارة بالنسبة لمتغير المستوى الوظيفي.



من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان اغلب أفراد العينة التي كانت نسبتهم 62% أجابوا بأنهم يجدون مشاكل بسبب سوء الاتصال بينهم وبين الإدارة وكانت أعلى نسبة عند فئة المهنيين ب65% أما نسبة الأفراد الذين يرون وجود مشاكل بسبب سوء الاتصال بينهم وبين الإدارة بنسبة 38% ونجدها أعلى لدى فئة الأطباء بنسبة 46% ومنه نلاحظ أن المجيبين بنعم واجهوا مشاكل بسبب سوء الاتصال بينهم وبين الإدارة ونظرا لطبيعة شخصية الإداريين وظروف العمل واختلاف طرقهم في الاتصال وسوء التسيير .

الجدول رقم (22): يبين توزيع عينة الدراسة حسب الصعوبات التي تواجه الموظفين عند تقديم شكاويهم للإدارة
رسم بياني رقم (24): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الصعوبات التي يواجهها الموظفون عند تقديم شكاويهم للإدارة.



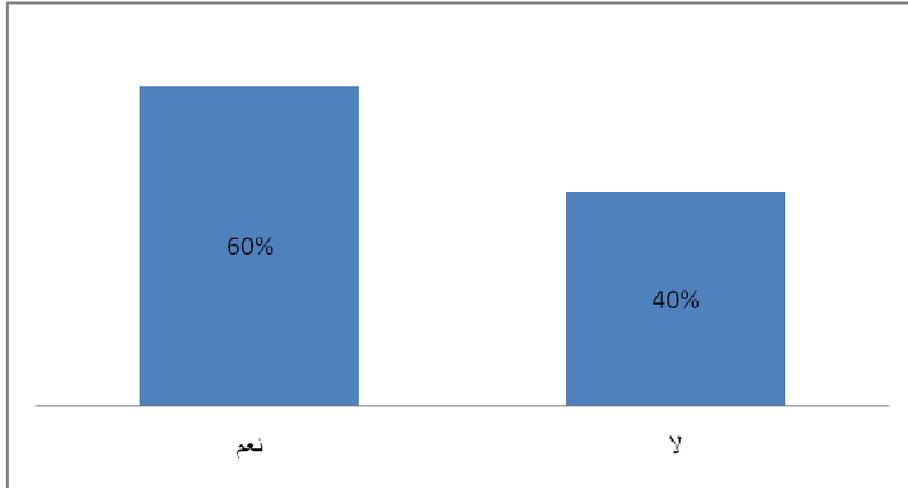
الصعوبات التي تواجه الموظفين عند تقديم شكاويهم للإدارة	التكرار	النسبة %
نعم	36	60%
لا	24	40%
المجموع	60	100%

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان اغلب المبحوثين صرحوا بأنهم يواجهون صعوبات عند تقديم شكاويهم للإدارة بنسبة 60%، و 40% من المبحوثين قالوا عكس ذلك حيث انهم لا يواجهون صعوبات عند تقديم شكاويهم للإدارة، ومنه يتضح ان موظفي المؤسسة الإستشفائية يواجهون صعوبات عند تقديم شكاويهم للإدارة.

الجدول رقم (23): يبين توزيع عينة الدراسة حسب الصعوبات التي تواجه الموظفين عند تقديم الشكاوي للإدارة بالنسبة لمتغير المستوى الوظيفي.

النسبة %	المجموع	الإداريين		الهنئين		الممرضين		الأطباء		العينة
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
60%	36	4%	2	70%	14	50%	11	69.23%	9	نعم
40%	24	70%	3	30%	6	50%	11	30.76%	4	لا
100%	60	100%	5	100%	20	100%	22	100%	13	المجموع

رسم بياني رقم (25): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الصعوبات التي تواجه الموظفين عند تقديم الشكاوي للإدارة بالنسبة لمتغير المستوى الوظيفي.

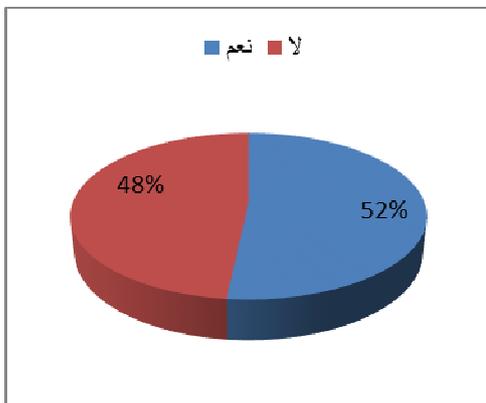


نلاحظ من الجدول أعلاه الخاص بتوزيع المبحوثين حول الصعوبات التي تواجه الموظفين عند تقديم شكاويهم للإدارة أن اغلب المبحوثين أجابوا ب 60% بوجود صعوبات ونجدها أعلى نسبة عند فئة المهنيين بنسبة أما الفئة الذين أجابوا بعدم وجود صعوبات بنسبة 40 % وكانت أعلى نسبة عند فئة الإداريين ب 70% وفئة الأطباء ب 69,23%، بينما المبحوثين الذين أجابوا بأنهم لا يواجهون صعوبات عند تقديم شكاوي عند الإدارة فكانت بنسبة 40% ونجدها أعلى نسبة لدى فئة الإداريين ب 70%، ومتساوية لدى فئة الأطباء والمهنيين ب 30%.

ويتضح لنا أن النسبة الكبيرة من المبحوثين يجدون صعوبة في تقديم الشكاوي للإدارة وهذا راجع لعدم اكتراث وإعطاء الإدارة أهمية لهذه الشكاوي وعدم التفريغ بسبب الضغوط والعمل المكثف.

رسم بياني رقم (26): يوضح الصعوبة أثناء

الاتصال مع المسؤول المباشر.



الجدول رقم (24): يبين الصعوبة أثناء

الاتصال مع المسؤول المباشر.

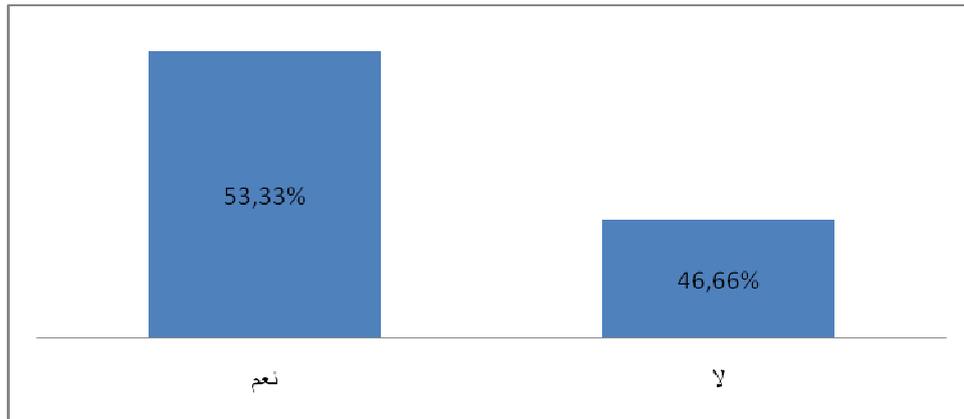
النسبة	التكرار	صعوبة أثناء اتصالك مع المسؤول المباشر
52%	31	نعم
48%	29	لا
100%	60	المجموع

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان اغلبية المبحوثين أجابوا بوجود صعوبة اثناء اتصالهم بمسؤولهم المباشر وذلك بنسبة %52، ونسبة %48 أجابوا بعدم وجود صعوبات اثناء اتصالهم بمسؤولهم المباشر، ومنه يتضح ان موظفي المؤسسة الاستشفائية يجدون صعوبة اثناء اتصالهم بمسؤولهم المباشر.

الجدول رقم (25): يبين صعوبة الاتصال مع المسؤول المباشر حسب متغير الجنس.

النسبة%	المجموع	أنثى		ذكر		العينة الاقتراحات
		النسبة%	التكرار	النسبة%	التكرار	
%53,33	32	%41,02	16	%76,19	16	نعم
%46,66	28	%58,97	23	%23,80	5	لا
%100	60	%100	39	%100	21	المجموع

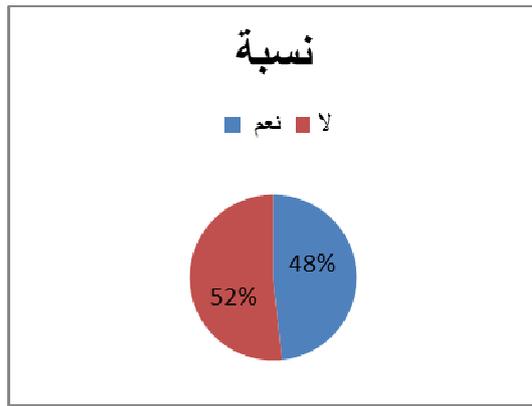
رسم بياني رقم (27): يبين توزيع عينة الدراسة حسب صعوبة الموظفين في اتصالهم بمسؤولهم المباشر حسب متغير الجنس.



من خلال الجدول اعلاه والخاص بتوزيع المبحوثين حول الصعوبات التي يواجهها الموظفون اثناء اتصالهم بمسؤولهم المباشر وذلك حسب متغير الجنس حيث كان اغلب المبحوثين أجابوا ب % 53,33 بوجود صعوبات عند اتصالهم بمسؤولهم المباشر وكانت اعلى نسبة عند فئة الذكور ب % 76,19، بينما ما نسبته % 46,66 أجابوا بعدم وجود صعوبات اثناء اتصالهم بمسؤولهم المباشر وكانت اعلى نسبة عند فئة الاناث ب %58,97 .

ونلاحظ ان اعلى نسبة من المبحوثين يجدون صعوبة اثناء اتصاليهم بمسؤولهم المباشر ونجدها عند الذكور وهذا راجع لسوء الاتصال والمسؤولية الكبيرة لدى المسؤول بالإضافة الى الاعتماد على إلقاء الاوامر وتنفيذها من طرف الموظفين.

الجدول رقم (26): يبين توزيع افراد العينة حسب رسم بياني رقم (28): يوضح توزيع افراد العينة حسب صعوبة استخدام الاتصال الرسمي داخل المؤسسة الاستشفائية.



صعوبة استخدام الاتصال الرسمي داخل المؤسسة الاستشفائية	التكرار	النسبة %
نعم	29	48%
لا	31	52%
المجموع	60	100%

من خلال الجدول المتعلق بصعوبة استخدام الاتصال الرسمي في المؤسسة الاستشفائية يتضح لنا ان اغلبية المبحوثين لا يجدون صعوبة في استخدام الاتصال الرسمي وذلك بنسبة 52%، مقابل 48% من المبحوثين يجدون صعوبة في استخدام الاتصال الرسمي ومنه نلاحظ ان اغلبية الموظفين في المؤسسة الإستشفائية محمد بوضياف لا يجدون صعوبة في استخدام الاتصال الرسمي.

الجدول رقم (27): يبين توزيع عينة الدراسة حسب صعوبة استخدام الإتصال الرسمي داخل المؤسسة الإستشفائية بالنسبة لمتغير المستوى الوظيفي.

العينة	الاطباء		الممرضين		المهنيين		الاداريين		المجموع	النسبة %
	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %		
نعم	3	23.07%	13	59.09%	12	60%	1	20%	29	48.33%
لا	10	76.92%	9	40.90%	8	40%	4	80%	31	51.66%
المجموع	13	100%	22	100%	20	100%	5	100%	60	100%

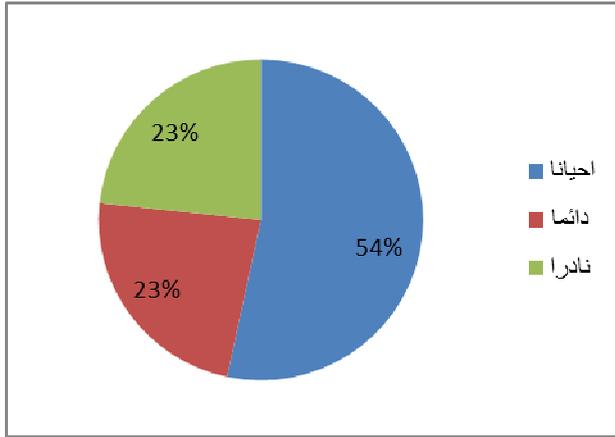
رسم بياني رقم (29): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب صعوبة استخدام الاتصال الرسمي داخل المؤسسة الاستشفائية بالنسبة لمتغير المستوى الوظيفي .



من خلال الجدول اعلاه نلاحظ أن أغلبية المبحوثين لا يجدون صعوبة في استخدام الاتصال الرسمي وذلك بنسبة 51,66% ونجدها أعلى نسبة لدى فئة الإداريين بنسبة 80%، ثم تليها فئة الأطباء بنسبة 76,92%، ونجدها متساوية عند فئتي الممرضين والمهنيين بنسبة 40%، أما المبحوثين الذين صرحوا بعكس ذلك أي بوجود صعوبة في استخدام الاتصال الرسمي بنسبة 48,33% ونجدها أعلى نسبة عند فئة المهنيين بنسبة 60% تليها فئة الممرضين بنسبة 59,09%. ومنه يتضح لنا ان اغلبية المبحوثين لا يجدون صعوبة في استخدام الاتصال الرسمي وذلك لأنهم يفضلون الاتصال الرسمي لتعامل فيما بينهم .

الجدول رقم (28): يبين جدول يبين توزيع عين رسم بياني رقم (30): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الدراسة حسب الصعوبات في استخدام الاتصال الغير الرسمي.

النسبة %	التكرار	صعوبات التي تجدها في استخدام الاتصال الغير الرسمي في المؤسسة الاستشفائية
54%	32	احيانا
23%	14	دائما
23%	14	نادرا



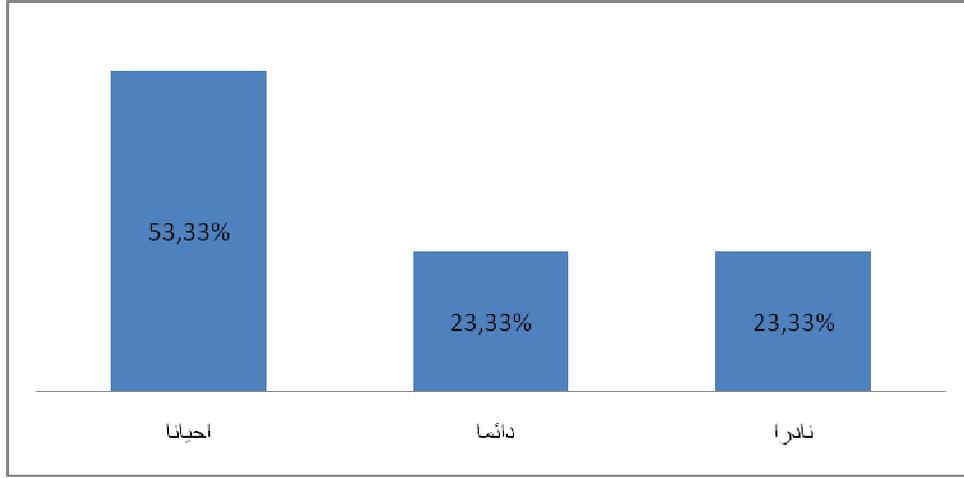
المجموع	60	%100
---------	----	------

من خلال الجدول اعلاه المتعلق بصعوبة استخدام الاتصال غير الرسمي في المؤسسة الإستشفائية نجد اغلبية المبحوثين اجابوا أنهم يجدون صعوبة في استخدام الاتصال غير الرسمي أحيانا وذلك بنسبة %54، ونجدها متساوية لدى المبحوثين الذين أجابوا ب دائما ونادرا بنسبة %23. ومنه يتضح أن أكثر المبحوثين أجابوا أنهم أحيانا ما يجدون صعوبة في استخدام الاتصال غير الرسمي في المؤسسة الاستشفائية.

الجدول رقم (29): يبين توزيع عينة الدراسة حسب الصعوبات التي يجدها الموظفون في الاستخدام لاتصال غير الرسمي في المؤسسة الإستشفائية بالنسبة لمتغير المستوى الوظيفي .

النسبة %	المجموع	الاداريين		المهنيين		المرمضين		الأطباء		العينة الاقتراحات
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
%53,33	32	%60	3	%45	9	%54,54	12	%61.53	8	أحيانا
%23,33	14	%0	0	%30	6	%22,72	5	%23,07	3	دائما
%23,33	14	%40	2	%25	5	%22,72	5	%15,38	2	نادرا
%100	60	%100	5	%100	20	%100	22	%100	13	المجموع

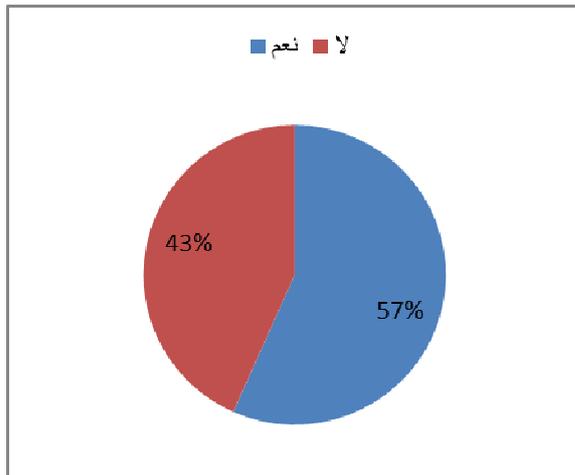
رسم بياني رقم (31): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الصعوبات التي يجدها الموظفون في استخدام الاتصال غي الرسمي في المؤسسة الاستشفائية بالنسبة لمتغير المستوى الوظيفي.



يتضح لنا من خلال الجدول اعلاه أن أعلى نسبة من المبحوثين صرحوا بان أحيانا ما يجدون صعوبة في استخدام الاتصال غير الرسمي في المؤسسة الإستشفائية بنسبة 53,33%. وكانت أعلى نسبة لدى فئة الأطباء ب 61,53%، واقل نسبة لدى فئة المهنيين ب 45%، أما المبحوثين الذين أجابوا بأنهم يجدون صعوبة في استخدام الاتصال غير الرسمي ب دائما و نادرا كانت متساوية بنسبة 23,33%. ومنه يتضح لنا أن أغلبية المبحوثين يجدون صعوبة أحيانا في استخدام الاتصال غير الرسمي وذلك نظرا لسهولة الاتصال فيما بينهم.

الجدول رقم (30): يبين توزيع عينة الدراسة رسم بياني رقم (32): يوضح توزيع أفراد العينة حسب سوء الاتصال بين الموظفين وبين الإدارة.

بين الموظفين وبين الإدارة.



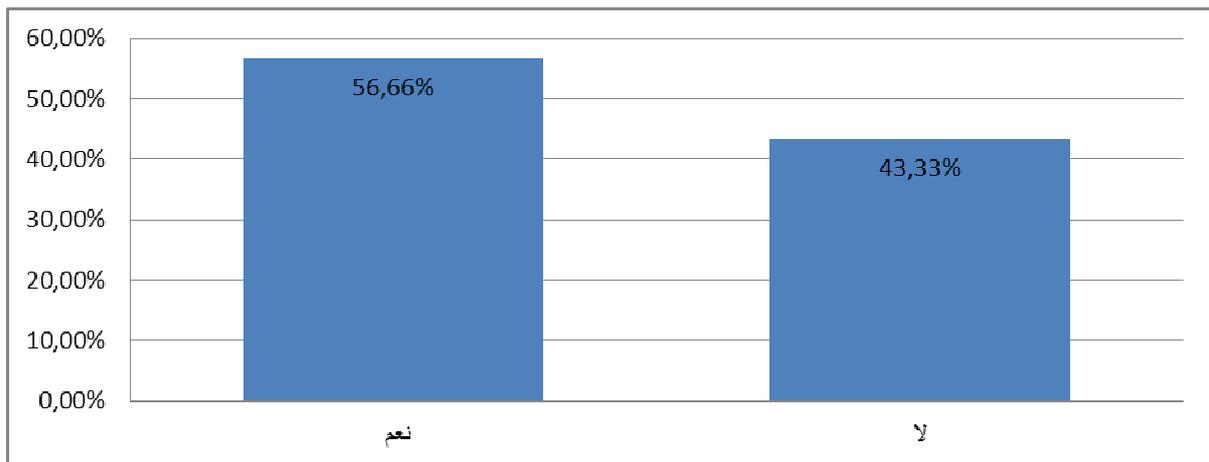
النسبة	التكرار	مشاكل بسبب سوء الاتصال بين الموظفين والإدارة
57%	34	نعم
43%	62	لا

المجموع	60	100
---------	----	-----

يلاحظ من خلال الجدول اعلاه والمتعلق بالمشاكل بسبب سوء الاتصال بين الموظفين والإدارة ان اغلبية المبحوثين اجابوا بنعم اي يوجد مشاكل بسبب سوء في الاتصال بين الموظفين والإدارة وذلك بنسبة 57%، بينما المبحوثين الذين اجابوا ب لا اي لا توجد مشاكل بسبب سوء الاتصال بينهم وبين الإدارة بنسبة 43%. ومنه يتضح انه يوجد سوء في الاتصال بين الموظفين والإدارة. الجدول رقم (31): يبين توزيع عينة الدراسة حسب مشاكل بسبب سوء الاتصال بين الموظفين والإدارة بالنسبة لمتغير المستوى الوظيفي.

العينة الاقتراحات	الأطباء		المرمضين		المهنيين		الإداريين		المجموع	%النسبة
	التكرار	%النسبة	التكرار	%النسبة	التكرار	%النسبة	التكرار	%النسبة		
نعم	7	53,48%	12	54,54%	10	50%	5	100%	34	56,66%
لا	6	46,15%	10	45,45%	10	50%	00	0%	26	43,33%
المجموع	13	100%	22	100%	20	100%	5	100%	60	100%

رسم بياني رقم (33): يوضح توزيع افراد العينة حسب سوء الاتصال بين الموظفين والإدارة بالنسبة لمتغير المستوى الوظيفي .



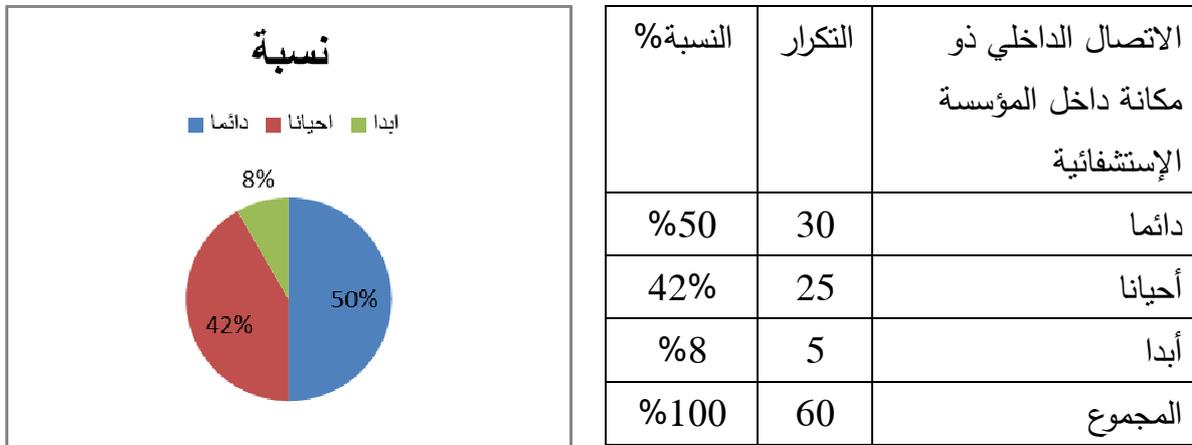
نلاحظ من خلال الجدول اعلاه أن أغلبية المبحوثين صرحوا بنسبة 56,66% بوجود مشاكل بسبب سوء الاتصال بينهم وبين الإدارة ونجدها أعلى عند فئة الإداريين بنسبة 100% أما ما نسبته

43,33% صرحوا بعدم وجود مشاكل بسبب سوء الاتصال بينهم وبين الإدارة ونجدها أعلى عند فئة المهنيين بنسبة 50%.

ويتضح أن أغلبية المبحوثين صرحوا بوجود مشاكل بسبب سوء الاتصال بينهم وبين الإدارة وهذا راجع لسوء الاتصال.

4- المحور الرابع: تقييم الموظفين للاتصال داخل المؤسسة الإستشفائية محمد بوضياف.

الجدول رقم (32): يبين أهمية الاتصال الداخلي رسم بياني رقم (34): توزيع افراد العينة حسب أهمية داخل المؤسسة الاستشفائية.



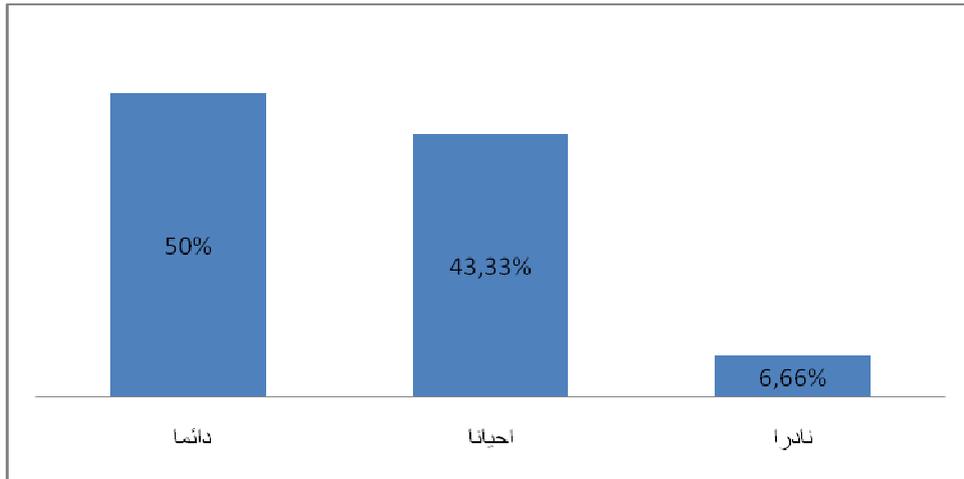
نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان أكبر نسبة من المبحوثين 50% أجابوا ب دائما ما يكون الاتصال ذو مكانة وأهمية داخل المؤسسة الإستشفائية، مقابل 42% أجابوا ب احيانا، بينما أقل نسبة من المبحوثين 8% أجابوا ب أبدا اي لا توجد للاتصال مكانة وأهمية داخل المؤسسة الإستشفائية.

الجدول رقم (33) يبين أهمية الاتصال الداخلي في المؤسسة الإستشفائية بالنسبة لمتغير الأقدمية في العمل.

النسبة %	المجموع	من 10 سنوات فما فوق		من 5 الى 10 سنوات		اقل من 5 سنوات		العينة
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة %	تكرار	
50%	30	66.66%	8	52.94%	9	41.93%	13	دائما
43.33%	26	33.33%	4	47.05%	8	45.16%	14	أحيانا

نادرا	4	%12.90	0	%0	0	%0	4	%6.66
المجموع	31	%100	17	%100	12	%100	60	%100

رسم بياني رقم (35): يوضح أهمية الاتصال الداخلي في المؤسسة الإستشفائية بالنسبة لمتغير الأقدمية في العمل.

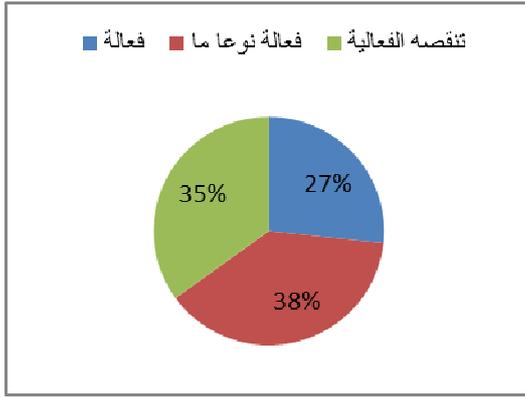


نلاحظ من خلال الجدول اعلاه أن أغلبية المبحوثين أجابوا بان دائما يكون الاتصال الداخلي ذو أهمية في المؤسسة الاستشفائية بنسبة 50 % ونجدها أعلى نسبة عند فئة من 10 سنوات فما فوق بنسبة 66,66%، أما المبحوثين الذين أجابوا ب أحيانا بنسبة 43,33% ونجدها أعلى عند فئة من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 47,05%، وأخيرا المبحوثين الذين أجابوا ب نادرا 6,66% وكانت أعلى نسبة عند فئة اقل من 5 سنوات.

ونلاحظ من خلا الجدول أن أغلبية المبحوثين يعتبرون أن أهمية الاتصال الداخلي في المؤسسة يكون أحيانا وهذا راجع لغياب الوعي بأهمية الاتصال الداخلي والدور الكبير الذي يلعبه في المؤسسة وعدم إعطائه الأهمية الكافية.

الجدول رقم (34): يبين توزيع عينة الدراسة حسب رسم بياني رقم (36): يوضح توزيع افراد عينة الدراسة فعالية العملية الاتصالية بين الإدارة والموظفين حسب فعالية العملية الاتصالية بين الادارة والموظفين.

النسبة %	التكرار	فعالية العملية الاتصالية بين الادارة والموظفين
27%	16	فعالة

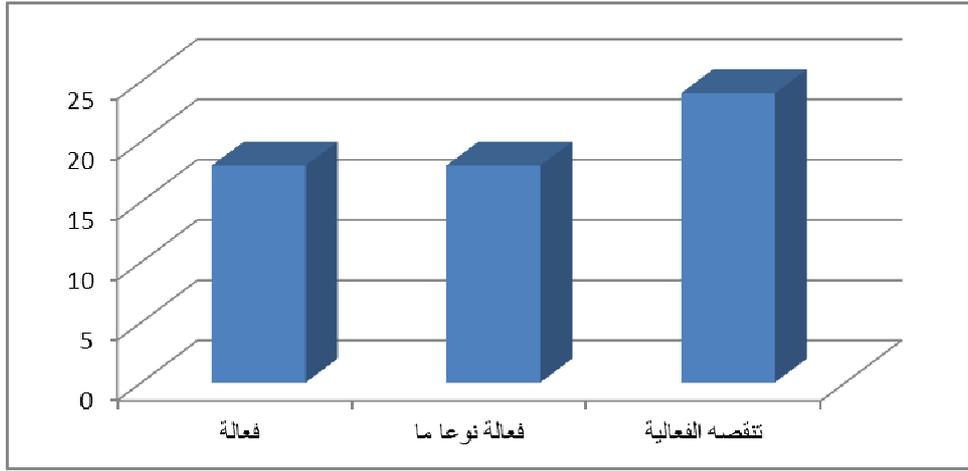


فعالة نوعا ما	32	%38
تنقصه الفعالية	21	%35
المجموع	60	%100

يتضح لنا من خلال الجدول اعلاه أن أغلبية الباحثين يعتبرون أن العملية الاتصالية فعالة نوعا ما داخل المؤسسة الاستشفائية بنسبة 38% أما نسبة 35% اعتبروا أن العملية الاتصالية في المؤسسة الاستشفائية تنقصها الفعالية، وأخيرا الباحثين الذين اعتبروا ان العملية الاتصالية فعالة بنسبة 27%.
الجدول رقم (35): يبين توزيع عينة الدراسة حسب فعالية العملية الاتصالية في المؤسسة الاستشفائية حسب لمتغير المستوى الوظيفي.

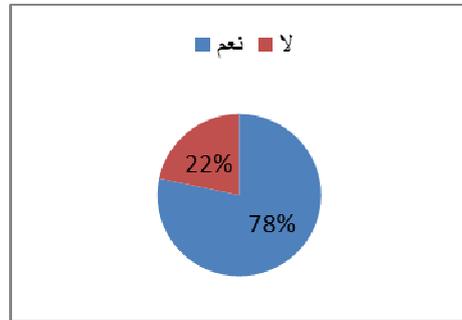
النسبة %	المجموع	الاداريين		المهنيين		المرمضين		الاطباء		العينة الاقتراحات
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
%30	18	%60	3	%25	5	%27,27	6	30,76%	4	فعالة
%30	18	%40	2	%30	6	%27,27	6	%30,76	4	فعالة نوعا ما
%40	24	%0	0	%45	9	%45,45	10	%38,46	5	تنقصه الفعالية
%100	60	%100	5	%100	20	%100	22	%100	13	المجموع

رسم بانوي رقم (37): يوضح توزيع أفراد العينة حسب فعالية العملية الاتصالية في المؤسسة الإستشفائية بالنسبة لمتغير المستوى الوظيفي.



عملية والمهنيين بنسبة 45% ونجدها متساوية عند المبحوثين الذين أجابوا بان العملية الاتصالية فعالة نوعا ما وفعالة بنسبة 30% ونجدها أعلى عند فئة الإداريين بنسبة 60% و 40% ونلاحظ أن أغلبية المبحوثين صرحوا بان العملية الاتصالية في المؤسسة الإستشفائية تفصه الفعالية وهذا راجع لعدم إعطاء المسؤولين قيمة أكبر للاتصال الداخلي وتفعيل العملية الاتصالية.

الجدول رقم (36): يبين توزيع عين الدراسة حسب رسم بياني رقم (38): توزيع أفراد العينة حسب دور الاتصال الداخلي في الحصول على المعلومات في المؤسسة الإستشفائية.



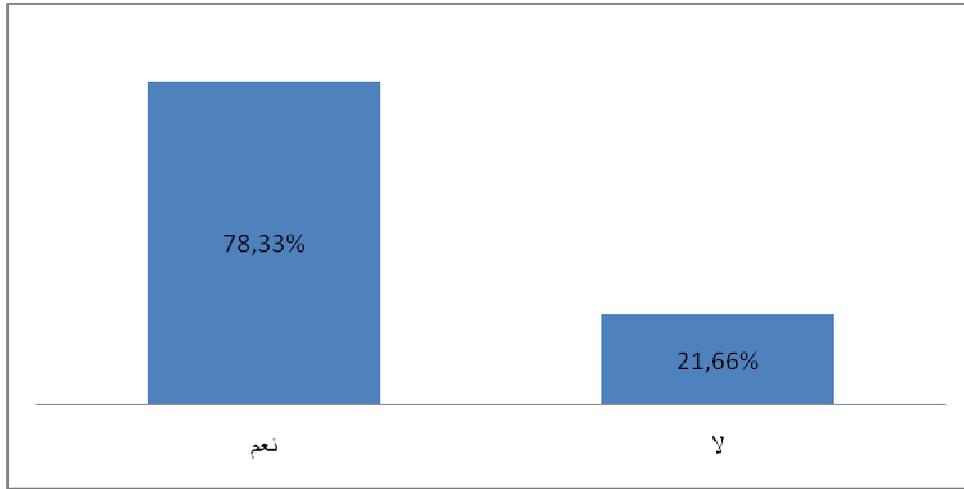
النسبة %	التكرار	الاتصال الداخلي والحصول على المعلومات من المؤسسة الإستشفائية
78%	47	نعم
22%	13	لا
100%	60	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول اعلاه انا اغلبية المبحوثين صرحوا بان الاتصال الداخلي يساعدهم وله دور في حصولهم على المعلومات داخل المؤسسة الإستشفائية بنسبة 78%، عكس المبحوثين الذين صرحوا بان الاتصال الداخلي لا يساعدهم في الحصول على المعلومات في المؤسسة الإستشفائية والتي كانت نسبتهم 22%. ومنه نلاحظ ان اغلبية المبحوثين اجابوا بان الاتصال الداخلي يساعدهم وله دور في الحصول على المعلومات في المؤسسة الإستشفائية.

الجدول رقم (37): يبين توزيع عينة الدراسة حسب دور الاتصال الداخلي في الحصول على المعلومات في المؤسسة الإستشفائية بالنسبة لمتغير المستوى الوظيفي.

النسبة	المجموع	الاداريين		المهنيين		الممرضين		الاطباء		العينة
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
78.33	47	100	5	75	15	72,72	16	84,61	11	نعم
21.66	13	0	0	25	5	27,27	6	15,38	2	لا
%100	60	100%	5	100%	20	100%	22	100%	13	المجموع

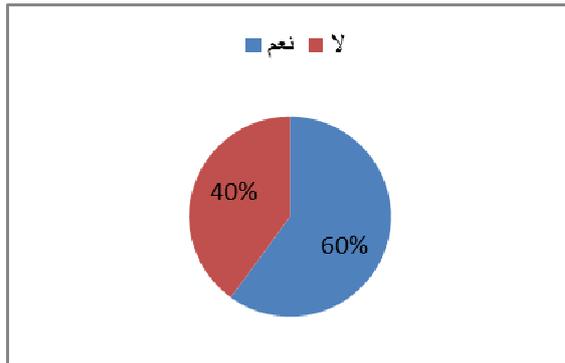
رسم بياني رقم (39): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الاتصال الداخلي والحصول على المعلومات من المؤسسة الإستشفائية بالنسبة لمتغير المستوى الوظيفي.



يتضح لنا من خلال الجدول اعلاه ان اغلب المبحوثين اجابوا ان الاتصال الداخلي يساعدهم في حصولهم على المعلومات في المؤسسة الإستشفائية بنسبة 78,33%، ونجدها أعلى نسبة لدى فئة الإداريين ب 100% تليها فئة الأطباء ب 84,61%، بينما المبحوثين الذين اجابوا ان الاتصال الداخلي لا يساعدهم وليس له دور في حصولهم على المعلومات في المؤسسة الإستشفائية بنسبة 21,66%

ونجدها اعلى لدى فئة الممرضين ب 27،27%، ومنه يتضح ان الاتصال الداخلي له دور في حصول الموظفين في المؤسسة الإستشفائية على المعلومات التي يحتاجونها في عملهم.

الجدول رقم (38): يبين توزيع عينة الدراسة حسب رسم بياني رقم (40): يوضح توزيع افراد العينة حسب ما يحققه الاتصال الرضى للعمال في المؤسسة الاستشفائية.



الاتصال يحقق الرضى للعمال	التكرار	النسبة%
نعم	36	60%
لا	24	40%
المجموع	60	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه والمتعلق بالاتصال الداخلي وما يحققه من رضى للعمال في المؤسسة الإستشفائية، حيث كان اغلبية المبحوثين اجابوا بنسبة 60% بأن الاتصال الداخلي يحقق لهم الرضى، المبحوثين اتي كانت نسبتهم 40% الذين اجابوا بان الاتصال الداخلي لا يحقق لهم الرضى الوظيفي، ومنه يتضح لنا ان الاتصال الداخلي في المؤسسة الإستشفائية يحقق الرضى للعمال.

الجدول رقم (39): يبين توزيع عينة الدراسة حسب ما يحققه الاتصال في الادارة الرضى للعمال داخل المؤسسة الاستشفائية بالنسبة لمتغير الجنس.

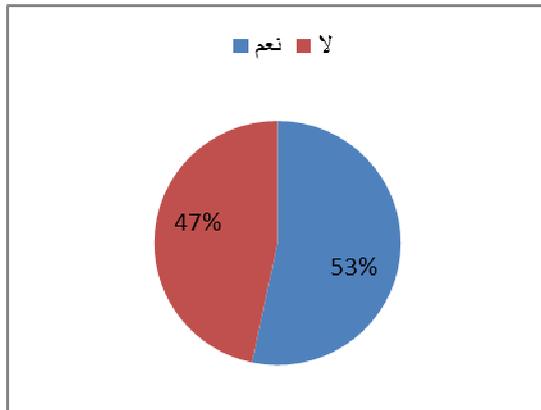
النسبة%	المجموع	انثى		ذكر		العينة الاقتراحات
		النسبة%	التكرار	النسبة%	تكرار	
61,66%	37	58,97%	23	66,66%	14	نعم
38,33%	23	41,02%	16	33,33%	7	لا
100%	60	100%	39	100%	21	المجموع

رسم بياني رقم (41): توزيع افراد العينة حسب ما يحققه الاتصال الداخلي الرضى للعمال بالنسبة لمتغير الجنس .



من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن أغلبية المبحوثين صرحوا بان الاتصال الداخلي يحقق الرضى للعمال في المؤسسة الاستشفائية بنسبة 61,66% وكانت أعلى عند فئة الذكور بنسبة 66,66%، بينما الذين صرحوا بان الاتصال الداخلي في الادارة لا يحقق لهم الرضى بنسبة 38,33% ونجدها اعلى نسبة عند فئة الإناث ب 41,02%، ويتضح ان نسبة كبيرة من المبحوثين صرحوا بان الاتصال الداخلي يحقق لهم الرضى وذلك نظرا لدور الفعال الذي يلعبه الاتصال الداخلي في تحقيق الرضى للعمال.

الجدول رقم (40): يبين توزيع عينة الدراسة حسب رسم بياني رقم (42): يوضح توزيع عينة الدراسة فعالية الاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية حسب فعالية الاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية



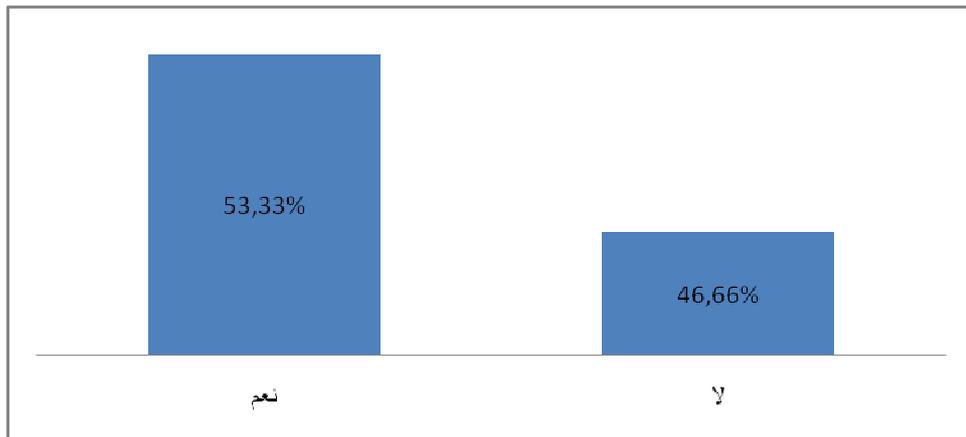
النسبة %	التكرار	الاتصال الداخلي فعال في المؤسسة الاستشفائية
53%	32	نعم
47%	28	لا
100%	60	المجموع

من خلال الجدول اعلاه يتضح لنا ان نسبة كبيرة من المبحوثين والتي قدرت ب 53 % صرحوا بفعالية الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية، أما أقل نسبة من المبحوثين والتي قدرت ب 47% صرحوا بان الاتصال الداخلي غير فعال في المؤسسة الإستشفائية. ومنه يتضح ان الاتصال الداخلي فعال في المؤسسة الاستشفائية.

الجدول رقم (41): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب فعالية الاتصال داخل المؤسسة الإستشفائية بالنسبة لمتغير المستوى الوظيفي.

العينة	الاطباء		الممرضين		المهنيين		الاداريين		المجموع	النسبة %
	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار		
نعم	38,46%	5	50%	11	55%	11	100%	5	32%	53,33%
لا	61,53%	8	50%	11	45%	9	0%	0	28%	46,66%
المجموع	100%	13	100%	22	100%	20	100%	5	60%	100%

رسم بياني رقم (43): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب فعالية الاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية بالنسبة لمتغير المستوى الوظيفي.



يتضح من خلال الجدول اعلاه أن أغلبية المبحوثين صرحوا بفاعلية الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية بنسبة 53,33%. بينما ما نسبته 46,66 % بان الاتصال الداخلي غير فعال في

المؤسسة الإستشفائية، ونلاحظ ان نسبة كبيرة من المبحوثين بأن الاتصال الداخلي فعال وذلك نظرا للتطور الذي يعرفه الاتصال الداخلي في المؤسسة.

نتائج الدراسة

النتائج الجزئية لدراسة:

لقد توصلنا من خلال دراستنا الميدانية التي تدور حول واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الإستشفائية محمد بوضياف البويرة إلى النتائج الجزئية التي أجبنا فيها عن تساؤلات الدراسة.

- **المحور الأول:** ضرورة الاتصال الداخلي في المؤسسة الإستشفائية حيث من خلال النتائج التي أتت بها إجابات أفراد العينة يتبين لنا أن الاتصال الداخلي ضروري وهام في المؤسسة الإستشفائية وذلك حسب متغير الاقدمية في العمل 50% حيث يعمل على زيادة التنسيق بين الأفراد العاملين داخل المؤسسة الاستشفائية

- أن المؤسسة لا تقوم بعملية مراجعة حول فكرة تعميم أهمية الاتصال الداخلي وهذا ما يبين لنا حسب متغير الاقدمية

- أن العمال في المؤسسة يستعملون الهاتف، وذلك أن الهاتف يعد أسهل وأحسن وسيلة للتواصل فيما بينهم، ولأنها الوسيلة الأكثر انتشارا في المؤسسة والأكثر استعمالا وذلك حسب متغير المستوى الوظيفي بنسبة 50%.

- تتواجد في المؤسسة الإستشفائية خلية اتصال تقوم بتنظيم لاتصال بين الرئيس والمرؤوسين والعكس وذلك حسب متغير المستوى الوظيفي بنسبة 70%.

- أن عمال المؤسسة يفضلون التعامل فيما بينهم بالاعتماد على الاتصال الرسمي وذلك حسب متغير المستوى الوظيفي بنسبة 66,66%.

- يطغى على المؤسسة الإستشفائية الاتصال النازل حيث يلعب دورا مهما من الرئيس إلى المرؤوسين على شكل أوامر وذلك حسب متغير الجنس بنسبة 38,33%

من خلال النتائج السابقة يتبين لنا أن الاتصال الداخلي يكتسب مكانة أهمية داخل المؤسسة الاستشفائية حيث يعد أرضية هامة يتم بواسطته توحيد النشاط الاتصالي بين جميع الوحدات داخل المؤسسة، ومنه أجبنا على التساؤل الأول والثاني ماهي مكانة الاتصال الداخلي في المؤسسة الإستشفائية محمد بوضياف البويرة؟ وماهي أنواع الاتصال الداخلي؟

المحور الثاني: العراقيل التي يواجهها الموظفون في المؤسسة الإستشفائية، ويتبين لنا المؤسسة الإستشفائية محمد بوضياف تعاني بعض المشاكل بين العمال والإدارة وهذا حسب ما صرح به أفراد مجتمع البحث، حيث نجد ان طبيعة المشاكل التي يواجهها الموظفون هي مشاكل متعلقة بظروف العمل ومشاكل متعلقة بالإدارة وذلك حسب متغير الجنس.

ان عمال المؤسسة الإستشفائية يواجهون مشاكل بسبب سوء الاتصال بينهم وبين الإدارة حسب متغير المستوى الوظيفي بنسبة 61,66% وذلك نظرا لطبيعة شخصية الإداريين وظروف العمل واختلاف طرقهم في الاتصال وسوء التسيير.

أن موظفي المؤسسة الإستشفائية يجدون صعوبات ومشاكل في تقديم شكاويهم للإدارة وهذا راجع لعدم اكتراث وإعطاء الإدارة أهمية لهذه الشكاوي وعدم التفريغ بسبب الضغوط والعمل المكثف وذلك حسب متغير المستوى الوظيفي بنسبة 60%

يعتبر المبحوثين أنهم لا يجدون صعوبة في استخدام الاتصال الرسمي وذلك لأنهم يفضلون الاتصال الرسمي لتعامل فيما بينهم حيث يسهل عملهم من خلال التنظيم والصرامة في العمل حسب متغير المستوى الوظيفي بنسبة 51,66%، بالإضافة الى الاتصال غير الرسمي الذي يعطيهم الحرية في الاتصال والتعامل فيما بينهم وذلك بنسبة 53,33%.

وجود مشاكل بسب سوء الاتصال بين الموظفين وبين الادارة في المؤسسة الاستشفائية وهذا راجع لسوء الاتصال وغياب دور الاتصال الداخلي الذي يكمن في ايصال وتبادل المعلومات والآراء بين الافراد فيما بينهم وبينهم وبين الإدارة حسب متغير المستوى الوظيفي بنسبة 56,66%. ومنه نكون قد أجبنا على التساؤل ما هي العراقيل التي يواجهها الاتصال الداخلي في المؤسسة الإستشفائية؟

المحور الثالث: تقييم الموظفين للاتصال الداخلي في المؤسسة الإستشفائية، حيث ومن خلال إجابات مجتمع البحث وتقييمهم تبين لنا أن الاتصال الداخلي يتمتع بمكانة كبيرة وذلك يعود إلى اهتمام الإدارة بالاتصال الداخلي وإعطاءه أهمية في العمل والدور الكبير الذي يقوم به حسب متغير الأقدمية في العمل بنسبة 50%.

تعتبر العملية الاتصالية في المؤسسة الإستشفائية من خلال الفعالية وحسب إجابات المبحوثين تنقصها الفعالية وهذا راجع لعدم تفعيل العملية الاتصالية ونقص الوعي لدى الموظفين حول مفهوم الاتصال الداخلي حسب متغير المستوى الوظيفي بنسبة 40%.

- إن الاتصال الداخلي له دور في حصول الموظفين في المؤسسة الإستشفائية محمد بوضياف على المعلومات التي يرغبون فيها والتي تساعدهم في عملهم وذلك حسب متغير المستوى الوظيفي بنسبة 78,33%.

- إن الاتصال الداخلي يحقق الرضى للعمال في المؤسسة الاستشفائية الذي يسهل لهم العمل في أحسن الظروف وذلك حسب متغير الجنس بنسبة 61,66% والتي كانت أعلى لدى فئة الذكور بنسبة 66,66%.

ومن خلال تقييم المبحوثين حول الاتصال الداخلي والنتائج التي توصلنا إليها نكون قد أجبنا على التساؤل الرابع كيف يقيم الموظفين الاتصال داخل المؤسسة الإستشفائية محمد بوضياف البويرة؟

النتائج العامة:

-الاتصال الداخلي ذو مكانة وأهمية داخل المؤسسة الإستشفائية فهو يعد عامل مهم جدا وضروري للموظفين داخل المؤسسة.

ان المؤسسة لا تقوم بعملية مراجعة حول فكرة تعميم أهمية الاتصال الداخلي.

-تستخدم المؤسسة وسائل الهاتف والاتصال الشخصي وهي الوسائل الأكثر استخداما إضافة إلى البريد الإلكتروني.

-تملك المؤسسة الإستشفائية خليه اتصال إلا أنها غير فعالة ولا تقوم بدورها كما ينبغي وذلك من خلال تنظيم الاتصال بين الرئيس والمرؤوسين وبين العاملين فيما بينهم.

- ان عمال المؤسسة يفضلون التعامل فيما بينهم بالاعتماد على الاتصال الرسمي.

- يطغى على المؤسسة الإستشفائية الاتصال النازل حيث يلعب دورا مهما من الرئيس الى المرؤوسين حيث يكون على شكل أوامر وتعليمات.

- ان طبيعة المشاكل التي يواجهها الموظفون داخل المؤسسة الإستشفائية هي مشاكل متعلقة بظروف العمل ومشاكل متعلقة بالإدارة.

- ان عمال المؤسسة الإستشفائية يواجهون مشاكل بسبب سوء الاتصال بينهم وبين الادارة وذلك نظرا لطبيعة شخصية الإداريين وظروف العمل واختلاف طرقهم في الاتصال وسوء التسيير من طرف الادارة .

- أن موظفي المؤسسة الإستشفائية يجدون صعوبات ومشاكل في تقديم شكاويهم للإدارة وهذا راجع لعدم اكتراث وإعطاء الإدارة أهمية لهذه الشكاوي وعدم التفرع بسبب الضغوط والعمل المكثف

- وجود مشاكل بسبب سوء الاتصال بين الموظفين وبين الإدارة في المؤسسة الاستشفائية وهذا راجع لسوء الاتصال وغياب دور الاتصال الداخلي الذي يكمن في إيصال وتبادل المعلومات والآراء بين الأفراد فيما بينهم وبينهم وبين الإدارة.

-يعد الاتصال الداخلي فعال ويسهم في تحسين أداء الموظفين، كما يساهم في تزويدهم بالمعلومات ويعمل على تحسين مهامهم إضافة إلى ذلك يسهم في تحسين سير العمل وتحقيق التناسق بين أوجه الشبكات المختلفة في المؤسسة.

- أن الاتصال الداخلي يحقق الرضى للعمال في المؤسسة الاستشفائية الذي يسهل لهم العمل في أحسن الظروف.

-تعتمد المؤسسة الإستشفائية على الاتصال الرسمي فهو نوع الاتصال الذي يطغى على المؤسسة.

-صعوبة الاتصال الموظفين داخل المؤسسة الإستشفائية بمسؤولهم المباشر، مما يجعل العملية الاتصالية عبارة عن أوامر يتلقاها الموظفين من رؤسائهم.

-غياب حرية العمال في إبداء الرأي حول مسائل العمل مما يؤدي لغياب روح المبادرة، وأيضا لا تمنح لهم فرص لتعبير عن مشاكلهم وشكاويهم بحيث لا تأخذ هذه الأخيرة بعين الاعتبار مما يؤدي إلى ضعف ونقص مرد ودية العمل.

الاعتماد على الوسائل البسيطة كالهاتف والاتصال الشخصي ونقص الوسائل الحديثة كالانترنت.

خلاصة الفصل:

من خلال دراستنا لهذا الموضوع واستنادا للمعطيات السابقة للدراسة وبالتركيز على الاستمارة الموجهة للعاملين في المؤسسة الاستشفائية توصلنا إلى نتائج عديدة أهمها:

- الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية يحظى بأهمية ومكانة لدى المسؤولين والعاملين داخل المؤسسة.

- الاعتماد على الوسائل البسيطة كالهاتف والاتصال الشخصي وغياب الوسائل الحديثة كالانترنت.

خاتمة

في ختام هذا البحث انطلقت هذه الدراسة حول واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الإستشفائية، فمن خلال هذه الدراسة التي تضمنت جانب نظري وآخر تطبيقي حاولنا إبراز أهمية الاتصال الداخلي في المؤسسة بصفة عامة والإستشفائية بصفة خاصة، فتنطبق الاتصال الداخلي للمؤسسات الإستشفائية يؤثر على أداء سواء المؤسسة والعمال، حيث توصلنا فيها إلى أن الاتصال الداخلي يعتر عامل من عوامل نجاح المؤسسة الاستشفائية وأنها تولي اهتماما كبيرا بالاتصال حيث أن هناك ترابط في علاقة بين الموظفين ورؤسائهم وثيقة اتجاه الإدارة إذ أنه كلما كان هناك اتصال جيد بين الأطراف العاملة بها (من المدير والموظفين) مستمر كلما حققت نجاحا اكبر، فلمؤسسة لا تستطيع الوصول إلى تحقيق أهدافها سواء كانت داخلية أو خارجية، وانه بغياب الاتصال الداخلي يصبح التنظيم عديم الجدوى، فهو ضروري لتوصيل المعلومات لتي ستبنى عليها القرارات في المؤسسة

فالاتصال داخل المؤسسة بطبيعة الحال يحتاج إلى مجموعة من وسائل الاتصال المستخدمة على مستوى المؤسسة فهي متنوعة ومتطورة، وعلى الرغم من وجود خلية الاتصال إلا انه لا توجد هوة بين الموظفين والإدارة وبالتالي ينعكس ذلك ايجابيا على تسيير المؤسسة ككل، كما أن سعي المؤسسة إلى تحفيز الأفراد وتحسين مستواهم التكويني والعملي من خلال دورات تكوينية، إضافة إلى أن الموظفون يعتمدون على الاتصال الشخصي والهاتف إضافة إلى تقنية حديثة البريد الالكتروني وهذا التنوع من وسائل الاتصال الشيء الذي يرفع من فعالية الاتصال الداخلي ومشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات التي تتخذها الإدارة والذي يشعرهم بالانتماء والرضا وخلق التناسق مما يؤدي إلى تحقيق التكامل والثقة في العمل.

يمكن القول أن الاتصال في المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف البويرة حسنة ومع هذا يجب محاولة الدائمة على تحسينه ووضع إستراتيجية اتصال داخلية فعالة، لذا يجب مراعاة الاقتراحات التي من شأنها زيادة من فعالية الاتصال أكثر مما تساعد على تحسين سمعة وصورة المؤسسة وتطويرها وفي الأخير يمكن الوصول إلى التوصيات والاقتراحات التالية:

- تطوير وسائل الاتصال الداخلي والاعتماد على التكنولوجيا الحديثة خاصة الانترنت لتدعيم وترقية العمل داخل المؤسسة الاستشفائية.

- يجب على المؤسسة الاستشفائية القيام بتكوينات في مجال الاتصال وايلائها عناية وأهمية كبرى.

- الاعتراف والاهتمام بشكاوي ومشاكل العمال وأخذها بعين الاعتبار .
- تفعيل خلية الاتصال أكثر وإعطاء صلاحيات ومهام أكثر بحيث تكون تسيرها من طرف متخصصين في مجال الاتصال الداخلي حتى تستطيع أن تقدم خدمات أكثر للمؤسسة الإستشفائية.
- إحداث توازن بين الاتصال الرسمي والاتصال غير الرسمي
- توعية الإدارة بأهمية الاتصال الداخلي التي تعمل على تحسين الخدمة الصحية وذلك بتفعيل خلايا اتصالية متواجدة بالمؤسسة.
- إعادة وضع هيكل للاتصال الداخلي بحيث يكون أكثر ملائمة وينظم مختلف المصالح في المؤسسة الإستشفائية .
- تنويع أساليب الاتصال الداخلي في المؤسسة الإستشفائية

الملاحق

ملحق رقم (01)

جامعة ألكلي محند والحاج البويرة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

قسم التاريخ

تخصص اتصال



العنوان:

واقع الاتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية الجزائرية
" دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف - بالبويرة - أنموذجا "

استمارة استبيان لتحضير مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر تخصص: اتصال.

الأستاذة المشرفة:

نوارى عائشة

من إعداد الطالبتين:

- بانوح صونية.

- بومكواز لطيفة.

ملاحظة: إن معلومات هذه الإستمارة لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، لذا يرجى منكم الإجابة على هذه الإستمارة بكل موضوعية بوضع علامة (x) أمام العبارات التي تراها مناسبة حسب رأيك.

السنة الجامعية: 2017-2018

المحور الأول: البيانات الشخصية.

الجنس:

ذكر*

أنثى*

السن:

من 21 إلى 30 سنة

من 31 إلى 40 سنة

من 41 إلى 50 سنة

المستوى الوظيفي:

طبيب*

ممرض*

إداري*

عامل مهني*

الأقدمية في المؤسسة:

*أقل من 5 سنوات

*من 5 إلى 10 سنوات

*من 10 سنوات فما فوق

المحور الثاني: مكانة الإتصال الداخلي في المؤسسة الإستشفائية محمد بوضياف البويرة.

1- هل يعتبر الإتصال الداخلي عامل ضروري في المؤسسة الإستشفائية؟

مهم جدا مهم غير مهم

2- هل تقوم المؤسسات بعملية مراجعة في مجال الإتصال من تعميم فكرة أهمية الإتصال داخل المؤسسة

الإستشفائية محمد بوضياف البويرة؟.

دائما أحيانا نادرا

3- ماهي الوسائل الإتصالية التي تستخدمها في المؤسسة الإستشفائية من حيث الملائمة؟.

الإتصال الشخصي

البريد الإلكتروني

الهاتف

إذا كانت اذكرها.....

4- هل توجد خلية إتصال في المؤسسة الإستشفائية؟

نعم لا

5- ماهي أنواع الإتصال الداخلي الأكثر إستعمالا في المؤسسة الإستشفائية؟

الإتصال الرسمي الإتصال الغير الرسمي

ما نوع الإتصال الرسمي الذي يطغى على المؤسسة الإستشفائية؟

صاعد نازل أفقي جمعي

المحور الثالث: العراقيل التي يواجهها الموظفون في المؤسسة الإستشفائية محمد بوضياف البويرة.

6- ماهي طبيعة المشاكل التي تواجهها ؟.

-مشاكل متعلقة بالإدارة

-مشاكل متعلقة بوسائل الإتصال

-مشاكل متعلقة بظروف العمل

إذا كانت أذكرها.....

7- هل واجهتكم مشاكل بسبب سوء الإتصال بينك وبين الإدارة؟.

*نعم * لا

إذا كانت أذكرها.....

8- هل تواجه صعوبات عند تقديم شكاوى للإدارة؟.

*نعم * لا

إذا كانت أذكرها.....

9- هل تجد صعوبة أثناء إتصالك مع مسؤول المباشر؟.

*نعم * لا

إذا كانت اذكرها.....

10- هل توجد صعوبة في إستخدام الإتصال الرسمي داخل المؤسسة الإستشفائية؟

*نعم * لا

إذا كانت الإجابة بنعم فما هي هذه الصعوبات؟

11- هل تواجهك صعوبات في إستخدام الإتصال الغير الرسمي في المؤسسة الإستشفائية؟

- أحيانا دائما نادرا

المحور الرابع: تقييم الموظفين للإتصال داخل المؤسسة الإستشفائية محمد بوضياف البويرة.

12- هل يوجد إتصال بينك وبين الإدارة؟

*نعم * لا

13- هل يعتبر الإتصال الداخلي ذو مكانة في عملك داخل المؤسسة الإستشفائية محمد بوضياف البويرة؟

دائما أحيانا أبدا

14- بما تمتاز العملية الإتصالية بين الإدارة والموظفين؟

فعالة فعالة نوعا ما تتقصه الفعالية

15- هل يساعدك الإتصال الداخلي للحصول على معلومات في المؤسسة الإستشفائية محمد بوضياف البويرة؟

*نعم *لا

16- هل الإتصال في الإدارة يحقق الرضى للعمال؟

*نعم *لا

17- هل الإتصال الداخلي فعال في المؤسسة الإستشفائية محمد بوضياف البويرة؟

*نعم *لا

إذا كانت اجابتك بنعم علل.....

18- ماهي إقتراحاتك لتحسين الإتصال داخل المؤسسة الإستشفائية محمد بوضياف بالبويرة؟

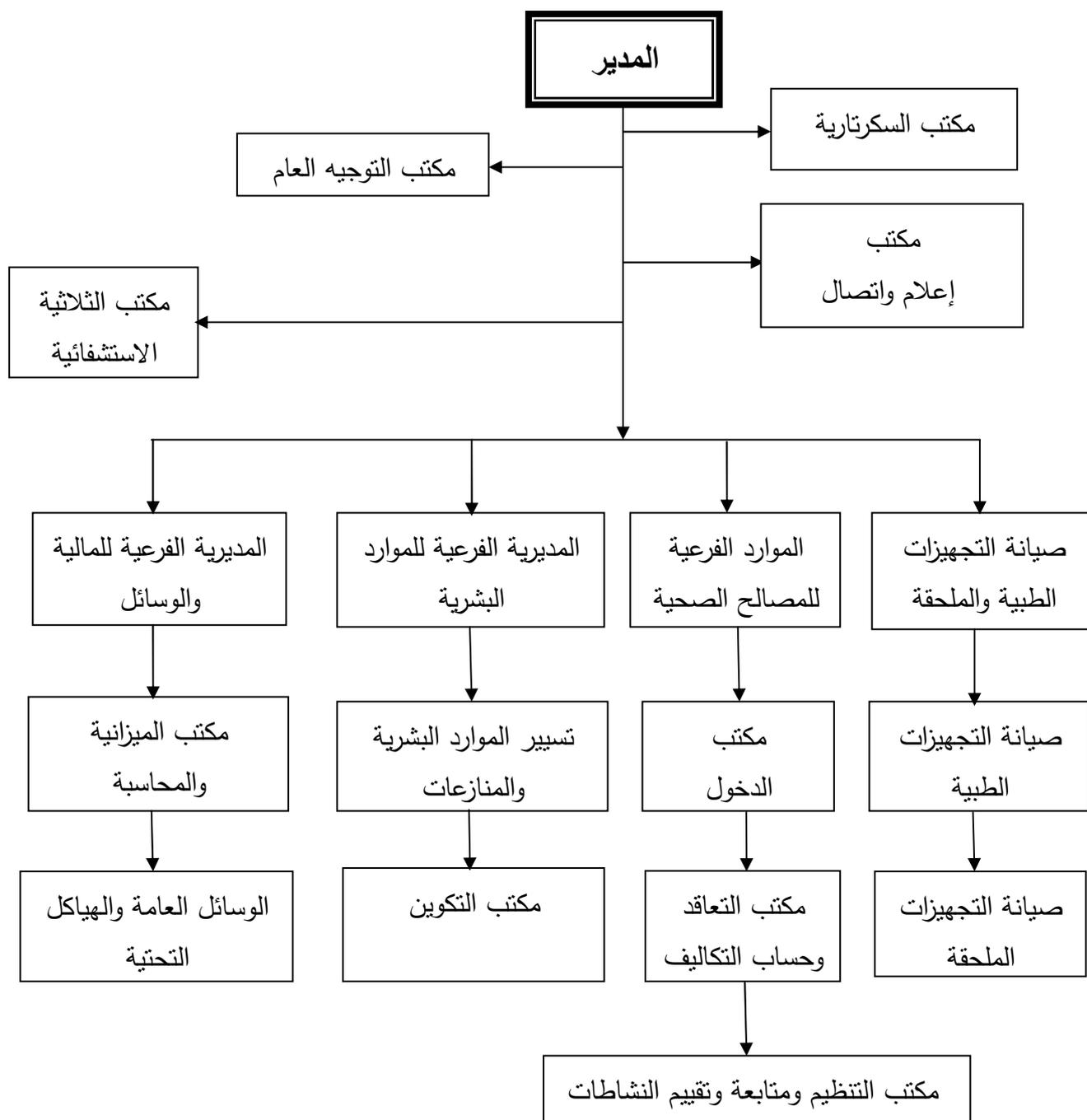
.....

.....

.....

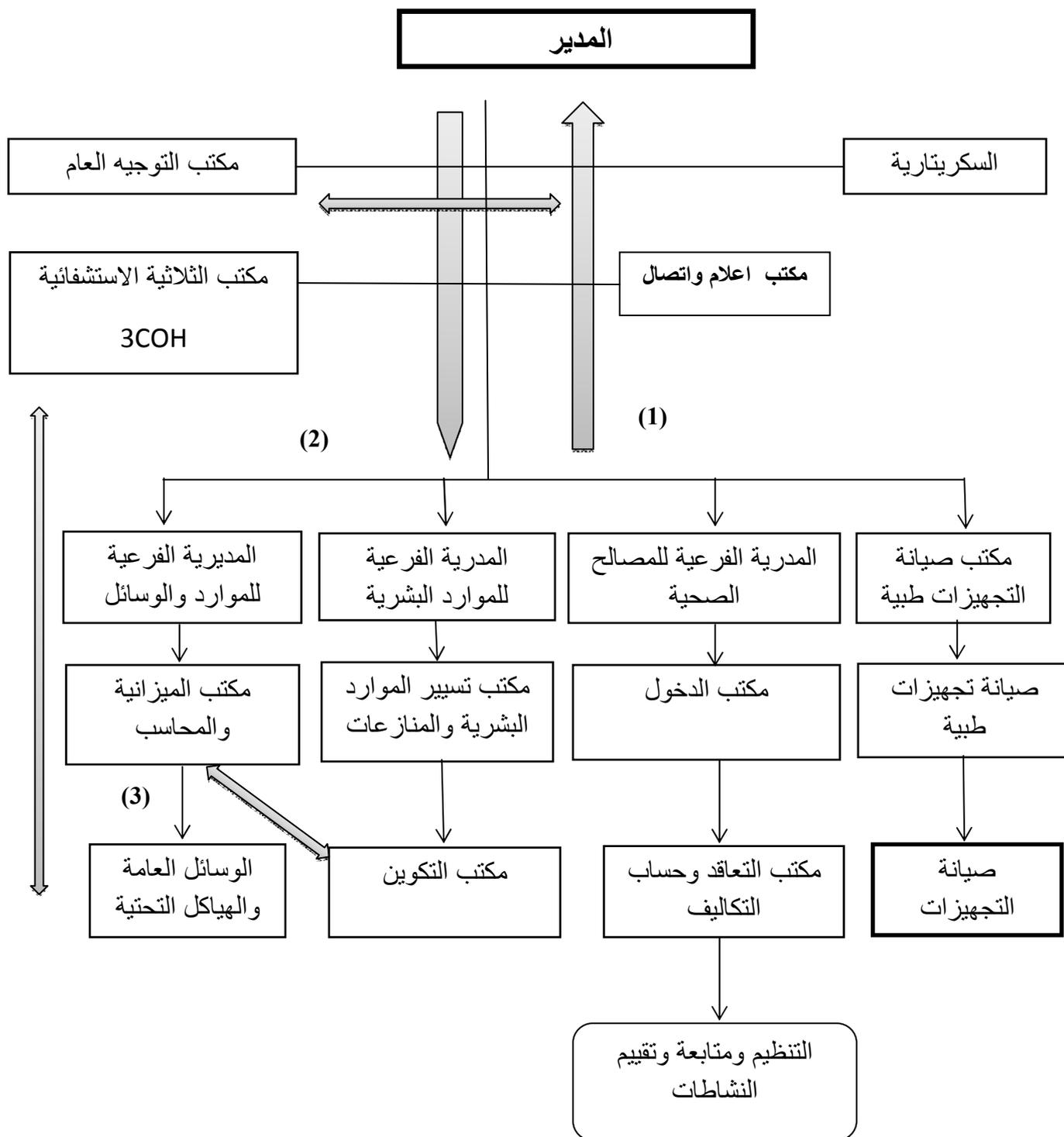
ملحق رقم (02)

الهيكل التنظيمي لمستشفى محمد بوضياف بالبويرة



ملحق رقم (03)

يمثل مختلف اتجاهات الاتصال داخل مستشفى محمد بوضياف بالبوية



(1) الاتصال الصاعد، (2) الاتصال النازل، (3) الاتصال الأفقي.

قائمة المصادر

والمراجع

أولاً: القواميس والمعاجم:

- 1- بسام عبد الرحمن مشاقبة، معجم مصطلحات العلاقات العامة، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن.
- 2- المنجد في اللغة والإعلام، دار المشرق للنشر والتوزيع، بيروت، 2000.

ثانياً: الكتب

- 3- ابراهيم بن عبد العزيز الدعيان، مناهج وطرق البحث، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
- 4- أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون الجزائر، ط2، 2005.
- 5- أحمد عيسى بك، البيرومستانات في الإسلام، ط2، دار الرائد العربي، بيروت، لبنان، 1981.
- 6- أحمد مصطفى عمر، البحث العلمي إجراءاته ومناهجه، ط1، مكتبة الفلاح، القاهرة، 2000.
- 7- باسل رضوان، مهارات الاتصال والتعلم، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014.
- 8- بسام عبد الرحمن المشاقبة، نظريات الإعلام، ط1، دار العلوم للنشر والتوزيع، الجزائر، 2012.
- 9- بشير العلاق، الاتصال في المنظمات العامة وبين النظرية والممارسة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
- 10- بوحنية قوي، الاتصالات الإدارية، داخل المنظمات المعاصرة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010.
- 11- جمال العيفة، مؤسسة الإعلام والاتصال الوظائف، الهياكل، الأدوار، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2010.
- 12- حسين محمد جواد الجابوري، منهجية البحث العلمي، مدخل لبناء المهارات البحثية، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2013.
- 13- ختام العناني، الاتصال المؤسسي في الفكر التربوي بين النظرية والتطبيق، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2007.
- 14- خليل محمد الشماع، مبادئ الإدارة مع التركيز على إدارة الأعمال، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.

- 15- ذوقان عبيدات وآخرون، البحث العلمي مفهومه أدواته وأساليبه، ط1، دار الفكر ناشرون وموزعون، 2012.
- 16- رائد ناجي البشير، في المراسلات العامة الادارية التجارية الاجتماعية، دار الشيخ الابراهيمى، الجزائر، 2008.
- 17- رشيد زرواتي، مناهج وأدوات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط1، دار الهدى للطباعة للنشر والتوزيع الجزائر.
- 18- رضوان بلخيرى، سارة جابري، مدخل للاتصال والعلاقات العامة، ط1، جسور للنشر والتوزيع، الجزائر، 2013.
- 19- سمير محمد حسن، بحوث الإعلام، عالم الكتب، القاهرة، 1995.
- 20- شعبان فرج، الاتصالات الإدارية، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2006.
- 21- صلاح محمد دياب، إدارة المستشفى والمراكز الصحية الحديثة، ط1، منظور شامل، دار الفكر الأردن، عمان، 2009.
- 22- طلال بن عايد الأحمدى، التنظيم في المنظمات الصحية، الرياض، 2011.
- 23- طلعت الدمرواش إبراهيم، اقتصاديات الخدمات الصحية، ط2، مكتبة القدس، مصر، 2006.
- 24- عبد الرحمن بدوي، مناهج البحث العلمي، ط2، وكالة المطبوعات، الكويت، 1997.
- 25- عبد العزيز مخيمر، محمد طعمانة، الاتجاهات الحديثة في إدارة المستشفيات (المفاهيم والتطبيقات)، منشورات المنظمة العربي للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003.
- 26- عبد الله محمد عبد الرحمن، سوسيولوجيا الاتصال والاعلام النشأة التطورية والاتجاهات الحديثة والدراسات الميدانية، المعرفة الجامعية، 2005.
- 27- عبود عبد الله العسكري، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ط2، دار النمير، دمشق، 2004.
- 28- علي فلاح الزغدي، الاتصالات التسويقية، مدخل منهجي تطبيقي، ط1، الأردن، 2010.
- 29- عمار بوحوش، مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث، ط4، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007.
- 30- غني ناصر حسين القرشي، المداخل النظرية لعلم الاجتماع، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع والطباعة، 2005.

- 31- فتحي أحمد محمد علي، الخدمات الاجتماعية في المؤسسات الصحية في ضوء سياسات الخصخصة، ط1، دار الكتب الوثائق القومية، مكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2015.
- 32- فريد توفيق نصيرات، إدارة ومنظمات الرعاية الصحية، دار المسيرة، الأردن، 2008.
- 33- فريد راغب النجار، إدارة المستشفيات وشركة الأدوية، دار الجامعية الإسكندرية، في المراسلات العامة الإدارية التجارية الاجتماعية، دار الشيخ إبراهيم، الجزائر، 2015.
- 34- فوزي مذكور، تسويق الخدمات الصحية، ط1، دار الأترك للنشر والتوزيع، مصر، 1998.
- 35- كمال ديشلي، منهجية البحث العلمي، مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية، 2017.
- 36- محمد أبو سمرة، الاتصال الإداري والإعلامي، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2011.
- 37- محمد جاد الرب، مراجع إدارة الأعمال الاتجاهات الحديثة الصحية، التجارة الإسماعيلية، جامعة قناة السويس، القاهرة، 2008.
- 38- محمد سامي راضي، المحاسبة عن المستشفيات والوحدات العلاجية، دار الجامعية الإبراهيمية، الإسكندرية، 2007.
- 39- محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، عالم الكتب للنشر والتوزيع والطباعة، القاهرة، 2005.
- 40- محمد فهمي العطروري، العلاقات الإدارية في المؤسسات العامة للشركات، عالم الكتب، القاهرة.
- 41- محمد نور الجمجوم، سيكولوجية الإدارة، دار ومكتبة الهلال، بيروت، 1996.
- 42- مروان العيد عبد المجيد إبراهيم، أسس البحث العلمي، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2000.
- 43- منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الاتصال، د ط، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2001.
- 44- منذر الضامن، أساسيات البحث العلمي، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2007.
- 45- منير نوري، تسيير موارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون الجزائر، 2010.
- 46- نادية عيشوري سعيد، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، حسين راس الجبل للنشر والتوزيع، الجزائر، 2017.
- 47- ناصر قاسمي، الاتصال في المؤسسة، دراسة نظرية وتطبيقية، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2011.
- 48- نور الدين حاروش، إدارة المستشفيات العمومية الجزائرية، الجزائر، 2008.

ثالثا: الرسائل والمذكرات

أ- الماجستير:

- 49- بن قيط الجودي، إستراتيجية الاتصال للإدارة الاستشفائية، الجزائرية، دراسة وصفية للإدارة الاستشفائية بالأغواط، رسالة ماجستير في علوم الصحية في ضوء سياسات الخصخصة، ط1، دار الكتب، الوثائق القومية، مكتب جامعي حديث، إسكندرية، 2015.
- 50- جمال الدين عاشوري، الاتصال التنظيمي والسلامة الصناعية للمؤسسة الصناعية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تنظيم وعمل، سطيف، 2015.
- 51- زيد الدين خرشي، دور الاتصال في تحقيق أهداف التغيير التنظيمي في المؤسسة الاقتصادية العمومية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص علم الاجتماع، 2010.
- 52- العربي بن داود، فعاليات الاتصال التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تنمية الموارد البشرية، قسنطينة، 2008.
- 53- علي حسن الشهري، الاتصالات الإدارية ودورها في الأداء الوظيفي، رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على الماجستير، العلوم الإدارية، نيف السعودية، 2004.
- 54- فريد عميري، مسؤولية المستشفيات في المجال الطبي، رسالة الماجستير، جامعة مولود معمريين الجزائر، 2011.
- 55- محمد قادري، الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائري بين النظرية والتطبيق، دراسة حالة مؤسسة الخزف المنزلي، مذكرة التخرج لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص إدارة أعمال، 2010/2009.
- 56- مصعب إسماعيل طيس، دور النظم وتقنيات الاتصال الإداري في خدمة اتخاذ القرارات، مذكرة الماجستير، كلية التجارة، تخصص إدارة أعمال، غزة، 2008.
- 57- وسيم إسماعيل الهابيل، تقييم جودة أداء المؤسسات الصحية الحكومية حسب معايير المنظمة الصحة العالمية، دراسة حالة مستشفى الولادة بمجمع الشفاء الطبي، مذكرة الماجستير، إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة، 2016.

ب- الماستر:

- 58- حفيظة شريفي عديدي عقال، أثار الاتصال الداخلي على الرضى الوظيفي، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة الأعمال، البويرة، 2015.

- 59- حنان جلولي خيرة زاوي، أهمية التشخيص الداخلي للمؤسسة، مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة الماستر، تخصص تسيير مؤسسة، 2017.
- 60- حياة بلحجار، دور الاتصال الداخلي في تحسين أداء العنصر البشري في المؤسسة، دراسة حالة وحدة الغاز البترول المميع GPL، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، 2013، 2014.
- 61- ربيعة زغود ومريم ضيف، الاتصال الداخلي ودوره في تحقيق أهداف المؤسسة الإعلامية، دراسة حالة إذاعة الوادي، جامعة "حمة لخضر" مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص علم اجتماع الاتصال، 2014، 2015.
- 62- رفيقة العايب، معوقات الاتصال في المؤسسة التعليمية وأثرها على الأداء التربوي، دراسة ميدانية على عينة من المدارس الابتدائية بمدينة بسكرة، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2013.
- 63- فرح فراحي، الاتصال المؤسساتي ودوره في التنسيق بين وحدات المؤسسة وأثره على الجمهور الخارجي، لنيل شهادة الماستر، سعيدة، 2016.
- 64- وفاء خنيفر، دور الاتصال الداخلي في المؤسسة الخدمية، دراسة حالة البنك الوطني الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية تخصص علوم التسيير، 2013، 2014.
- رابعاً: المجلات**
- 65- الأمين بلقاضي، الاتصال داخل المؤسسة، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الثاني، جامعك العربي بن مهدي، أم البواقي، 2014.
- 66- رويم فائزة، معوقات الاتصال الداخلي في المؤسسة المهنية وسبل المواجهة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 7، 2012، الجزائر.
- 67- سنونسي علي، أثر المتغيرات البيئية والفعالية التنظيمي على كفاءة أداء المستشفيات، مجلة الحقيقة، العدد 24 جامعة أدرار، الجزائر.
- 68- صالح بن نوار، الاتصال الفعال والعلاقات العامة الإنسانية، مجلة العلوم الإنسانية، الجزائر، العدد 22، ديسمبر 2004.
- 69- عادل المرابطي، قسم علم النفس، مجلة الواحات والبحوث والدراسات، بسكرة، 2009.

70- يمين يودهان، هل توجد إستراتيجية للعلاقات العامة في المؤسسات الجزائرية الخاصة، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 29، 2006، الجزائر، بجاية.

خامسا: التقارير

71- منظمة الصحة العالمية، إدارة المستشفيات، ط1، سلسلة التقارير الطبية، رقم 395، جنيف، 1980.

فهرس الجداول

والأشكال

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
19	يبين توزيع أفراد العينة	01
65	يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	02
65	يبين توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	03
66	يبين توزيع أفراد العينة حسب الاقدمية في العمل	04
67	يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى الوظيفي	05
67	يبين توزيع افراد العينة حسب ضرورة الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية.	06
68	يبين توزيع افراد العينة حسب ضرورة الاتصال الداخلي في المؤسسة الإستشفائية حسب الاقدمية في العمل	07
69	يبين قيام المؤسسة الإستشفائية بعملية مراجعة في مجال الاتصال حول تعميم فكرة اهمية الاتصال الداخلي.	08
70	يبين قيام المؤسسة الإستشفائية بعملية مراجعة في مجال الاتصال حول تعميم فكرة اهمية الاتصال الداخلي حسب الأقدمية في العمل	09
71	يبين توزيع افراد العينة حسب الوسائل الاتصالية الاكثر ملائمة في المؤسسة الاستشفائية.	10
71	يبين توزيع افراد العينة حسب الوسائل الاتصالية الاكثر ملائمة في المؤسسة الاستشفائية حسب متغير المستوى الوظيفي.	11
72	يبين توزيع عينة الدراسة حسب وجود خلية اتصال في المؤسسة الاستشفائية من عدمها	12
73	يبين توزيع عينة الدراسة حسب وجود خلية اتصال في المؤسسة الاستشفائية من عدمها حسب المستوى الوظيفي	13
74	يبين توزيع افراد عينة الدراسة انواع الاتصال الداخلي الاكثر استعمالا في المؤسسة الاستشفائية.	14
74	يبين توزيع افراد عينة الدراسة انواع الاتصال الداخلي الاكثر استعمالا في المؤسسة الاستشفائية حسب المستوى الوظيفي.	15
75	يبين توزيع عينة افراد الدراسة حسب نوع الاتصال الرسمي الذي يطغى على المؤسسة الإستشفائية.	16
76	يبين لنا توزيع عينة افراد الدراسة حسب نوع الاتصال الرسمي الذي يطغى على المؤسسة الإستشفائية حسب الجنس.	17
77	يبين توزيع عينة الافراد حسب طبيعة المشاكل التي يواجهها الموظفون في المؤسسة الإستشفائية	18
78	يبين توزيع عينة الافراد حسب طبيعة المشاكل التي يواجهها الموظفون في المؤسسة الإستشفائية حسب الجنس.	19

79	يبين المشاكل المتعلقة بسوء الإتصال بين الموظفين وبين الإدارة.	20
79	يبين المشاكل المتعلقة بسوء الإتصال بين الموظفين وبين الإدارة حسب المستوى الوظيفي.	21
80	يبين توزيع عينة الدراسة حسب الصعوبات التي تواجه الموظفين عند تقديم شكاويهم للإدارة	22
81	يبين توزيع عينة الدراسة حسب الصعوبات التي تواجه الموظفين عند تقديم شكاويهم للإدارة حسب المستوى الوظيفي.	23
82	يبين صعوبة اتصال الموظفين مع المسؤول المباشر.	24
82	يبين صعوبة اتصال الموظفين مع المسؤول المباشر حسب الجنس	25
83	يبين صعوبة استخدام الاتصال الرسمي داخل المؤسسة الاستشفائية.	26
84	يبين صعوبة استخدام الاتصال الرسمي داخل المؤسسة الاستشفائية حسب المستوى الوظيفي.	27
85	يبين توزيع عينة الدراسة حسب الصعوبات في استخدام الاتصال الغير الرسمي.	28
85	يبين توزيع عينة الدراسة حسب الصعوبات في استخدام الاتصال الغير الرسمي حسب المستوى الوظيفي	29
86	يبين توزيع عينة الدراسة حسب المشاكل بسبب سوء الاتصال بين الموظفين وبين الادارة.	30
87	يبين توزيع عينة الدراسة حسب المشاكل بسبب سوء الاتصال بين الموظفين وبين الادارة حسب المستوى الوظيفي	31
88	يبين اهمية الاتصال الداخلي داخل المؤسسة الاستشفائية.	32
88	يبين اهمية الاتصال الداخلي داخل المؤسسة الاستشفائية حسب الاقدمية في العمل	33
89	يبين توزيع عينة الدراسة حسب فعالية العملية الاتصالية بين الادارة والموظفين	34
90	يبين توزيع عينة الدراسة حسب فعالية العملية الاتصالية بين الادارة والموظفين حسب المستوى الوظيفي	35
91	يبين توزيع عينة الدراسة حسب دور الاتصال الداخلي في الحصول على المعلومات في المؤسسة الاستشفائية.	36
91	يبين توزيع عينة الدراسة حسب دور الاتصال الداخلي في الحصول على المعلومات في المؤسسة الإستشفائية حسب المستوى الوظيفي	37
92	يبين توزيع عينة الدراسة حسب ما يحققه الاتصال الرضى للعمال في المؤسسة الاستشفائية.	38
93	يبين توزيع عينة الدراسة حسب ما يحققه الاتصال الرضى للعمال في المؤسسة الاستشفائية حسب الجنس	39
94	يبين توزيع عينة الدراسة حسب فعالية الاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية	40
94	يبين توزيع عينة الدراسة حسب فعالية الاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية حسب المستوى الوظيفي	41

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
34	يوضح الهرم التنظيمي وأنواع الاتصال.	01
34	يوضح هيكل تنظيمي يصف قنوات الاتصال الصاعدة والهابطة والأفقية في المنظمة	02
35	الاتصالات الرسمية والاتصالات غير الرسمية	03
65	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	04
65	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	05
66	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الاقدمية في العمل	06
67	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الوظيفي	07
67	يوضح توزيع افراد العينة حسب ضرورة الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية.	08
68	يوضح توزيع افراد العينة حسب ضرورة الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية حسب الاقدمية في العمل.	09
69	يوضح قيام المؤسسة الإستشفائية بعملية مراجعة في مجال الاتصال حول تعميم فكرة اهمية الاتصال الداخلي	10
70	يوضح قيام المؤسسة الإستشفائية بعملية مراجعة في مجال الاتصال حول تعميم فكرة اهمية الاتصال الداخلي حسب الاقدمية في العمل	11
71	يوضح توزيع افراد العينة حسب الوسائل الاتصالية الاكثر ملائمة في المؤسسة الاستشفائية.	12
72	يوضح توزيع افراد العينة حسب الوسائل الاتصالية الاكثر ملائمة في المؤسسة الاستشفائية حسب المستوى الوظيفي	13
72	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب وجود خلية اتصال في المؤسسة الاستشفائية من عدمها	14
73	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب وجود خلية اتصال في المؤسسة الاستشفائية من عدمها حسب المستوى الوظيفي	15
74	يوضح توزيع افراد عينة الدراسة انواع الاتصال الداخلي الاكثر استعمالا في المؤسسة الاستشفائية.	16
75	يوضح توزيع افراد عينة الدراسة انواع الاتصال الداخلي الاكثر استعمالا في المؤسسة الاستشفائية حسب المستوى الوظيفي	17
75	يوضح توزيع عينة افراد الدراسة حسب نوع الاتصال الرسمي الذي يطغى على المؤسسة الإستشفائية.	18

76	يوضح توزيع عينة افراد الدراسة حسب نوع الاتصال الرسمي الذي يطغى على المؤسسة الإستشفائية حسب الجنس	19
77	يوضح توزيع عينة الافراد حسب طبيعة المشاكل التي يواجهها الموظفون في المؤسسة الإستشفائية	20
78	يوضح توزيع عينة الافراد حسب طبيعة المشاكل التي يواجهها الموظفون في المؤسسة الإستشفائية حسب الجنس	21
79	يوضح المشاكل المتعلقة بسوء الإتصال بين الموظفين وبين الإدارة.	22
80	يوضح المشاكل المتعلقة بسوء الإتصال بين الموظفين وبين الإدارة حسب المستوى الوظيفي	23
80	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الصعوبات التي تواجه الموظفين عند تقديم شكاويهم للإدارة	24
81	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الصعوبات التي تواجه الموظفين عند تقديم شكاويهم للإدارة حسب المستوى الوظيفي	25
82	يوضح توزيع صعوبة اتصال الموظفين مع المسؤول المباشر.	26
82	التمثيل البياني يوضح توزيع صعوبة اتصال الموظفين مع المسؤول المباشر حسب الجنس	27
83	يوضح توزيع صعوبة استخدام الاتصال الرسمي داخل المؤسسة الاستشفائية.	28
84	يوضح توزيع صعوبة استخدام الاتصال الرسمي داخل المؤسسة الاستشفائية حسب المستوى الوظيفي.	29
85	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الصعوبات في استخدام الاتصال الغير الرسمي	30
86	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الصعوبات في استخدام الاتصال الغير الرسمي حسب المستوى الوظيفي	31
86	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المشاكل بسب سوء الاتصال بين الموظفين وبين الادارة	32
87	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المشاكل بسب سوء الاتصال بين الموظفين وبين الادارة حسب المستوى الوظيفي	33
88	يوضح اهمية الاتصال الداخلي داخل المؤسسة الاستشفائية	34
89	يوضح اهمية الاتصال الداخلي داخل المؤسسة الاستشفائية حسب الاقدمية في العمل	35
89	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب فعالية العملية الاتصالية بين الادارة والموظفين	36
90	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب فعالية العملية الاتصالية بين الادارة والموظفين حسب المستوى الوظيفي	37
91	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب دور الاتصال الداخلي في الحصول على المعلومات في المؤسسة الإستشفائية	38

92	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب دور الاتصال الداخلي في الحصول على المعلومات في المؤسسة الإستشفائية حسب المستوى الوظيفي	39
92	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب ما يحققه الاتصال الرضى للعمال في المؤسسة الاستشفائية	40
93	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب ما يحققه الاتصال الرضى للعمال في المؤسسة الاستشفائية حسب الجنس	41
94	يوضح توزيع توزيع عينة الدراسة حسب فعالية الاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية	42
95	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب فعالية الاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية حسب المستوى الوظيفي	43

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
/	كلمة شكر
/	إهداء
أ-د	مقدمة
الجانب النظري	
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة	
08	تمهيد
09	1- الإشكالية والتساؤلات الفرعية
10	2-أسباب اختيار الموضوع
11	3- أهمية الدراسة وأهدافها
12	4- نوع الدراسة ومنهجها وأدواتها
17	5- مجتمع الدراسة وعينتها
19	6- حدود الدراسة
19	7- الدراسات السابقة
24	8- تحديد مفاهيم الدراسة
27	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الإتصال الداخلي (مفهومه، وسائله وأهميته)	
30	تمهيد
31	1- مفهوم الاتصال الداخلي وأنواعه
31	1-1- أنواع الاتصال الداخلي في المؤسسة
35	1-2- الاتصال الغير الرسمي
36	2- وسائل الاتصال الداخلي
36	2-1- وسائل الاتصال الكتابي
37	2-3- الوسائل السمعية البصرية
38	3- أهداف الاتصال الداخلي وأهميته
38	3-1- أهداف الإتصال الداخلي

39	2-3- أهمية الاتصال الداخلي في المؤسسة
41	4- معوقات الاتصال الداخلي
41	1-4- معوقات تنظيمية
42	2-4- المعوقات النفسية والاجتماعية
42	3-4- المعوقات البيئية
42	4-4- المعوقات الفنية والتكنولوجية
43	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: المؤسسات الإستشفائية في الجزائر (مفهومها، أنواعها، خصائصها ووظائفها)	
46	تمهيد
47	1- المفهوم والتطور التاريخي للمؤسسة الاستشفائية.....
47	1-1- تعريف المستشفى
47	2-1- التطور التاريخي للمستشفى
55	2- أنواع المؤسسات الاستشفائية.....
58	3- خصائص ووظائف المؤسسة الإستشفائية
58	3-1- خصائص المستشفى
59	3-2- وظائف المؤسسة الاستشفائية
61	خلاصة الفصل
الجانب التطبيقي	
الفصل الرابع: التحليل الكمي والكيفي	
64	تمهيد
65	1- المحور الأول: عرض وتحليل البيانات الشخصية
67	2- المحور الثاني: عرض وتحليل مكانة الإتصال الداخلي في المؤسسة الإستشفائية محمد بوضياف البويرة.....
77	3- المحور الثالث: تحليل نتائج العراقيل التي يواجهها الموظفون في المؤسسة الاستشفائية لمحمد بوضياف.....
88	4- المحور الرابع: تقييم الموظفين للاتصال داخل المؤسسة الإستشفائية محمد بوضياف... نتائج الدراسة
96	نتائج الدراسة
100	خلاصة الفصل

102 خاتمة
105 الملاحق
112 قائمة المصادر والمراجع
119 فهرس الجداول والأشكال
125 فهرس المحتويات
/ الملخص

المخلص:

ترتكز إشكالية دراستنا على واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية الجزائرية من خلال دراسة حالة مستشفى محمد بوضياف البويرة، حيث تطرقنا الى فصلين نظريين فصل خاص بالاتصال الداخلي وفصل خاص بالمؤسسات الاستشفائية وفصل تطبيقي واعتمدنا على منهج دراسة حالة، وكعينة للدراسة فقد أخذنا 60 مفردة من المجتمع الكلي 607 موظف ولقد تم الاعتماد على أداة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من المبحوثين، حيث تم تقسيم الاستمارة إلى ثلاث محاور: المحور الأول: يمثل مكانة الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف البويرة والمحور الثاني: يتعلق بالعراقيل التي يواجهها الموظفين في المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف البويرة، أما فيما يخص المحور الثالث هو تقييم الموظفين للاتصال داخل المؤسسة الإستشفائية محمد بوضياف البويرة. فقد قمنا بالتحليل الكمي للجداول وتحصلنا على النتائج التالية:الاتصال الداخلي ذو مكانة وأهمية داخل المؤسسة الاستشفائية وبعد عامل مهم جدا وضروري اذ يساهم في تحسين أداء الموظفين وتزويدهم بالمعلومات اضافة الى ذلك سير العمل وتحقيق التناسق بين أوجه المصالح المختلفة في المؤسسة وتملك المؤسسة الإستشفائية خليه اتصال إلا انها غير فعالة ولا تقوم بدورها كما ينبغي وذلك من خلال تنظيم الاتصال بين الرئيس والمرؤوسين وبين العاملين فيما بينهم و يطغى على المؤسسة الإستشفائية الاتصال النازل حيث يلعب دورا مهما من الرئيس الى المرؤوسين حيث يكون على شكل أوامر وتعليمات وغياب حرية العمال في ابداء الرأي حول مسائل العمل مما يؤدي لغياب روح المبادرة، وايضا لا تمنح لهم فرص لتعبير عن مشاكلهم وشكاويهم بحيث لا تأخذ هذه الأخيرة بعين الاعتبار مما يؤدي الى ضعف ونقص مردودية العمل.

الكلمات المفتاحية: الاتصال الداخلي، المؤسسة الاستشفائية.

Résumé :

La problématique de notre étude est basé sur la communication interne dans l'organisation de l'hôpital algérien à travers le cas de Mohamed Boudiaf de Bouira hôpital, où nous avons parlé à deux chapitre spécial théorique de contacter la séparation interne des établissements privés, les hôpitaux et la séparation de l'application et fiés sur l'étude de cas du programme d'études, un échantillon de l'étude que nous avons pris 60 unique de l'étude communautaire totale 607 employés ont été misent sur l'outil de questionnaire comme un outil essentiel pour recueillir les données des répondants, où le questionnaire a été divisé en trois axes: le premier axe représente l'état de la communication interne dans l'établissement hospitalier Mohamed Boudiaf Bouira et le deuxième axe: le respect des obstacles T-employés font face dans un établissement hospitalier Mohamed Boudiaf Bouira, En ce qui concerne le troisième axe est l'évaluation du personnel de communiquer au sein de l'établissement hospitalier Mohamed Boudiaf Albuerh.vkd Nous avons une analyse quantitative des tables et nous avons acquis les résultats suivants: la communication interne avec le statut et l'importance au sein de l'établissement hospitalier est très important et facteur nécessaire que il contribue à l'amélioration de la performance du personnel et leur fournir des informations en plus de ce flux de travail et assurer la cohérence entre les différents aspects des intérêts dans l'entreprise et l'entreprise dispose d'une cellule de communication de l'hôpital, mais il est inefficace et devrait également jouer leur rôle, le spectre à travers l'organisation de la communication Entre subordonnés le président et les travailleurs entre eux et éclipsant le contact de l'établissement hospitalier revient où il joue un rôle important du président à ses subordonnés, où la forme des ordres et des instructions, et l'absence de la liberté des travailleurs d'exprimer une opinion sur les questions du travail, ce qui conduit à l'absence de l'esprit d'initiative, et aussi ne leur donne pas la possibilité d'exprimer Leurs problèmes et plaintes afin de ne pas prendre ces derniers en compte, ce qui entraîne une faiblesse et un manque de rentabilité du travail.

Mots clés : Communication interne, hôpital.