

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم

كلية العلوم الاجتماعية و العلوم الإنسانية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة الإعلام و الإتصال



مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

تخصص اتصال وعلاقات عامة

عنوان المذكرة

الاتصال الداخلي في المؤسسات الصحية

دراسة ميدانية بمؤسسة العمومية الإستشفائية شينغيفارا مستغانم

تحت إشراف الأستاذ:

د. بوعمامة العربي

من إعداد الطالبة:

نفوسي إكرام ياسمين

لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة مستغانم	أستاذ محاضر	أ.الدكتور صفاح أمال
مقررا	جامعة مستغانم	أستاذ محاضر	أ. الدكتور بعلي محمد سعيد
مشرفا	جامعة مستغانم	أستاذ محاضر	أ. الدكتور بوعمامة العربي

2022/2021



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم
كلية العلوم الاجتماعية و العلوم الإنسانية
قسم العلوم الإنسانية
شعبة الإعلام و الإتصال



مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

تخصص اتصال وعلاقات عامة

عنوان المذكرة

الاتصال الداخلي في المؤسسات الصحية

دراسة ميدانية بمؤسسة العمومية الإستشفائية شيخيفارا مستغانم

تحت إشراف الأستاذ:

د. بوعمامة العربي

من إعداد الطالبة:

نفوسي إكرام ياسمين



لجنة المناقشة

رئيسا
مقررا
مشرفا
جامعة مستغانم
جامعة مستغانم
جامعة مستغانم

أستاذ محاضر
أستاذ محاضر
أستاذ محاضر

أ.الدكتور صفاح أمال
أ. الدكتور بعلى محمد سعيد
أ. الدكتور بوعمامة العربي

2022/2021

الإهداء

اهدي هذا العمل.

إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله

إلى كل أفراد العائلة

إلى كل معلمي وأساتذتي من التعليم الابتدائي حتى التعليم العالي لهم

فائق الاحترام والتقدير إلى كل الأصدقاء

إلى كل أساتذة وعمال جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم

إلى كل من عرفني في مشواري الدراسي، "أساتذة التعليم العالي"

كلمة شكر و عرفان.

نحمد ونشكر الله الواحد الأحد الذي انعم علينا بنعمة العلم والعقل،
وأمدنا

بالعزيمة والإرادة لإتمام هذا العمل

أتوجه بالشكر الجزيل للأستاذ الفاضل الدكتور بوعمامة العربي الذي
تفضل

بالإشراف على مذكرتي هذه، وعلى نصائحه وتوجيهاته القيمة التي
أفادني بها، فأكن له كل الاحترام والتقدير

واشكر جميع الاساتذة كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية من الاساتذة
وظاقم الاداريين و الموظفين

وكل من ساعدني ولو بكلمة طيبة على انجاز وإتمام هذا العمل.

الملخص :

ترتكز اشكالية دراستنا على واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية الجزائرية من خلال دراسة حالة مستشفى شيفيفارا مستغانم ، حيث تطرقنا الى فصلين نظريين فصل خاص بالاتصال الداخلي وفصل خاص بالمؤسسات الاستشفائية وفصل تطبيقي واعتمدنا على منهج دراسة الحالة ، و كعينة للدراسة فقد اخذنا 40 مفردة من المجتمع الكلي 1055 موظف ولقد تم الاعتماد على اداة الاستبيان كاداة رئيسية لجمع البيانات من المبحوثين، حيث تم تقسيم الاستمارة الى اربعة محاور : المحور الاول : يمثل مكانة الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية شيفيفارا مستغانم و المحور الثاني : يتعلق بالعراقيل التي يواجهها الموظفون في المؤسسة الاستشفائية شيفيفارا مستغانم ، اما فيما يخص المحور الثالث : هو تقييم الموظفين للاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية شيفيفارا مستغانم قمنا بالتحليل الكمي للجداول و تحصلنا على النتائج التالية : الاتصال الداخلي ذو مكانة واهمية داخل المؤسسة الاستشفائية و يعد عامل مهم جدا وضروري اذ يساهم في تحسين اداء الموظفين وتزويدهم بالمعلومات اضافة الى ذلك سير العمل و تحقيق التناسق بين اوجه المصالح المختلفة في المؤسسة وتملك المؤسسة الاستشفائية خلية اتصال الا انها غير فعالة و لاتقوم بدورها كما ينبغي و ذلك من خلال تنظيم الاتصال بين الرئيس و المرؤوسين و بين العاملين فيما بينهم و يطغى على المؤسسة الاستشفائية الاتصال النازل حيث يلعب دورا مهما من الرئيس الى المرؤوسين حيث يكون على شكل اوامر و تعليمات وغياب حرية العمال في بدء الرأي حول مسائل العمل مما يؤدي لغياب روح المبادرة ، و ايضا لا تمنح لهم الفرص لتعبير عن مشاكلهم و شكواهم بحيث لا تاخذ هذه الاخيرة بعين الاعتبار مما يؤدي الى ضعف ونقص مردودية العمل .

الكلمات المفتاحية : الاتصال الداخلي ، المؤسسة الاستشفائية .

Résumé :

La problématique de notre étude est basée sur la communication interne dans l'organisation de l'hôpital algérien à travers le cas de Shigevara Mostaganem hôpital, où nous avons traité à deux chapitres spécial théorique de la communication interne des établissements privés, les hôpitaux et la séparation de l'application et liés sur l'étude de cas du programme d'études, échantillon de l'étude que nous avons pris 40 unique de l'étude communautaire totale 1055 employés ont été mis 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 Shigevara Mostaganem et le deuxième axe: le respect des obstacles T-employés font face dans un établissement hospitalier Shigevara Mostaganem, En ce qui concerne le troisième axe est l'évaluation du personnel de communiquer au sein de l'établissement hospitalier Shigevara Mostaganem 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 importante 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 éclipant 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.

قائمة

الاشكال

والجدا اول

قائمة الاشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
	عناصر العملية الاتصالية	01
	نموذج لاسويل	02
	نموذج شانون وويفر	03
	نموذج ويلبور شرام	04
	نموذج كانرولازار سفيلد	05
	نموذج بيرلو	06
	يمثل هيكل قنوات الاتصال الصاعدة و الهابطة و الافقية في المنظمة	07
	الاتصالات الرسمية و الاتصالات الغير الرسمية.	08

قائمة الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
01	يبين توزيع أفراد العينة.	
02	يبين توزيع افراد العينة حسب الجنس.	
03	يبين توزيع افراد العينة حسب متغير السن	
04	يبين توزيع افراد العينة حسب الاقدمية في المؤسسة.	
05	يبين توزيع افراد العينة حسب المستوى الوظيفي.	
06	يبين توزيع افراد العينة حسب ضرورة الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية.	
07	بين تحليل نتائج ضرورة الاتصال داخل المؤسسة الإستشفائية حسب متغير بالأقدمية في العمل .	
08	يبين قيام المؤسسات الإستشفائية بعملية مراجعة في مجال الاتصال من تعميم فكرة أهمية الاتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية	
09	يبين الوسائل الاتصالية الأكثر ملائمة في المؤسسة الاستشفائية	
10	يبين لنا توزيع افراد عينة الدراسة حسب الوسائل الاتصالية الاكثر ملائمة في المؤسسات الاستشفائية بالنسبة لمتغير مستوى الوظيفي.	
11	يبين توزيع عينة الدراسة حسب وجود خلية اتصال في المؤسسة الاستشفائية	
12	يبين توزيع عينة الدراسة حسب وجود خلية اتصال داخل المؤسسة الاستشفائية من عدمها بالنسبة لمتغير المستوى الوظيفي .	
13	يبين توزيع أف ارد عينة الدراسة أنواع الاتصال الداخلي الأكثر استعمالا في المؤسسة الاستشفائية .	
14	يبين لنا أنواع الاتصال الداخلي الأكثر استعمالا في المؤسسة الاستشفائية حسب	

	متغير المستوى الوظيفي.	
15	يبين لنا توزيع عينة أفراد الدراسة حسب نوع الاتصال الرسمي الذي يطغى على المؤسسة الإستشفائية.	
16	يبين توزيع عينة الدراسة حسب نوع الاتصال الرسمي الذي يطغى في المؤسسة الاستشفائية بالنسبة لمتغير الجنس .	
17	يبين توزيع عينة الأفراد حسب طبيعة المشاكل التي يواجهها الموظفون في المؤسسة الإستشفائية.	
18	يبين توزيع عينة الأفراد حسب المشاكل التي يواجهها الموظفون داخل المؤسسة الإستشفائية بالنسبة لمتغير الجنس.	
19	يبين المشاكل المتعلقة بسوء الاتصال بين الموظفين وبين الإدارة.	
20	يبين توزيع العينة الدراسة حسب المشاكل بسبب سوء الاتصال بين الموظفين وبين الإدارة بالنسبة لمتغير المستوى الوظيفي .	
21	يبين توزيع عينة الدراسة حسب الصعوبات التي تواجه الموظفين عند تقديم شكاوهم للإدارة.	
22	يبين توزيع عينة الدراسة حسب الصعوبات التي تواجه الموظفين عند تقديم الشكاوي للإدارة بالنسبة لمتغير المستوى الوظيفي .	
23	يبين الصعوبة أثناء الاتصال مع المسؤول المباشر.	
24	يبين صعوبة الاتصال مع المسؤول المباشر حسب متغير الجنس.	
25	يبين توزيع افراد العينة حسب صعوبة استخدام الاتصال الرسمي داخل المؤسسة الاستشفائية	
26	يبين توزيع عينة الدراسة حسب صعوبة استخدام الإتصال الرسمي داخل المؤسسة الإستشفائية بالنسبة لمتغير المستوى الوظيفي.	

27	يبين جدول يبين توزيع عين الدراسة حسب الصعوبات في استخدام الاتصال الغير الرسمي.
28	يبين توزيع عينة الدراسة حسب الصعوبات التي يجدها الموظفون في الاستخدام لاتصال غير الرسمي في المؤسسة الإستشفائية بالنسبة لمتغير المستوى الوظيفي.
29	يبين توزيع عينة الدراسة حسب المشاكل بسبب سوء الاتصال بين الموظفين وبين الادارة.
30	يبين توزيع عينة الدراسة حسب مشاكل بسبب سوء الاتصال بين الموظفين والإدارة بالنسبة لمتغير المستوى الوظيفي.
31	يبين أهمية الاتصال الداخلي داخل المؤسسة الاستشفائية.
32	يبين أهمية الاتصال الداخلي في المؤسسة الإستشفائية بالنسبة لمتغير الأقدمية في العمل.
33	يبين توزيع عينة الدراسة فعالية العملية الاتصالية بين الإدارة والموظفين
34	يبين توزيع عينة الدراسة حسب فعالية العملية الاتصالية في المؤسسة الاستشفائية حسب لمتغير المستوى الوظيفي.
35	يبين توزيع عين الدراسة حسب الاتصال الداخلي في الحصول على المعلومات في المؤسسة الإستشفائية
36	يبين توزيع عينة الدراسة حسب دور الاتصال الداخلي في الحصول على المعلومات في المؤسسة الإستشفائية بالنسبة لمتغير المستوى الوظيفي.
37	يبين توزيع عينة الدراسة حسب ما يحققه الاتصال الرضى للعمال في المؤسسة الاستشفائية.
38	يبين توزيع عينة الدراسة حسب ما يحقق الاتصال في الادارة الرضى للعمال داخل المؤسسة الاستشفائية بالنسبة لمتغير الجنس.

	يبين توزيع عينة الدراسة حسب فعالية الاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية.	39
	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب فعالية الاتصال داخل المؤسسة الإستشفائية بالنسبة لمتغير المستوى الوظيفي.	40

الفهرس

الفهرس

	شكر وتقدير
	إهداء
	قائمة الأشكال
	قائمة الجداول
	مقدمة عامة
	الفصل الأول: الاطار النظري حول الاتصال الداخلي في المؤسسة .
	تمهيد
	المبحث الأول: مدخل الى الاتصال
	المطلب الأول: مفهوم عملية الاتصال و تطوره
	المطلب الثاني: مكونات عملية الاتصال
	المطلب الثالث : : نماذج عملية الاتصال
	المبحث الثاني: مدخل الاتصال الداخلي في المؤسسة
	المطلب الاول:.. مفهوم وانواع الاتصال الداخلي
	المطلب الثاني: وسائل الاتصال الداخلي
	المطلب الثالث: اهمية واهداف الاتصال الداخلي.
	المطلب الرابع:.. معوقات الاتصال الداخلي
	خلاصة.
	الفصل الثاني: الاتصال الداخلي في المؤسسات العمومية الاستشفائية
	تمهيد
	المبحث الاول : ماهية المؤسسة المؤسسة الاستشفائية
	المطلب الاول: . مفهوم المؤسسة الاستشفائية.
	المطلب الثاني: وظائف الاساسية للمستشفى

الفهرس

	المطلب الثالث: جمهور المؤسسة الاستشفائية
	المبحث الثاني: الاتصال و علاقته بالرعاية الصحية
	المطلب الاول : مفهوم الاتصال الصحي
	المطلب الثاني: . انواع الخدمات الرعاية الصحية
	المطلب الثالث: اشكال و اساليب الاتصال الصحي
	المطاب الرابع: اهمية الاتصال الصحي
	خلاصة.
	الفصل الرابع: المؤسسة العمومية الاستشفائية
	المبحث الاول: تقديم المؤسسة
	المطلب الاول: نشأة المؤسسة.
	المطلب الثاني: موارد ونفقات المؤسسة العمومية الاستشفائية
	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي و التنظيم الداخلي لمستشفى شغيفارا
	المبحث الثاني: عرض وتحليل البيانات الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية.
	المطلب الاول: عرض وتحليل مكانة الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية .
	المطلب الثاني: تحليل نتائج العراقيل التي يواجهها الموظفون في المؤسسة الاستشفائية شغيفارا.
	المطلب الثالث: تقييم الموظفون الاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية شغيفارا
	خلاصة
	خاتمة

الفهرس

قائمة المصادر و المراجع

الملاحق

المقدمة

يعد الاتصال عصب العصر، فهو ظاهرة لا يمكن الاستغناء عنها باعتبار الانسان لا يمكن له بأي حال من الاحوال ان يعيش منعزلا عن باقي افراد جماعته، حيث يتلقى المساعدات من الجماعة التي يعمل معها، لهذا فإننا نجد عمل على معرفة كل ما يقوم به غيره. فالالاتصال عملية يقضي على العزلة وتساعد على ادماج الفرد داخل الجماعة، بحيث يساهم في ربط العلاقات بين الافراد في اي جماعة وينمي الشعور بالمسؤولية، كما يهدف ايضا الى خلق جو من التنظيم الداخلى الاطار الذي يعيش فيه الفرد بالإضافة الى دوره الفعال في عملية الانماء وذلك انها ضرورة حتمية لمختلف التفاعلات و ذلك بوجود اتصال مستمر ودائم بحيث يسمح هذا الاخير باقامة علاقات وروابط تأخذ في مجملها صورة الافعال و الاقوال التي يقوم بها الانسان.

لذا يعتبر الاتصال في عصرنا الحالي احد العناصر التنظيمية ليسر اي نشاط داخل المؤسسة حيث لا يمكن تحقيق الاهدافها دون وجوده مع اختلاف المؤسسات و تعددها وانتشارها في المجتمع الحديث اهتم الباحثين بدراسة الاتصال داخل البناء التنظيمي باعتباره احد الركائز الرئيسية و الضرورية التي تركز عليها المؤسسات، حيث يشكل ارضية هامة بواسطته تم توحيد الانشطة و التعاون بين جميع وحدات المؤسسة ويحقق التكامل و الانسجام القائم على العلاقات الاجتماعية و الانسانية.

الاتصال الداخلى له الاهمية و دور كبير في المؤسسة لكسب رضاهم في العمل هذا الاخير يعتبر العامل الحيوي و الرئيسي اذ هو من عناصر استراتيجية التسيير الجيد لها، مما دفع الباحثين الى الاهتمام بموضوع الاتصال الداخلى المؤسسة سواء بالسلب او بالإيجاب وقد نجد المستشفى يعتبر مرآة للمستوى الحضري الذي وصلت اليه الدولة و على كل زائر لدولة من الدول فهو يعمل به فئات متعددة من التخصصات لها خلفيات علمية و ثقافية و اجتماعية و مختلفة و متباينة كما يدخله طبقات و فئات مختلفة من المجتمع و نجد المؤسسات الإستشفائية على غرار المؤسسات الاخرى جملت على عاتقها و اولويتها الاهتمام بالاتصال الداخلى بين العاملين و المسيرين اذ على قد ما يكون الاتصال فعال لتكون النتيجة مبنية بصفة ايجابية و فهم اسباب المعلومات بين العاملين داخل المؤسسة الإستشفائية و العكس صحيح بقدر ما يكون الاتصال غير فعال يصبح وسيلة عرقلة للمؤسسة.

فالاتصال الداخلي يجعل المعلومات و الافكار تفهم بوضوح و في الوقت المناسب لذلك كان واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الإستشفائية محل دراستنا من خلال اجراء دراسة ميدانية بمستشفى شبيغيفارا حيث تم تقسيم هذه الدراسة الى اربعة فصول وهي كالآتي :

الجانب النظري ويضم فصلين ، الفصل الاول تناولنا فيه الجانب المنهجي لدراسة ، و الذي قسم الى مجموعة من محاور تضمنت اشكالية الدراسة بدءا بتحديد المشكلة ،صياغة التساؤلات و عرض اسباب اختيار الموضوع اضافة الى اهمية الدراسة و اهدافها و تحديد المفاهيم و الدراسات السابقة ثم الاجراءات المنهجية للدراسة و ذلك من خلال حدود الدراسة ومنهجها و مجتمع الدراسة و عينتها .

الفصل الثاني ماهية الاتصال الداخلي و انواعه ، وكذلك تناولنا اهدافه و انواعه ، ثم تناولنا وسائل الاتصال الداخلي و معوقاته .

أما الجانب التطبيقي فقد سمي بالتحليل الكمي والكيفي لمحاور الدراسة والذي قسناه إلى اربعة محاور:

المطلب الاول عرض البيانات الشخصية

فالمطلب الثاني تحليل نتائج (محور مكانة الاتصال الداخلي في المؤسسة الإستشفائية شبيغيفارا) .
والمطلب الثالث (تحليل نتائج محور العراقيل التي يواجهها الموظفون في المؤسسة الإستشفائية شبيغيفارا مستغانم) .

مطلب الرابع (تحليل نتائج محور تقييم الموظفين للاتصال داخل المؤسسة الإستشفائية شبيغيفارا) .
ولقد اعتمدنا في تحليل هذه المحاور إلى جداول بسيطة ومركبة لتوضح أكثر ثم قمنا بعرض أهم النتائج العامة التي توصلنا لها، وفي الأخير قمنا بصياغة خاتمة لموضوعنا وقد دعمناها بملاحق.

الفصل الأول
الإطار المنهجي
والمفاهيمي

الاشكالية والتساؤلات الدراسة:

الاشكالية:

اصبح الاتصال الداخلي يحظى باهتمام بالغ من طرف المفكرين و المسيرين باعتبارهم احد العوامل التي تسعى من خلاله المؤسسة لتحقيق اهدافها و الوصول الى حل لمختلف مشاكلها فالاتصال يعتبر وسيلة رئيسية لتبادل المعلومات والأفكار التي تكون اولاً و اخيراً او مضمون بحيث تلعب دوراً كبيراً وشاملاً في جميع الميادين وخاصة بما فيها المؤسسات على اختلاف مجالاتها وذلك لتفعيل العلاقات الاجتماعية بين الافراد في مختلف المجتمعات وتسهيل العملية الاتصالية فهو يعمل على تسيير وتنظيم العلاقات داخلها ، اذ على قدر ما يكون الاتصال فعالاً تكون النتائج مبنية بصفة ايجابية في حسن سيرورة و انسياب المعلومات بين اطراف العملية الاتصالية خاصة وإذا علمنا ان هذه المؤسسة هي المؤسسة الصحية المتمثلة في مستشفى حيث ينظر الى التنظيمات الاستشفائية على اساس انها تمثل بناء اجتماعي تعبر عنها مجموعة من العلاقات المهنية بين المهنيين الطبيين من اطباء و ممرضين وغيرهم من اعضاء الهيئة الطبية والموظفين وبين المرض بمختلف فئاتهم وأعمارهم و جنسهم و مستوياتهم العلمية و الاقتصادية و ظروفهم النفسية و الاجتماعية .

ومن هنا يتم طرح الاشكالية المتعلقة بالدراسة في السؤال التالي :

ما هو واقع الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية ؟

(1) التساؤلات الفرعية :

وذلك بطرح مجموعة من التساؤلات منها :

_ ما مكانة الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية شيفيفارا ؟

_ ماهي الوسائل التي يعتمد عليها الاتصال الداخلي الانجاح العملية الاتصالية بين الافراد في المؤسسة الاستشفائية

شيفيفارا ؟

_ ماهي العراقيل التي تواجه الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية شيفيفارا ؟

2) اسباب اختيار الموضوع:

اسباب الذاتية :

_ الاهتمام الشخصي بهذا العنوان من الدراسات التي تهتم بالاتصال في المؤسسات وخاصة المؤسسات الاستشفائية كونه محل فضول كبير لنا .

_ الرغبة في التعمق و التوسع في الاتصال الداخلي للمؤسسات الاستشفائية.

_ الرغبة الذاتية في دراسة واقع الاتصال الداخلي بصفة عامة و معرفة دوره في المؤسسة الاستشفائية

اسباب الموضوعية :

_ 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.

_ معرفة أهم الوسائل داخل المؤسسة لتسهيل عملية الاتصال ونقل المعلومات والتفاعل بينهم.

_ تفصيل العلاقة بين المدراء والعاملين داخل المؤسسة الاستشفائية ومدى نجاعة هذا النوع من الاتصال في

إحداث الانسجام والتكامل داخل المؤسسة.

_ الارتباط المباشر لموضوع الدراسة بمجال تخصصنا.

3) أهداف وأهمية الدراسة:

أ) أهداف الدراسة:

_ إبراز أهمية الاتصال الداخلي في المستشفيات ودوره في توفير رعاية صحية أفضل.

_ العمل على إسقاط المادة المعرفية والمعلومات النظرية حول الاتصال الداخلي على الواقع المعاش للمؤسسة

الاستشفائية .

_ الكشف عن أهم الوسائل الاتصالية المستخدمة والفعالة في تحسين الاتصال بالمرضى ورعايتهم.

_ اقتراح حلول وتوصيات للمؤسسة الاستشفائية لمساعدتها في تحسين الاتصال الداخلي

أهمية الدراسة:

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 ستثريه 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 شيفيفارا 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 الاتصال الداخلي الذي يعتبر من بين العوامل المساهمة في نجاح المؤسسة والوصول الى أهدافها المنشودة .

_ يعتبر مجال البحث العلمي مجالاً واسعاً حيث تختلف أهدافه و تتعدد معطياته و يهدف إلى تبني أي باحث لموضوع معين لسد الفضول المعرفي الذي يلازمه و الغموض عن بعض القضايا.

تحديد المفاهيم ومصطلحات :

الاتصال الداخلي :

اجرائياً يعني العملية الاتصالية التي تحدث بين الفرد و اخر على اساس مواجهة والاحتكاك المباشر وجها لوجه ، او هو عملية تبادل المعلومات و الافكار و الاخبار التي تتم بين الاشخاص دون عوامل او قنوات بسيطة اما

اصطلاحا فيعرف الاتصال بأنه هو الذي يقوم داخل نطاق المؤسسة سواء بين اقسامها المختلفة او بين العاملين داخلها ، وهو ذو اهمية كبيرة لذلك لابد على المؤسسة وضع نظام محكم للاتصال الداخلي¹.
المؤسسة الاستشفائية :

يعرف اجرائيا بأنه من المنشآت الهامة في المجتمع الحديث حيث انه يتولى تقديم مزيج منتج من الخدمات العلاجية و الوقائية و التعليمية و التدريبية و البحثية و هو يساهم في رفع المستوى الصحي للبلاد و من ثمة توفير الظروف المناسبة على تحقيق الاهداف الانتاجية و الاقتصادية بمستوى كفاءة مرتفعة .
اما اصطلاحا فهو وحدة اجتماعية يرتبط اعضاءها فيما بينهم خلال شبكة علاقات تنظمها مجموعة محددة من القيم و المعايير ورغم التباين بين القوى العاملة الا ان لديهم جميعا بعض الاهداف العامة كاخذ بيد المريض عن طريق الشفاء و استعادة الصحة².

اتصال المؤسسة :اصطلاحا تعني التعبير و التفاعل من خلال بعض الرموز لتحقيق هدف معين . وهي تنطوي

على عنصر القصد والتدبير ، وهذه الكلمة مشتقة من كلمة اللاتينية بمعنى المشاركة و تكوين العلاقة بمعنى شائع او مالوف ، ومن هذه المفاهيم يتضح ان الاتصال داخل مؤسسة ما عملية تتضمن المشاركة ، التفاهم حول موضوع ، فكرة لتحقيق هدف او برنامج .

اما اجرائيا : فهو عبارة عن الاتصال الانساني المنطوق و المكتوب الذي يتم داخل المؤسسة على المستوى الفردي و الجماعي و يساهم في تطوير أساليب العمل و تقوية العلاقات الاجتماعية بين الموظفين و تبادل المعلومات و الآراء و التأثير في المواقف و الاتجاهات

الاتصال :

تعدد تعريفات حول الاتصال نذكر اهمها :

_ تعرفه سامية محمد على انه عملية اشترك في المعنى من خلال التفاعل الرمزي و يرى اخرون انه تلك العملية التفاعلية بين المرسل و المستقبل في اطار بيئة اجتماعية معينة .

بلقاسم بن روان، ملتقى الإتصال في المؤسسة، المحلية الجزائرية للإتصال، معهد علوم الإعلام و الإتصال، العدد 15 جانفي 2021 ص 129.¹
²عرابة الحاج، ازدواجية السلطة في المستشفيات، مجلة الباحث، جامعة ورقلة، العدد 31 ، 2020 / 2021 ، ص 235

_ كما عرفه بشير العلاق الاتصال بأنه احد ركائز التوجيه حيث ينطوي على تدفق المعلومات و التعليمات و التوجيهات و الاوامر و القرارات على فرد او مجموعة الى الافراد او الى المجموعات بغرض الابلاغ و التأثير او الاحداث التغيير باتجاه بلوغ اهداف محددة .

التعريف الاجرائي :

هي كل اتصال بين المرسل (الادارة) و المستقبل (الموظفين) داخل المؤسسة الاستشفائية بغرض توصيل المعلومات و معرفة الاخبار او التفاهم فيما بينهم .

مجتمع البحث والعينة :

ان لكل بحث مجتمع تدور حوله الدراسة و عادة ما يواجه الباحثون مشكلة الاعداد الكبيرة لمجتمع البحث محل الدراسة وهو ما يصعب دراسته و هو ما يترتب عليه من مصاريف مالية وجهد بشري كبير ووقت طويل اضافة الى الصعوبات التي تواجه الباحث اثناء جمع البيانات وهذا ما يجعل الباحث يتجه الى دراسة عدد صغير من الناس يمثلون المجتمع الكلي افضل تمثيل و هذا العدد يطلق عليه عينة الدراسة .

و يقصد بمجتمع البحث مجموعة عناصر لها خاصية او عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الاخرى والتي يجري عليها البحث و التقصير

وقد يمثل مجتمع البحث كل من الموظفين و المرضى بمستشفى شيفيفارا موزعين على كل المصالح و اقسام المستشفى .

عينة البحث :

تعرف العينة على انها عملية المعاينة اي اختيار جزء من مجموعة اي من المادة حيث يمثل هذا الجزء مجموعة كلها او بمعنى اختيار الجزء الذي يمثل الكل¹ .

إن اختيارنا لعينة الدراسة الخاصة بالعاملين بمستشفى شيفي فارا كان قصديا حيث هذا النوع من العينات يتم تقسيم مجتمع الدراسة الاصيلي الى طبقات او فئات معينة وفق معيار معين و يعتبر ذلك المعيار

¹ أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام و الإتصال ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر الطبعة السادسة 2019، ص301.

من عناصر او متغيرات الدراسة الهامة بعد ذلك يتم اختيار عينة من كل فئة او طبقة بشكل عشوائي وبشكل يتناسب مع حجم تلك الفئة في مجتمع الدراسة الاصيلي.

العينة الطبقية : استهدفت هذه الدراسة عينة طبقية (طاقم طبي ، طاقم اداري) حيث عرفت انها في هذا النوع من العينات يتم تقسيم مجتمع الدراسة الاصيلي الى طبقات او فئات معينة وفق معيار معين و يعتبر ذلك المعيار من عناصر او متغيرات الدراسة الهامة بعد ذلك يتم اختيار عينة من كل فئة او طبقة بشكل عشوائي وبشكل يتناسب مع حجم تلك الفئة في المجتمع الدراسة الاصيلي .

تألفت العينة من 40 عامل من العدد الاجمالي لعمال المؤسسة الاستشفائية شريقي فارا المقدر عددهم ب 1055 حيث وزعنا 40 استبيان على مختلف مصالح

المؤسسة حيث قسمنا الموظفين على فئات حسب المصالح الموجودة في المستشفى و بعد ذلك قمنا باختيار العينات من كل فئة وطبقة بشكل عشوائي

ويتميز هذا النوع من العينات بالسهولة في اختيار عينة الدراسة وانخفاض التكلفة و الوقت و الجهد المبذول و بسرعة الوصول الى افراد الدراسة و الحصول على نتائج¹.

_ منهج الدراسة وادواته :

منهج الدراسة :

اعتمدنا في بحثنا هذا استخدام منهج دراسة الحالة وذلك لان موضوع دراستنا يدور حول (الاتصال الداخلي في المستشفيات) وقد كان مستشفى " شريقي فارا " محل دراستنا .

دراسة الحالة هي اختيار عدد محدود من الحالات او المفردات الممثلة للبحث ودراستها دراسة شاملة متعمقة بهدف الوصف و الفهم الكاملين لكل حالة على حدى و لجميع العوامل المتشابكة و القوى الداخلة في كل منها و العلاقات بينها و مدى الترابط بين هذه العوامل².

محمد عبيدات وآخرون ، منهجية البحث العلمي ، دار وائل للنشر ، عمان ، ط 14 ، 2017 ص 91 ص 92¹
² أحمد بن مرسلتي، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط 7 ، 2021، ص 301

وقد تم استخدامه من اجل القيام بدراسة شاملة ومعقدة لمستشفى " شيتي فارا" من اجل اكتشاف طبيعة الاتصال الداخلي .

_ ادوات جمع البيانات : تعتبر مرحلة جمع البيانات من بين اساسيات البحث العلمي ، فهي تحتاج الى عناية كبيرة من طرف الباحث الان الاختيار الامثل للاداة التي ستعتمد في جميع البيانات يساعد في تسهيل العملية باكبر قدر ممكن و الوصول الى نتائج دقيقة و الادوات التي اعتمدناها في دراستنا تتمثل في :

_ الاستبيان :

في البحث العلمي هو تلك القائمة من الاسئلة التي يحضرها الباحث بعناية في تعبيرها عن الموضوع المبحوث في اطار الخطة الموضوعية ليقدم المبحوث اجابات تتضمن المعلومات و البيانات المطلوبة و يعتبر الاستبيان من ادوات البحث الاساسية الشائعة الاستعمال في العلوم الانسانية خاصة علوم الاعلام و الاتصال حيث يستخدم في الحصول على المعلومات دقيقة لا يستطيع الباحث ملاحظتها بنفسه لكونها معلومات لا يملكها إلا صاحبها المؤهل قبل غيره على البوح بها¹ .

واعتمدنا على الاستبيان كأداة اساسية نظرا لما يتميز به عن الادوات الاخر اذ تعتبر من اكثر الادوات استخداما في العلوم الاجتماعية لما توفره من سهولة جمع المعلومات و البيانات الميدانية .
وحتى يحقق الاستبيان الهدف المرجو منه لابد ان يتضمن اسئلة ذات مواصفات خاصة بحيث تكون الاسئلة معبرة بحق عن المبحوث و تتيح من جهة اخرى اجوبة يمكن التعامل معها فيما بعد .

_ تصميم دليل الاستمارة:

وتتكون هذه الاستمارة من عدة اسئلة عامة وفرعية ، اذا قمنا في بداية التصميم بادراج وكتابة تقديم الاستبيان الذي يحتوي على عدة جوانب ثم قسمنا الاستمارة الى عدة محاور اساسية و ذلك تماشيا مع مشكلة البحث و التساؤلات و حتى يكون هناك ربط بين ما هو نظري و ما هو تطبيقي و يندرج تحت كل محور مجموعة من الاسئلة، و تنوعت الاسئلة على حسب كل هدف .

الدراسات السابقة :

أحمد بن مرسلتي ،مرسع سابق ص 220ص221¹.

الدراسة الاولى : الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية و التطبيق¹

تعرض الباحث قادري محمد في اشكاليته الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية _ دراسة حالة مؤسسة الخزف المنزلي تافنة مغنية .

وطرح التساؤل الرئيسي الذي تدور حوله مشكلة البحث المتمثلة في :

هل يكمن الاعتبار الاتصال العمود الفقري في تسيير المؤسسة و شريان ربط مختلف مصالحها ؟

و الى اي مدى يتحكم الاتصال الداخلي في نجاعة و حسن تسييرها ؟ مراعيًا في ذلك دور الاتصال الداخلي في تسيير مؤسسة الخزف المنزلي _ تافنة _ مغنية .

وتتفرع عن هذا السؤال مجموعة من الاسئلة :

1_ ما اهمية الاتصال الداخلي و تأثيره على تسيير المؤسسة ؟

2_ لماذا تضع المؤسسات في مخططاتها استراتيجية اتصالية ؟ كيف تبني و ما اهميتها ؟

3_ ماهي التقنيات المستعملة في الاتصال الداخلي ؟ و ما اثر هذه التقنيات على الاتصال الداخلي اثناء تسيير المؤسسة ؟

4_ ما تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على تسيير المؤسسة ، و على انتقال و تداول المعلومات ؟

وقد تمت صياغة الفرضيات كما يلي:

الفرضية الاولى :

يمكن الجزم بان عملية الاتصال في المؤسسة ، و الداخلي منه على وجه الخصوص وبمختلف اشكاله له اهمية بالغة و ضرورية، وله تأثير مباشر في السير الحسن للمؤسسة سواء كان سلبيًا او ايجابيًا ، لذا يجب ان تعطي له اهمية كبيرة ، وتحسين من طرق توظيفه و الاهتمام بمختلف جوانبه من خلال بحوث تبرز دوره الفعال بأكثر دقة ووضوح ن ينجم عن هذا الاخير وضع الاستراتيجية اتصالية ، يرجى منها التأثير على مردود دية المؤسسة و فعاليتها ن و بالتالي تضمن لها تنظيم احسن ترتقي به لمكانة افضل .

¹قادري محمد، الاتصال الداخلي في المؤسسة في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير تخصص ادارة الاعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة تلمسان، 2010/2009، ص.ص 11 - 13

الفرضية الثانية :

ان استعمال تقنيات الاتصال في المؤسسة و خاصة منها المتطورة من تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لها تاثير كبير على نشاط و فعالية المؤسسة ، و هذا بايصال المعلومات في اقرب و اسرع وقت حتى تكون فعالة الى مختلف المصالح ، تؤثر على المردودية و الفعالية من خلال تحسينها. المنهج المتبع : المنهج الوصفي التحليلي .
ادوات جمع البيانات : الملاحظة ، الاستمارة .

نتائج الدراسة :

يعتبر الاتصال الداخلي من بين الوظائف الاساسية في المؤسسة وخطوة مهمة في حياتها ، فهو يسمح بتسهيل الوظيفة وفهم احسن للنشاطات و الاهداف المسطرة ، ان مهمة وضع معالم للاتصال الداخلي هي مهمة جميع القوى الفاعلة داخل المؤسسة ، من خلال وضع استراتيجية عمل ، من اجل تحصيل احسن للأوضاع ، وتحسين الاداء الوظيفي وهذا لاياتي الا من خلال تطبيق استراتيجية اتصالية فعالة تجند لها قوى بشرية و مادية ، تعمل على توجيه المؤسسة نحو اهداف مشتركة .

تعتبر تكنولوجيا الاعلام والاتصال التي شهدت تطورا متسارعا لا مثيل له في النصف الثاني من القرن العشرين و بلغت الذروة بداية الالفية الثالثة اكثر حتمية بالنسبة لمؤسستك الاقتصادية المختلفة الهادفة لتحقيق البقاء و مسايرة الركب مهما كانت طبيعة نشاطها و حجمها

هناك علاقة كبيرة بين هذه الدراسة و بحثنا وتكمن هذه العلاقة في ان المؤسسة يجب ان تتطور في اتصالها الداخلي الاهميته الكبيرة في تحقيق اهداف المؤسسة و التسيير و التنسيق الجيد لها ، و تحسين الاداء الوظيفي بطريقة فعالة و متطورة ، وتنظيم العلاقات داخلها و الوصول الى حل مختلف مشاكلها

الدراسة الثانية : دور الاتصال في تسيير المؤسسة الخدمية .

تعرضت الباحثة خنيفر وفاء في الاشكالياتها الى دور الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسة الخدمية – دراسة حالة البنك الجزائري بورقلة .

وطرح التساؤل الرئيسي الذي تدور حوله مشكلة البحث المتمثلة في التالي :

_ كيف يساهم الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسة الخدمية ؟

وتتفرع عن هذا السؤال مجموعة من الاسئلة :

1_ ما المقصود بالاتصال الداخلي في البنك الوطني الجزائري؟

2_ ما مدى مساهمة الاتصال الداخلي في تحسين اداء البنك الجزائري ؟

3_ ماهي معوقات الاتصال الداخلي في البنك الوطني ؟

وقد تمت صياغة فرضيات هذه التساؤلات كما يلي :

الفرضيات :

_ بدون اتصال داخلي لا تتمكن المؤسسة من تحقيق اتصال فعال

_ وسائل اتصال الداخلي تساهم في تسهيل عملية الاتصال بين الاطراف العملية الانصالية .

_ المنهج المتبع : المنهج الوصفي التحليلي .

_ ادوات جمع البيانات : الوثائق الخاصة ، المقابلة الشخصية ، المسح المكتبي .

نتائج الدراسة :

_ لقد تمت دراسة الموضوع الاتصال الداخلي في المؤسسة من اجل توضيح دوره في تسييرها ، لانه نشاط مهم

جدا لقيام المؤسسة بمهمتها على اكمل وجه، اذ ان عدم فعالية قنوات اتصال الداخلي بين اعضاء التنظيم

يسبب الكثير من المشاكل و الاضطرابات داخل المؤسسة .

هناك علاقة وطيدة بين هذه الدراسة و بحثنا والتي تمثلت في الاهتمام بالاتصال و المحاولة تطبيقه على احسن

وجه و بالتالي تكون المؤسسة علاقة مباشرة بجمهورها الداخلي ، وهذه العلاقة مبنية على الثقة و التعاون و

الاحساس بالمسؤولية ، الان الاهمال الاتصال الداخلي في المؤسسة قد يؤثر على مردودها ،لذا فان الاهتمام

الاتصال الداخلي في المؤسسة حتما سيؤدي الى نجاحها و تطورها .

التعقيب على الدراسات السابقة :

_ اوجه التشابه :

تشاركت دراستنا مع هذه الدراسات في :

_ تعريف الاتصال الداخلي و ابراز الاهميته بالنسبة للمؤسسة .

- _ ابراز انواع الاتصال الداخلي في المؤسسة .
- _ المنهج المستخدم هو المنهج الوصفي و دراسة الحالة .
- _ ادوات جمع البيانات الاستمارة .
- _ اوجه اختلاف : تختلف هذه الدراسات عن دراستنا من حيث الاشكالية حيث ركزنا على واقع الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية بينما هي ركزت على الدور الذي يلعبه الاتصال الداخلي في المؤسسة ، استخدمت الدراسات التي تناولتها اداة المقابلة على اختلاف دراستنا ام تعتمد عليها كاداة للدراسة فقد استخدمنا الاستمارة .
- _ تختلف دراستنا عن الدراسات السابقة في تطرق الباحثين الى استخدام المنهج الوصفي عكس دراستنا استخدمنا منهج دراسة الحالة .
- _ حدود الاستفادة :
- قد افادتنا الدراسات السابقة من حيث الجانب النظري للحصول على المراجع واعداد الخطة و ترتيب عناصر الفصول كما اعتمدنا عليها في الفهم و الاحاطة من كا الجوانب و كما ساعدتنا في اختيار المنهج و الاعتماد على ادوات جمع البيانات و كذلك ساعدتنا في صياغة الاسئلة الاستمارة و تحديد مستوى عمقها ، استفدت من الدراسات السابقة لانها مراجع ومصادر جد مهمة لكل باحث وخاصة معرفة كيفية اعداد مذكرة تخرج .
- _ صعوبات الدراسة:
- من البديهي ان لكل عمل بحثي يمكن ان يتلقى مجموعة من الصعوبات و العراقيل و لذلك فان ابرز الصعوبات التي واجهتنا اثناء القيام بالدراسة هي :
- _ ندرة المراجع و الدراسات و البحوث المتخصصة في موضوع الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية .
- _ قلة الكتب الخاصة بالموضوع .
- _ ضيق الوقت وصعوبة الحصول على بعض المعلومات من موظفي المؤسسة
- _ التحفظات التامة في منحنا المعلومات التي نحتاجها في دراستنا.

الفصل الثاني

الإتصال

الداخلي

تمهيد :

يحظى موضوع الاتصال الداخلي بأهمية قصوى في المؤسسات الحديثة ، مهما كان حجمها او طبيعة نشاطها حيث يعتبر وظيفة رئيسية في تسيير الحياة و عمل المنظمات نظرا للتفاعلات التي يحدثها من تبادل المعلومات و الأفكار و يعمل على تحفيز الافراد على تحسين ادائهم ، و بدونه يحدث خلل في التعامل بين العمال داخل المؤسسة و بين المدراء و بين العمال فيما بينهم .

لذا اصبح من الضروري الاهتمام بالاتصال والعمل على تحسينه و تطويره في المؤسسة و تبنيه كنظام ليساهم في تحقيق النجاح و الفعالية .

وعليه سنتناول في هذا الفصل متغير الاتصال الداخلي في المؤسسة مفهومه ، اهميته و اهدافه ، انواعه ووسائله ومعوقاته .

المبحث الاول : مدخل الى الاتصال

ان عملية الاتصال اساسية في مختلف الحياة اذ اصبح اليوم وسيلة و غاية ملحة لتحقيق الاهداف لكونه عملية يتم وفقها نقل المعلومات و الافكار للأفراد و الجماعات .

المطلب الاول : مفهوم عملية الاتصال وتطوره

تاخذ الاتصالات دورا و حيزا كبيرا في الحياة اليومية للأفراد و للمنظمات بصورة عامة ، نظرا لكونها الوسيلة الاساسية في تحقيق التفاعل مع الاخرين للوصول الى الاهداف والنوايا المطلوب تحقيقها وعلى مختلف المستويات، و بالتالي فإنها وظيفة او مهمة واجب القيام بها و خاصة للمنظمات ، وذلك لكونها ملزمة ان تتفاعل مع الاخرين من الافراد او المجتمع او المنظمات الاخرى وتسعى الى تحقيق اهدافها المرسومة لها ، فضلا عن كونها ملزمة بالاستمرار في العمل و النمو في مجالات عملها المختلفة .

اولا: تعريف الاتصال :

كلمة اتصال مشتقة لغويا من كلمة تواصل ، و التواصل في اللغة من الوصل ، ويعني ربط شيء بشيء اخر¹ و ، ان الاصل في كلمة اتصال communication ، يشتق من الاصل اللاتيني للفعل comment يتربع او يشبع عن طريق المشاركة و يرى البعض الاخر ان هذا اللفظ يرجع الى الكلمة اللاتينية مشترك و communias و معناها common بمعنى عام .

ويشير لفظ الاتصال في معناه اصطلاحي العام الى : عملية انتقال و تبادل المعلومات التي يتم بين الافراد من خلال تعاملاتهم و تفاعلاتهم المشتركة بما يؤثر على مد و استجاباتهم السلوكية² . ولقد ظهرت تعريفات عديدة لايمكن حصرها لمفهوم الاتصال من قبل الباحثين و المختصين في علوم الاعلام و الاتصال ، عكست في معظمها اهمية ودوره في حياة الانسان الاجتماعية و العلمية ومن هذه التعريفات نذكر :- يعرف الطنوي بان : "ظاهرة اجتماعية تتم غالبا بين طرفين لتحقيق هدف او اكثر لاي منهما او كليهما و يمتد ذلك

عيشوش فريد، الاتصال في ادارة الازمات، دار الخلدونية للنشر و توزيع القبة القدية الجزائر ط2 2016 ص 11.

عيشوش فريد، مرجع سابق ص 12 .

من خلال نقل المعلومات او حقائق او اراء بينهما بصورة شخصية او غير شخصية وفي اتجاهاتها متضادة بما يحقق تفاهم متبادل بينهما ويتم ذلك من خلال عملية اتصالية

بينما يعرفه عالم اخر يدعى علي فليبيو flepo" بانه العملية التي من شأنها التأثير في الغير حتى يفسر فكره بالطريقة التي يعينها المتكلم او الكاتب¹.

وفي تعريف اخر الاتصال بان العملية التي بموجها يقوم شخص بنقل افكار او معاني او معلومات على شكل رسائل كتابية او شفوية مصاحبة بتغييرات الوجه و لغة الجسم وعبر وسيلة اتصال تنتقل هذه الافكار الى شخص اخر و بدوره يقوم بالرد على هذه الرسالة حسب فهمه لها ، ويتاثر الشخص المرسل بطريقة فهمه وحكمه على الرسالة ، وكذلك في خبرته على نقلها الى المستقبل ، في حين ان المستقبل يتاثر في فهمه على محتوى الرسالة بحالته النفسية ومدى تطابق في الاطار الفكري بينه و بين المرسل ، لذا فان من الشروط التي يجب توفرها في الرسالة ، لكي يتم فهمها هي (الوضوح، الاختصار ، السهولة ، الذوق ، اللباقة)².

ويعرفه ليندسي : الاتصال بانه العملية التي تتضمن مثير و استجابة مميزة في النظام³.

ويعرفه blondin على انه عملية تبادل بين اثنين او اكثر باستعمال احد اشكال التفاهم ، لنقل المعلومات رسمية و غير رسمية من المصدر الى المستقبل⁴.

ثانيا : تطور الاتصال

ان الاتصال قديم منذ وجود الانسان ، حيث يعد احد ابرز العناصر الاساسية في التفاعل الانساني ، والواقع الذي ينبغي التركيز عليه وادراكه انه لولا الاتصال لما نمت عديد المجتمعات من النواحي الاقتصادية ، الاجتماعية ، السياسية ، الحضارية ، ومع تطور المدينة و الدولة تطورت اساليب الاتصال وفنونه وعلومه وبرزت معالمه وثماره في العلاقات التجارية ، الاقتصادية ، السياسية ، والاجتماعية بين الافراد والمنظمات على حد سواء. ولقد تطورت عملية الاتصال ، وسائله وقنواته تطورا كبيرا عبر العصور ، فالإنسان منذ البداية كان حريصا على نقل افكاره وخبراته ، ومشاعره وحتى حاجاته للأخرين من حوله فاستخدام وسيلة الاتصال الشفوية في بداية

محمد ابو سمرةالاتصال الاداري و الاعلامي ط3 دار اسامة للنشر والتوزيع الاردن عمان 2017 ص10 .¹

عيد الله حسن مسلم مهارات الاتصال الاداري و الحوار ، ط1 دار معتز للنشر و التوزيع الاردن 2015 ص15.²

محمد الدبس السردى الاتصال و العلاقات في ادارة المكتبات ومراكز المعلومات ص 80.³

فاطمة حسين عواد، الاتصال والاعلام التسويقي، (د.ط) ، دار الاسامة للنشر والتوزيع الاردن ، عمان 2010 ص17.⁴

الامر، الا ان هذه الطريقة محدودة عادة بالزمان و المكان ولا تتجاوز الاشخاص الذين يشاركون فيها بشكل مباشر، ثم انه من الصعب نقل الماضي وتراثه الواسع من خلال الاعتماد على الذاكرة، ثم الرواية الشفوية التي بعد ايسر وسائل الاتصال ان نقل المعلومات، واكثرها بدائية .

وبعد ذلك بدا الانسان يسجل الافكار والحوادث من خلال الصور التي نقشها على الجدران الكهوف و الحجارة و الاخشاب و العظام ، اي من خلال الكتابة التصويرية التي تطورت عندما اصبح للصور قيم تعبيرية ورمزية ، ثم فكر الانسان بطريقة اسهل للكتابة بحيث يدل الرمز على الصوت معين ، فظهرت الابدجية او الهجائية التي يعود للفنيقيين الفضل الاكبر في اختراعها ومن الابدجية الفينيقية تطورت معظم اللغات العالمية وظهرت الكتابة كافضل وسيلة لنقل المعلومات.

وبعد ظهور الكتابة اصبح الانسان بحاجة الى مواد ليكتب عليها ويسجل تاريخه وأفكاره بهدف نقلها الى الاجيال التالية ، فكتب على حجارة الطين و الخشب و المعدن وسعف النحل و اوراق الجلود و اوراق البردي وغيرها من المواد ، وقد كانت مواد الكتابة هذه غير قادرة على الاحتفاظ بالسجلات و الافكار و المعلومات و التجارب الانسانية و من الصعب توافرها فاخترع الانسان الورق ، الذي كان و لازال من افضل المواد المستعملة لنقل المعلومات وأكثرها شيوعا ، ويعود الفضل في صناعته الى الصينيين¹.

وبقي الانسان يكتب افكاره و معلوماته وتراثه بخط يده، فكانت المخطوطات من اكثر الوسائل نقل المعلومات شيوعا ، ولكنها كانت مكلفة و عاجزة عن نقل المعرفة الى نطاق واسع من الناس وعاجزة ايضا عن الوصول الى مسافات واسعة من العالم لتلبية حاجات الناس المتزايدة للعلوم و المعارف ، فظهرت الطباعة لتساهم في نشر الملايين الكتب في وقت واحد وبتكاليف و جهود قليلة نسبيا و بقيت الكتب القناة او الوسيلة الرئيسية في نشر المعلومات حتى ظهرت الوسائل اخرى تنافسها في الدور ، بل وتتفوق عليها. فظهرت الصحف و المجالات ، ثم جاءت الاذاعة و السينما و التلفزيون و المسرح ، وأصبحت هذه الوسائل اكثر جماهيرية من الكتاب لما لها من مميزات في نقل المعلومات و ايصالها الى اكبر عدد ممكن من الجمهور و بأسرع وقت و اقل جهد ممكن².

محمد الدبس السردى، الاتصال والعلاقات العامة في ادارة المكتبات ومراكز المعلومات ، مرجع سبق ذكره ص25 ص26.¹
محمد الدبس السردى ، مرجع سبق ذكره ص 27 ص 28.²

المطلب الثاني : مكونات عملية الاتصال

الاتصال هو عملية تتكون من العناصر التالية :

_1 المرسل (مصدر المعلومات) :

وهو المتحدث أو الكاتب أو المصدر الذي يتحمل مسؤولية حمل الفكرة أو المعلومات المراد نشرها ، وهو بدوره يقوم بوصفها في صورة تعبر عما في ذهنه بعد تجميع افكاره وارهائه و مشاعره ويفترض في المرسل ان يتحسس العالم المحيط بالمستقبل اذ ان التحسس المتبادل بينهما و التصور للمصالح يكون ضروريا للتواصل المستمر ، مع العلم ان المصدر قد يكون فردا او جماعة و الحال نفسه للمستقبل.¹

_2 المستقبل (المستلم) :

هو الشخص و الجمهور المستهدف بالرسالة و التي يعمل المرسل على ايصالها اليه ، و تعتبر عملية اتصال ناجحة اذا تطابقت او تقاربت المعاني في فكر المرسل او المستقبل بعد انتهاء العملية الاتصالية.²

_3 الرسالة :

تمثل المعنى المراد توصيله من قبل المرسل الى المستقبل ، وتحدد ايضا وبدرجة كبيرة المعنى الذي يمكن ان يحصل عليه المستقبل وترتبط كفاءة عملية الاتصال بمدى تقارب درجة فهم الرسالة بين الطرفين المرسل و المستقبل ، و تشمل الرسالة على مجموعة المعلومات و الافكار و الاتجاهات و المشاعر و التعليمات.³

_4 تحويل الافكار الى رموز ومعاني:

لتوصيل المعلومات او الخقائق لابد من استخدام رموز للاتصال ، وهذه الرموز تأخذ شكل الكلمات و الجمل المنطوقة او المكتوبة و هي ما يعبر عنه بالاتصال اللفظي و الاتصال الكتابي ، وقد تكون هذه الرموز في شكل صور و حركات او تعبيرات و هو ما يعرف بالاتصال اللفظي .

عبد الرحمن توفيق الاتصال الفعال ، 23 شارع الدقي الجيزة، مصر، 2014 ص¹ 50

محمد الدبس السردى الاتصال والعلاقات العامة في ادارة المكتبات ومراكز المعلومات، مرجع سبق ذكره ص² 80.

محمود سليمان العيان، السلوك التنظيمي في المنظمات الاعمال، ط4، داروائل للنشر والتوزيع، الاردن، عمان 2008 ص³ 247.

و نشير الى انه خلال عملية الاتصال يتم فك الرموز من قبل الجهات المستقبلية للرسالة.¹

5_ الوسيلة او القناة الاتصالية :

يمكن اختيار الوسائل المناسبة لتوصيل الرسالة منها السمعية فقط او البصرية او السمعية البصرية ، ويمكن ان يكون الاتصال مباشرا دون الحاجة الى وسيلة صناعية ، وفي هذه الحالة تكون القنوات رسمية او غير رسمية كما تكون صاعدة او نازلة او جانبية الخ.²

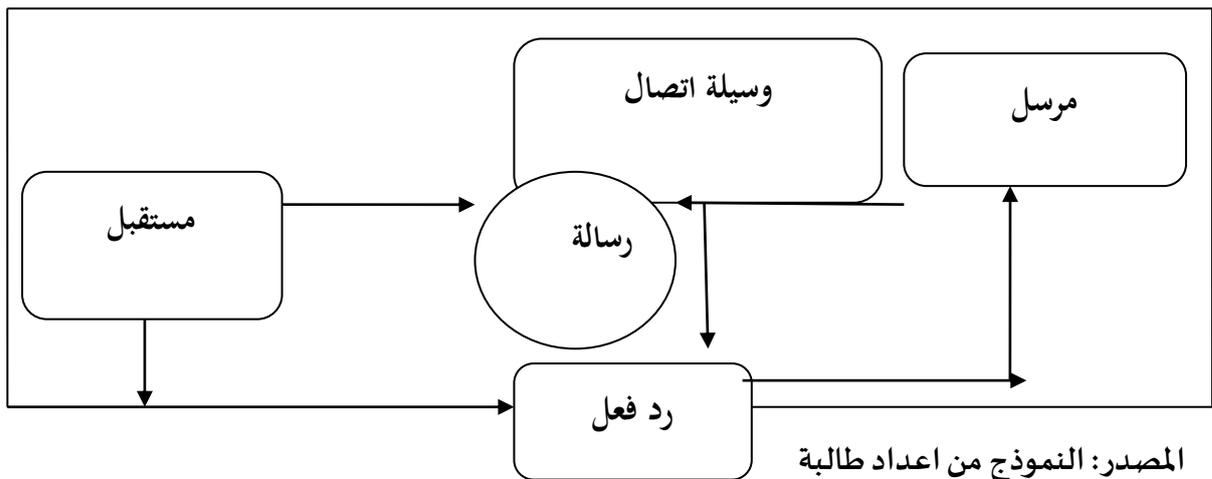
6_ التشويش والمعوقات :

وهي كل ما من شأنه ان تعيق ويقلل من دقة و فاعلية الاتصال ، وقد تتواجد في اي مرحلة من المراحل الاتصال او من خلال اي عنصر من مكونات عملية الاتصال ، وعلى هذا الاساس فان التشويش عادة ما يكون معنوياً اذا ارتبط بالجوانب الادراكية و الاجتماعية للمرسل و المستقبل ، كما قد يكون مادياً اذا ارتبط بوسائل الاتصال المادية و التقنية.³

7_ التغذية العكسية :

هي الاستجابة لرسائل المرسل و بالتالي يأخذ المرسل التغذية العكسية خير دليل على تحقيق الاتصال و التأكد من فاعلية نتائجه لكونه يضمن تحقق الفهم بين الطرفين⁴

الشكل رقم (1) : عناصر العملية الاتصالية



¹ ناصر دادي عدون، الاتصال ودوره في الكفاءة المؤسسة الاقتصادية، دراسة نظرية وتطبيقية، (د.ط)، دار المحمدية العامة، الجزائر 2004 ص 40.

عبد الله حسن مسلم، مهارات الاتصال الاداري و الحوار، مرجع سبق ذكره ص 18²

بوحنينه قوي، الاتصالات الادارية داخل المنظمات المعاصرة، (د.ط) ديوان المطبوعات الجامعية الساحة المركزية بن عكنون الجزائر، 2019، ص 42.³

احمد النواصرة، الاتصال والتسويق بين النظرية والتطبيق، (د.ط)، دار اسامة للنشر و التوزيع ، الاردن عمان ، 2018 ص 35.⁴

المطلب الثالث : نماذج عملية الاتصال

بغية التعرف على تفاصيل العملية الاتصالية ، وماهية مكوناتها يستوجب الحال التطرق الى نماذج الاتصال ، و النموذج عبارة عن مبسط لعملية الاتصال يعرض على هيئة رسم او شكل يبين عناصر الاتصال وتسلسلها و العلاقة بينهما ، ومن اهم هذه النماذج يمكن ان نقدم :

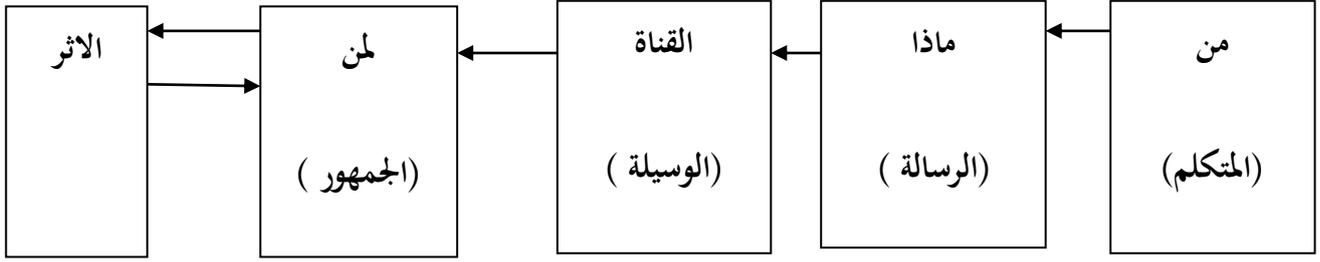
1_ نموذج لاسويل :

قدم لاسويل منظورا عاما للاتصال تجاوز الحدود السياسية ، و الذي يمكن تلخيصه في العبارة التالية : من يقول ؟ ماذا لمن ؟ بأي وسيلة ؟ بأي اثر ؟ . ووفقا لهذا التصور ينظر الى عملية الاتصال على انها عملية خطية يتم من خلالها نقل الرسائل من المرسل الى المستقبل ، وانصب اهتمامه على العنصر الخامس و هو عنصر التأثير ، وذلك الان دراساته كانت تتركز على تأثير الدعاية على الرأي العام ، و الرسالة وحدها لا تكفي الان الامر الهام و الاساسي هو مدى تأثير تلك الرسالة على الرأي العام ، فان لم يتحقق هذا التأثير تصبح عملية الاتصال فاشلة ، وركز لاسويل كما فعل ارسطو على الرسالة اللفظية واهتم بعناصر الاتصال نفسها ، و قدم تعريفا اشمل للقناة فشملت الوسائل الجماهيرية بالإضافة الى الحديث اللفظي بوصفه جزءا من عملية الاتصال عنده يمكن ان يحقق الاعلام و التسلية ، و الاثارة و الاقناع¹.

وقد عدل " ريموند نيكسون " من عبارة " لاسويل " و اضاف اليها ما يتصل بالموقف العام للاتصال ، و الهدف من العملية الاتصالية ، فأصبحت : من ؟ يقول ماذا ؟ لمن ؟ و ما تأثير ؟ ما يقال ؟ وفي اي ظرف ؟ و الاي هدف ؟ ووضح انه لايمكن تقويم عملية الاتصال الا على اساس الهدف الذي تسعى لتحقيقه ، و قد نبه L.coleman النظر الى اهمية الاصداء الراجعة من المستقبل ، كما اكد كل من كولمان feeling ايضا على اهمية وحدة العملية الاتصالية فالمرسل و المضمون ، و الوسيلة ، و المستقبل و الاستجابة هي جميعا حلقات متصلة في سلسلة واحدة²

¹ سلوى عثمان الصديقي، " الاتصال والخدمة الاجتماعية"، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005، ص50.
² أميرة منصور يوسف علي، " الاتصال والخدمة الاجتماعية"، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005، ص. 217.

الشكل رقم (2) : نموذج لاسويل



المصدر : سلوى عثمان الصديقي ، الاتصال و الخدمة الاجتماعية

2_ نموذج " شانون " ويفر " :

نشر شانون عام 1949 نتائج البحث الذي اجراه "لشركة بل للهاتف " لدراسة المشكلات الهندسية الارسال الاشارات¹ ، وكانت هذه النتائج هي اساس نموذج " شانون " و " ويفر " للاتصال الذين ادخلا مصطلح الضوضاء او التشويش الذي قد يتداخل مع ارسال الاشارة من مصدرها الى هدفها.²

ويصور هذا النموذج فكرة اساسية رئيسية تبديء بالمصدر الذي تنطلق منه الرسالة الى الناقل حيث يتم ترميزها على شكل اشارة ، ثم يتم نقل هذه الاشارة بواسطة اداة اتصال معينة الى المستقبل الذي يقوم بدوره بفك هذه الرموز هن طريق عملية ثم تمر بعد ذلك الى الهدف و بذلك تتم عملية الاتصال من خلال ستة عناصر

هي :³

1_ مصدر المعلومات

2_ المرسل

3_ القناة

4_ المستقبل

5_ الهدف

6_ مصدر الضوضاء

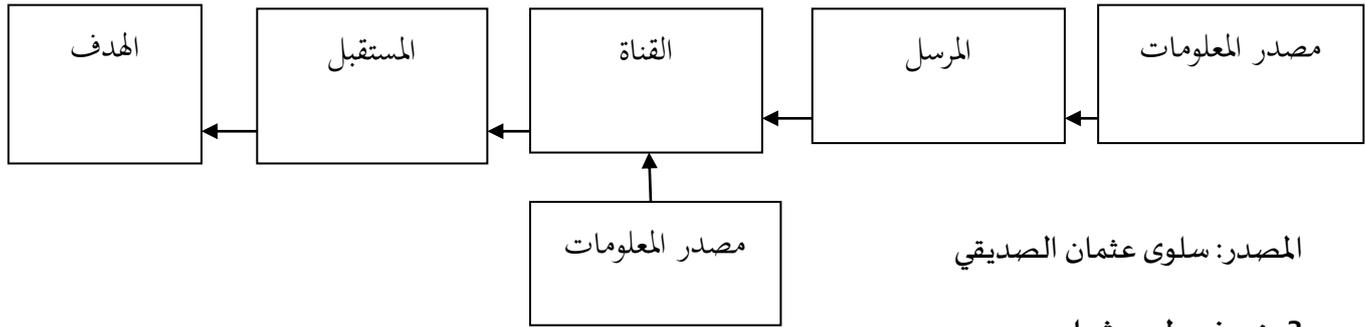
¹ فضيل دليو ، مرجع سبق ذكره،ص26.

² سلوى عثمان الصديقي،مرجع سبق ذكره،ص51.

³ أميرة منصور يوسف،مرجع سبق ذكره،ص60.

فنشاط المرسل هو وضع الفكرة في الرموز ، و نشاط المستقبل هو فك هذه الرموز و اعادتها الى الفكرة ، و اوضح "كلود شانون " بان هذه العملية التي تتم فيها ترميز و نقل و فك تصبح عرضة للتشويش او التداخل و هي في طريقها من المرسل الى المستقبل ، وهذا التشويش يؤثر سلبيا في عملية الاتصال ، ففي توضيحهما لنظريتهما ادخلا مصطلح ضوضاء الذي يرمز الاي تشويش يتداخل مع ارسال الاشارة من مصدرها الى هدفها¹. مثل التشويش في جهاز الراديو ، او الضباب الكثيف ، او صفحات الجريدة غير الواضحة و تصبح هذه العملية عرضة للفشل في تحقيق اهدافها ، و طورا فكرة قناة التصحيح و اعتبارها وسيلة للتغلب على المشكلات بتشغيلها و مراقبة و مقارنة بين الاشارة التي ارسلت بتلك التي يتم استلامها ، و ترسل اشارات اضافية لتصحيح الخطا ، و من النقد الموجه لهذا النموذج هو عدم احتواءه على عنصر الاثر الرجعي².

الشكل رقم (3) : نموذج "شانون" و " ويفر "



المصدر: سلوى عثمان الصديقي

3_ نموذج ولبور شرام :

نشر ولبور شرام موضوعا عام 1954 عنوانه "كيف يعمل الاتصال " ، قدم فيه نموذجه الذي طوره عام 1971 ، و تطوير نموذج "شانون" و " ويفر " ، مع اضافة عنصرين جديدين هما رجع الصدى و الخبرة المشتركة³. و ووصف في هذا النموذج ان المصدر يمكن ان يكون فردا و يمكن ان يكون هيئة (جريدة، محطة تلفاز) ، و تكون الرسالة في شكل حبر على ورق او موجات صوتية او ترددات في تيار كهربائي ، او اي شيء اخرى يمكن شرحها الاعطاء معنى و الهدف قد يكون شخصا يستمع ، يشاهد ، او يقرأ ، او مستمعا في محاضرة ، او عضوا في

سلوى عثمان الصديقي، مرجع سبق ذكره، ص52¹.

فضيل دليو، مرجع سبق ذكره، ص26².

حسن عماد مكاوي الاتصال ونظرياته المعاصرة الدار المصرية اللبنانية القاهرة مصر 2016 ص42³.

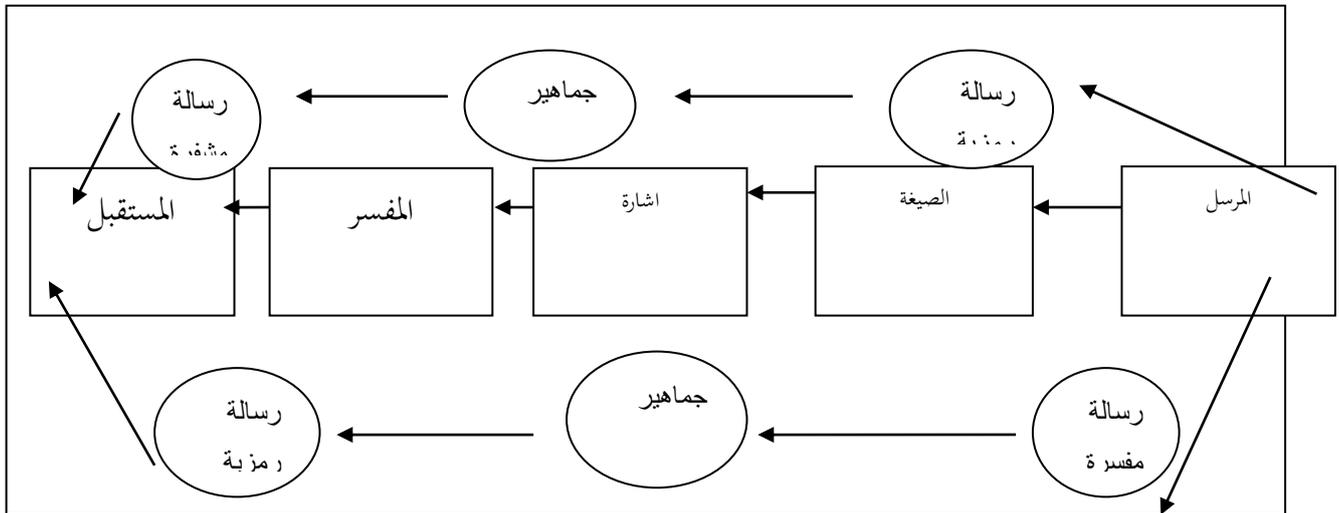
جماعة خاصة نسميها جمهور او عضوا في مجموعة مناقشة ، و الاتصال عند شرام مجهودها يرمي الى توفير ارضية مشتركة المصدر والمستقبل .

و يرى ان المصدر لكي ينتقل معلومات عليه ان يصفها على شكل رموز لغوية و اضححة في الشكل و الاستيعاب ، و الرسالة عبارة عن اشارات ذات معنى مشترك لكل من المرسل و المتلقي و ير بان الاطار الدلالي يمثل الخبرة المشتركة و المتراكمة عند كل من المرسل و المتلقي ، و متى تشابهت خبرات كل منهما زادت فعالية الاتصال .

ويرى "شرام" ان رجح الصدق عنصر ضروري لكل من المرسل و المستقبل ، لانه اجابة عن كيفية تفسير الرسائل و كيف يستجيب لها الجمهور ، اما الفكرة التشويش فهي تلفت انتباهنا الى الحقيقية ان الرسالة يحتمل ان يحدث لها تحريف قبل ان يفك المتلقي رموزها و يفسرها ، وانه في حالة الاتصال البشري كما في الاتصال الالكتروني يجب ان تكون نسبة الاشارات عالية ، اي يجب تكرار الرسالة للتغلب على عنصر التشويش

1

الشكل رقم (04) : نموذج ويلبورشرام



المصدر : فاطمة حسن عواد، "الاتصال والإعلام التسويقي"، دار أسامة للنشر والتوزيع عمان، الأردن، الطبعة الثالثة 2020 ص 82 .

سلوى عثمان الصديقي، مرجع سبق ذكره، ص 154.

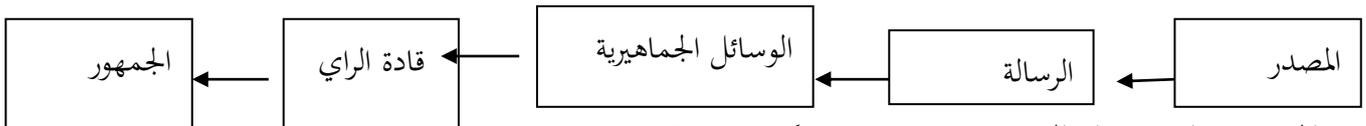
4_ نموذج كاتز ولازار سفيلد :

في عام 1955 قدم عالما العلوم السياسية " الباهوكاتز " : بول لازار سفيلد " مفهومهما عن تدفق الاتصال على مرحلتين في كتابهما " التأثير الشخصي " ،¹ وقد بينا النموذج على بحث سابق وجدا فيه ان المعلومات المقدمة من الوسائل الجماهيرية لا يكون لها اثر على المستقبلين كما تزعم وجهات النظر السابقة للاتصال ، وقد اوضح بحثهم ان الرسائل السياسية المذاعة و المطبوعة تبدو ذات تاثير ثانوي ضئيل على قرار الناخبين في عملية التصويت ، ونتيجة للبحث عن سبب وجود هذا الاثر ، فقد طورا وجهة نظر توضح الصلة بين الحركة الديناميكية الذاتية ووسائل الاتصال الجماهيرية.

ففي مركز البحوث التطبيقية الذي انشاه : لازار سفيلد " في جامعة كولو مبيا بنيويورك ، استخدم فيه المقاييس العلمية لدراسة استجابات المستمعين للمواد الاعلامية التي تقدم في اجهزة الاتصال ، وتحليلها ، وردود افعالها و اتجاهاتهم ، من خلال الدراسة الميدانية توصل الى نظريته في الاتصال المستمدة من التأثير على مرحلتين في سلوكياتهم و التي يتبلور فيها الموقف الاتصالي على النحو التالي.²

المرسل وهو الذي يؤلف وينقل الرسالة ، وهي ما يرغب المرسل فيها الى المستقبل ، وهو الجماهير من وجهة نظر النظرية، وهذه الجماهير يتاثرون اذا ما نقلت الهم الرسالة مرة اخرى عن طريق قادة الراي، ويكمن مفهوم قادة الراي من خلال الدراسات التي اجريت في المجتمعات المحلية القروية حيث يحتكر قائد بعض اساليب الاتصال كالقراءة، جهاز الراديو مثلا، فانه يستطيع اعادة صياغة الرسالة بشكل يتفق مع الحالة المعنوية للمستقبل. وعلى الرغم من الابحاث اللاحقة قد اقترحت ان هذا المفهوم يكمن تطبيقه على الحالات فقط، فان هذه الصيغة اوضحت الصلة بين الاتصال وجها لوجه والاتصال الجماهيري كما لفت النظر الى فكرة قادة الراي.

الشكل رقم(5): نموذج : كاتز ولازار سفيلد



المصدر : سلوى عثمان الصديقي ، مرجع سبق ذكره، ص 56

سلوى عثمان الصديقي، مرجع سبق ذكره، ص 54.¹

احمد محمد موسى المدخل الى الاتصال الجماهيري المنصورة مكتبة زهراء الشرق 2017 ص 90 ص 91 ..²

المبحث الثاني: مدخل الاتصال الداخلي في المؤسسة

المطلب الاول مفهوم لاتصال الداخلي وانواعه :

تعددت مفاهيم الاتصال الداخلي بتعدد الدراسات و الأبحاث و عموما هو عملية الربط بين الاعضاء المؤسسة بغية نشر المعلومات و الافكار.¹

كما تعرفه منال طلعت محمود الاتصال الداخلي هو دراسة و تطبيق مجموعة من المؤشرات و الوسائل التي بواسطتها تنظم المؤسسة اتصالها مع محيطها.²

ويعرفه حنفي على انه : نقل المعلومات و الافكار بصفة مستمرة بين الافراد و بين بعضهم البعض في كل المستويات التنظيمية بين المديرين و بين الادارة العليا و بين الموظفين و المشرفين اي هي شبكته تربط كل اعضاء التنظيم.³

كما عرفه اخر على انه الاتصال الذي يتم بين العاملين في المنشأة و داخل نطاقها ، سواء اكان ذلك بين اقسامها المختلفة و العاملين في جميع المستوياتها ، اي تتم داخل المنظمة سواء على شكل اتصال هابط و نازل و افقي ، وذلك من اجل التنسيق و التشاور لتحقيق الاهداف المسطرة للمؤسسة.⁴

ومن هذه التعاريف نستنتج ان الاتصال الداخلي يدل على مجمل نشاطات و الاعمال المسطرة و يهدف لبلوغ اهداف مشتركة و يعمل على تنسيق و تنظيم عمل المؤسسة ، كما يسمح للافراد التنظيم و بالتالي ضمان فعاليتها في المنظمة .

1_1_ انواع لاتصال الداخلي في المؤسسة :

يعتبر الاتصال الداخلي همزة وصل بين هيئات المؤسسة و بين سلطات المركزية ، و عملية نقل المعلومات و تبادل الافكار داخل التنظيم تتخذ نوعين و شكلين فقد تكون بشكل عمودي في اتجاهين الاعلى و الادنى ، كما يمكن ان تكون افقية بين رؤساء الوحدات الادارية التنظيمية من نفس المستوى .

رضوان بلخيري، سارة جابري، مدخل الاتصال و العلاقات العامة ط 2 جسر للنشر و التوزيع، الجزائر، 2017 ص 72.

منال طلعت محمود، مدخل الى علم الاتصال، د. ط 3 المكتب الجامعي الحديث، مصر 2019 ص 22.

بوحنية قري ، الاتصالات الادارية، مرجع سبق ذكره ص 137.

ناصر قاسمي، الاتصال في المؤسسة، دراسة نظرية و تطبيقية، ط 3، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2017 ص 10.

وتنقسم الى نوعين رئيسيين هما اتصال رسمي والغير الرسمي.

اتصال الرسمي:

وهي نظام من الاتصال تخضع لقواعد وإجراءات محددة رسمياً ومبنية بصورة مكتوبة ، وفيه تدفق المعلومات

في المؤسسة ، بما تتماشى و التوزيع الرسمي للسلطات و الاختصاصات الوظيفية¹.

و هي ايضا الاتصالات التي تتم في اطارا لأسس و القوانين التي تحكم المؤسسة ، ولكن تكون جميع قنواتها و

وسائلها واضحة و معروفة لجميع الاعضاء الموجودين داخل اطار المؤسسة².

وينقسم الاتصال الرسمي الى ثلاثة انواع : الاتصال الصاعد ، النازل الافقي و يعرفها على النحو التالي:

2_1_1_ الاتصال النازل :

هو عملية تدفق المعلومات والتوجيهات و التعليمات من الادارة العليا لي من الرؤساء الى المرؤوسين بهدف دفعهم

وتوجيههم نحو العمل ومختلف الاوامر والتعليمات الخاصة بتنفيذ القرارات اليومية³.

وتظم اهم انواع الرسائل النازلة الاتي :

1_ التعليمات الوظيفية التي تمثل توجيهات محددة عن المهمة .

2_ الاجراءات و الممارسات التي تحدد سياسات المنظمة ، و هي معلومات خاصة بالمؤسسة

3_ التغذية العكسية عن اداء المرؤوسين .

4_ تحفيز العاملين والتعريف بثقافة المؤسسة ورسالتها و قيمتها⁴.

3_1_1_ الاتصال الصاعد:

وهو لاتصال الذي يتم بعكس الاتصال النازل ، حيث يبدأ من ادنى المستويات الادارية ليصل الى اعلاها

عبر المستويات الادارية المختلفة من اسفل الهرم في الهيكل التنظيمي الى اعلاه .

و المعلومات التي يتم نقلها في صورة الاتصال الصاعد يمكن تقسيمها الى :

_ معلومات عن العمل نفسه و ادائه و مشاكله .

باسل رضوان، مهارات الاتصال والتعلم، ط4، دار الثقافة للنشر والتوزيع عمان، الاردن، 2018ص27¹.

رضوان بلخيرى، سارة جابري مرجع سبق ذكره ص73².

رويم فايزة ،معلومات الاتصال الداري في المؤسسة المهنية وسبل المواجهة ،مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية،العدد10 2018 الجزائر ص

52³.

خليل محمد الشماخ،مبادئ الادارة مع التركيز على ادارة الاعمال ط2 ،دار السيرة للنشر و التوزيع، عمان، الاردن 2021 ص 270⁴.

_ معلومات عن الآخرين و مشاكلهم .

_ معلومات حول السياسات و الاجراءات التنظيمية .

_ معلومات حول ما ينبغي القيام به و كيف يتم ذلك ¹.

4_1_1_ الاتصال الافقي :

ويقصد به الاتصال الذي يحدث بين موظفي المستوى الاداري و العلمي ، الذي يهدف الى تبادل المعلومات و التنسيق بين الجهود و الاعمال التي يقومون بها ، وفي كثير من الاحيان يحدث ويمارس على شكل اجتماعات اللجان و المجالس المختلفة الموجودة داخل المؤسسة ².

وهو ايضا الاتصال الذي يتضمن نقل الرسائل بحيث تناسب عبر مستوى هيكل واحد اي نفس مستوى الاداري في التنظيم مثل قيام مديري الادارة العليا بالاتصال مع بعضهم البعض وهذا النوع من الاتصال ضروري لزيادة التنسيق بين العاملين و الانظمة الفرعية في المنظمة ³.

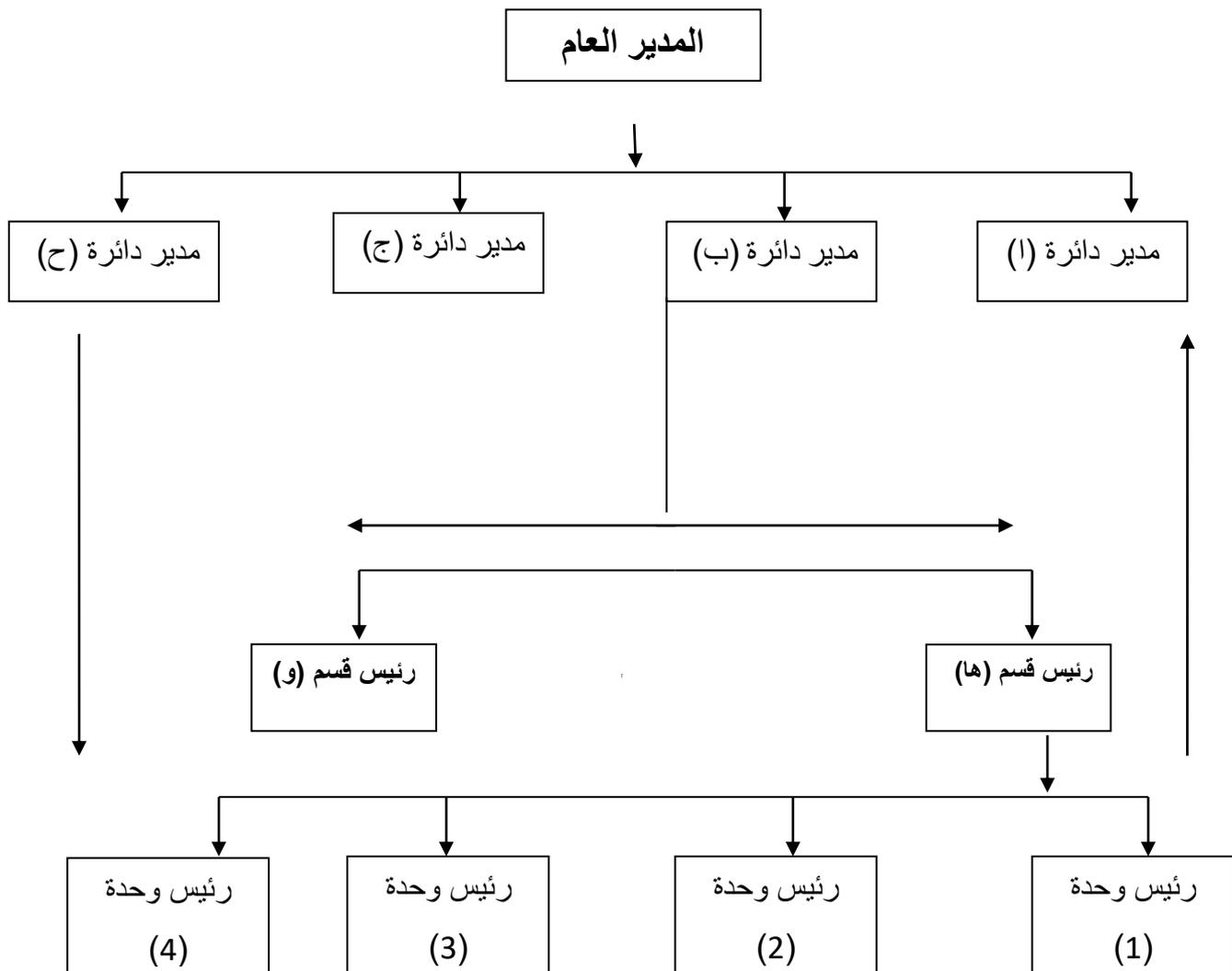
ويمثل الهيكل التنظيمي اساسا التنظيم الرسمي في المؤسسة و بالتالي الاتصالات الرسمية وتدفع

البيانات ، والشكلين المواليين يوضحان ذلك

محمد ابو سمرة، الاتصال الداري والاعلامي، مرجع سبق ذكره ص 1.47

ختام العناني، الاتصال المؤسسي في الفكر التربوي بين النظرية و التطبيق دار الحامد للنشر و التوزيع ، الاردن، 2016 ص 76.

بسام عبد الرحمن مشاقبة، معجم المصطلحات العلاقات العامة ط2 دار اسامة للنشر و التوزيع، الاردن، 2018 ص 13.



الشكل 01: يمثل هيكل قنوات الاتصال الصاعد و الهابطة و الافقية في المنظمة

1_2_ الاتصال الغير الرسمي :

هو ذلك الاتصال الذي يحدث في المنظمات و الذي لا يتقيد بمراكز الافراد و علاقاتهم ورتبهم و يقوم على اساس

العلاقات الشخصية ويرتكز حول الاهداف المسطرة¹.

علي فلاح الزغبي ، الاتصالات التسويقية، ط2، دار اسامة للنشر و التوزيع الاردن ، 2019، ص176.

وتعرف ايضا على انها تلك او ذلك الاتصال الذي لا يخضع لقواعد و اجراءات مثبتة مكتوبة رسمية ، حيث تتم بين مستويات مختلفة داخل المنظمة متخطية خطوط السلطة الرسمية ، اما وسائل الاتصال الغير الرسمية فهي عديدة نذكر منها : الاتصالات المباشرة بغرض الحصول على البيانات و المعلومات المتعلقة بنشاطات المنظمة ويمتاز الاتصال الغير الرسمي بسرعة وسهولة الانتشار حيث ان الخبر قد ينشر قبل بثه في القنوات غير الرسمية ويتميز خصائصه بما يلي :

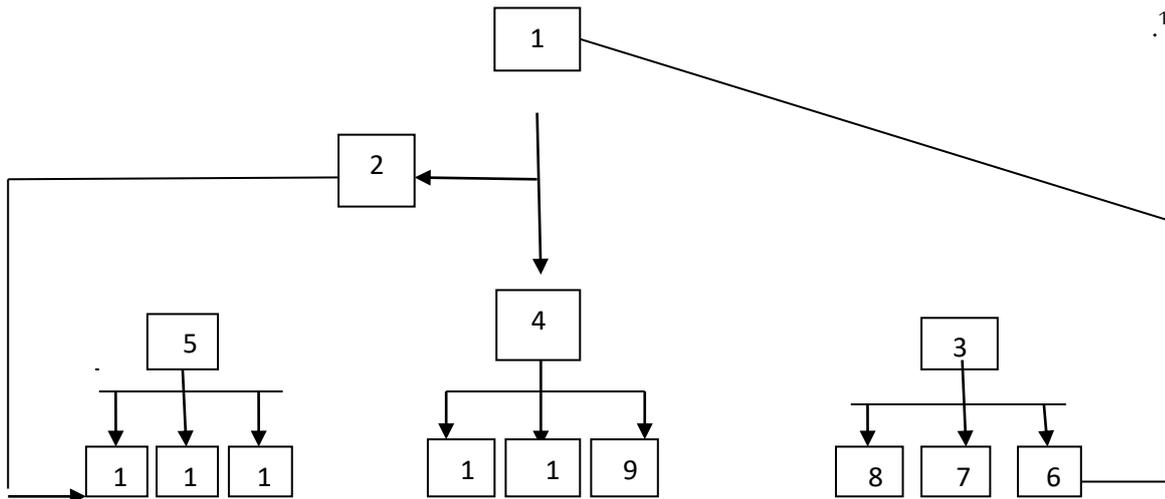
_ انتشار بسهولة في المنظمة .

_ يتميز بالسرعة والمرونة في نقل المعلومات و تبادلها بين عدد كبير من الموظفين .

_ يعتمد على الوسائل الشفوية في الاتصال .

_ يعتمد على تعزيز العلاقات بين العمال كما يخلق روح التعاون والتماسك فيما بينهم و يجعل العمل يتم بأكثر

فعالية¹.



الشكل رقم 02: الاتصالات الرسمية والاتصالات الغير الرسمية.

المطلب الثاني وسائل الاتصال الداخلي :

فيما سبق عرفنا الاتصال الداخلي على انه عملية تبادل المعلومات و الافكار و الاراء بين شخصين او اكثر ، وعلى هذا اساس تستعمل المؤسسة في اتصالها الداخلي وسائل متعددة ومتنوعة للسير الحسن للعمل داخلها ، وذلك حسب الاهداف التي توجه اليهم المعلومات فمنها الوسائل المكتوبة و السمعية¹.

شعبان فرج ،الاتصالات الادارية ط 4 ، دار اسامة للنشر و التوزيع الاردن، 2021، ص 176.

2_1_1 وسائل الاتصال الكتابي :

الاتصال الكتابي هو الاتصال الذي يستعمل كتابة الأفكار والمعلومات اما باستخدام الكلمات او الرموز للعاملين في المنظمة² ، ويتم الاتصال الكتابي بين المرسل و المرسل اليه ، او عبرالفاكس او البرقيات او عبر شبكة المعلومات العالمية (الانترنت) ، او رسالة القصيرة على الهاتف الجوال ، وهذا الاسلوب يعتبر من متطلبات الامور في المنظمات كبيرة الحجم ، و ذات الاتساع في التنظيم و المستويات الادارية الهرمية³ ونذكر منها :

2_1_1_1 التقارير :

يزداد الاعتماد على التقارير في المنظمات الكبيرة اكثر منه في المنظمات الصغيرة ، و التقارير قد تكون دورية تحوي احصاءات و بيانات تقدم في فترات معينة او تقارير عن موضوعات معينة ويجب ان تكون ملخصة و مختصرة الان الكثير من الرؤساء لايتسع وقتهم لقراءة التقارير المطولة⁴.

2_1_2_2 المذكرة :

وهي عبارة عن رسالة داخلية تحتوي مجموعة من التوصيات لتنظيم العمل ، يقوم بكتابتها العاملين و المرؤوسين الى المسؤولين عنهم وذلك لتوضيح بعض المشكلات و الجوانب التي تصادف العمل و التطبيق ، و في المقابل يمكن ان تقدم مذكرات المسؤولين الى العاملين بهدف شرح و تأكيد بعض الجوانب ، حيث يشجع المسئول هذا النوع من الاتصال خاصة لما له من اهمية في نقل المعلومات و الاقتراحات لحل المشاكل التي توجد فيها .

2_1_2_3 الملصقات :

وهي توفيق بين المعلومات البسيطة و المطلوبة داخل المؤسسة بين العاملين فيها.

2_2 الوسائل الشفوية :

حيث يتم فيه استخدام وسائل بسيطة وتكون عن طريق الكلام ، و يعتبر من الاساليب السهلة واكثر اقناعا مقارنة مع الاسلوب الكتابي ، ويتحقق هذا النوع من خلال بعض الصور التالية :

محمد ابو سمرة ،مرجع سابق ذكره ص1.73

رضوان بالخيري ، سارة جابري ، مرجع سبق ذكره ص 105..²

حفيفة شريفي ، عديدي عقل ، اثار الاتصال الداخلي على الرضى الوظيفي ،مذكرة لنيل شهادة ماستر ،ادارة الاعمال ،البويرة،2015 ص26.³
يمين بودهان ، هل توجد استراتيجية للعلاقات العامة في المؤسسات الجزائرية الخاصة، مجلة العلوم الانسانية، العدد 31،الجزائر ص 9⁴ 2015

2_2_1_ التعليمات والأوامر:

تصدر التعليمات من الرئيس الى المرؤوسيه في شكل اوامر وذلك لممارسة عملية اتصال في مختلف المنظمات لتأدية عمل ما .

2_2_2_ الاجتماعات والمؤتمرات:

وهي احدى وسائل الاتصال الشفهي و تتمثل في مواعيد دورية يلتقي فيها الافراد ويتبادلون الافكار والآراء و المعلومات ، وفيها يناقش التقرير السنوي التي قامت داخل المنظمة¹.

2_3_ الوسائل السمعية البصرية :

وتستعمل المؤسسة الافلام و الاشرطة السمعية البصرية في الاتصال لزيادة حجم المعلومات مثل التلفزيون و السينما و الراديو².

وتستعمل الوسائل السمعية البصرية الاغراض معينة مثل توجيه و تدريب الموظفين الجدد و شرح معايير و قواعد الامن و اهمية التزام العاملين بهذه القواعد ، وشرح تقدم الانشطة و انجازات المنظمة ، وتعريف العاملين بالهيئة الادارية و الهيكل التنظيمي ، ومن بين الوسائل السمعية البصرية نجد :

_ الاتصال و الاستماع

_ الاذاعة

_ التلفزيون

_ التسجيلات

_ مكبرات الصوت³

فرج شعبان ،مرجع سبق ذكره ص 150¹.

رضوان بالخيري ،سارة جابري ، مرجع سبق ذكره ص 94².

فرح فراحي ،الاتصال المؤسساتي ودوره في التنسيق بين وحدات المؤسسة و اثره على الجمهور الخارجي ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، تخصص اتصال و علاقات عامة، جامعة الدكتور طاهر مولاي، سعيدة 2015_2016 ص29³.

المطلب الثالث اهداف الاتصال الداخلي واهميته :

1_3_1_ اهداف الاتصال الداخلي :

فكثير من الاحوال نجد ان المؤسسة تسعى الى تحقيق الاهداف فقد حاولنا ذكر اهمها التي يسعى الاتصال

الداخلي الى تحقيقها و هي كالتالي :

1_1_3_1_ اهداف خاصة بالعاملين :

حيث يسعى الاتصال الى تعريف بما يجري داخل المؤسسة مما يؤدي الى زيادة التفاهم و التعاون كما يهدف الى

خلق الرضا و الارتياح بين العاملين . وتبادل المعلومات الهامة مما يؤدي الى التقليل من الدور السلبي للإشاعات

داخل المؤسسة.¹

2_1_3_2_ اهداف خاصة بالقيادات الادارية :

ويهدف الاتصال الداخلي من خلالها على التعرف على ما يحدث داخل المؤسسة بصورة صادقة و الذي من شأنه

المساعدة في اتخاذ القرارات السليمة و الهامة القائمة على قدر كافي من الحقائق و المعلومات و البيانات مما

يسهل عملية التوجيه و الاشراف على العاملين ، و بالتالي تحقيق التنسيق بين سلطة الادارة المختلفة داخل

المؤسسة.²

3_1_3_3_ اهداف خاصة بالجمهور :

حيث تسعى المؤسسة الى اقامة نظام اتصال داخلي خاص بها يمكنها ترسيخ صورة المؤسسة وكذا طبيعة خدماتها

ونشاطها من جهة و التعرف على رأي الجمهور فيها و كذا مقترحاته لتحسين خدماتها من جهة اخرى . والاتصال

الداخلي كذلك يساهم في رفع معنويات العامل و يحسسه باهميته و دوره في المؤسسة مما من شأنه زيادة

معدلات المشاركة في المؤسسة عن طريق اسهامهم في المشروعات التي تقوم بها .

صالح بن نوار ،الاتصال الفعال والعلاقات العامة الانسانية ، مجلة العلوم الانسانية ،الجزائر،العدد 22 ،2015ص 117.¹
هشام محمد نورجمجموم ، سيكولوجية الادارة ط دار ومكتبة الهلال، بيروت ص149.²

كما نجد الاتصال الداخلي في المؤسسة له اهداف اخرى تسعى لتحقيقها وهي كالآتي :

_ اعلام المرؤوسين بالاهداف و السياسات و البرامج و الخطط و المسؤوليات و السلطات ...الخ التي اقرتها

وحددتها الادارة الاعلام المرؤوسين بالتعليمات و التنظيمات التي تتعلق بتنفيذ اعمال محددة¹.

_ تسهيل عمليات اتخاذ القرارات من خلال توفير المعلومات للأفراد و العاملين .

_ التعريف على مدى تنفيذ الاعمال و المعوقات التي تواجه المرؤوسين².

3_2_2_ أهمية الاتصال الداخلي في المؤسسة :

يعد الاتصال وسيلة في غاية الأهمية في نجاح المنظمات ، فبدون الاتصال يصبح التنسيق بين اعمال افراد

مستحيلا ، ولا يمكن تحقيق التعاون فيما بينها ، لكن في حال وجود اتصال داخلي فعال يؤدي ذلك الى تحسين

اداء الفرد في التنظيم ، وحصوله على رضا اكبر في العمل ، فالاتصالات الداخلية في المؤسسة لها أهمية في تحقيق

اهداف المؤسسة ، وتبرز أهمية الاتصال الداخلي داخل المنظمة في المجالات الآتية :

3_2_2_1_ الاتصال الداخلي واتخاذ القرارات :

يلعب الاتصال دور جوهري في اتخاذ القرارات ، اذا عن طريقه يمكن تسهيل ايصال البيانات و المعلومات

الحقيقية و الصحيحة التي تأتي من الخارج سواء كانت صاعدة او هابطة التي تساعد على اختيار افضل البدائل

و الوصول الى القرار الذي يتصف بالقرب او الرشيد .

3_2_2_2_ اتصال الداخلي والتوجيه :

يعتمد المدير على توجيهه للعاملين على نظام الاتصالات حيث يستطيع من خلاله ان يحدد للعاملين اهداف

التنظيم بصفة عامة ويشرح لهم واجبات و الاعمال التي تتوقع الادارة منهم ان يؤديها و الامكانيات التي تضعها

الادارة تحت تصرفهم لمساعدتهم على تحقيق هذه الاهداف .

3_2_2_3_ الاتصال الداخلي والتنسيق :

بن قيط الجودي، استراتيجية الاتصال للادارة الاستشفائية الجزائرية، رسالة ماجستير في علوم الاعلام و الاتصال 2012 ص 62¹
نفس المرجع ص 92².

يقصد بالتنسيق بين الأنشطة المختلفة في المؤسسة و الجهود لي جماعات المؤسسة وذلك لمنع التقارب او التعارض بين هذه الوحدات ويحدث تسيير لجهود الجماعة في تجانس وانسجام لذلك التنسيق الفعال الداخلي في تحقيق التنسيق في المجالات الاتصالات الافقية والعرضية.¹

وتبرز اهمية الاتصال الداخلي في المؤسسة من خلال :

_ يعمل على ربط اهداف الفرد و الجماعات و اهداف المنظمة ايضا .

_ يمثل الضوء الذي من خلاله تتمكن الادارة من معرفة مشاكل العمال وردود افعالهم داخل المنظمة اتجاء السياسات الادارة .

_ تكمن اهمية اتصال في التسيير الفعال للعمل في المنظمات الان فهم مضمون الرسالة يتوقف على عدة عوامل منها ظروف الموقف والغرض من الاتصال.²

_ يحقق الاتصال الداخلي التفاعل و التكامل بين عناصر التنظيم فيما بينهم.

الاهمية الاتصال الداخلي بالنسبة للفرد :

_ تحقيق انتماء الفرد الى المؤسسة و اكتسابه هوية في محيط عمله ، كما يسمح الاتصال برفع روح المعنوية للافراد .

_ كما يسمح للفرد اكتساب مهارات جديدة و نزيد من خبراته .

الاهمية الاتصال الداخلي بالنسبة لثقافة المؤسسة :

للاتصال الداخلي بعد اخر يتعلق بخلق ثقافة مشتركة بين افراد التنظيم وبناء صورة موحدة و ايجابية عن المؤسسة .

اهمية الاتصال الداخلي بالنسبة للمؤسسة :

تعتمد كافة العمليات الادارية على نظام الاتصال مما يسمح باتخاذ القرار ، التوجيه و لتنسيق ، اذ عن طريق الاتصال الداخلي يمكن توفير المعلومات و البيانات والوصول الى قرار الذي يتصف بالرشد.

¹ العربي بن دلود، فعاليات الاتصال التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تنمية الموارد البشرية ،قسنطينة،2008ص 140.

² علي حسن الشهري،الاتصالات الادارية ودورها في الاداء الوظيفي،رسالة مقدمة الاستكمال متطلبات الحصول على الماجستير ، العلوم الادارية نيف السعودية،2004ص40.

المطلب الرابع معوقات الاتصال الداخلي :

يواجه اي تنظيم مهما كانت طبيعته معوقات اتصالية و يعود ذلك الى طبيعة النشاط التي تقوم به المؤسسة ، او التنسيق الداخلي او معا ، وسنتطرق الى بعض الصعوبات التالية و المتمثلة في :

1_4_ معوقات تنظيمية :

وتتمثل في تشعب المستويات الادارية و اتساع نطاقها يؤثر على وصول المعلومات بطريقة صحيحة وعدم وجود هيكل تنظيمي يوضح الاختصاصات في الصلاحيات وغياب السياسة الواضحة لنظام الاتصالات في المنظمة التي تبين اهدافها وتمنع التداخل بين الوحدات التنظيمية ايضا يؤثر على حصول المعلومات¹.

2_4_ المعوقات النفسية والاجتماعية: و تتمثل في التقاط التالية :

_ كثرة عدد الافراد المشكلين للتنظيم ، ووجود فروق نفسية و اجتماعية بينهم .
_ الفهم السيئ لمبادئ و ابعاد العملية الاتصالية لدى الادارة العليا ، وهذا يظهر في نقص الاهتمام بالمعلومات المرتدة من الاسفل .

_ تدخل الجماعات غير الرسمية في العملية الاتصالية داخل التنظيم .

_ تميز بعض اطراف العملية الاتصالية بصفات شخصية غير ملائمة الاداء ادوارهم الاتصالية بصفة جديدة².

3_4_ معوقات البيئية :

ويقصد بالمعوقات البيئية المشكلات التي تحد من فاعلية الاتصال وسط مجموعة من العوامل التي توجد داخل المنظمة او خارجها ، وايضا البيئة المهنية غير الملائمة او غير العادلة بالمنظمة التي تتسم ب الروتين و النمطية و برتابة العمل و التي تشجع على تجديد و الابتكار هي من العوامل المعرقلة للاتصال في المنظمة.

رويم فائزة ،معوقات مرجع سبق ذكره ص 1.56

راند ناجي البشير،في المراسلات العامة الادارية التجارية الاجتماعية، دار الشيخ الابراهيمى، الجزائر،2016ص 2.8

خلاصة الفصل :

لقد تطرقنا في هذا الفصل الخاص بالتعريف بالاتصال الداخلي ثم الانواع و الاهداف الخاصة بالاتصال الداخلي ثم اهميته وو سائل الاتصال الداخلي وفي الاخير تطرفنا الى معيقات الاتصال الداخلي، وتبرز اهمية وقيمة الاتصال في انه يعتبر العمود الفقري لأي تنظيم مهما كان حجمها و اهدافها .

الفصل الثالث

الاتصال الداخلي في

المؤسسة العمومية

الاستشفائية

تمهيد :

تعتبر المؤسسات الاستشفائية هي العنصر الاساسي في تقديم النشاطات و القلب النابض والعقل المدبر للخدمات الصحية و العلاجية ، ويعتبر قطاع الصحة من بين اهم القطاعات بالدولة حيث اولته الحكومة الكثير من الاهتمام ورغم الاصلاحات الموجهة لقطاع الصحة بالجزائر فيبقى هذا القطاع يعاني من مشاكل عديدة ، وقد نال قطاع الصحة و المستشفيات اهتمام الكثير من الباحثين و الدارسين سواء في مجال الطب او اعلى مستوى الادارة وهذا راجع الالهية ودور المؤسسات الاستشفائية بالاهتمام لصحة الافراد و سنتناول في هذا الفصل التعرف على المؤسسة استشفائية من خلال مفهومها و التطور التاريخي و اهدافها و هيكلها التنظيمي و من ثم نتطرق في الاخير الى اهم انواع و خصائص ووظائف المؤسسة الاستشفائية .

المبحث الاول :

تعتبر المؤسسة الاستشفائية منظمة اجتماعية فنية معقدة و جزء متكامل من التنظيم الاجتماعي الصحي وظيفته هي توفير العناية الصحية الكاملة لجميع السكان .

المطلب الاول : تعريف المؤسسة الاستشفائية

تعريف المؤسسة الاستشفائية :

عرف المرسوم التنفيذي رقم 7_240 المؤرخ في 19 ماي 2007 المؤسسة العمومية الاستشفائية على انها مؤسسة عمومية ذات طابع اداري تتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي و توضح تحت وصاية والي ولاية التابعة لها وهي مكونة من هيكل للتشخيص و العلاج و الاستشفاء و اعادة التأهيل الطبي تغطي سكان بلدية واحدة او مجموعة بلديات .

كما حددت المادة الرابعة من المرسوم نفسه المهام الموكلة للمؤسسة العمومية الاستشفائية و هي التكفل بصفة متكاملة و متسلسلة بالحاجات الصحية للسكان و في هذا الاطار تتولى على الخصوص المهام الاتية :

_ ضمان تنظيم و برمجة توزيع العلاج الشفائي و التشخيص و اعادة التأهيل الطبي و الاستشفائي¹ .
_ تطبيق البرامج الوطنية للصحة .

_ ضمان حفظ الصحة و النظافة و مكافحة الاضرار و الآفات الاجتماعية .

_ ضمان تحسين مستوى مستخدمي مصالح الصحة و تجديد معارفهم² .

كما اوضح المرسوم امكانية استخدام المؤسسة العمومية الاستشفائية كميدان للتكوين الطبي و شبه الطبي و التكوين في التسيير الاستشفائي على اساس مستخدمي مصالح الصحة و تجديد معارفهم .

المستشفى هو المنشأة التي يتمثل نشاطها الرئيسي في اداء الخدمات العلاجية و التي تتوفر لها مقومات هذه الخدمة كالاسرة و الحجرات المخصصة للفحص و التحليل و العلاج و الاجهزة و المتخصصين الطبيين .

عجة جيلاني قانون المؤسسات العمومية، الاقتصادية الاشتراكية للتسيير الى الخوصصة دار الخلدونية للنشر، 2006¹

الجريدة الرسمية ، المرسوم التنفيذي رقم 07_140 ، العدد 33 المؤرخ في 19 ماي 2007 ص 22²

وقد عرفت جمعية المستشفيات الأمريكية المستشفى انه: مؤسسة تحتوي على جهاز طبي منظم يتمتع بتسهيلات طبية دائمة تشتمل على اسرة للتنويم و خدمات طبية تتضمن الاطباء وخدمات التمريض المستمرة وذلك الاعطاء المريض التشخيص و العلاج اللازمين.

وعليه يمكن تعريف المستشفى على انه نظام كلي يضم مجموعة من الخدمات الفندقية و نظام الخدمات الادارية و تتفاعل تلك النظم معا بهدف تحقيق اقصى رعاية ممكنة للمريض و المصاب وتدعيم الانشطة التعليمية و التدريبية و البحثية .

وتعرف اجرائيا على انها عبارة عن منظمة اجتماعية صحية حيث تتولى تقديم مزيج منتج من خدمات العلاجية و الوقائية و التعليمية و التدريبية و البحثية وهو يساهم في رفع المستوى الصحي للبلاد ومن ثم توفير الظروف المناسبة على تحقيق الاهداف الانتاجية و الاقتصادية بمستوى كفاءة مرتفعة

المطلب الثاني : وظائف الاساسية للمستشفى

هناك وظائف اساسية تشترك فيها معظم المستشفيات الحديثة وهي¹ :

تحقيق مستوى عال من جودة الرعاية الطبية للمريض و المصاب حيث يرتبط هذا بمدى امكانية توافر العناصر التالية :

- _ حسن التدبير التقني للرعاية الطبية و المتعلقة بتطبيق علوم التكنولوجيا الطب و العلوم الصحية الاخرى .
- _ حسن التدبير في العلاقات الشخصية المتبادلة فيما بين الطبيب و مريضه المتعلق بالتفاعل الاجتماعي و النفسي القائم بينهما و ذلك لتسهيل نجاح تشخيص المشاكل الصحية و علاجها .
- _ توفر وسائل الراحة و المتعة و التسهيلات الي يجدها المريض في المستشفى .
- _ تعليم و تدريب العاملين في المجالات الطبية و التمريضية و في العلوم الطبية المساعدة ، اي ان المستشفيات في وقتنا الحاضر اصبحت مركزا لتنمية معلومات عدد كبير من العاملين في المجالات الطبية و تطوير لمهاراتهم و قدراتهم و من ناحية علمية فقد يكون المستشفى هو المكان الذي يكون فيه تعليم و تدريب كل الاطباء و الممرضين وغيرهم .

سليم بطرش جادة، نفس المرجع، ص34.31¹.

_ تعزيز البحوث في المجالات العلوم الطبية و العلوم الاخرى التي لها علاقة بالصحة حيث ان التقدم الهائل في علوم وتكنولوجيا الطب و العلوم الصحية الاخرى في تشخيص المشاكل الصحية و علاجها هو خير دليل على اهمية البحوث في المجالات العلوم الطبية و اصبح المستشفى يضم كافة الامكانيات التي تساعد على اجراء مثل هذا النوع من البحوث مثل وجود سجلات طبية او بنك المعلومات تساعد في القيام بالبحوث و الدراسات ، وكذا وجود المخابر و التجهيزات و الطبية التي تتيح الفرصة امام الباحثين حتى يقوموا بالبحوث التطبيقية .

_ تساعد المستشفيات بشكل او باخر على تقييم خدمات الرعاية الصحية الاولية وذلك عن طريق العيادات الاولية الخارجية حيث يتم توفير العناية الشاملة و المستمرة في هذه العيادات و تنسيق امور رعايته مع العيادات المتخصصة التي تقدم رعاية طبية من مستوى اعلى .

المطلب الثالث : جمهور المؤسسة الاستشفائية

للمؤسسات الصحية دور كبير في عملية التغير و التطور الحاصل في مختلف الجوانب الاقتصادية و الثقافية و الاجتماعية ويقع العبء الاكبر في تحقيق اهداف المؤسسات الصحية و عملية التغير على عاتق الجمهور الداخلي للمؤسسات الصحية .

ومن ما لاشك فيه ان اية منشأة مهما كانت اهدافها و مهما كان الغرض من قيامها فلا بد لها ان تتعامل بصورة او بأخرى مع الافراد و المنشآت و المؤسسات المختلفة و لابد لجميع المنشآت الصحية على اختلاف نشاطاتها الحاجة للتعرف على اراء الجمهور وتزويدهم بالمعلومات وكسب ثقتهم وتأييدهم كل ما يتطلبه دراسة الجمهور وميوله واتجاهاته بصورة وافية و متناغمة .

وينقسم جمهور المؤسسة الصحية الى جمهور داخلي وخارجي ولا بد ان يتم ارضاء هذين النوعين من الجماهير .

_ انواع جمهور المؤسسة الاستشفائية :

(1) الجمهور الداخلي :

يختلف تركيب الجمهور الداخلي للمؤسسات الصحية باختلاف طبيعة وحجم نشاط كل منها، او يضم القطاع الصحي عددا كبيرا من المنشآت و المؤسسات الصحية و يعتبر الجمهور الداخلي على انه مجموعات الافراد اللذين ينتمون للمنشأة بطريقة مباشرة و بالتالي هم العاملون فيها بنوعياتهم المختلفة من عمال و موظفين ، وينقسم الجمهور الداخلي للعاملين في المنشأة الصحية عادة الى مجموعات فرعية لكل منها مصالحها الخاصة و انماطها السلوكية و التي تميزها عن مجموعات الأخرى فعلى سبيل المثال هناك الموظفون و العمال وغيرهم وكذلك نجد ان الموظفين ينقسمون الى مجموعات فرعية اخرى فمنهم الاطباء و مساعدي الاطباء و الطاقم التمريض و المحللون الاداريون ، الفئات المساندة الفنية و غيرهم ، فإذا انتقلنا الى التفرقة بين المجموعات الاساسية نجد ان هناك اختلافات جوهريّة من حيث اهدافهم و قيمهم و عاداتهم و مستواهم المعيشي و الثقافي و حتى الاقتصادي وكذلك اسلوب قضائهم اوقاتهم .

(2) الجمهور الخارجي :

ويشمل جميع افراد المجتمع في المؤسسات الرعاية الصحية و اللذين يتعاملون بشكل او باخر مع مؤسسات هذا القطاع و يعتبر سكان المؤسسات الرعاية الصحية الجمهور العام لهذا القطاع الصحي ويتشعب الى مجموعات مختلفة من الجماهير النوعية كجمهور الاطفال و جمهور السيدات و جمهور الشباب او كجمهور الطلبة و جمهور الموظفين و جمهور العمال و العسكريين وغيرهم .

وفيما يتعلق بالتاكيد بجماهير القطاع الصحي نلاحظ انه لابد ان عملية التأثير بالجماهير النوعية الصغيرة اذ من الصعوبة بمكان التأثير في الجمهور العام للقطاع الصحي مباشرة و ذلك لكثرة عدد ه و قلة تجانسه فالتاثير في الجماهير النوعية مما سيكون له الاثر الفعال على الجمهور العام بشكل اضمن و اسرع و اقل تكلفة فاذا كانت الخدمات الصحية المقدمة الى احدى الامهات جيدة

بالتأكيد ان هذا التأثير الايجابي سوف ينتشر الى الاسرة و الى معارفها في المنطقة و زملائها في المعمل و النادي الذي تنتهي اليه وهكذا¹.

مشاكل الجمهور في المؤسسات الاستشفائية :

1_ مشاكل الجمهور الداخلي وطرق معالجتها في المستشفى :

تتعرض العديد من المؤسسات الصحية الى مشاكل و معوقات عديدة سببها عوامل كثيرة منها عدم وجود مؤهلات علمية جيدة فيما يخص الكادر الاداري مما يترتب عليها امور نفسية للموظف تعيقه عن الابداع و التطوير و التعامل الجيد مع الاخرين ، كما ان الاختلافات الفكرية فيما بينهم يمكن ان تخلق جوا متوترا من المقابلات الاصطدامات الانفعالية ضد مصلحة العمل وهذا مما يؤدي الى تخلف الكادر الاداري عن تقديم المعونة والمساعدة للإدارة العليا وهذه الحالة مدانة حيث ان الادارة العليا لا يمكنها العمل ، الا اذا توفر خط دفاعي جيد لتنفيذ المهام و الوظائف التي تؤدي الى تحقيق الاهداف المرسومة . اما على صعيد الكادر الطبي فنرى بان مدراء المستشفى لهم اختصاص طبي دون وجود مؤهلات ادارية مستندة على الخبرة و المران التي تساعده على حل مؤهلات ادارية العامة بصورة صحية لعدم وجود امكانية تطبيق الاسس و الاساليب و النظريات الخاصة بالأفراد الواجب اتباعها وتطبيقها داخل العمل لكي يستطيع التوصل الى تحقيق الاهداف العامة للمستشفى باقل جهد بين العاملين لحل مشاكلهم الخاصة و مشاكلهم مع المراجعين مما يؤدي الى وجود ثغرة بين هذه الاهداف و بالتالي يولد انعكاسات سلبية على طريقة تقديم الخدمات للجمهور ولهذا نرى بان قسما من القرارات الادارة ارتجالية بسبب عدم اعتمادها على المعلومات و الحقائق و البيانات الدقيقة والصرحة بالتعامل ، كما نرى تهرب بعض اطباء من الاجتماعات و الندوات التي تهتم بكيفية التعامل مع المرضى بدافع عدم جدواها ، اما على المستوى الخدمي فنرى وجود نقص في كادر التمريض وعدم تاهيلهم بالمستوى المطلوب و الابتعاد عن الاحتكاك بشكل اكثر مع جمهور المرضى وهذا ما يسبب مشاكل و اصطدامات كثيرة بين الطرفين حيث ينتج عن ذلك قلة الروابط مع الجمهور المرضى وعدم الثقة والاحترام المتبادل و بالتالي ايجاد ثغرة واسعة بين هذا

حسن صالح سليمان القضاة، ادارة العلاقات العامة، دار وائل للنشر والتوزيع، الاردن 2013، ص 110-114.

الكادر و الجماهير من جهة اخرى و نلاحظ من واقع العمل وعلى سبيل المثال هناك ظاهرة عدم الاهتمام بالمرضى مهما كانت حالتهم الصحية وهذا ما يسبب حالة نفسية متدهورة للمريض الذي هو في امس الحاجة للرعاية وذلك يؤثر بشكل مباشر على دور المستشفى تجاه المواطنين وهناك مشاكل اخرى لا مجال للتوسع بها حيث قدمنا صورة منها في هذا الموضوع و الاجل الحد من

هذه المشاكل يجب تشخيص بعض حلول التي قد تجنب الادارة مثل هذه الامور قد الامكان منها من خلال اتباع الامور التالية :

_ ايجاد قسم العلاقات العامة داخل المستشفى و تعيين الافراد المؤهلين له و دعمه ماديا و اداريا لكي يقوم باعداد برامج خاصة لتوثيق العلاقات الانسانية بين العاملين و الادارة فيما بينهم .

_ تدريب و تاهيل الكادر الاداري و ترابط اختصاصه الاكاديمي مع العمال المسندة اليه لكي يؤدي ذلك الى ابداء الاراء و توجيه الاقتراحات لتطوير كلا حسب اختصاصه عن طريق فتح الدورات الخاصة بهذا الموضوع

_ التأكيد على القرار الخاص بالاعتماد على الشخص اداري مؤهل لقيادة المستشفى بدل الطبيب الذي يمكنه ان يبدع في مجال عمله المهني بدل تجميده في اختصاص اداري ليس له خبرة فيه .

_ العمل على توسيع سلطة الرقابة على الوظائف الادارية منها و الطبية و تعديل الانحرافات و الظواهر السلبية بشكل سريع و استخدام مبدأ الثواب و العقاب في العمل و مواجهة ذلك من قبل مدير بكل حزم و قوة .

_ ايجاد نوع من المحفزات المالية و المعنوية تطلبه ادارة المستشفيات و توسيع مثل هذه الاقسام على مستوى مؤسسات الرعاية الصحية و توعيتهم للابتعاد عن الرواسب الاجتماعية السابقة في المؤسسات الصحية و

تضييق فجوة الواسعة بين المؤسسات

و الموظفين .

_ التوسع في عقد المجتمعات و الندوات للكادر الطبي و الاداريين و شرح ابعاد دورهم الانساني في العناية النفسية بالمرضى قبل تقديم العلاج المناسب لهم .

_ مشاكل الجمهور الخارجي و طرق معالجتها في المستشفى :

هناك العديد من المشاكل على مستوى الجمهور الخارجي والتي تظهر يوميا داخل المؤسسة الصحية ، وتشكل نوعية الخدمة الصحية تأثيرها على المواطن الذي لا يزال في الكثير من احيان يحمل نظرة سلبية غير موثوقة عن هذه المؤسسات بسبب تقويمه

الخاطئ المبني على رواسب اجتماعية قديمة وهذا مما يؤدي الى ايجاد ثغرات و مشاكل وخلافات بين العاملين من جهة و بين المرضى و المراجعين من جهة اخرى .

و انطلاقا من هذه الحقيقة تظهر الكثير من المشاكل و المعوقات خلال عمل المؤسسة مع الجمهور الخارجي و عدم وجود علاقات مثالية بين الجمهور الداخلي (العاملين) و بين الجمهور الخارجي (المراجعين و المرضى) و ذلك بسبب توفر الدراسات و البحوث الخاصة بكيفية تشخيص نفسية المرضى و كيفية التعامل معهم بحيث تضمن لهم حالة نفسية جيدة و بالتالي ايجاد نوع من الانسجام و التعاون المستمر بين هذه الاطراف للمحافظة على مصالح المستشفى في ان واحد .

كما ان عدم ثقافة و مؤهلات الكادر الاداري و الطبي بشكل عام و نقص التوعية للعاملين لا تمكنهم من ادارة المستشفى بشكل جيد ، و ايضا عدم توفر المستلزمات اللازمة بأسرع وقت ممكن و بصورة واضحة تمثل هذه المؤسسات الصحية و السبب يعود في ذلك الى ادارة المستشفى في عدم تقديمها اعتبارات الخاصة لمستويات الخدمات الصحية المقدمة للمجتمع الكبير من تنمية الخدمات الطبية و العلاجية المقدمة للمرضى و توسيع افق التخصصات المالية لشراء الاجهزة و كفاءة الجهاز الطبي و الاداري و الفني المسؤول عن تقديم انواع العلاج بمستويات ذات جودة عالية .

و من اجل ايجاد الحلول لمثل هذه الظواهر السلبية فلا باس من تقديم جملة من الحلول المساعدة لحل تلك الاشكاليات كالاتي :

ا-فتح قسم للعلاقات العامة داخل المستشفى للاعتناء بالجمهور الخارجي و ايجاد طرق للتفاهم و تبادل الاحترام بينهم و بين العاملين داخل المستشفى.

ب- تقديم الملصقات و النشرات الى الجمهور الخارجي من اجل زيادة التوعية الصحية.

- ج- العمل على زيادة الندوات و الاجتماعات التي لها علاقة بالجمهور عبر وسائل الاتصال المتاحة بهدف رفع مستوى التوعية لدى الموظفين.
- د- توفير كافة الادوية و المستلزمات الطبية داخل المستشفى لتقديم الخدمات الطبية الكاملة للمريض.
- و- تكوين الاطباء و الممرضين و الاداريين بأهمية الاعتناء بالمراجعين و المرضى على المستوى الوظيفي و الوطني لان هذه العناية المركزة تعمق العلاقة بين القطاع الصحي و المواطنين.
- هـ- القيام بتأهيل اداري ناجح لقيادة المستشفى و اتخاذ قرارات رشيدة في جميع الامور المتعلقة بالجمهور الخارجي او الداخلي لكي يكون لها قوة ادارية كاملة لتسير عمل المستشفى و توجيهه الوجهة الصحيحة و بالمستوى المطلوب في كل مواقع العمل من اجل دعم فكرة زيادة تقديم الرعاية للمرضى.

المبحث الثاني : الاتصال وعلاقته بالرعاية الصحية

المطلب الاول : تعريف الاتصال الصحي

1_ الاتصال الصحي :

1_1_ مفهوم الاتصال :

تتعدد التعاريف حول هذا المفهوم ولكننا سنورد المفاهيم التي تخدم ميدان الاتصال الصحي:

يعرفه بيرلسون وستا ينر بأنه: عملية نقل المعلومات والرغبات والمشاعر والمعرفة و التجارب ، إما شفويا أو باستعمال الرموز والكلمات والصور والإحصائيات بقصد الإقناع أو التأثير على السلوك وقد وصف روجرز وكنكايد الاتصال بأنه: العملية التي يخلق فيها الأفراد معلومات متبادلة ليصلوا إلى فهم مشترك الخ ، اما الاتصال بالنسبة لجورج لندبرج فهو : نوع من التفاعل يحدث بواسطة الرموز التي قد تكون حركات أو صور أو لغة أو أي شيء آخر يعمل كمنبه للسلوك.¹

1_2_ الاتصال الصحي:

يندرج الاتصال الصحي كنوع من أنواع الاتصال ضمن إطار الاتصال الاجتماعي الذي يقوم على ضرورة توعية أفراد المجتمع بمختلف المشاكل الاجتماعية التي يمكن أن تصيهم أو تهددهم من مثل ذلك : الجرائم ، المخدرات ، الأمراض ، و الاوبئة ، الزلازل و الكوارث الطبيعية وغيرها .

وتتضح أهمية الاتصال الاجتماعي من كونه المجال الذي يستهدف بناء الإنسان الواعي المتحضر في سلوكه، المتفهم لقضايا مجتمعه ، قضيته هي قضية بناء الإنسان في ذاته وفي علاقته مع الآخرين في الإطار الضيق ،وعلاقته مع المجتمع في الإطار الواسع .

وتتضح هذه الأهمية كذلك من نوعية القضايا التي تشكل مراكز لاهتمامه كقضايا الأسرة والأمومة والطفولة ، و من تناوله لسلوكيات المجتمع في عاداته وتقاليده وقيمه وأخلاقياته، ومن دوره في مواجهة كل ما يعترض المجتمع من مشكلات وأمراض اجتماعية ،ومن تصديه لمهمة نشر الآراء والأفكار الجديدة والمستحدثة ذات النفع للإنسان و المجتمع ، ومن مسؤوليته تجاه قضايا المساواة والعدل والتكافؤ والتضامن الاجتماعي².

دليو فضيل،مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيرية،الجزائر،ديوان المطبوعات الجامعية،1989،صص19،18.¹
السيد احمد مصطفى عمر،الاعلام المتخصص دراسة وتطبيق، بنغازي ليبيا،منشورات جامعة قار يونس،ط8،2014،ص141.²

ويعد الاتصال الصحي نوعاً من أنواع الاتصال الاجتماعي فهو يشير : الى ذلك النوع من أنواع الإعلام الذي يهتم بتوصيل الأخبار والمعلومات والأفكار والحقائق حول المسائل الطبية والقضايا الطبية التمرضية والصحية والأحداث الصحية والطبية العارضة أو الطارئة التي يواجهها المجتمع أو الأمراض المزمنة وكيفية التعامل معها وتقديم الإرشادات والنصائح بقصد توجيه الأفراد وليس بقصد الإعلان عن سلع أو منتجات أو خدمات أو ماركات أو غيرها وذلك من أجل التوعية الصحية والتثقيف الصحي¹.

المطلب الثاني : انواع الخدمات الرعاية الصحية

تشمل الرعاية الصحية مجموعة من الخدمات الاساسية التي يحتاجها الافراد و الهادفة الى توفير خدمات رئيسية كتقديم العلاجات و الادوية بالإضافة الى بقية الخدمات الاخرى التي تقدم للمواطن كإجراءات احترازية ووقائية بهدف تحصين المواطنين ، ويمكن تحديد خدمات الرعاية الصحية في :

_ خدمات الرعاية الصحية الوقائية :

يتم تقديم هذا النوع من الخدمات على مستوى مصلحة علم الاوبئة و الطب الوقائي ويمكن تصنيف هذه الخدمات على ثلاثة مستويات وهي :

ا_ الخدمات الوقائية الاولية :

وهي خدمات محددة يتم تقديمها لوقاية الافراد من الامراض المعدية و الاوبئة و الحماية من التدهور الصحي الناتج عن المشروعات التي تمارس أنشطة ملونة للبيئة ومن الانماط الشائعة في هذا المجال هي حملات التطعيم ضد الامراض الوبائية و الموجهة الى فئات معينة في المجتمع ، كما هو الحال في حملات تطعيم الاطفال و حديثي الولادة للوقاية من شلل الطفولة و الامراض الاخرى .

ب_ الخدمات الوقائية الثانوية : و تشمل خدمات التشخيص و الكشف المبكر للإمراض قبل استفحالها و تشمل خدمات المسح الصحي الشامل او المسح بالعينات لبعض المواطنين من ارباب العمل او شرائح السكانية المعينة التي يتوقع ان تكون لها قابلية للإصابة و الاستجابة لها اكثر من غيرها .

محمد ليو سمرة، الاعلام الطبي و الصحي ، عمان دار الراية للنشر والتوزيع، ط1، 2010 ص ص 29،30.

_ خدمات الوقاية من الدرجة الثالثة :

وهي الخدمات المتخصصة تهدف الى اعادة التأهيل المرضى و المصابين لتمكينهم من ممارسة حياة طبيعية نشيطة الى حد ما .

وللحقيقة لا بد من القول بان هذه الخدمات الوقائية تعد الوظيفة الثانية للمستشفى العام بعد الخدمات العلاجية ، وذلك بحسب اتفاق المتخصصين و الخبراء من العاملين في منظمة الصحة العالمية، على اعتبار ما توفر من امكانات و قدرات تخصصية لدى مستشفى العام تأهله الان يؤدي دورا مهما في توسيع نشاطاته في مجال الوقاية من الامراض قبل استفحالها و تحمله مسؤولية علاجها ، ولذلك يحق القول بان الوقاية خير من العلاج .

_ خدمات الرعاية الصحية العلاجية :

تقسم هذه الخدمات على قسمين هما :

_ خدمات الرعاية الطبية المقدمة للمرضى الخارجيين :

اذ تقوم المستشفيات الحديثة بدور كبير في هذا المجال من خلال العيادات الخارجية التي يديرها ومن خلال المراكز الطبية و المستوصفات المرتبطة بها .

_ خدمات الرعاية الطبية المقدمة للمرضى الداخليين :

ويمكن تصنيفها من حيث درجتها الى ثلاثة مستويات هي :

1_ خدمات الرعاية الاولية :

وهي الخدمات التي يجري تقديمها عن طريق الاطباء العامين و المركز الطبية الملحقة بالمستشفى و العيادات الخارجية ، وتشكل هذه الخدمات نقطة الدخول للنظام الصحي ، (المستشفى) وخط التماس الاول مع المرضى .

2_ خدمات الدرجات الثانية :

وهي خدمات اعلى درجة من سابقتها ويقدمها اطباء اختصاصيون ويجري تقديمها من خلال العيادات الخارجية او العيادات الداخلية .

_ وهي خدمات التي تكون أكثر تعقيدا وتتطلب درجة عالية من التخصص في العلاج ويجري تقديمها في مراكز طبية محددة وتقوم على اساس اقليمي او وطني لكون الخدمات العلاجية تطلب من قبل فئات قليلة من المواطنين ، فضلا عن ارتفاع كلفتها قياسيا بالمستوى الاول و الثاني ، وعلى الرغم من هذه الادوار التي يقوم بها المستشفى في مجال الخدمات العلاجية ، الا انه يجب ان لا نفترض ان المسؤولية تقتصر على الافراد او المواطنين الذين يقتدون الى المستشفى طلبا للخدمة الصحية ، فالمستشفى العام هو بمثابة مركز رئيس لصحة المجتمع وكمؤسسة اجتماعية نشيطة تمتد فعاليتها ومهامها الى خارج الاسواق التي تحيط بها ، وسواء كان ذلك في خدمات التحقيق او تطعيم واكتشاف الامراض الكامنة و الارشاد الصحي ، وامتداده الى برامج الرعاية الطبية الاسرية والوصول الى منزل المريض .

_ خدمات التأهيل والرعاية الطويلة الاجل :

وتشمل الرعاية وإعادة تأهيل المرضى و المصابين جراء الحوادث بسبب العمل او الحوادث الطبيعية او خلقية او الاسباب اخرى اذ تتطلب عملية إعادة تأهيلهم لممارسة حياة طبيعية نشطة الى حد ما خلال حقبة زمنية ليست بالقصيرة ، ويجري تقديم هذه الخدمات من مراكز التأهيل المتخصصة ووحدات التأهيل و الرعاية الطويلة الاجل و الملحقة بالمستشفى العام في الغالب.

_ خدمات الارتقاء بالصحة :

تركز هذه الخدمات على الارتقاء بصحة الفرد من خلال العوامل غير الطبية كالتركيز على اهمية الغذاء الصحي المتوازن، و اهمية الرياضة البدنية و الراحة و النظافة الشخصية ، و السلوك الصحي السليم للفرد كالاتناع عن العادات الضارة بالصحة مثل التدخين و تناول المشروبات الكحولية و المخدرات و القيادة الخطرة للمركبات وتشكل هذه الخدمات جزءا مهما من الخدمات الوقائية بالوقت نفسه، و جدير بالذكر ان مواقف الافراد و سلوكياتهم في هذا المجال تتأثر بالبيئة الثقافية المكتسبة من خلال العائلة و المدرسة و المجتمع ، مما يستوجب القول بان مهام المستشفى تتمثل في تأدية واجباتها مع العناصر الاخرى المتممة في المجتمع التي تمتد الى كل خلية و منظمة فيه ¹.

ثامر ياسر البكري، ادارة المستشفيات، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، الاردن، 2015، ص ص 23.26¹

المطلب الثالث : اشكال وأساليب الاتصال الصحي :

تتعدد أساليب وأشكال الاتصال الصحي ولكن في الغالب هناك تقسيمين فالأول هو اتصال مباشر يتم بين القائم بالاتصال الصحي و الجمهور المباشر ويغلب عليه الطابع الشخصي ، أما الثاني فهو اتصال غير مباشر وتستخدم فيه وسائل الاتصال الجماهيرية من صحف واذاعة وتلفزيون ويتوجه إلى جمهور واسع .

2_1) الاتصال المباشر:

وهو الاتصال الذي يلتقي فيه المثقف الصحي بالشخص المستهدف وهو ذو تأثير هام وقوي ، إذا أحسن المثقف الصحي أسلوبه وممارته ويستحسن أن يتبع فيه طريقة المناقشة ما أمكن ذلك حتى يتمكن المتلقي من التعبير عن ما في نفسه ويستفسر بالأسئلة ويقتنع بما يفيد ، وتمتاز هذه الطريقة بالمشاركة والتوافق والتكيف والوضوح والمرونة¹.

وهناك نماذج كثيرة لهذا النوع من الاتصال إذ نجد مثلا الزيارات التي يقوم بها الوفد الطبي إلى المنازل والقرى بهدف التوعية بمرض معين أو قصد التحسيس بحملة صحية معينة كالتلقيح مثلا الخاص بالأطفال ، وهنا يلتقي الطبيب برب الأسرة او بالمرضى مباشرة ويقنعه بضرورة التوجه إلى المركز الصحي قصد تلقي العلاج ، أو يقدم معلومات صحية لهذه الأسرة كضرورة غسل الفطريات جيدا وكذا الخضر قبل تحضيرها أو تعقيم الماء بمادة الجافيل أو التوجه إلى المستشفى عند حدوث اعراض معينة على أحد أفراد الأسرة حتى لا يتفشى المرض ويتعدي الآخرين هذا من جهة ، ومن جهة أخرى هناك نموذج آخر لهذا النوع من الاتصال وهي الحملات التي تنظمها وزارة الصحة مثلا في الأماكن العمومية عن طريق توزيع المطويات والنشرات الصحية على المواطنين للتحسيس ضد مرض معين .

كما تشكل المؤسسات الاجتماعية مكانا مهما للاتصال الصحي ونجد أبرز مثال لذلك المدارس والمؤسسات التربوية عامة وقد برز الاهتمام بالمدرسة كمكان للثقيف الصحي إضافة لسهولة الوصول للأطفال بحكم وجودهم بين جدران المدرسة ، ولعل خير مثال على نجاح الثقيف الصحي من خلال المدارس البرنامج العالمي (من الطفل للطفل) الذي برز الى حيز الوجود في عام 1979 كأحد نشاطات العام الدولي للطفل المصادف للعيد

عبد العالي ديلة، فضيلة صدراتي، واقع تطبيق التربية الصحية في الاوساط المدرسية، مجلة علوم الانسان و المجتمع، جامعة محمد خيضر بسطرة، العدد 06 2013، ص 03.

العشرين لإعلان حقوق الطفل ، وتم بالتعاون بين معهد صحة الطفل ومعهد التربية بجامعة لندن على أساس الاستفادة من طلاب المدارس كمتقنين صحيين وكمشاركين في تقديم العناية الصحية لإخوانهم الأصغر سنا ولأطفال المجتمع ككل وللآباء والأمهات بحيث يقوم البرنامج على نشاطات وقائية وعلاجية مبسطة تلائم الوضع المحلي ثم شرحها وتعليمها للأطفال بواسطة معلمهم بحيث ينقلونها إلى بيوتهم وعائلاتهم في القرية أو الحي¹ . وهناك نماذج أخرى تندرج تحت هذا النوع من أنواع الاتصال الصحي كالحملات العمومية على الشواطئ في فصل الصيف

بالإضافة إلى المحاضرات والندوات والملتقيات والتي تستهدف الجمهور والمواطنين مباشرة إذ يكون بإمكان الحضور الاستفسار وطرح الأسئلة .

2_2 الاتصال غير المباشر:

يستهدف هذا النوع من الاتصال الصحي جمهوره عن طريق وسائل الاعلام والاتصال الجماهيرية ، وقد برز هذا النوع بفعل التطور التكنولوجي وظهور وسائل الاعلام .

ويعرف بأنه : اتصال يقوم به المثقف الصحي او القائم بالاعلام الصحي مع الناس من غير مقابلة شخصية ، وانما يكون من خلال استعمال اساليب ووسائل اخر توصل المعلومات الى الراي العام من خلال استخدام وسائل الاعلام والاتصال الجماهيرية² ومن اشكال هذا النوع نجد :

الصحافة: المكتوبة (1_2_2)

تلعب الصحافة المكتوبة دورا مهما في الاتصال الصحي من خلال توعية المواطنين بمختلف الأمراض والأوبئة واحاطتهم بمختلف المعلومات بدأ من الأسباب التي أدت إلى ظهور هذه الأم ارض مرور بالأعراض المحتملة لذلك وصولا إلى الإحصاءات بشأنها من عدد الضحايا أو المصابين بهذه الأمراض إلى التدابير المتخذة من طرف الدول كتوفير اللقاحات والأجهزة الطبية للكشف عن هذه الأمراض ،وتتميز الصحافة بعدة خصائص تؤهلها لأن تلعب دورا كبير في عملية التثقيف الصحي فهي تتعرض للأحداث المحلية والوطنية والعالمية ، وتقدم تفسيرات معمقة عن مختلف الأحداث كما أنها تستند إلى تحليل إخباري يساعد على فهم الأخبار وتقييمها .

عبد العالي ديلة، فضيلة صدراتي ، واقع تطبيق التربية الصحية في الاوساط المدرسة ، مرجع سبق ذكره، ص21.¹
احمد ريان ياربان، دور وسائل الاعلام في التثقيف الصحي للمرأة السعودية بمدينة الرياض، مرجع سبق ذكره، ص55.²

"وقد أجرت وازرة الصحة الأردنية عام 1996 دراسة بعنوان أثر وسائل الإعلام في التثقيف الصحي لعام 1995 بهدف قياس مدى اهتمام ومتابعة المواطنين للبرامج التثقيفية الصحية التي تطرقت إليها وسائل الإعلام المختلفة لتخطيط البرامج التثقيفية وتوصلت هذه الدراسة الى 8.5% من أفراد العينة لا يقرؤون الصحف باستمرار وأن 62% منهم يقرؤون أحيانا ، و 58,6% يقرؤون المعلومات الصحية عبر الأخبار ومن ثم المقالات الصحية ، وأجمع 88% بان المعلومات الصحية في الصحة مفيدة¹ .

ونجد في غالب الأحيان بعض الصحف التي تخصص ركنا قارا وثابتا يعنى بالقضايا الصحية ويوفر المعلومات اللازمة لذلك بالإضافة إلى تغطية مختلف النشاطات الصحية داخل المجتمع .

وتتمتع الصحافة بنفوذ قوي على تشكيل آراء الناس وسلوكهم حيث تستوعب الصحف اليومية والمجلات كثير من أساليب الصحي ، فهي تنشر المحاضرة و المناقشة و القضية و الحوار وغيرها من طرق التثقيف الصحي وطرق التثقيف وتخصص اغلب الصفحات للتوعية الصحية واعمدت للسؤال و الجواب عن كل ما يتعلق بالصحة² .

2_2_ الراديو:

يعد الراديو وسيلة إعلام جماهيرية نظرا لما يتميز به من خصائص فريدة على غرار الانتشار الواسع للرسالة الإذاعية وتخطي حواجز الأمية داخل المجتمع ،فهو يصل إلى كل الفئات سواء المتعلمة منها أو الأمية بالإضافة إلى توفر جهاز

استقبال البث داخل كل البيوت وسهولة حمله من مكان إلى آخر ، كل هذه الخصائص جعلت الراديو وسيلة مميزة في عملية الاتصال الصحي من خلال إعداد برامج وحصص في مجال الصحة وبثها للجماهير المستهدف بالإضافة إلى الحملات الصحية عبر الإذاعة .

ويعد الراديو من أسرع وسائل الاتصال في نقل المعلومة المرغوب إيصالها إلى فئات وأعداد كبيرة مع استعمال لغة بسيطة وسهلة واختيار أنسب الأوقات³ .

1 عبد العالي دبله، فضيلة صدراتي، واقع تطبيق التربية الصحية في الأوساط المدرسية، مرجع سبق ذكره، ص 21.
2 حنان حسن صالح الكسواني، دور الصحافة الأردنية اليومية في التوعية الصحية دراسة في تحليل المضمون، رسالة ماجستير في الاعلام، قسم الاعلام، جامعة الشرق الأوسط للدراسات، 2009، ص 34.
3 احمد ريان باريان، دور وسائل الاعلام في التثقيف الصحي للمرأة السعودية بمدينة الرياض، مرجع سبق ذكره، ص 55.

- ويستعمل الراديو لأهداف تثقيفية صحية عن طريق إيصال رسائل صحية تتطرق إلى حدث يتعلق بالصحة في أي موجز إخباري عادي ، أو عن طريق حصص تربوية في شكل بحوث ، حوادث أو مناقشات مع مختصين ، تسمح للمستمع بطرح تساؤلاته أو اقتراحاته ويتمكن من سماع الإجابات التي تريده ، أو عن طريق المواضيع المختلفة التي تتناول جانبا من جوانب الصحة (الغذاء، الدواء، السلوكيات)، كما أن الإعلانات الإذاعية لها دور كبير في التوعية الصحية عن طريق القصص والتمثيلات والأغاني الراديوفنية ، واستنادا إلى خصائص الراديو فإن الفرد بطريقة غير مباشرة نجده يتعلم ويتثقف صحيا بكل مرونة، فهو يتلقى الرسالة بلباقة دون إرغامه على تغيير أريه¹.

2_2_3 التلفزيون:

هناك اعتقاد بأن التلفزيون والفيلم لهما فاعلية فريدة لأنها من الوسائل التي تعتمد على حاسة السمع وحاسة البصر ، وقد لوحظ أن هاتين الوسيطتين تستحوذان على اهتمام كامل من جانب الجماهير نظر لتوفرهما على الصوت والصورة والحركة ، وهو ما يدفع المتلقي للمتابعة ويؤثر عليه في نفس الوقت .

ولقد تمكنت هذه الوسيلة من نشر بعض السلوكيات الإيجابية التي خدمت الصحة وفي أوساط مختلفة (الأرياف أو المدن)

ونظر لقوة هذه الوسيلة تم تسخيرها من طرف الحكومات لخدمتها وذلك بإدماجها بعض البرامج الصحية والإرشادات الطبية والحصص والمناقشات الجدلية حول الأمراض المنتشرة وكيفية الوقاية منها على الهواء مباشرة أو غير مباشرة ، فقد تمكنت من تصحيح بعض السلوكيات غير السليمة التي طالما أثرت بالسلب على الصحة².

ويساهم التلفزيون في عملية الاتصال الصحي وفي خلق ثقافة صحية لدى المواطن ، وفي نشر الوعي الصحي حول مختلف

الأمراض والسلوكيات المضرة بصحة الفرد ، فهو يقدم حصص تثقيفية تعالج فيها مواضيع صحية مختلفة ، إضافة إلى تقديمه للنصائح الصحية في شكل إعلانات أو برامج أو حتى أفلام ومسلسلات توضح مدى خطورة

عبد العالي ديلة، فضيلة صدراتي، واقع تطبيق التربية الصحية في الأوساط المدرسية ، مرجع سبق ذكره، ص 23.¹
²ذهبية سيدهم، الأساليب الإقناعية في الصحافة المكتوبة دراسة تحليلية للمضامين الصحية في الجريدة الخبز، رسالة ماجستير في علم اجتماع و الديمغرافيا ، جامعة منتوري، قسنطينة، 2005. 2004، ص 77.

تناول بعض المواد كالمخدرات أو التدخين أو الكحول أو العلاقات الجنسية وعلاقتها بالأمراض الخطيرة كالسيدا والسرطان .

وفي دراسة قام بها الخزاعي عام 2005 بعنوان: دور التلفزيون الأردني في تنمية الوعي الصحي دراسة سوسولوجية لمحافظة مادبا وجد أن أفراد العينة يستفيدون بقدر كبير في الحصول على المعلومات الطبية من خلال البرامج الصحية المتخصصة¹.

المطلب الرابع : أهمية الاتصال الصحي

يلعب الاتصال الصحي دوراً مهماً في عملية التحسيس ضد مختلف الأمراض والأخطار التي يمكن أن تتعرض لها صحة الفرد، فهو عامل إيجابي في التنبيه ضد السلوكيات المضرة بحياة الإنسان، كما أنه يزود الفرد بثقافة صحية من خلال إحاطته بنصائح وتوجيهات في هذا المجال، أو دفعه لتبني اتجاه أو سلوك معين كالإقلاع عن التدخين أو القيام بالتلقيح... الخ، فوسائل الإعلام والاتصال تستخدم في ذلك إستراتيجيات عاطفية (التخويف، الترغيب، التحذير... الخ) أو عقلية (الحجج و البراهين.. الخ).

واعتبر باحثون من مركز الاتصال بكلية بلومبيرغ للصحة العامة في جامعة جونز هوبكنز الأمريكية أن الاتصال مفتاح عملية تغيير المعرفة والاتجاهات، وتبني أفكار جديدة وصولاً إلى سلوك صحي إيجابي، فالالاتصال لديه قدرة على نشر القيم الاجتماعية على سبيل المثال في مسألة تنظيم النسل لا بد أن يتم تعريف الأسرة بالوسائل المستخدمة وكيفية استعمالها.

إن المتفحص للمضمون التثقيفي لوسائل الإعلام يلاحظ بوضوح الدور الأساسي للمعلومة، فالمعلومة هي اللبنة الأساسية للبرامج التثقيفية والتعليمية وغيرها من المواد التي تبثها وسائل الإعلام الجماهيرية وما المعلومة إلا عبارة عن بيانات موضوعية تهدف إلى تعريف الواقع وشرحه وتفسيره، ومن خلالها يقوم الأفراد بممارسة نوع من السيادة والسيطرة على البيئة المحيطة بهم، كما أن المعلومات تقدم نوعاً من الدعم الاجتماعي للإنسان،

نفس المرجع، نفس الصفحة 1

فعندما يواجه الإنسان تهديدا صحيا فإن الحصول على المعلومات المناسبة يساهم في تخفيف حدة القلق والمعاناة لدى ذلك الإنسان¹.

وللإعلام الصحي دور كبير في حياة الإنسان والمجتمع ويتمثل ذلك في طرح القضايا الاجتماعية المتعلقة بحياة الإنسان وصحة الأسرة والطفولة والأمومة والمرض وغيرها من القضايا التي استفحلت وتحولت إلى أمراض اجتماعية تمارس بسلوكيات متخلفة تركت أثارا واضحة على حياة الإنسان وتطور المجتمع².

حنان حسن صالح الكسواني، دور الصحافة الاردنية اليومية في التوعية الصحية دراسة في تحليل المضمون، مرجع سبق ذكره، 1.37.
² نفس المرجع ، ص 28.

خلاصة الفصل :

لقد تطرقنا من خلال هذا الفصل بالتحدث عن المؤسسة الاستشفائية و الاتصال الصحي الذي يلعب دور مهم في المستشفى حيث تناولنا مفهوم المؤسسة الاستشفائية كما انها تقوم بمختلف الوظائف العلاجية و الوقائية التي تقدمها للأفراد و ثم تطرقنا الى معرفة الجمهور المستشفى و من اهم السمات البارزة في المؤسسات الصحية لمواكبة وتطوير الطب و ايضا تناولنا اتصال الصحي من حيث المفهوم و اشكال و الاساليب كما ان له دور هام يقوم به داخل المؤسسة الاستشفائية من اجل تحقيق حاجاتهم الصحية.

الفصل الرابع

دراسة ميدانية بالمؤسسة
العمومية الإستشفائية شيفيفارا
بمستغانم

تمهيد:

اولت الجزائر على غرار العديد من الدول اهتماما بالقطاع الصحي منذ الاستقلال حيث سعت جاهدة الى تحسين اوضاع السكان الصحية وضمان خدمات صحية جيدة من خلال انشاء هياكل و مؤسسات عمومية صحية عبر كامل القطر الوطني التي تسعى جاهدة الى تقديم خدمات صحية للمرضى بمستويات وجودة عالية و الذي يحتم من جهة مغايرة عليها التسيير الفعال لتدفق المواد و الاجهزة في كل مصالحتها .

المبحث الاول : نشأة المؤسسة ، تعريفها ومهامها .

المطلب الاول : المؤسسة العمومية الاستشفائية شبيغيفارا

اولا : نشأة المؤسسة .

شهدت المؤسسة العمومية الاستشفائية بمستغانم في العهد الاستعماري سنة 1934 و تطور تحت رعاية الجنرال بيجار في عهد نابليون الثالث ، ثم اصبح مستشفى مختلط (عسكري و مدني) في سنة 1936 و في 13 ماي 1949 تحول المستشفى الى مستشفى جهوي بمستغانم .

في سنة 1969 اصبحت المؤسسة تسمى بمستشفى شبيغيفارا ، و ذلك بقرار من الوالي ، و تقدر مساحة المؤسسة 183000 م. وفقا للمرسوم التنفيذي رقم 140_07 المؤرخ في 19 ماي 2007 المتعلق يانشاء ، تسيير و تنظيم المؤسسات العمومية الاستشفائية وعلى ضوء المواد 05_04_03_02 تلخص مهام هذه المؤسسة في العناصر التالية :

_ المؤسسة العمومية الاستشفائية هي مؤسسة ذات طابع اداري لديها الشخصية المعنوية و الاستقلالية المالية و توضع تحت وصاية الوالي بمجلس الادارة .

_ تتكون المؤسسة العمومية الاستشفائية من هياكل للتشخيص و العلاج و الاستشفاء و اعادة التاهيل الطبي و لها القدرة على تغطية سكان مجموعة من البلديات .

ثانيا : مهامها

تندرج مهام المؤسسة العمومية الاستشفائية بمستغانم وفقا للاحتياجات الصحية للمواطنين و تحدد مهامها الرسمية كالتالي :

_ تطبيق البرامج الصحية الوطنية و ضمان النظافة واجراءات ضد الاضرار و الانحرافات الاجتماعية

_ ضمان تحسين التكوين ورسالة افراد المصالح الصحية .

_ المؤسسة العمومية الاستشفائية تعمل على اتاحة كل الفرص للتكوين الطبي و الشبه الطبي والتسيير الاستشفائي بالتعاقد مع مؤسسات التكوين.

_ تحتوي المؤسسة العمومية الاستشفائية على (26) مصلحة طبية تحتوي على الفندقية بقوة استعاب محددة من طرف وزارة الصحة و السكان ، ويقدر عدد الاسرة (654) سرير¹.

وتتميز هذه المؤسسة بالخدمة الدائمة 24/24 ساعة و 7/7 ايام ، كما هي موضحة بالجدول التالي :

الجدول رقم (01) : عدد المصالح بالمؤسسة العمومية الاستشفائية شبيغيفارا

رقم	المصلحة	الاسرة التقنية	الاسرة المنظمة
1	الطب الداخلي	60	37
2	امراض القلب	20	12
3	طب الاطفال	52	25
4	الامراض المعدية	30	18
5	الامراض الصدرية	46	32
6	امراض الانف والحنجرة	24	24
7	طب العيون	40	33
8	الاستجالات الطبية الجراحية	40	40
9	امراض الاعصاب	20	18
10	الانعاش الطبي	24	15
11	الجراحة العامة	52	52
12	جراحة الاطفال	44	28
13	جراحة العظام	42	36
14	جراحة الاعصاب	24	12
15	تصفية الكلى	32	26
16	الامراض السرطانية	21	25
17	الامراض المعدية	32	32
18	مصلحة الاشعة	/	/
19	مصلحة التحاليل الطبية	/	/
20	Samu	/	/
21	العلاج الفيزيائي	17	17
22	الطب الجنائي (حفظ الجثث الخبير الجنائي الطبي)	/	/
23	التشريح الباثولوجي	32	26
24	مصلحة السجناء	6	6
25	طب العمل	/	/
26	امراض الكلى والمسالك البولية	24	15
	المجموع	507	654

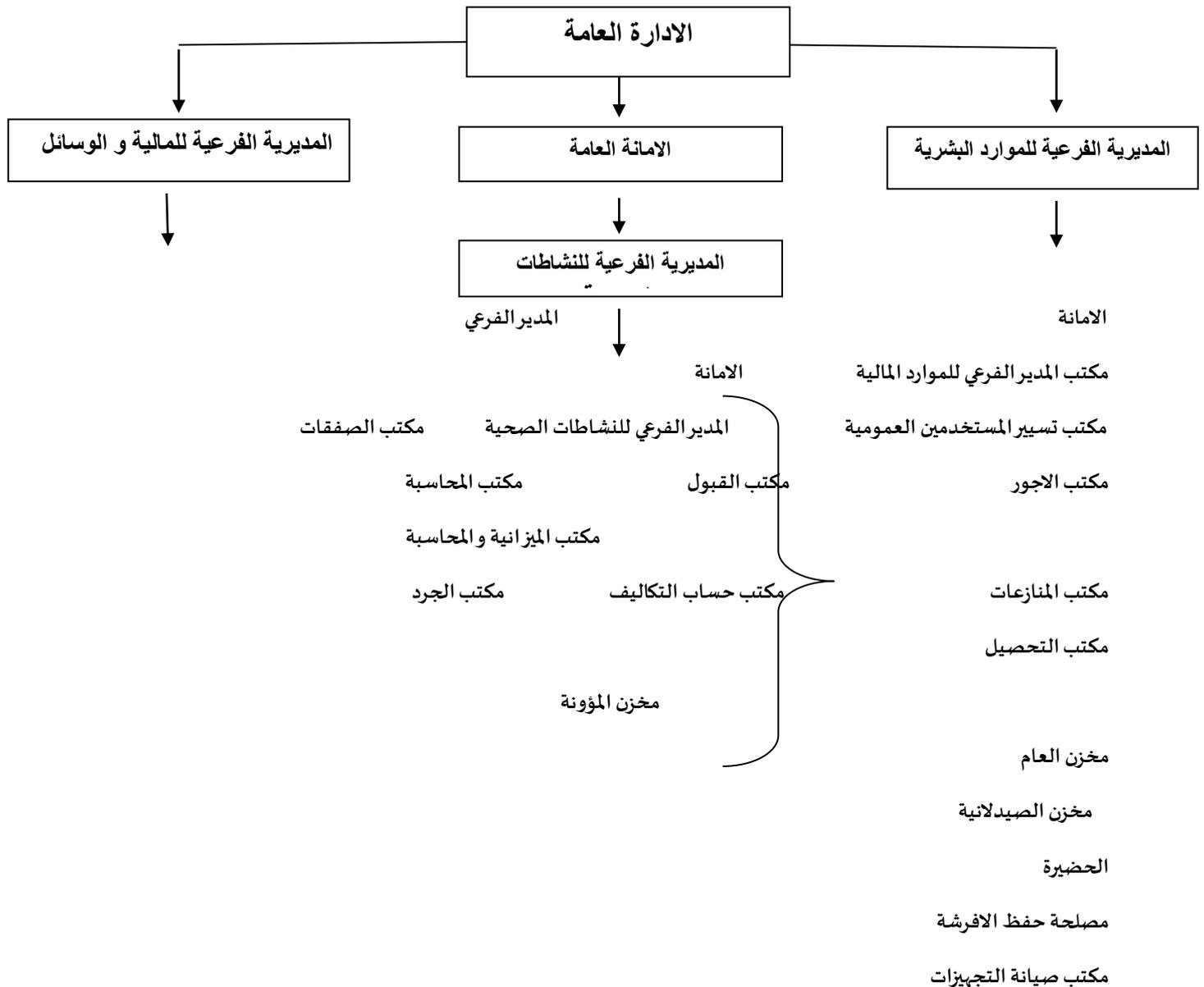
المصدر : مديرية النشاطات الصحية DAS للمؤسسة العمومية الاستشفائية شبيغيفارا

المصدر : مديرية النشاطات الصحية¹ DAS للمؤسسة العمومية الاستشفائية شبيغيفارا

ثالث : الهيكل التنظيمي والتنظيم الداخلي لمستشفى شبيغيفارا بمستغانم

ان الهيكل التنظيمي لمستشفى شبيغيفارا بمستغانم هو بناء يحدد مستويات الادارة وفروعها الداخلية مع تحديد خطوط السلطة و المسؤوليات ومواقع اتخاذ القرار ، مع توضيح كيفية توزيع المهام و الوجببات و ادوات التنسيق و التفاعل الواجب اتباعها ، وذلك اعتماده في تحديد درجة الحكومة المتبعة.

الشكل رقم (01): الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الاستشفائية بمستغانم



المصدر : مديرية النشاطات الصحية DAS للمؤسسة العمومية الاستشفائية شبيغيفارا

رابعاً : التنظيم الداخلي

يقوم بتسيير المؤسسة العمومية الاستشفائية شبيغيفارا مجلس الادارة يراسه والي ولاية مستغانم وتسير من

طرف المدير العام مع الاستعانة بالمجلس الطبي والذي يمثل الهيكل الاستشاري

ومن خلال الجدول الموالي سنظهر كل من المديرية الفرعية بمؤسسة شبيغيفارا

الجدول رقم (02): المديريات الفرعية بمؤسسة شبيغيفارا

المديرية	الفروع التابعة لها	مهامها
المديرية العامة	مكتب التنظيم العام مكتب الاتصال	يتولاها المدير العام وهو الممثل القانوني و الرسمي للمؤسسة
المديرية الفرعية للمالية والوسائل	مكتب المدير الفرعي للمالية والوسائل مكتب المحاسبة المادية مكتب الميزانية والمحاسبة مكتب الصفقات العمومية	متابعة تنفيذ البرامج الصحية وتعليمات الوصاية ماديا
المديرية الفرعية للموارد البشرية	مكتب المدير الفرعي للموارد البشرية مكتب تسيير المستخدمين مكتب المنازعات مكتب الاجور	
	مكتب التكوين	
المديرية الفرعية للمصالح الصحية	مكتب المدير الفرعي للمصالح الصحية مكتب الدخول مكتب التنظيم والتقييم للنشاطات الصحية مكتب حساب التكاليف	

المصدر : المديرية النشاطات الصحية DAS للمؤسسة العمومية الاستشفائية شبيغيفارا .

الثاني : موارد ونفقات المؤسسة العمومية الاستشفائية المطلوب

تحتاج المؤسسة العمومية الاستشفائية شغيفارا كاي مؤسسة اخرى الى موارد بشرية وموارد مالية لتسيير

نشاطاتها وتقديم خدماتها و سنوضح ذلك من خلال هذه الدراسة

/ال موارد البشرية والمالية :

اولا: الموارد البشرية :

يمثل العنصر البشري الركيزة الاساسية في انتاج و تقديم الخدمات الصحية في مستشفى شغيفارا ، لذ يتكون

من العديد من الاختصاصات من اطباء وشبه طبيين و اداريين و مهنيين و متعاقدين ، يشتركون في تقديم

الخدمات الصحية الموجهة للمريض².

رقم (03): تعداد المستخدمين بمستشفى شغيفارا بمستغانم الجدول

عدد الموظفين	الصنف
93	الممارسون الاخصائيون
66	الاطباء العامون
33	الاساتذة المساعدين
54	الاطباء المقيمين
11	الاخصائيون في علم النفس العيادي
01	جراحو الاسنان
02	الصيدالة
274	المرضون للصحة العمومية
182	مساعدو التمريض
26	الاعوان الطبيين في التخدير والانعاش
11	البيولوجيين للصحة العمومية
85	موظفين الادارة
217	العمال المهنيون
1055	المجموع الكلي للعمال

المصدر: مديرية للنشاطات الصحية DAS للمؤسسة العمومية الاستشفائية شغيفارا

المصدر: مديرية النشاطات الصحية² DAS للمؤسسة العمومية الاستشفائية شغيفارا

ثاني: الموارد المالية :

1_ ايرادات المستشفى: نستطيع استخلاص مختلف مصادر تمويل المستشفى من خلال ميزانية التسيير و

الموزعة في الجدول التالي :

الجدول رقم (04): ايرادات المؤسسة الاستشفائية شبيغيفارا السنة 2018

المبالغ	العمليات	الابواب
8.422.338.192.00	مساهمة الدولة	الباب الاول
1861432.274.00	مساهمة هيئات الضمان الاجتماعي	الباب الثاني
00.00	مساهمة المؤسسات و الهيئات العمومية	الباب الثالث
87.641.044.00	ايرادات متحصل عليها من نشاط المؤسسة	الباب الرابع
10.492.900.00	ايرادات اخرى	الباب الخامس
30.456.788.00	ارصدة السنة المالية السابقة	الباب السادس
10.412.361.198.00	المجموع	

المصدر: مكتب الميزانية و المحاسبة بمؤسسة شبيغيفارا

ب/: نفقات المؤسسة :

اولا: نفقات المستخدمين :

يعد توفير المخصصات المالية اللازمة احد اهم العوامل في تقديم خدمات صحية جيدة من اجل تغطية مجمل

مصاريف المؤسسة الاستشفائية . لهذا سنظهر هذه المصاريف التي تنقسم الى نفقات المستخدمين و تتمثل في

الباب الاول ونفقات التسيير و تمثل الباب الثاني وهي مقسمة كالتالي :

الجدول رقم (04): نفقات المؤسسة بالنسبة للمستخدمين السنة 2018

الباب الاول			
مبلغ العملية	المبلغ	العمليات	الفروع
369.600.000.00	450.000.000.00	مرتبات نشاط المستخدمين المرسمين و المتربصين و المتعاقدين	الفرع 1
499.260.000.00	574.260.000.00	التعويضات و المنح المختلفة	الفرع 2
49.400.000.00	00.00	مرتبات نشاط المقيمين	الفرع 3
59.000.000.00	40.000.000.00	مرتبات المستخدمين المتعاقدين	الفرع 4
225.000.000.00	165.000.000.00	الاعباء الاجتماعية للمستخدمين المرسمين	الفرع 5
5.000.000.00	00.00	الاعباء الاجتماعية للمقيمين	الفرع 6
19.000.000.00	13.000.000.00	الاعباء الاجتماعية للمستخدمين المتعاقدين	الفرع 7
300.000.00	300.000.00	معاش الخدمة و الاضرار الجسدية و ربوع حوادث العمل	الفرع 8
24.440.000.00	24.440.000.00	المساهمة في الخدمات الاجتماعية	الفرع 9
1.259.000.000.00	1.259.000.000.00	المجموع	
70.97%		النسبة المئوية للميزانية	

المصدر: مكتب الميزانية و المحاسبة بمؤسسة شغيفارا

نلاحظ ان هناك خلل في التقسيمات المالية وهذا بالنسبة للفرع 2 المتمثل في مرتبات نشاط المقيمين و الفرع و الاعباء الاجتماعية للمقيمين وهي التكاليف زائدة بالنسبة للمستشفى كونها مؤسسة عمومية استشفائية.

2/: نفقات التسيير:

هي المصاريف التي تخصص لمختلف مشتريات المؤسسة و مشاريعها و تلخص في ميزانية التسيير (الباب الثاني)

كالتالي :

الجدول رقم (05): نفقات التسيير لمستشفى شغيفارا لسنة 2018

الباب الثاني			
مبلغ العملية	المبالغ	العمليات	الفروع
5.162.260.00	5.162.260.00	تسديد المصاريف	الفرع 1
2.887.277.75	150.000.00	المصاريف القضائية والتعويضات المستحقة	الفرع 2
7.716.967.14	7.909.704.00	العتاد والاثاث	الفرع 3
8.564.350.00	8.564.350.00	اللوازم	الفرع 4
1.000.000.00	1.000.000.00	الالبسة	الفرع 5
12.931.938.10	12.933.852.00	التكاليف الملحقه	الفرع 6
3.272.028.00	3.272.028.00	حظيرة السيارات	الفرع 7
		صيانة وتصليح المنشات القاعدية	الفرع 8
367.000.00	367.000.00	مصاريف التكوين وتحسين المستوى	الفرع 9
00.00	00.00	مصاريف مرتبطة بالملتقيات والمؤتمرات	الفرع 10
23.784.760.00	23.833.000.00	التغذية ومصاريف الطعام	الفرع 11
00.00	00.00	الايجار	الفرع 12
393.070.437.41	395.570.171.00	الادوية المواد الصيدلانية و مواد اخرى موجبة للطب الانساني و الاجهزة الطبية	الفرع 13
14.035.396.07	14.043.201.00	نفقات النشاطات التوعوية للوقاية	الفرع 14
21.942.330.62	22.020.292.00	اقتناء و صيانة العتاد الطبي و ملحقاته	الفرع 15
00.00	00.00	تسديد المصاريف الاستشفائية و الكشف لدى المستشفيات	الفرع 16
00.00	00.00	نفقات البحث الطبي	الفرع 17
541.980.000.00	514.980.000.00	المجموع	
	%29.02	النسبة المئوية بالنسبة للميزانية	

المصدر: مكتب الميزانية والمحاسبة لمستشفى شغيفارا

من خلال هذه الأرقام يمكننا القول بان مصاريف المستخدمين 70.97% أكثر من مصاريف التسيير و التي تمثل 29.02 من النفقات الكلية للمؤسسة ، وكما سبق الذكر هذا الخلل ناتج عن التوظيف الخاطئ للموارد البشرية بالمؤسسة و الذي اثر كثيرا على نسبة نفقات التسيير بها.

المبحث الثاني: الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية دراسة ميدانية لمستشفى شيغيفارا لمستغانم.

تمهيد:

بعد دراستنا للجانب النظري الذي تناولنا فيه الرصيد المعرفي الخاص بموضوع البحث و الذي يضم فصلين و منه ننتقل الى الجانب التطبيقي تم الاعتماد على اداة الاستبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات وتم توزيعها على عينة حصصية مكونة من 40 مفردة و بعد توزيع و استرجاع الاستبيان نقوم ضمن هذا الفصل بتحليل و قراءة النتائج المتحصل عليها من خلال :

- _ عرض البيانات الشخصية للمبحوثين .
 - _ عرض و تحليل مكانة الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية شيغيفارا مستغانم .
 - _ تحليل نتائج العراقيل التي يواجهها الموظفون في المؤسسة الاستشفائية شيغيفارا
 - _ تقييم الموظفين للاتصال داخل مؤسسة الاستشفائية شيغيفارا
- وبعد ذلك نقوم بتحويلها الى جداول بسيطة و مركبة و التعليق عليها و استنباط النتائج منها .

المطلب الاول : عرض وتحليل البيانات الشخصية .

الجدول رقم (01) : يبين توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

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

المصدر: من اعداد الطالبة الاعتماد على الاستبيان.

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 ب 21 فردا بنسبة 35 % .
توضح هذه النسب المتعلقة بمتغير الجنس أن نسبة الاناث تجاوزت في عملية الاستبيان الذي اجريناه في المستشفى وذلك ارجع الى طموحات ورغبات في مجال الصحة لدى الإناث فوجودهن يكون بنسبة كبيرة خاصة في قسم الولادة وغيرها .

الجدول رقم (02) : يبين توزيع افراد العينة حسب متغير السن

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

المصدر: من اعداد الطالبة الاعتماد على الاستبيان .

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% و بتكرار 18 و تأتي في المرتبة الاخيرة الفئة التي تتراوح أعمارهم من 41 إلى 50 سنة بتكرار 10 وبنسبة 16.66%.

ومن هنا يتضح لنا أن الفئة الغالبة في المؤسسة الإستشفائية هم الأفراد الذين تتراوح أعمارهم من 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 .

الجدول رقم (03): يبين توزيع عينة الافراد حسب الاقدمية في المؤسسة

الاقدمية	التكرار	النسبة
اقل من 5 سنوات	30	50%
من 5 الى 10 سنوات	16	26.66%
من 10 سنوات الى فوق	14	23.33%
المجموع	60	100%

المصدر: من اعداد الطالبة الاعتماد على الاستبيان.

يوضح من خلال الجدول (03) نلاحظ أن نسبة أفراد ذوي الأقدمية أقل من 5 سنوات هي بنسبة 50% إذ يصل وتليها فئة من 5 سنوات 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 وطاقاتها ، 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 .

الجدول رقم (04) : يبين توزيع عينة افراد حسب المستوى الوظيفي

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

المصدر: من اعداد الطالبة الاعتماد على الاستبيان .

من خلال الجدول (04) نجد فيها أف ارد عينة الدراسة أن فئة الممرضين أكبر فئة بنسبة % 37 يقدرون ب 22موظف وتليه فئة المهنيين بنسبة %33 يبلغ عددهم 20 موظف؛ أما نسبة فئة الأطباء يقدر %22 وقد يمثلون 13موظف 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 .

المطلب الثاني : عرض تحليل مكانة الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية شيفيفارا بمستغانم

الجدول رقم (05) : يبين توزيع عينة الدراسة حسب ضرورة الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية

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

المصدر: من اعداد الطالبة الاعتماد على الاستبيان.

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 (06) : يبين تحليل نتائج ضرورة الاتصال داخل المؤسسة الإستشفائية حسب متغير بالأقدمية في العمل .

النسبة %	المجموع	من 10 سنوات فما فوق		من 5 سنوات الى 10 سنوات		اقل من 5 سنوات		الاقتراحات 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

من خلال الجدول أعلاه الخاص بتوزيع المبحوثين حسب متغيرالأقدمية 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.

الجدول رقم (07): 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

المصدر: من اعداد الطالبة الاعتماد على الاستبيان.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية اف ا رد 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 (08): يبين الوسائل الاتصالية الأكثر ملائمة في المؤسسة الاستشفائية

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

المصدر: من اعداد الطالبة الاعتماد على الاستبيان.

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، وأخي ار البريد الالكتروني الذي يعتبر أقل ملائمة واستعمالا بنسبة%5 ، ومنه يتضح لنا أن الهاتف الوسيلة الأكثر ملائمة واستخداما في المؤسسة الاستشفائية.

الجدول رقم (09): يبين لنا توزيع افراد عينة الدراسة حسب الوسائل الاتصالية الاكثر ملائمة في المؤسسات

الاستشفائية بالنسبة لمتغير مستوى الوظيفي

العينة	الاطباء	المرضى		الاداريين	المهنيين	المجموع		النسبة %
		النسبة %	التكرار			النسبة %	التكرار	
الاتصال الشخصي	6	46.15%	11	50%	8	40%	2	40%
البريد الالكتروني	0	0%	0	0%	2	10%	1	20%
الهاتف	7	53.84%	11	50%	10	50%	2	40%
المجموع	13	100%	22	100%	20	100%	5	100%

المصدر: من اعداد الطالبة الاعتماد على الاستبيان.

نلاحظ من خلال تحليلنا للجدول أعلاه الخاص بتوزيع المبحوثين حول وسائل الاتصال التي تستخدمها المؤسسة الاستشفائية يتبين لنا أن نسبة 50 % أجاب وا 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 المرضى 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 (10) : يبين توزيع عينة الدراسة حسب وجود خلية اتصال في المؤسسة الاستشفائية

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

المصدر: من اعداد الطالبة الاعتماد على الاستبيان.

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 (11): يبين توزيع عينة الدراسة حسب وجود خلية اتصال داخل المؤسسة الاستشفائية من

عدمها بالنسبة لمتغير المستوى الوظيفي .

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

المصدر: من اعداد الطالبة الاعتماد على الاستبيان.

نلاحظ من الجدول أعلاه الخاص بتوزيع المبحوثين حول تواجد خلية الاتصال في المؤسسة الإستشفائية تبين لنا أن نسبة % 70 أجاوب وا بنعم وكانت أعلى فئة لدى المهنيين بنسبة % 100 وتليها فئة الإداريين ب% 80 ، ونجد فئة الأطباء والممرضين بنسب متقاربة ب %63.63 للممرضين ونسبة %53.84 لدى فئة الأطباء أما بالنسبة لأفراد العينة الذين أجاوبوا 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 (12) : يبين توزيع أف ارد عينة الدراسة أنواع الاتصال الداخلي الأكثر استعمالا في المؤسسة الاستشفائية .

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

المصدر: من اعداد الطالبة الاعتماد على الاستبيان.

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

الجدول رقم (13): يبين لنا أنواع الاتصال الداخلي الأكثر استعمالاً في المؤسسة الاستشفائية حسب متغير المستوى الوظيفي.

النسبة	المجموع	المهنيين		الاداريين		المرضين		الاطباء		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

المصدر: من اعداد الطالبة الاعتماد على الاستبيان.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الخاص بأنواع الاتصال الأكثر استخداماً 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 ، و اقل نسبة عند فئة الأطباء ب %61.53 أما بالنسبة لأف رد العينة الذين يرون ان الاتصال غير الرسمي هو أكثر أنواع الاتصال استعمالاً في المؤسسة وذلك بنسبة % 33 ونجدها أعلى لدى فئة الأطباء ب %38.46 و اقل نسبة لدى فئة المهنيين ب 20 %
ومنه نلاحظ أن الاتصال الرسمي هو أكثر أنواع الاتصال استخداماً في المؤسسة الإستشفائية شيفيفارا لان في تحكم في سير نظام العمل لتخطيط أهداف وتحقيقها من طرف موظفي المؤسسة.

الجدول رقم (14): 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	افقي
27%	16	جميعا
100%	60	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة الاعتماد على الاستبيان.

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 (15): يبين توزيع عينة الدراسة حسب نوع الاتصال الرسمي الذي يطغى في المؤسسة

الاستشفائية بالنسبة لمتغير الجنس .

النسبة %	المجموع	الانثى		ذكر		العينة الاقتراحات
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
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

المصدر: من اعداد الطالبة الاعتماد على الاستبيان.

من خلال الجدول أعلاه نجد أن اغلب أف ارد العينة صرحوا بان الاتصال ال رسمي 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"جمعيا" 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 .

المطلب الثالث : تحليل نتائج العر اصيل التي يواجهها الموظفون في المؤسسة الاستشفائية شيعيفارا بمستغانم .

الجدول رقم (16) : يبين توزيع عينة الأفراد حسب طبيعة المشاكل التي يواجهها الموظفون في المؤسسة الإستشفائية

النسبة %	التكرار	طبيعة المشاكل التي تواجهها في المؤسسة الاستشفائية
44%	26	مشاكل متعلقة بالإدارة
13%	8	مشاكل متعلقة بوسائل الاتصال
43%	26	مشاكل متعلقة بظروف العمل
100%	60	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة الاعتماد على الاستبيان .

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 و % 13 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 (17): يبين توزيع عينة الأفراد حسب المشاكل التي يواجهها الموظفون داخل المؤسسة الإستشفائية بالنسبة لمتغير الجنس.

النسبة %	المجموع	الانثى		ذكر		العينة الاقتراحات
		النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
%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

المصدر: من اعداد الطالبة الاعتماد على الاستبيان.

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 إجابتهم بطبيعة المشاكل المتعلقة بالإدارة بنسبة 32% ، وأخي ار نسبة 22% أجابوا بان طبيعة المشاكل الاتصالية متعلقة بوسائل الاتصال يتضح بان طبيعة المشاكل التي يواجهها الموظفون ارجعة لمشاكل متعلقة بظروف العمل لنقص التسيير والاتصال داخل المؤسسة.

الجدول رقم (18): يبين المشاكل المتعلقة بسوء الاتصال بين الموظفين وبين الإدارة

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

المصدر: من اعداد الطالبة الاعتماد على الاستبيان.

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

العينة الاقتراحات	الاطباء		المرصين		المهنيين		الاداريين		النسبة
	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
نعم	54%	7	63.63%	14	65%	13	60%	3	37
لا	46%	6	36.36%	8	35%	7	40%	2	23
المجموع	100%	13	100%	22	100%	20	100%	5	60

المصدر: من اعداد الطالبة الاعتماد على الاستبيان .

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان اغلب أف ارد العينة التي كانت نسبتهم 62 % أجابوا بأنهم يجدون مشاكل بسبب سوء الاتصال بينهم وبين الإدارة وكانت أعلى نسبة عند فئة المهنيين ب 65 % 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 (20) : يبين توزيع عينة الدراسة حسب الصعوبات التي تواجه الموظفين عند تقديم شكاويهم للإدارة

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

المصدر: من اعداد الطالبة الاعتماد على الاستبيان .

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

النسبة %	المجموع	الاداريين		المهنيين		المرضين		الاطباء		العينة الاقتراحات
		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

المصدر: من اعداد الطالبة الاعتماد على الاستبيان .

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 يرجع لعدم اكتراث وإعطاء الإدارة أهمية لهذه الشكاوي وعدم التفريغ بسبب الضغوط والعمل المكثف.

الجدول رقم (23): يبين الصعوبة أثناء الاتصال مع المسؤول المباشر.

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

المصدر: من اعداد الطالبة الاعتماد على الاستبيان.

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

الجدول رقم (24): يبين صعوبة الاتصال مع المسؤول المباشر حسب متغير الجنس.

% النسبة	المجموع	الانثى		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

المصدر: من اعداد الطالبة الاعتماد على الاستبيان .

من خلال الجدول اعلاه والخاص بتوزيع المبحوثين حول الصعوبات التي يواجهها الموظفون اثناء اتصالهم بمسؤولهم المباشر وذلك حسب متغير الجنس حيث كان اغلب المبحوثين اجابوا ب 53,33 % بوجود صعوبات عند اتصالهم بمسؤولهم المباشر وكانت اعلى نسبة عند فئة الذكور ب, 76,19 % بينما ما نسبته 46,66 % اجابوا 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 اتصالهم بمسؤول ولهم المباشر ونجدها عند الذكور وهذا يرجع لسوء الاتصال والمسؤولية الكبيرة لدى المسؤول بالإضافة الى الاعتماد على إلقاء الاوامر وتنفيذها من طرف الموظفين.

الجدول رقم (25): يبين توزيع اف ا رد العينة حسب صعوبة استخدام الاتصال الرسمي داخل المؤسسة الاستشفائية.

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

المصدر: من اعداد الطالبة الاعتماد على الاستبيان .

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 شغيفارا لا يجدون صعوبة في استخدام الاتصال الرسمي.

الجدول رقم (26): يبين توزيع عينة الدراسة حسب صعوبة استخدام الإتصال الرسمي داخل المؤسسة الإستشفائية بالنسبة لمتغير المستوى الوظيفي.

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

المصدر: من اعداد الطالبة الاعتماد على الاستبيان .

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ أن أغلبية المبحوثين لا يجدون صعوبة في استخدام الاتصال الرسمي وذلك بنسبة 51 % ، 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 اي بوجود صعوبة في استخدام الاتصال الرسمي بنسبة 48 % ، 33 ونجدها اعلى 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 (27): يبين جدول يبين توزيع عين الدراسة حسب الصعوبات في استخدام الاتصال الغير الرسمي.

النسبة	التكرار	صعوبات التي تجدها في إستخدام الاتصال الغير الرسمي في المؤسسة الاستشفائية
54%	32	احيانا
23 %	14	دائما
23%	14	نادرا
%100	60	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة الاعتماد على الاستبيان .

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

الجدول رقم (28): 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		المرضين		الاطباء		العينة الاقتراحات
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
%53,33	32	%60	3	45%	9	54.54%	12	61.53%	8	احيانا
%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

المصدر: من اعداد الطالبة الاعتماد على الاستبيان.

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 ب61 % ، 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 (29) : يبين توزيع عينة الدراسة حسب المشاكل بسبب سوء الاتصال بين الموظفين وبين الادارة.

النسبة	التكرار	مشاكل بسبب سوء الاتصال بين الموظفين وبين الادارة
%57	34	نعم
43%	62	لا
%100	60	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة الاعتماد على الاستبيان.

نلاحظ 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 (30): يبين توزيع عينة الدراسة حسب مشاكل بسبب سوء الاتصال بين الموظفين والإدارة بالنسبة لمتغير المستوى الوظيفي.

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

المصدر: من اعداد الطالبة الاعتماد على الاستبيان.

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 يرجع لسوء الاتصال.

المطلب الرابع : تقييم الموظفين للاتصال داخل المؤسسة الإستشفائية شيفيفارا مستغانم .

الجدول رقم (31) : يبين اهمية الاتصال الداخلي داخل المؤسسة الاستشفائية.

النسبة %	التكرار	الاتصال الداخلي ذو مكانة داخل المؤسسة الإستشفائية
50%	30	دائما
45%	25	احيانا
8%	5	ابدا
100%	60	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة الاعتماد على الاستبيان.

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 (32) : يبين أهمية الاتصال الداخلي في المؤسسة الإستشفائية بالنسبة لمتغير الأقدمية في العمل.

النسبة %	المجموع	10 سنوات 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	دائما
43.33%	26	33.33%	4	47.05%	8	45.16%	14	احيانا
6.66%	4	0%	0	0%	0	12.90%	4	نادرا
100%	60	100%	12	100%	17	100%	31	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة الاعتماد على الاستبيان.

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 الى 10 سنوات بنسبة % 47,05 ، وأخي ار المبحوثين الذين أجابوا ب ناد ار % 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 ارجع لغياب الوعي بأهمية الاتصال الداخلي والدور الكبير الذي يلعبه في المؤسسة وعدم إعطائه الأهمية الكافية .

الجدول رقم (33): يبين توزيع عينة الدراسة فعالية العملية الاتصالية بين الإدارة والموظفين

النسبة %	التكرار	فعالية العملية الاتصالية بين الادارة والموظفين
27%	16	فعالة
38%	32	فعالة نوعا ما
35%	21	تنقصه الفعالية
100%	60	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة الاعتماد على الاستبيان.

يتضح لنا من خلال الجدول اعلاه أن أغلبية المبحوثين 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 المبحوثين الذين اعتبروا ان العملية الاتصالية فعالة بنسبة 27% .

الجدول رقم (34): يبين توزيع عينة الدراسة حسب فعالية العملية الاتصالية في المؤسسة الاستشفائية

حسب لمتغير المستوى الوظيفي.

النسبة %	المجموع	الاداريين		المهنيين		الممرضين		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

المصدر: من اعداد الاعتماد على الاستبيان.

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 تنقصه الفعالية وهذا ارجع لعدم إعطاء المسؤولين قيمة أكبر للاتصال الداخلي وتفعيل العملية الاتصالية.

الجدول رقم (35): يبين توزيع عين الدارسة حسب الاتصال الداخلي في الحصول على المعلومات في المؤسسة الإستشفائية.

النسبة %	التكرار	الاتصال الداخلي و الحصول على المعلومات من المؤسسة الاستشفائية
%78	47	نعم
22%	13	لا
100%	60	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة الاعتماد على الاستبيان.

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(36): يبين توزيع عينة الدارسة حسب دور الاتصال الداخلي في الحصول على المعلومات في المؤسسة الإستشفائية بالنسبة لمتغير المستوى الوظيفي.

النسبة %	المجموع	الاداريين		المهنيين		الممرضين		الاطباء		العينة الاقتراحات
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	
78.33%	47	100%	5	75%	15	72 ، 72%	16	64.84%	11	نعم
21.66%	13	0%	0	%25	5	27.27%	6	38.15 %	2	لا
100%	60	100%	5	100%	20	100%	22	100%	13	المجموع

المصدر: من اعدا الطالبة الاعتماد على الاستبيان .

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه 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 % تلها فئة الأطباء ب84 %، 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 ب27 %، 27 %، ومنه يتضح ان الاتصال الداخلي له دور في حصول الموظفين في المؤسسة الإستشفائية على المعلومات التي يحتاجونها في عملهم.

الجدول رقم (37): يبين توزيع عينة الدراسة حسب ما يحققه الاتصال الرضى للعمال في المؤسسة الاستشفائية.

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

المصدر: من اعداد الطالبة الاعتماد على الاستبيان.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه والمتعلق بالاتصال الداخلي وما يحققه من رضى للعمال في المؤسسة الإستشفائية، حيث كان اغلبية المبحوثين أجابوا 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 (38): يبين توزيع عينة الدراسة حسب ما يحقق الاتصال في الإدارة الرضى للعمال داخل المؤسسة الاستشفائية بالنسبة لمتغير الجنس.

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

المصدر: من اعداد الطالبة الاعتماد على الاستبيان.

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 الإدارة 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 ل دور الفعال الذي يلعبه الاتصال الداخلي في تحقيق الرضى للعمال.

الجدول رقم (39): يبين توزيع عينة الدراسة حسب فعالية الاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية.

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

المصدر: من اعداد الطالبة الاعتماد على الاستبيان.

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

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

المصدر: من اعداد الطالبة الاعتماد على الاستبيان.

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 الاستشفائية شيفغافارا مستغانم 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 أف ا رد 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 م ارجعة 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 شيغيفارا مستغانم ؟ وماهي انواع الاتصال الداخلي ؟

المحور الثاني: العراقيل التي يواجهها الموظفون في المؤسسة الإستشفائية، ويتبين لنا المؤسسة الاستشفائية شيغيفارا مستغانم 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 %، وذلك نظراً لطبيعة شخصية الإداريين وظروف العمل واختلاف طرقهم في الاتصال وسوء التسيير .

أن موظفي المؤسسة الإستشفائية يجدون صعوبات ومشاكل في تقديم شكاويهم للإدارة وهذا يرجع لعدم اكتراث وإعطاء الإدارة أهمية لهذه الشكاوي وعدم التفرد 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 %، بالإضافة إلى الاتصال غير الرسمي الذي يعطيهم الحرية في الاتصال والتعامل فيما بينهم وذلك بنسبة 53 %، 33 %

وجود مشاكل بسبب سوء الاتصال بين الموظفين وبين الإدارة في المؤسسة الإستشفائية وهذا يرجع لسوء الاتصال وغياب دور الاتصال الداخلي الذي يكمن في إيصال وتبادل المعلومات والآراء بين الأفراد فيما بينهم وبين الإدارة حسب متغير المستوى الوظيفي بنسبة 56 %، 66 % ومنه نكون قد أجابنا 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 وإعطاء 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 يرجع 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 شغيفارا مستغانم على المعلومات التي يرغبون فيها والتي تساعد في عملهم وذلك حسب متغير المستوى الوظيفي بنسبة 78.33 %

-إن الاتصال الداخلي يحقق الرضى للعمال في المؤسسة الإستشفائية 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 الموظفون الاتصال داخل المؤسسة الإستشفائية شيغيفاراً؟

النتائج العامة:

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

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

-تستخدم المؤسسة وسائل الهاتف والاتصال الشخصي وهي الوسائل الأكثر استخداماً 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 دوراً مهماً 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 نظراً لطبيعة شخصية الإداريين وظروف العمل واختلاف طرقهم في الاتصال وسوء التسيير من طرف الادارة.

-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.

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

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

الخاتمة

يحتل الإتصال الداخلي دوراً مهماً في أغلب المؤسسات سواء العمومية أو الخاصة فلا يمكن القيام بإتصال خارجي أو علاقات دون وجود إتصال داخلي فعال وهذا هو الطابع الغالب داخل المؤسسة الإستشفائية _ شيفغيفارا حيث كان هناك إهتمام كبير بهذا النوع من الإتصال ومحاولاتهم الدائمة على تحسينه ووضع إستراتيجية اتصال داخلية ، حيث أن هذه الأخيرة تسعى إلى توفير رعاية صحية متكاملة للمرضى وذلك من خلال توفير الموارد البشرية وتنميتها وتسخير الوسائل المادية .

ومن خلال الدراسة الميدانية تبين لنا أن المسؤولين يولون إهتماماً كبيراً بالإتصال خاصة مع المرضى حيث أن هناك تاربط في العلاقة بين الأفراد ورؤسائهم وثقة إتجاه الإدارة.

أما فيما يخص وسائل الإتصال المستخدمة على مستوى المؤسسة فهي متطورة إلا أن هناك بعض الأجهزة غير متوفرة مما يستدعي سفر المرضى إلى ولايات مختلفة، وعلى الرغم من عدم جود خلية إتصال أو مديرية إتصال إلا أنه لا توجد هوة بين الأفارد والإدارة وبالتالي ينعكس ذلك إيجابياً على تسيير المؤسسة ككل، كما أن سعي المؤسسة إلى تحفيز الأفراد وتحسين مستواهم التكويني والعملي بما يتطلبه التطور الذي يشهده العالم لمواكبتهم يساهم في توفير خدمات صحية جيدة.

ننوه في الأخير إلى الأهمية الكبيرة في وجود الإتصال لأنه في وقتنا الحالي نظراً لما تيسر به المؤسسات من مشاكل كان لا بد من وجود عنصر فعال لاستمرار العمل وتطويره وهذا العنصر هو الإتصال فبدونه لا يمكن للحياة أن تستمر لأن جل علاقات التسيير في المؤسسة الاستشفائية عبارة عن اتصال لذلك يجب مراعاة الاقتراحات التي من شأنها زيادة نمو المؤسسة وتطويرها.

المراجع

قائمة المصادر و المراجع :

-بلقاسم بن روان،ملتقى الإتصال في المؤسسة ،المحلية الجزائرية للإتصال،معهد علوم الإعلام و الإتصال .

_ عرابة الحاج، ازدواجية السلطة في المستشفيات، مجلة الباحث، جامعة ورقلة .

_ أحمد بن مرسل،مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام و الإتصال ، ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر .

_ محمد عبيدات وآخرون ،منهجية البحث العلمي ،دار وائل للنشر ،عمان .

_ قادري محمد، الاتصال الداخلي في المؤسسة في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير تخصص ادارة الاعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة تلمسان،2010/2009، ص.ص 11 - 13 .

_ عيشوش فريد، الاتصال في ادارة الازمات، دار الخلدونية للنشر و توزيع القبة القدية الجزائر 2016.

_ محمد ابو سمرة الاتصال الاداري و الاعلامي ط3 دار اسامة للنشر والتوزيع الاردن عمان 2017.

_ عبد الله حسن مسلم مهارات الاتصال الاداري و الحوار ، ط1 دار معتز للنشر و التوزيع الاردن 2015.

_ محمد الدبس السردى الاتصال و العلاقات في ادارة المكتبات ومراكز المعلومات.

_ فاطمة حسين عواد، الاتصال و الاعلام التسويقي، (د.ط) ، دار الاسامة للنشر والتوزيع الاردن ، عمان 2010.

_ عبد الرحمن توفيق الاتصال الفعال ،23شارع الدقي الجيزة، مصر، 2014 .

_ محمود سليمان العيان،السلوك التنظيمي في المنظمات الاعمال،ط4،داروائل للنشر والتوزيع،الاردن،عمان 2008.

_ ناصر دادي عدون،الاتصال ودوره في الكفاءة المؤسسة الاقتصادية،دراسة نظرية وتطبيقية،(د.ط)، دار المحمدية العامة،الجزائر 2004.

_ قوي،الاتصالات الادارية داخل المنظمات المعاصرة،(د.ط) ديوان المطبوعات الجامعية الساحة المركزية بن عكنون الجزائر،2019.

- _ احمد النواعرة، الاتصال والتسويق بين النظرية والتطبيق،(د.ط)، دار اسامة للنشر و التوزيع ، الاردن عمان، 2018.
- _ سلوى عثمان الصديقي، " الاتصال والخدمة الاجتماعية"، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005 .
- _ أميرة منصور يوسف علي، " الاتصال والخدمة الاجتماعية"، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2005 .
- _ حسن عماد مكاوي الاتصال ونظرياته المعاصرة الدار المصرية اللبنانية القاهرة مصر 2016.
- _ احمد محمد موسى المدخل الى الاتصال الجماهيري المنصورة مكتبة زهراء الشرق 2017.
- _ مرفت الطرابيشي ، نظريات الاتصال ، دار النهضة العربية ،القاهرة ،مصر، 2006.
- _ رضوان بلخيري،سارة جابري،مدخل الاتصال و العلاقات العامة ط 2 جسور للنشر و التوزيع، الجزائر، 2017
- _ منال طلعت محمود، مدخل الى علم الاتصال،د.ط3 المكتب جامعي الحديث، مصر 2019 .
- _ ناصر قاسمي، الاتصال في المؤسسة، دراسة نظرية وتطبيقية، ديوان المطبوعات الجامعية،الجزائر، 2017.
- _ باسل رضوان، مهارات الاتصال والتعلم، ط4،دار الثقافة للنشر والتوزيع عمان، الاردن، 2018.
- _ رويم فايزة ،معوقات الاتصال الداري في المؤسسة المهنية وسبل المواجهة ،مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية ،العدد10 2018 الجزائر.
- _ محمد الشماع،مبادئ الادارة مع التركيز على ادارة الاعمال ط2 ،دار السيرة للنشر و التوزيع، عمان، الاردن 2021 .
- _ ختام العناني، الاتصال المؤسسي في الفكر التربوي بين النظرية و التطبيق دار الحامد للنشر و التوزيع ، الاردن، 2016.
- _ بسام عبد الرحمن مشاقبة، معجم المصطلحات العلاقات العامة ط2 دار اسامة للنشر والتوزيع، الاردن، 2018.
- _ علي فلاح الزغبى ، الاتصالات التسويقية، ط2، دار اسامة للنشر و التوزيع الاردن ، 2019.
- _ شعبان فرج ،الاتصالات الادارية ط 4 ،دار اسامة للنشر و التوزيع الاردن، 2021 .
- _ حفيظة شريفي ، عديدي عقال ، اثار الاتصال الداخلي على الرضى الوظيفي ،مذكرة لنيل شهادة ماستر ،ادارة الاعمال ،البويرة، 2015.

- _ يمينا بودهان ، هل توجد استراتيجية للعلاقات العامة في المؤسسات الجزائرية الخاصة، مجلة العلوم الانسانية، العدد 31، الجزائر ص 9 2015.
- _ فرح فراحي، الاتصال المؤسسي ودوره في التنسيق بين وحدات المؤسسة و اثره على الجمهور الخارجي ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، تخصص اتصال و علاقات عامة، جامعة الدكتور طاهر مولاي، سعيدة 2015_2016 ص 29.
- _ صالح بن نوار ،الاتصال الفعال والعلاقات العامة الانسانية ، مجلة العلوم الانسانية ،الجزائر، العدد 22 ، 2015.
- _ هشام محمد نور جمجوم ، سيكولوجية الادارة ط دار ومكتبة الهلال، بيروت.
- _ بن قيط الجودي، استراتيجية الاتصال للادارة الاستشفائية الجزائرية، رسالة ماجستير في علوم الاعلام و الاتصال 2012.
- _ العربي بن دلود، فعاليات الاتصال التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، تنمية الموارد البشرية ،قسنطينة، 2008.
- _ علي حسن الشهري، الاتصالات الادارية ودورها في الاداء الوظيفي، رسالة مقدمة الاستكمال متطلبات الحصول على الماجستير ، العلوم الادارية نيف السعودية ، 2004.
- _ رائد ناجي البشير، في المراسلات العامة الادارية التجارية الاجتماعية، دار الشيخ الابراهيمي، الجزائر، 2016.
- _ عجة جيلاني قانون المؤسسات العمومية، الاقتصادية الاشتراكية للتسيير الى الخوصصة دار الخلدونية للنشر، 2006.
- _ الجريدة الرسمية ، المرسوم التنفيذي رقم 07_140 ، العدد 33 المؤرخ في 19 ماي 2007 .
- _ سليم بطرش جادة.
- _ حسن صالح سليمان القضاة، ادارة العلاقات العامة، دار وائل للنشر والتوزيع، الاردن 2013 .
- _ دليو فضيل، مقدمة في وسائل الاتصال الجماهيرية، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية.
- _ السيد احمد مصطفى عمر، الاعلام المتخصص دراسة وتطبيق، بنغازي ليبيا، منشورات جامعة قار يونس، ط 8 2014.
- _ محمد لبو سمرة، الاعلام الطبي و الصحي ، عمان دار الراية للنشر والتوزيع، ط 1، 2010.
- _ ثامر ياسر البكري، ادارة المستشفيات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الاردن، 2015.

_ عبد العالي دبله، فضيلة صدراتي، واقع تطبيق التربية الصحية في الاوساط المدرسة، مجلة علوم الانسان و المجتمع، جامعة محمد خيضر بسطرة، العدد 06 2013.

_ عبد العالي دبله، فضيلة صدراتي ، واقع تطبيق التربية الصحية في الاوساط المدرسة.

_ احمد ريان باريان، دور وسائل الاعلام في التنقيف الصحي للمرأة السعودية بمدينة الرياض.

_ حنان حسن صالح الكسواني، دور الصحافة الاردنية اليومية في التوعية الصحية دراسة في

تحليل المضمون، رسالة ماجستير في الاعلام، قسم الاعلام، جامعة الشرق الاوسط

للدراسات، 2009 .

الذهبية سيدهم، الاساليب الاقناعية في الصحافة المكتوبة دراسة تحليلية للمضامين الصحية في

الجريدة الخبر، رسالة ماجستير في علم اجتماع و الديمغرافيا ،جامعة منتوري، قسنطينة،

2004.2005.

الملاحق

جامعة عبد الحميد بن باديس
كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية
قسم العلوم الانسانية
شعبة علوم الاعلام والاتصال
استمارة بحث

الاتصال الداخلي في المؤسسات الإستشفائية الجزائرية
دراسة حالة مستشفى شيفيفارا _ مستغانم. نموذج

مشاركة بحثية بين أساتذة من قسم العلوم الاجتماعية و الانسانية
تخصص اتصال وعلاقات عامة

تحت اشراف:

د. بوعمامة العربي

من إعداد طالبة:

نفوسي اكرام ياسمين

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 2022/2021.

المحور الأول: البيانات الشخصية

الجنس :

ذكر :

الانثى :

السن:

- من 21 الى 30 سنة
- من 31 الى 40 سنة
- من 41 الى 50 سنة

المستوى الوظيفي:

- طبيب _
- ممرض _
- اداري _
- عامل مهني _

الاقدمية في المؤسسة :

- اقل من 5 سنوات
- من 5 الى 10 سنوات
- من 10 سنوات فما فوق

المحور الثاني : مكانة الاتصال الداخلي في المؤسسة الاستشفائية شبيقي فارا

1_ هل يعتبر الاتصال الداخلي عامل ضروري في المؤسسة الاستشفائية ؟

مهم جدا غير مهم

2_ هل تقوم المؤسسات بعملية مراجعة في مجال الاتصال من تعميم فكرة اهمية الاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية شبيقي فارا ؟

دائما نادرا

3_ ماهي الوسائل الاتصالية التي تستخدمها في المؤسسة الاستشفائية من حيث الملازمة ؟

- اتصال الشخصي
- البريد الالكتروني
- الهاتف

4_ هل توجد خلية اتصال في المؤسسة الاستشفائية ؟

لا

نعم

5_ ماهي انواع الاتصال الداخلي الاكثر استعمالا في المؤسسة الاستشفائية ؟

الاتصال الرسمي الاتصال

ما نوع الاتصال الرسمي الذي يطغى على المؤسسة الاستشفائية ؟

صاعد أفقي

المحور الثالث : العراقيل التي يواجهها الموظفون في المؤسسة الاستشفائية شيقى فارا ؟

6_ ماهي طبيعة المشاكل التي تواجهها ؟

مشاكل متعلقة بالإدارة

مشاكل متعلقة بوسائل الاتصال

مشاكل متعلقة بظروف العمل

7- هل واجهتك المشاكل بسبب سوء الاتصال بينك وبين الادارة ؟

نعم لا

8- هل تواجه صعوبة عند تقديم شكاوى للادارة ؟

نعم لا

9- هل تجد صعوبة عند اتصالك مع مسؤول المباشر ؟

نعم لا

10- هل توجد صعوبة في استخدام الاتصال الرسمي داخل المؤسسة الاستشفائية ؟

نعم لا

11- هل تواجه صعوبة في استخدام الاتصال الغير الرسمي في المؤسسة الاستشفائية ؟

نعم لا

المحور الرابع : تقييم الموظفين للاتصال الداخل المؤسسة الاستشفائية شيقى فارا مستغانم .

12- هل يوجد اتصال بينك و بين الادارة ؟

نعم لا

13- هل يعتبر الاتصال الداخلي ذو مكانة في عملك داخل المؤسسة الاستشفائية شيقى فارا ؟

دائما ابدا

14- بما تمتاز العملية الاتصالية بين الادارة و الموظفين ؟

فعالة فعاله نو عالية

15- هل الاتصال في الادارة يحقق الرضى للعمال ؟

نعم

16- هل يساعدك الاتصال الداخلي للحصول على معلومات في المؤسسة الاستشفائية شريقي فارا

؟

نعم