

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة محمد بوضياف

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم : الاعلام و الاتصال

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ليسانس تخصص :اتصال

بعنوان :

واقع الاتصال التنظيمي في المؤسسات الصحية العمومية.

دراسة ميدانية: مستشفى رزيق البشير- بوسعادة -

تحت اشراف الاستاذ

د . بوبكر بوعزيز

اعداد الطلبة

سعيداني يوسف

يحياوي هشام

مسعودي عادل

السنة الجامعية : 2021 / 2020



المقدمة

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

إن اختلاف التنظيمات وتعددتها و انتشارها الهائل في المجتمع الحديث، يصعب الربط بدراستها وتشخيصها وتتبع آثارها ونتائجها على مختلف المستويات نظراً لأن الإنسان لا يستطيع أن يعيش ويعمل منعزلاً عن الآخرين، فهو يتبادل معهم الأفكار والمشاعر يؤثر فيهم ويتأثر بهم، وهذا يعني تنسيق العمل وضبط الجهود، هذه ببساطة عملية تنظيم النشاط والوظائف، والمؤسسة باعتبارها مصدر لمجتمع أكبر فهي تقوم على جماعات بشرية تربطهم علاقات إنسانية وتجمعهم أهداف وأغراض مشتركة وتحكمهم نظم وقوانين مشتركة أيضاً، فالأفراد والجماعات يتحركون داخل المؤسسة بغية تحقيق الأهداف والغايات وإشباع حاجاتهم وهم على ذلك يتبادلون المعلومات والمشاعر والأحاسيس ولا يمكن تصور أي مؤسسة دون توفر تلك العملية التي يتفاعل من خلالها الأفراد والجماعات وفق تحكمها بأشكال وأساليب معينة للاتصال.

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

وفهم أسباب المعلومات بين العاملين داخل المؤسسة الصحية الاستشفائية والعكس صحيح بقدر ما يكون الاتصال غير فعال يصبح وسيلة عرقلة للمؤسسة فالاتصال التنظيمي يجعل المعلومات والأفكار تفهم بوضوح وفي الوقت المناسب لذلك كان واقع الاتصال التنظيمي في المؤسسة الصحية الاستشفائية محل دراستنا من خلال إجراء دراسة ميدانية بمستشفى "رزيق البشير" حيث تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين وهي كالآتي:

الفصل لأول تناولنا فيه الجانب المنهجي لدراسة، والذي قسم إلى مجموعة محاور تضمنت إشكالية الدراسة بدءاً بتحديد المشكلة، صياغة التساؤلات وعرض أسباب اختيار الموضوع إضافة إلى أهمية الدراسة وأهدافها وتحديد المفاهيم والدراسات السابقة ثم الإجراءات المنهجية للدراسة وذلك من خلال حدود الدراسة ومنهجها ومجتمع الدراسة وعينتها.

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

فالمحور الأول تحليل نتائج (محور مكانة الاتصال التنظيمي في المؤسسة الصحية الاستشفائية "رزيق البشير").

والمحور الثاني (تحليل نتائج محور العراقي التي يوجهها الموظفون في المؤسسة الصحية الاستشفائية "رزيق البشير" ببوسعادة).

والمحور الثالث (تحليل نتائج محور تقييم الموظفين للاتصال داخل المؤسسة الصحية الاستشفائية "رزيق البشير" ببوسعادة). ولقد اعتمدنا في تحليل هذه المحاور إلى استمارة الاستبيان فقط لأنه تم التخلي عن الجانب التطبيقي من طرف إدارة الكلية.

الفصل الأول

الإطار المنهجي للدراسة

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

تمهيد:

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

1- الإشكالية :

يعتبر الاتصال من أبرز العوامل التي تنشأ علاقات اجتماعية بين الأفراد والجماعات من تنظيم وتنسيق للأعمال، والنشاطات فيما بينهم من خلال التواصل والاندماج مهما اختلفة أنواعه

وقد برزت مشكلة الدراسة من خلال إحساس الباحث للاتصال التنظيمي بشكل خاص في بعض المؤسسات الصحية الحكومية، مستشفى رزيق البشير بصفة خاصة، فعملية الاتصال التنظيمي هي الأداة التي تربط بين كافة التنظيمات ، سواء من خلال علاقاته الداخلية التي تتم بين العاملين أو العلاقات الخارجية.

تعتبر المؤسسات الصحية الاستشفائية مؤسسات خدماتية رسمية تقدم خدمات التي تحقق إشباعاً ورضى للمستفيدين بحيث لم يعد دور المؤسسات الصحية مقتصر على مجرد تقديم خدمات صحية بل أصبحت في وقتنا الراهن تنظيماً كاملاً وعليه فإن عملية الاتصال في المؤسسات الصحية ليست بالعملية السهلة ، إطلاقاً مما سبق سنحاول أن ندرس واقع الاتصال التنظيمي في المؤسسات الصحية الحكومية، من خلال "مستشفى رزيق البشير" ببوسعادة.

-التساؤلات:

وبناءات على ما سبق نطرح السؤال الجوهرى والمحورى كالاتي :

_ ما هو واقع الاتصال التنظيمي في المؤسسة الصحية" رزيق البشير ببوسعادة؟

ضمن التساؤل الرئيسى فقد قمنا بتسليط الضوء على دراستنا بطرح مجموعة من

التساؤلات الفرعية كما يلي :

1-ماهي مكانة الاتصال التنظيمي المؤسسة الصحية الاستشفائية" رزيق البشير" ببوسعادة؟

2- ماهي العراقيل التي يواجهها الموظف و في المؤسسة الصحية الاستشفائية " رزيق البشير ببوسعادة ؟

3- ماهو تقييم الموظفين للاتصال داخل المؤسسة الصحية الاستشفائية. " رزيق البشير " ببوسعادة؟

2-أسباب اختيار الموضوع:

ويرجع اختيارنا لهذا الموضوع إلى الأسباب الذاتية والموضوعية كالاتي:

أسباب ذاتية:

-الرغبة الذاتية في دراسة واقع الاتصال التنظيمي بصفة عامة ومعرفة دوره في المؤسسة الاستشفائية.

-ميلنا إلى هذا الموضوع المتعلق بالاتصالات والرغبة في إجراء دراسة ميدانية تناول العلاقة بين الإدارة والعمال.

-الرغبة في تنمية والثراء المعلومات في هذا المجال بحكم التخصص.

أسباب موضوعية:

-معرفة الدور الذي يلعبه الاتصال التنظيمي في تسيير المؤسسة الصحية .

-تفصيل العلاقة بين المدراء والعاملين داخل المؤسسة الصحية ومدى نجاعة هذا النوع من الاتصال في إحداث الانسجام والتكامل داخل المؤسسة.

- الارتباط المباشر لموضوع الدراسة بمجال تخصصنا.

3- أهمية الدراسة وأهدافها:

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

-الأهمية العلمية:

وتتجلى الأهمية العلمية لدرستنا لما ستثريه من معلومات حول الاتصال التنظيمي 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 التنظيمي هذا من شأنه أن يخدم القائمين على المؤسسات الصحية الاستشفائية عامة ومؤسسة " رزيق البشير " بصفة خاصة.

-إعطاء صورة واضحة لواقع الاتصال داخل المؤسسة الصحية الاستشفائية.

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

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

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

-محاولة معرفة واقع الاتصال التنظيمي في المؤسسة الصحية الاستشفائية "رزيق البشير" ببوسعادة.

-تسليط الضوء على مكانة الاتصال داخل المؤسسة الصحية الاستشفائية "رزيق البشير" ببوسعادة.

-محاولة إبراز أنواع الاتصال داخل المؤسسة الصحية الاستشفائية "رزيق البشير" ببوسعادة.

-محاولة التعرف على وسائل الاتصال التنظيمي المعتمدة في المؤسسة الصحية الاستشفائية ببوسعادة.

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

- الوقوف على كيفية تقييم الموظفين للاتصال داخل المؤسسة الصحية الاستشفائية "رزيق البشير" ببوسعادة.

4- نوع الدراسة ومنهجها وأدواتها:

باعتبار أن دارستنا تهدف إلى الكشف عن واقع الاتصال التنظيمي في المؤسسات الصحية الاستشفائية فإنها تتدرج ضمن الدراسات الوصفية، وتستخدمه العلوم الطبيعية والعلوم الاجتماعية، ويعتمد على الملاحظة بأنواعها بالإضافة إلى عمليات التصنيف والإحصاء مع بيان وتفسير تلك العمليات:

ويأتي على م رحلتين هما: المرحلة الأولى هي مرحلة الاستكشاف والصيغة التي تحتوي بدورها على ثلاث خطوات والاستناد إلى نوي الخبرة العلمية والعملية.

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

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

إن اختيار منهج البحث يعتبر من أهم مراحل في عملية البحث العلمي، تستدعي كل دراسة منهج ملازم لها، يختلف باختلاف طبيعة الدراسة المراد إنجازها والمنهج هو الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة مجموعة من القواعد التي تتضمن على سير العقل وتحديد عملياته فالمنهج هو عبارة عن خطوات منهجية متعارف عليها من قبل العلماء ويتم إتباعها في البحث العلمي بغية الحصول على معلومات وحقائق علمية موضوعية من شأنها إثراء المعارف والتحصيل على نتائج²

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

¹ حسين محمد جواد الجابوري، منهجية البحث العلمي، ط1، مدخل لبناء المهارات البحثية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص

179

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

فأما المنهج المناسب لهذه الدراسة فهو منهج:

دراسة حالة:

وتعرف على أنها البحث المتعمق للحالات الفردية في إطار المحيط الذي تتفاعل فيه، حيث تقوم هذه الدراسة كما ذكر محمد زيان عمر على افتراض أن كل حالة قابلة للدراسة تكون مع المجال الذي تتفاعل داخله وحدة وكلا¹.

خطوات دراسة حالة:

هي ظاهرة لمجموعة من الخطوات على النحو التالي:

- 1-تحديد الظاهرة أو المشكلة أو نوع السلوك المطلوب دراسته.
- 2-تحديد المفاهيم والفروض العلمية.
- 3-اختيار العينة الممثلة للحالة التي يقوم بدراستها²
- 4-جمع المعلومات من مصادرها بالوسائل التي تم تحديدها كالمقابلة والملاحظة والوثائق الشخصية.
- 5-تنظيم وعرض تحليل البيانات.
- 6-نتائج والتوصيات في هذه المرحلة يوضح الباحث النتائج التي تم التوصل إليها
- فقد قمنا في المرحلة الأولى بتحديد المشكلة وهو واقع الاتصال التنظيمي في المؤسسة الصحية الاستشفائية " رزيق البشير " ببوسعادة.
- مرحلة الثانية تحديد مصطلحات ومفاهيم الدراسة لفك الغموض.

¹ أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ط2، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون الج ازئر، 2005، ص 302.

² عبود عبد الله العسكري، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، مرجع سبق ذكره، ص 180.

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

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

تلك الأدوات التي استندنا إليها في جمع المادة العلمية الخاصة، باعتبارها مجموع الوسائل استخدمها الباحث قصد الحصول على البيانات والمعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة، والأداة هي الوسيلة التي تشكل نقطة الاتصال بين الباحث والمبحوث التي تمكن من جمع المعلومات¹.

الاستمارة الإستبائية:

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

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

التي صاغها في استفسارات محددة. وتعرف أيضا على أنها مجموعة من الأسئلة المرئية حول موضوع معين ليتم وضعها في استمارة ترسل للأشخاص المعنيين تمهيدا للحصول

¹ أحمد بن مرسل، مرجع سبق ذكره ذكره، ص 202.

على أجوبة للأسئلة الواردة فيها، وبواسطتها يمكن التوصل إلى حقائق جديدة عن موضوع الدراسة والتأكد من معلومات متعارف عليها لكنها غير مدعمة بحقائق).

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

إضافة معلومات إلى الاستبيان وأسئلة جديدة وتغيير أخرى.

وعلى هذا السياق تم تقسيم أسئلة الاستبيان إلى محاور:

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

-المحور الثاني: مكانة الاتصال التنظيمي في المؤسسة الصحية الاستشفائية "رزيق البشير" ، وقد تضمن (أربع أسئلة مغلقة).

-المحور الثالث: العراقيل التي يواجهها الموظفون في المؤسسة الصحية الاستشفائية "رزيق البشير" ، وقد ضمت

(ستة أسئلة مغلقة).

-المحور الرابع: تقييم الموظفين للاتصال داخل المؤسسة الصحية الاستشفائية "رزيق البشير" ، وقد ضمت (خمس أسئلة مغلقة، وسؤال مفتوح).

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

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

5- مجتمع الدراسة وعينتها:

ملاحظة : بما أنه تم التخلي عن الجانب التطبيقي وعن الإستبيان لدراسة الأفراد العاملين في مستشفى "رزيق البشير" من أطباء وممرضين وإداريين ومهنيين والذي يقدر عددهم ب 607 فرداً* لاضير أن نستعرض الجانب التطبيقي من خلال استمارة الإستبيان فقط.

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

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

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

نظر الكبر حجم مجتمع البحث من جهة وارتباط بحثنا قمنا باختيار جزء صغير ويسمى هذا الجزء بالعينة الحصيفة. تعد اختيار العينة أهم خطوات البحث العلمي والتي تعرف على أنها تمثل المجتمع الأصلي وتحقق أغراض البحث وتغني الباحث على مشتقات دراستنا المجتمع الأصلي الكلي، وإذا فإن العينة جزء من المجتمع الأصلي).

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

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

5-1-أساليب اختيار العينة:

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

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

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

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

- فئة الأطباء والذي يقدر عددهم بـ: 130 طبيب.
- فئة الممرضين والذي يقدر عددهم بـ: 220 ممرض
- فئة الإداريين والذي يقدر عددهم بـ: 49 إداري
- فئة العمال المهنيين والذي يقدر عددهم بـ: 208 عامل

وقمنا بتوزيعهم على الحصص كما يلي:

فئة الأطباء:

فئة الممرضين:

فئة الإداريين:

فئة المهنيين:

الجدول رقم (01) يبين أفراد العينة:

العدد	التمثيل	الحصص
130	13	الأطباء
220	22	الممرضين

الإداريين	5	49
المهنيين	20	208
المجموع	60	607

المصدر: الوثائق المقدمة من طرف الموارد البشرية

معلومات مستمدة من المديرية الفرعية للمؤسسة الصحية الاستشفائية " رزيق البشير " ببوسعادة.

6- الدراسات السابقة:

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

-الدراسة الأولى: بلغوثي محمد، الاتصال التنظيمي وتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة الجامعية الجزائرية، دراسة ميدانية بالمركز الجامعي أحمد زبانة - غليزان - (2018_2019)¹، مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة ماستر في علوم الإعلام والاتصال.

حيث كان محور الإشكالية الدراسة فعالية الاتصال التنظيمي في أغلب المؤسسات الجامعية الجزائرية نظريا وتطبيقيا، واعتمدت الدراسة على التساؤل الرئيسي التالي: هل يساهم الإتصال التنظيمي في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الجامعية بالمركز الجامعي غليزان ؟

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

وتدرج تحته الأسئلة الفرعية التالية:

- هل يساهم الإتصال التنظيمي في حل المشاكل الإدارية التي تواجه الموظفين ؟
- هل تساهم تقنيات الإتصال الحديثة داخل المؤسسة في تحسين الأداء الوظيفي ؟
- هل تؤثر معوقات الإتصال التنظيمي على فعالية الأداء الوظيفي للمؤسسة ؟

منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتبر أكثر ملائمة خاصة فيما يتعلق بالتعريفات وتطور بعض المفاهيم بالإضافة إلى الاستعانة بمنهج دراسة حالة على اعتبار الباحث سيجري دراسة ميدانية، واعتمد على أداة الاستبيان لجمع البيانات والملاحظة.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

* عدم وجود خلية خاصة بإدارة الأزمات لمعالجة القضايا والمشاكل التي قد تواجه المؤسسة.

* عدم الإهتمام الكافي لمسؤولي المؤسسة بتكنولوجيا وتقنيات الإتصال الحديثة في إيصال المعلومات والبيانات وإقتصارها على المقابلات الشخصية.

* تتخبط المؤسسة في بعض المشاكل والتي قد تشكل نقطة ضعف لها مما يهدد سمعة المؤسسة بين أوساط الجمهوريين الداخلي والخارجي.

* تميز أغلب الموظفين داخل المؤسسة بروح المسؤولية في القيام بأدائهم الوظيفي مما يشجع على تطوير وزيادة حدة المنافسة لتحسين سمعة المؤسسة من جهة وتحقيق أهداف المؤسسة من جهة أخرى.

الدراسة الثانية: أحلام كحلوش ، دور الاتصال التنظيمي في تسيير المؤسسات الخدمائية الجزائرية، دراسة ميدانية بلدية أم البواقي، 2015/2016)¹ (مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال : تخصص إتصال وعلاقات عامة..

حيث تمحورت الدراسة على الإشكالية التالية:

- ما هو دور الإتصال التنظيمي في تسيير نشاطات بلدية أم البواقي ؟
- ولتوضيح أو الإجابة على الإشكالية طرحت الباحثة التساؤلات الفرعية التالية:
- ماهي وسائل الإتصال التنظيمي المستخدمة في تسيير نشاطات المؤسسة محل الدراسة؟
- هل يعمل الإتصال التنظيمي على تقوية العلاقات الإجتماعية بين العاملين في بلدية أم البواقي؟
- هل يساهم الإتصال التنظيمي في تسيير نشاطات بلدية أم البواقي؟
- أهداف الدراسة :
- الكشف عن نمط الإتصال التنظيمي السائد في المؤسسة.
- الكشف عن وسائل الإتصال المستخدمة في تسيير مهام المؤسسة.
- معرفة مدى وعي المسؤولين بأهمية الإتصال التنظيمي في تسيير نشاطات المؤسسة الخدمائية.
- التعرف على مكانة الإتصال التنظيمي داخل بلدية أم البواقي.
- مدى إهتمام المؤسسة بتحقيق إتصال فعال بين الإدارة والعمال.

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

منهج الدراسة: اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على المناهج (الوصفي، التحليلي،) الوصفي في الجانب النظري، أما التحليلي في الجانب التطبيقي وذلك بإظهار علاقات التأثير المختلفة من أجل استخلاص النتائج، ومن أجل دراسة وتحليل وتفسير ظاهرة من خلال تحديد خصائصها وأبعادها ، وتوصيف العلاقات القائمة بينها بهدف الوصول إلى وصف وتحليل علمي متكامل لها ، وتصويرها كميًا معتمدةً على الإحصائيات عن طريق جمع بيانات ومعلومات مقننة عن الظاهرة أو المشكلة .، وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة.

نتائج الدراسة: توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

*توصلت الدراسة إلى أن أغلبية أفراد العينة يعتمدون على الإتصالات الشفوية في الإتصال برؤسائهم بنسبة 47,55% في حين بلغت نسبة الذين يستعملون الإتصال الكتابي 39,86% ، وهذا ما يوضح أهمية الوسيطتين في المؤسسة.

* تشير النتائج أن أغلب المبحوثين يرون أن الوسائل التي تستخدمها الإدارة في نقل المعلومات مناسبة بنسبة 62,05% ، وهذا راجع إلى حسن إختيار الوسيلة من قبل المسؤولين ،. وإدراكهم لمدى فاعليتها وسرعتها في توصيل المعلومات.

* كشفت الدراسة أن 45% من أفراد العينة يتواصلون بشكل رسمي مع رؤسائهم وذلك لتحقيق التوازن المعلوماتي والاستقرار الوظيفي داخل المؤسسة.

* توصلت نتائج الدراسة إلى أن 50% من أفراد العينة يرون أن هناك إتصالات غير رسمية تجمع بين عمال بلدية أم البواقي، حيث يعمل هذا الأخير على خلق التعاون والتماسك بين العمال ويساهم في تسهيل المهام وكسر الروتين.

* كما بينت الدراسة أن 80 %، من أفراد العينة يؤكدون أن الإتصال التنظيمي يساهم في تقوية العلاقات الإجتماعية بين العمال، حيث يعمل على تنمية روح التعاون والمشاركة بينهم.

* لقد تبين من إجابات المبحوثين أن الإتصال التنظيمي يساعد في السير الجيد للمؤسسة بنسبة 82,05%، حيث تظهر أهمية الإتصالات في كافة العمليات والوظائف الإدارية.

6- 1- التعقيب على الدراسات السابقة:

1- أوجه التشابه:

تشاركت دراستنا مع هذه الدراسات في:

- تعريف الاتصال التنظيمي و ابراز أهميته بالنسبة للمؤسسة.

- ابراز أنواع الاتصال التنظيمي في المؤسسة.

- المنهج المستخدم وهو المنهج الوصفي التحليلي ودراسة حالة.

- أدوات جمع البيانات الملاحظة والاستبيان.

2- أوجه الاختلاف:

تختلف هذه الدراسات عن دراستنا من حيث الإشكالية حيث ركزنا على واقع الاتصال التنظيمي في المؤسسة الصحية الاستشفائية بينما هي ركزت على الدور الذي يلعبه

الاتصال التنظيمي في المؤسسة، استخدمت الدراسات التي تناولتها أداة المقابلة على اختلاف دراستنا لم تعتمد عليها كأداة للدراسة فقد استخدمنا الاستبيان.

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

6-2 - حدود الاستفادة:

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

7- تحديد مفاهيم الدراسة:

-الوقائع: مشتق من الفعل الثلاثي وقع يقع ووقع ومعناه الحاصل في الوقائع أي الشخص الموصوف بالوقائع بمعنى الحصول والوجود.

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

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

¹ نصر قاسيمي، الاتصال في المؤسسة دراسة نظرية وتطبيق، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، 2011، ص 07

-**التعريف الإجرائي:** هي معرفة مجريات الأحداث التي تقع بين الموظفين والتواصل بينهم من خلال المؤسسات الصحية الاستشفائية داخلها والتواصل مع الآخرين ومعرفة الأسباب لأحداث الجارية في المؤسسة الصحية الإستشفائية" رزيق البشير" ببوسعادة.

الاتصال: تعدد تعريفات حول الاتصال نذكر أهمها:

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

-كما عرفه "بشير العلق" الاتصال بأنه أحد ركائز التوجيه حيث ينطوي على تدفق المعلومات والتعليمات والتوجيهات والأوامر والقرارات على فرد أو مجموعة إلى أفراد أو إلى مجموعات بغرض الإبلاغ والتأثير أو إحداث التغيير باتجاه بلوغ أهداف محددة)¹.

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

تعريف الاتصال التنظيمي :

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

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

¹ بشير العلق، الاتصال في المنظمات العامة وبين النظرية والممارسة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 17.

تعريف المؤسسة:

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

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

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

وكما يعرف المؤسسة

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

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

ج- مؤسسة كنظام: مجموعة من عناصر مرتبطة فيما بينها بالعديد من العلاقات بغية تحقيق هدف مشترك).¹

التعريف الإجرائي: هي عبارة عن مؤسسة تشمل التنظيمات داخلها من أجل تحقيق أهداف مشتركة محددة وتعتمد على التقسيمات التي تجري داخل مؤسسة الصحية استشفائية "رزيق البشير" ببوسعادة.

¹ جمال العيفة، مؤسسة الإعلام والاتصال الوظائف، الهياكل، الأدوار، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر 2010، ص 5-6.

تعريف المؤسسة الصحية الاستشفائية:

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

التعريف الإجرائي: هي عبارة عن منشآت الهامة في المجتمع الحديث والبحثية والتي تساهم في رفع المستوى الصحي من أجل تحقيق رفاهية المجتمع، وهي عبارة عن وحدات علاجية تقدم خدمات لغرض علاجي ووقائي للبلاد وتوفر ظروف المناسبة لتحقيق الأهداف داخل المؤسسة الصحية الاستشفائية "رزيق البشير" ببوسعادة.

خلاصة الفصل:

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

¹ منير نوري، تسيير موارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون الجزائر ، 2010، ص 13-14.



الجانب التطبيقي



الفصل الثاني

التحليل الكمي و الكيفي

تمهيد:

بعد دراستنا التي تناولنا فيها الرصيد المنهجي الخاص بموضوع البحث والذي يضم فصل ومنه ننتقل إلى الجانب التطبيقي تم الإعتماد على أداة إستمارة الإستبيان وذلك من خلال المحاور التالية:

- عرض البيانات الشخصية للمبحوثين.
- التحليل الكمي والكيفي لمحور مكانة الإتصال التنظيمي في المؤسسة الاستشفائية رزيق البشير.
- التحليل الكمي والكيفي لمحور العراقيل التي يواجهها الموظفون في المؤسسة الاستشفائية رزيق البشير ببوسعادة.
- التحليل الكمي والكيفي لمحور تقييم الموظفين للاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية لرزيق البشير ببوسعادة.

ملاحظة بما أنه تم التخلي عن الجانب التطبيقي وعن توزيع الإستبيان لا ضير أن نستعرض الجانب التطبيقي من خلال إستمارة الإستبيان ومحاورها فقط.

- تعريف المؤسسة الاستشفائية العمومية ببوسعادة "رزيق البشير":
-تعريف المؤسسة العمومية الإستشفائية ببوسعادة :

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

جاء بناء المستشفى بطلب من مديرية القطاع الصحي بولاية المسيلة" الواقع في إحدى الأحياء القديمة العائدة لفترة الاستعمار الفرنسي، كما يعتبر مستشفى رزيق البشير أكبر مستشفيات ولاية المسيلة

- يضم المستشفى خمسة أجنحة لاستقبال المرضى:

- جناح الاستعجالات.
- جناح الطب العام.
- جناح الجراحة العامة.
- جناح الولادة.
- جناح أكبر مخصص للإدارة ومكتب المدير والمصالح الإستشفائية الذي يضم 16 مصلحة⁽¹⁰⁵⁾.

-مصلحة الاستعجالات الطبية الج ارحية.

-مصلحة طب الأطفال.

-مصلحة تصفية الدم.

-مصلحة التوليد وأم ارض النساء.

-مصلحة الطب الداخلي "نساء ورجال".

-مصلحة طب العظام.

-مصلحة طب الأنف والحنجرة ORL.

-قسم التشريح الباطني.

-مصلحة الجراحة العامة "نساء ورجال".

-مصلحة الصيدلية.

-مصلحة الراديو.

-مصلحة الإنعاش.

-مصلحة مركز نقل الدم CTS

-مصلحة طب العيون.

-مصلحة المخبر الروتيني.

- مصلحة الفحص الطبي.

- أهداف المؤسسة العمومية الاستشفائية رزيق البشير بابوسعادة:

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

- ضمان تنظيم وبرمجة التوزيع الشفائي والتشخيص واعادة التأهيل الطبي والإستشفاء.

- تطبيق البرامج الوطنية للصحة.

- ضمان حفظ الصحة والنقاوة ومكافحة الأضرار والآفات الاجتماعية

- ضمان تحسين مستوى مستخدمي مصالح الصحة وتجديد معارفهم

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 : 2012- 2022:

المحور الأول: البيانات الشخصية.

الجنس:

*ذكر

*أنثى

السن:

من 21 إلى 30 سنة

من 31 إلى 40 سنة

من 41 إلى 50 سنة

المستوى الوظيفي:

*طبيب

*ممرض

*إداري

عامل مهني الأقدمية في المؤسسة:

*أقل من 5 سنوات

*من 5 إلى 10 سنوات

*من 10 سنوات فما فوق

المحور الثاني: مكانة

الإتصال التنظيمي في المؤسسة الصحية الإستشفائية "رزيق البشير" ببوسعادة.

- 1- هل يعتبر الإتصال الداخلي عامل ضروري في المؤسسة الصحية الإستشفائية؟
 مهم جدا مهم غير مهم
- 2- هل تقوم المؤسسات بعملية مراجعة في مجال الإتصال من تعميم فكرة أهمية الإتصال داخل المؤسسة الصحية الإستشفائية "رزيق البشير" ببوسعادة؟
 دائما أحيانا نادرا
- 3- ماهي الوسائل الإتصالية التي تستخدمها في المؤسسة الصحية الإستشفائية من حيث الملائمة؟
 الإتصال الشخصي
 البريد الإلكتروني
 الهاتف

إذا كانت أذكرها.....

- 1- هل توجد خلية إتصال في المؤسسة الصحية الإستشفائية؟
 نعم لا
- 2- ماهي أنواع الإتصال التنظيمي الأكثر إستعمالا في المؤسسة الصحية الإستشفائية؟
 الإتصال الرسمي الإتصال الغير الرسمي
- 3- ما نوع الإتصال الرسمي الذي يطغى على المؤسسة الإستشفائية؟
 صاعد نازل أفقي جمعي
- المحور الثالث: العارقيل التي يواجهها الموظفون في المؤسسة الصحية الإستشفائية "رزيق البشير" ببوسعادة.

- 1- ماهي طبيعة المشاكل التي تواجهها؟
 -مشاكل متعلقة بالإدارة
 -مشاكل متعلقة بوسائل الإتصال
 -مشاكل متعلقة بظروف العمل
 إذا كانت أذكرها.....
- 2- هل واجهتك مشاكل بسبب سوء الإتصال بينك وبين الإدارة؟
 نعم* لا*
- إذا كانت أذكرها.....
- 3- هل تواجه صعوبات عند تقديم شكاوى للإدارة؟
 نعم* لا*
- إذا كانت أذكرها.....
- 4- هل تجد صعوبة أثناء إتصالك مع مسؤول المباشر؟
 نعم* لا*
- إذا كانت أذكرها.....

5- هل توجد صعوبة في استخدام الإتصال الرسمي داخل المؤسسة الصحية الإستشفائية؟

نعم* لا *

إذا كانت الإجابة بنعم فما هي هذه الصعوبات؟

6- هل تواجهك صعوبات في استخدام الإتصال الغير الرسمي في المؤسسة الصحية الإستشفائية؟

-أحيانا دائما نادرا

المحور الرابع: تقييم الموظفين للإتصال داخل المؤسسة الصحية الإستشفائية "رزيق البشير" ببوسعادة.

1- هل يوجد إتصال بينك وبين الإدارة؟

نعم* لا*

2- هل يعتبر الإتصال التنظيمي ذو مكانة في عملك داخل المؤسسة الصحية الإستشفائية "رزيق البشير" ببوسعادة؟

دائما أحيانا أبدا

3- بما تمتاز العملية الإتصالية بين الإدارة والموظفين؟

فعالة فعالة نوعا ما تنقصه الفعالية

4- هل يساعدك الإتصال الداخلي للحصول على معلومات في المؤسسة الصحية الإستشفائية "رزيق البشير" ببوسعادة؟

نعم* لا*

5- هل الإتصال في الإدارة يحقق الرضى للعمال؟

نعم* لا*

6- هل الإتصال التنظيمي فعال في المؤسسة الصحية الإستشفائية "رزيق البشير" ببوسعادة؟

نعم* لا*

إذا كانت اجابتك بنعم علل.....

4- ماهي إقتراحاتك لتحسين الإتصال داخل المؤسسة الصحية الإستشفائية "رزيق البشير" ببوسعادة؟

.....

.....

.....



الخاتمة

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

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

يمكن القول أن الاتصال في المؤسسة الصحية الإستشفائية" رزيق البشير بابوسعادة" حسنة ومع هذا يجب محاولة الدائمة على تحسينه ووضع استراتيجية اتصال داخلية فعالة، لذا يجب مراعات الاقتراحات التي من شأنها زيادة من فعالية الاتصال أكثر مما تساعد على تحسين سمعة وصورة المؤسسة وتطويرها وفي الأخير يمكن الوصول إلى التوصيات والإقتراحات التالية:

- تطوير وسائل الاتصال التنظيمي والداخلي والاعتماد على التكنولوجيا الحديثة خاصة الانترنت لتدعيم وترقية العمل داخل المؤسسة الصحية الاستشفائية.
- يجب على المؤسسة الصحية الاستشفائية القيام بتكوينات في مجال الاتصال وإيلائها عناية وأهمية كبرى.
- الاعتراف والاهتمام بشكاوي ومشاكل العمال وأخذها بعين الاعتبار.
- تفعيل خلية الاتصال أكثر واعطاء صلاحيات ومهام أكثر بحيث تكون تسيرها من طرف متخصصين في مجال الاتصال التنظيمي حتى تستطيع أن تقدم خدمات أكثر للمؤسسة الصحية الإستشفائية.
- إحداث توازن بين الاتصال الرسمي والاتصال غير الرسمي
- توعية الإدارة بأهمية الاتصال التنظيمي التي تعمل على تحسين الخدمة الصحية وذلك بتفعيل خلايا اتصالية متواجدة بالمؤسسة.
- إعادة وضع هيكل للاتصال التنظيمي بحيث يكون أكثر ملائمة وينظم مختلف المصالح في المؤسسة الصحية الإستشفائية .
- تنويع أساليب الاتصال التنظيمي في المؤسسة الصحية الإستشفائية



قائمة المصادر والمراجع

بسام عبد الرحمن مشاقبة، معجم مصطلحات العلاقات العامة، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن.

المنجد في اللغة والإعلام، دار المشرق للنشر والتوزيع، بيروت، 2000.

ثانياً: الكتب .

أحمد بن مرسل، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون الج ازئر، ط2، 2005.

أحمد عيسى بك، البيرومستانات في الإسلام، ط2، دار ال ارئد العربي، بيروت، لبنان، 1981.

أحمد مصطفى عمر، البحث العلمي إجراءاته ومناهجه، ط1، مكتبة الفلاح، القاهرة، 2000.

باسل رضوان، مهارت الاتصال والتعلم، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014.

بسام عبد الرحمن المشاقبة، نظريات الإعلام، ط1، دار العلوم للنشر والتوزيع، الج ازئر، 2012.

بشير العلق، الاتصال في المنظمات العامة وبين النظرية والممارسة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2009.

-بوحنية قوي، الاتصالات الإدارية، داخل المنظمات المعاصرة، ديوان المطبوعات الجامعية، الج ازئر، 2010.

-جمال العيفة، مؤسسة الإعلام والاتصال الوظائف، الهياكل، الأدوار، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الج ازئر، 2010.

-حسين محمد جواد الجابوري، منهجية البحث العلمي، مدخل لبناء المهارة البحثية، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2013.

- ختام العناني، الاتصال المؤسسي في الفكر التربوي بين النظرية والتطبيق، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2007.
- ذوقان عبيدات وآخرون، البحث العلمي مفهومه أدواته وأساليبه، ط1، دار الفكر ناشرون وموزعون ،
- علي فلاح الزغدي، الاتصالات التسويقية، مدخل منهجي تطبيقي، ط1، الأردن، 2010.
- عمار بوحوش، مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث، ط4، ديوان المطبوعات الجامعية، الجازئر، 2007.
- غني ناصر حسين القرشي، المداخل النظرية لعلم الاجتماع، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع والطباعة، 2005.
- فتحي أحمد محمد علي، الخدمات الاجتماعية في المؤسسات الصحية في ضوء سياسات الخصخصة، ط1، دار الكتب الوثائق القومية، مكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2015.
- فريد توفيق نصي ارت، إدارة ومنظمات الرعاية الصحية، دار المسيرة، الأردن، 2008.
- فريد ارغب النجار، إدارة المستشفيات وشركة الأدوية، دار الجامعية الإسكندرية، في المراسلات العامة الإدارية التجارية الاجتماعية، دار الشيخ الإبراهيمي، الجازئر، 2015.
- محمد أبو سمرة، الاتصال الإداري والإعلامي، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2011.
- 38- محمد سامي ارضي، المحاسبة عن المستشفيات والوحدات العلاجية، دار الجامعية الابراهيمية، الإسكندرية، 2007.
- محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، عالم الكتب للنشر والتوزيع والطباعة، القاهرة، 2005.

-محمد فهمي العطروزي، العلاقات الإدارية في المؤسسات العامة للشركات، عالم الكتب، القاهرة.

-محمد نور الجمجوم، سيكولوجية الإدارة، دار ومكتبة الهلال، بيروت، 1996.
2000.

-منال طلعت محمود، مدخل إلى علم الاتصال، د ط، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2001،

-منير نوري، تسيير موارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون الج ازئر، 2010.

-ناصر قاسمي، الاتصال في المؤسسة، دراسة نظرية وتطبيقية، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، الج ازئر، 2011.

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

الملخص

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

Summary:

The problematic of our study is based on the reality of organizational communication in the Algerian hospital health institution through the case study of "Ruzik Al-Bashir" Hospital in BouSaada, where we dealt with two chapters, a chapter on hospital institutions and an applied one, and we adopted a case study approach, and as a sample for the study, we

took 60 individuals from the total community 607 Employees and the questionnaire tool was relied upon as a main tool for collecting data from the respondents, where the questionnaire was divided into three axes: The first axis: represents the position of organizational communication in the hospital health institution "Raziq Al-Bashir" in BouSaadeh, and the second axis: It relates to the obstacles that employees face in the hospital health institution Raziq Al-Bashir, in BouSaadeh, as for the third axis, which is the evaluation of the employees for communication within the hospital health institution, Raziq Al-Bashir. We have quantitatively analyzed the tables and obtained the following results: Organizational communication is of status and importance within the hospital health institution and is a very important and necessary factor as it contributes In improving the performance of employees and providing them with information, in addition to that, workflow and achieving consistency between the various aspects of the organization's interests and ownership The hospital institution is a communication cell, but it is ineffective and does not play its role as it should, by organizing communication between the superior and subordinates and between the workers between them. The hospital institution is dominated by the downward communication, as it plays an important role from the president to the subordinates, as it is in the form of orders and instructions and the absence of workers' freedom in Expressing opinions about work issues, which leads to the absence of initiative, and also does not give them opportunities to express their problems and complaints, so that the latter is not taken into consideration, which leads to weakness and lack of cost-effectiveness of work. Key words: organizational communication, hospital institution



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministry of Higher Education and Scientific Research

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

University Mohamed Boudiaf of M'sila



جامعة محمد بوضياف - المسيلة
University Mohamed Boudiaf - M'sila

Faculty of Humanities and Social Sciences

Vice-Denmanship of the Collage for Studies and
Student Issues

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة

الرقم: 2021/

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

انا الممضى ادناه :

السيد(ة): خليلو دي عادل

الصفة(طالب، استاذ باحث، باحث دائم): طالب

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 109950098000350002

الصادرة بتاريخ: 2017/01/26 عن دائرة: بن سور

المسجل بكلية: علوم إنسانية واجتماعية قسم: الاعلام والاتصال

تخصص: الاتصال تحت رقم التسجيل: 181835083175

والمكلف بإنجاز اعمال بحث(مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، اطروحة دكتوراه).

عنوانها: واقع الاتصال الذري في المؤسسة الصحية

العمومية: دراسة ميدانية مستشفى زينة البشير - تومعارة

اصرح بشرفي بانني التزم بالمعايير العلمية والمنهجية ومعايير الاخلاقيات المهنية والنزاهة

الاكاديمية المطلوبة في انجاز البحث المذكور اعلاه

المسيلة في: 2021/05/31

امضاء المعني (ة):

المرجع، القرار الوزاري رقم، 933 المؤرخ في، 28-07-2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

Ministry of Higher Education and Scientific Research

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

University Mohamed Boudiaf of M'sila



جامعة محمد بوضياف - المسيلة
University Mohamed Boudiaf - M'sila

Faculty of Humanities and Social Sciences
Vice-Deanship of the College for Studies and
Student Affairs

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة

وثيقة ايداع المذكرة

الموضوع: واقع الإذلال الذي يحدث في المؤسسات الصحية العمومية
دراسة ميدانية منسقة لريفا ألبير بوسعادة.

181836082497

إعداد الطلبة: يحيى هاشم

رقم التسجيل: 181836083176

1- حسوودي عادل

رقم التسجيل: 181836079559

2- سعيداني يوسف

القسم: إعلام وإذلال الشعب، الإذلال التخصص: الإذلال

إشراف: أبو بكر بو عزيز الرتبة: أستاذ محاضر

أقر بأنني تابعت العمل المذكور أعلاه في جلسات إشرافية طيلة الموسم الجامعي: 2020-
2021 وأسمح بإيداعه على مستوى إدارة القسم للمناقشة/التقييم.

رئيس فريق الاختصاص

موافقة وامضاء المشرف(ة):



د. بوعزيزي بريس