



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف - المسيلة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: الإعلام والاتصال

مذكرة لنيل شهادة الماستر في الإعلام والاتصال

تخصص: اتصال وعلاقات عامة

الموضوع:

دور الاتصال الإداري في تحسين أداء

المؤسسات الاستشفائية في الجزائر

دراسة حالة بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في أمراض النساء والتوليد

(سليمان عميرات بالمسيلة)

تحت إشراف:

أ- بلعباس عبد الحميد

إعداد الطلبة:

شهرزاد سراي

وسام عزوز

تاريخ المناقشة: 2017/05/23

لجنة المناقشة		
رئيسا	جامعة محمد بوضياف بالمسيلة	أ. غزال عبد الرزاق
مشرفا ومقررا	جامعة محمد بوضياف بالمسيلة	د. عبد الحميد بلعباس
ممتحنا	جامعة محمد بوضياف بالمسيلة	أ. ابراهيم مرزقلال

السنة الجامعية: 2016-2017

** شكر وعرفان **

الحمد لله محمدًا كثيرًا طيبًا مباركًا كما يحب ربنا ويرضى

نعمه سبحانه ولا نخشى التناء عليه .

على فيسره لنا فزلا العمل المتواضع

والصلاة والسلام على الرسول النبي وعلى آله وصحبه

ومن على ورعهم ساروا تقى

بعد الشكر لله شُكرًا بالشكر لك من ساع في إتمام فزلا العمل ونخص بالذكر الاستاذ بلعاصي عبد

الحبيب على قبوله للإشراف على هذه الدراسة ، وتقديمه لنا الكثير من التوجيهات والإرشادات

التي كانت لنا السبل في إتمام عملنا فزلا كما شُكرًا بالشكر لإتقان من قدح لنا يد المساعدة ولو

بالكلمة الطيبة ، ونخص بالذكر أستاذة قسم علوم الأحياء والاتصال ورأسهم الاستاذ غزال عبد

الرزاق .

لكم جميعا كل الشكر والتقدير والعرفان

إهداء

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على خاتم

الانبياء والمرسلين

اهدي هذا العمل الى أعز الناس على قلبي

الى أمي وأبي

الى أخي وأختي وزوج أختي

وبالخصوص ابن أختي محمد أنس.

رسالة عطرة

اهداء

أهدي ثمرة جهدي و عملي إلى:

من كانا عونالي في مشواري الدراسي أُمي و ابي

حفظهما الله.

إلى إخوتي الأعزاء، إلى أولاد أختي الكناكيت سندس و

زكرياء .

إلى كل العائلة الكريمة بدون استثناء.....


إلى صديقاتي اللواتي رافقنني طوال حياتي الجامعية

نوال و وسام .

إلى أساتذتي في قسم علوم الإعلام والاتصال.....

لكل هؤلاء اهدي عملي هذا.....

سلاسل سري



فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

شكر وعرهان

فهرس المحتويات

فهرس الأشكال

فهرس الجداول

01

مقدمة

الفصل الأول: التوجه النظري والإطار المنهجي للدراسة

04

1- الإشكالية

04

2- التساؤلات

05

3- أسباب اختيار الموضوع

05

4- أهداف الدراسة

05

5- أهمية الدراسة

06

6- المدخل النظري للدراسة

06

6-1- ماهية الاتصال الإداري

10

6-2- ماهية المؤسسات الاستشفائية

13

7- منهج الدراسة

13

8- أدوات جمع البيانات

15

9- مجتمع البحث

15

10- عينة الدراسة

15

11- تحديد المفاهيم

16

12- الأساليب الإحصائية المستخدمة

17

13- الدراسات السابقة

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

24

1- التحليل الكمي والكمي للنتائج

53

2- نتائج الدراسة

خاتمة

قائمة المراجع

الملاحق

ملخص الدراسة

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
24	يوضح أفراد العينة حسب الجنس	1
25	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	2
26	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	3
27	يوضح درجة استخدام المؤسسة للاتصال الإداري	4
28	يوضح الاتصال الإداري باعتباره من الآليات المساعدة في تطوير الأداء الإداري	5
30	يوضح أفراد العينة الذين يعتبرون أن الاتصال الإداري داخل المؤسسة من الآليات المساعدة في تطوير الأداء الإداري	6
31	يوضح نوع الاتصال الأكثر استخداما في المؤسسة الاستشفائية	7
33	يوضح ما اذا كان الاتصال الخارجي أكثر استخداما في المؤسسة	8
34	يوضح امتلاك المؤسسة لخلية قائمة بالاتصال (مكتب العلاقات العامة)	9
35	يوضح اختيار أفراد العينة لوجود خلية قائمة بالاتصال داخل المؤسسة	10
36	يوضح اختيار أفراد العينة الذين يرون بعدم وجود خلية اتصال داخل المؤسسة	11
38	يوضح أهم العوائق التي تحد من عملية الاتصال الإداري داخل المؤسسة	12
39	يوضح نوع الوسائل المستخدمة في المؤسسة أثناء عملية الاتصال	13
41	يوضح درجة استخدام المؤسسة لهذا النوع من وسائل الاتصال	14
42	يوضح مساهمة وسائل الاتصال في تسهيل العمل المؤسسة	15
44	يوضح نجاعة الاتصال الإداري في المؤسسة	16
45	يوضح أفراد العينة الذين يرون أن الاتصال الإداري أداة ناجعة في المؤسسة	17
46	يوضح أفراد العينة الذين يرون بأن الاتصال الإداري ليس أداة ناجعة في المؤسسة	18
48	يوضح طرق تحسين الاتصال الإداري بالمؤسسة	19
49	يوضح الأهداف التي يسعى إليها الاتصال لتطوير الخدمات في المؤسسة	20

فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في أمراض النساء والتوليد سليمان عميرات بالمسيلة	23
02	يوضح أفراد العينة حسب الجنس	24
03	يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	25
04	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	26
05	يوضح درجة استخدام المؤسسة للاتصال الإداري	27
06	يوضح الاتصال الإداري باعتباره من الآليات المساعدة في تطوير الأداء الإداري	29
07	يوضح أفراد العينة الذين يعتبرون أن الاتصال الإداري داخل المؤسسة من الآليات المساعدة في تطوير الأداء الإداري	30
08	يوضح نوع الاتصال الأكثر استخداما في المؤسسة الاستشفائية	31
09	يوضح ما اذا كان الاتصال الخارجي أكثر استخداما في المؤسسة	33
10	يوضح امتلاك المؤسسة لخلية قائمة بالاتصال (مكتب العلاقات العامة)	34
11	يوضح اختيار أفراد العينة لوجود خلية قائمة بالاتصال داخل المؤسسة	35
12	يوضح اختيار أفراد العينة الذين يرون بعدم وجود خلية اتصال داخل المؤسسة	37
13	يوضح أهم العوائق التي تحد من عملية الاتصال الإداري داخل المؤسسة	38
14	يوضح نوع الوسائل المستخدمة في المؤسسة أثناء عملية الاتصال	40
15	يوضح درجة استخدام المؤسسة لهذا النوع من وسائل الاتصال	41
16	يوضح مساهمة وسائل الاتصال في تسهيل العمل المؤسسة	42
17	يوضح نجاعة الاتصال الإداري في المؤسسة	44
18	يوضح أفراد العينة الذين يرون أن الاتصال الإداري أداة ناجعة في المؤسسة	45
19	يوضح أفراد العينة الذين يرون بأن الاتصال الإداري ليس أداة ناجعة في المؤسسة	47
20	يوضح طرق تحسين الاتصال الإداري بالمؤسسة	48
21	يوضح الأهداف التي يسعى إليها الاتصال لتطوير الخدمات في المؤسسة	49

مقدمة

مقدمة

مقدمة:

إن للاتصال أهمية في حياة الأفراد والمجتمعات كما له أهميته في حياة المنظمات الحديثة بأنواعها، اذ تعتبر العملية الاتصالية من عوامل قوة المؤسسة الداخلية والخارجية.

فبعدما كانت قوة الإدارة في المنظور الكلاسيكي تكمن في السرية وعدم تسريب المعلومات فان قوتها الآن في الوضوح والشفافية والاستماع وانفتاح المؤسسة على العالم الخارجي، والذي يعني سعي المؤسسة للاتصال ببيئتها الداخلية والخارجية.

وحتى تستطيع المؤسسة القيام بنشاطها ودورها عليها بتوفير أداة تسمح لها بنقل المعلومات والأوامر والآراء في مختلف الاتجاهات، وهي العناصر التي تركز عليها معاملاتنا وكل هذا يجعل للاتصال أهمية ودور في المؤسسة. لقد أصبح الاتصال في المؤسسات الحديثة من بين ميزاتنا ومكوناتنا وهو وسيلة فعالة في خلق الانسجام والتنسيق الداخلي فيها كنظام بشري من جهة والتكيف مع محيطها الخارجي بمختلف جوانبه الاجتماعية، الثقافية، الاقتصادية.... من جهة أخرى.

ولهذا فالاتصال الإداري من الموضوعات الهامة والضرورية في المؤسسات، حيث ينتشر في هيكل الوظيفة الإدارية كلها ولا يوجد عمل في المؤسسة إلا وكان نظام الاتصال عاملا حاسما فيه.

وقد جاءت هذه الدراسة في جوهرها عبارة عن الدور الذي يلعبه الاتصال الإداري في تحسين أداء المؤسسة الاستشفائية في الجزائر .

واحتوت هذه الدراسة على فصلين: الفصل الأول (فصل تمهيدي) تضمن إشكالية الدراسة، التساؤلات والفرضيات، أسباب اختيار الموضوع، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، أدوات الدراسة، منهج الدراسة، تحديد المفاهيم الواردة في البحث، الأساليب الإحصائية المستخدمة، الدراسات السابقة، المدخل النظري للدراسة .

مقدمة

أما الفصل الثاني (فصل تطبيقي) فقد خصص لدراسة دور الاتصال الإداري في تحسين الأداء بميدان

الدراسة (المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في أمراض النساء والتوليد سليمان عميرات بالمسيلة) وتضمن:

-التعريف بالمؤسسة محل الدراسة.

-التحليل الكمي والكيفي للدراسة المتوصل إليها من خلال استخدام أداتي المقابلة والاستمارة .

-نتائج الدراسة .

وجاءت خاتمة هذه الدراسة كحوصلة لمختلف النتائج المتحصل عليها .

الفصل الأول:

التوجه النظري والإطار المنهجي للدراسة

- 1- الإشكالية
- 2- التساؤلات
- 3- أسباب اختيار الموضوع
- 4- أهداف الدراسة
- 5- أهمية الدراسة
- 6- المدخل النظري للدراسة
- 6-1- ماهية الاتصال الإداري
- 6-2- ماهية المؤسسات الاستشفائية:
- 7- منهج الدراسة
- 8- أدوات جمع البيانات
- 9- مجتمع البحث
- 10- عينة الدراسة
- 11- تحديد المفاهيم
- 12- الأساليب الإحصائية المستخدمة
- 13- الدراسات السابقة

1-الإشكالية:

إن العملية الاتصالية في المؤسسة وسيلة فعالة في خلق الانسجام والتنسيق الداخلي فيها كنظام بشري من جهة، والتكيف مع محيطها الخارجي بمختلف جوانبه الاجتماعية والثقافية وغيرها من جهة أخرى.

كما أصبحت الاتصالات تلعب دورا هاما في المؤسسات، إذ انه من خلاله يتم إبلاغ الرسالة بين أطراف التنظيم جماعات وأفراد فيما بينهم أو حتى مع أطراف خارجية، فلا يمكن تصور أي مؤسسة مهما كان نوعها بدون شبكة اتصال، تستخدم مختلف الوسائل لتحريكها من اجل تحقيق أهداف معينة، حتى أنه اعتبر الاتصال ركيزة أساسية داخل التنظيمات الحديثة، ذلك لأن نسبة كبيرة من وقت العمل اليومي تستغرق في عملية الاتصال بكل أشكاله.

فدور الاتصال في المؤسسات يتضح من مدى التوافق الذي يلاحظ في طبيعة المؤسسة أو أي منظمة أخرى، وكذا من خلال اعتماد المؤسسة على المعلومات التي تفترض وجود شبكة اتصالات سليمة وفعالة، لنقل الأوامر والآراء والمعلومات في مختلف الاتجاهات، وهي العناصر التي تتركز عليها معاملاتها سواء داخل أو خارج المؤسسة. وكل هذا يجعل للاتصال أهمية فوق العادة في المؤسسات بأنواعها، ومن بين هذه المؤسسات الخدمائية، والتي من بينها المؤسسات الصحية .

وهذا هو موضوع بحثنا الذي يدور حول المؤسسة المتخصصة في أمراض النساء والتوليد (سليمان عميرات بالمسيلة)، وعليه يكون إشكلنا كالتالي:

ما الدور الذي يلعبه الاتصال الإداري في تحسين أداء المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في أمراض النساء والتوليد سليمان عميرات بالمسيلة؟ وما طبيعة الاتصال الداخلي والخارجي في المؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات بالمسيلة؟ وما مدى استخدام تكنولوجيا الاتصال فيها؟

2-تساؤلات الدراسة :

- ما هو واقع لاتصال الإداري في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في أمراض النساء والتوليد بالمسيلة ؟
- ما هي أهم وسائل الاتصال المستخدمة بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في أمراض النساء والتوليد بالمسيلة ؟

- هل ينظر للاتصال الإداري كوسيلة في تحسين الأداء بالمؤسسة الاستشفائية ؟

فرضيات الدراسة :

- ينظر الى الاتصال الاداري كواقع ممارس بالمؤسسة من خلال وجود خلية اتصال يشرف عليها موظفين غير متخصصين .

- أهم وسائل الاتصال المستخدمة في المؤسسة هي الهاتف، الاجتماعات، المقابلات، النشرات والفاكس .

- ينظر للاتصال الإداري كوسيلة في تحسين الأداء بالمؤسسة الاستشفائية .

3- أسباب اختيار الموضوع :

- محاولة التعرف على طبيعة الاتصال في المؤسسة الاستشفائية الجزائرية وأثاره على أداء المؤسسة.

- معرفة الوسائل المستخدمة في المؤسسات الاستشفائية في الجزائر، وكيف تساهم في تسهيل العمل داخل المؤسسة.

- الاهتمام بالاتصال الإداري حيث يعتبر من بين العوامل المساهمة في نجاح المؤسسة.

- الرغبة في البحث عن الموضوع وبالخصوص في المؤسسة الاستشفائية في الجزائر لندرة الاتصال فيها

4- أهداف الدراسة :

1- معرفة واقع الاتصال الإداري في المؤسسات

2- محاولة التعرف على الاتصال الأكثر استخداما في المؤسسات

3- معرفة أهم المعوقات التي تحد من عملية الاتصال داخل المؤسسة

4- التعرف على وسائل الاتصال المستخدمة في المؤسسة

5- معرفة دور الاتصال الإداري في تحسين الأداء بالمؤسسة

5- أهمية الدراسة :

تكمن أهمية دراستنا هذه كون أن الاتصال الإداري ينتشر في هيكل الوظيفة الإدارية، فهو يعمل

على تحقيق النجاح الإداري والفعالية الإدارية، حيث أشارت الدراسات بأن الاتصال يستغرق ما بين

75%-90%¹ من ساعات العمل اليومية، إذ يعتبر الاتصال نشاط إداري يساهم في نقل المفاهيم والآراء والأفكار عبر قنوات معينة، لخلق التعاون بين مكونات المنظمة وبالتالي تحقيق أهدافها .
ولأهمية الاتصال بالمؤسسات خاصة الخدماتية، كان علينا محاولة كشف واقع وأهمية الاتصال .

6- المدخل النظري للدراسة

6-1- ماهية الاتصال الإداري:

لقد أدركت المؤسسات أهمية الاتصال الإداري باعتباره أساس النظام الاجتماعي والعلاقات المهنية داخل المؤسسة، لأنه يعمل على الربط بين موظفي المؤسسة بغية نشر المعلومات.

6-1-1- مفهوم الاتصال الإداري:

عرف حجازي الاتصال بأنه: "إنتاج أو توفير البيانات والمعلومات الضرورية لاستمرار العملية الإدارية ونقلها أو تبادلها واداعتها، بحيث يمكن للفرد أو الجماعة إحاطة الغير بأمر وأخبار أو معلومات جديدة، أو التأثير في سلوك الأفراد والجماعات أو التغيير والتعديل في هذا السلوك أو توجيهه وجهة معينة".²

أما في قاموس الإدارة العامة Dictionary of public Administration أورد "زكي غوشة" تعريف الاتصال بأنه: "نقل المعلومات بين الموظفين ورؤسائهم على مختلف الاتجاهات والمستويات الإدارية في المنظمة"

عرفه وليم جوليك "بأنه عملية إعطاء المعلومات وتفسيرها للمجموعات داخل المنظمة وخارجها".³

6-1-2- أهداف الاتصال الإداري:

يتمثل الهدف الأساسي للاتصال في نقل المعنى، فالإنسان ينشغل طوال حياته في محاولة فهم الآخرين، وإتاحة المجال أمام الآخرين لفهمه، وتتأثر طبيعة الإنسان والاتجاهات التي يكونها والآراء التي يعبر

¹¹ - علي عياصرة، الاتصال الإداري وأساليب القيادة الإدارية في المؤسسات التربوية، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص 28.

² - علي عياصرة: مرجع سابق، ص ص 24- 25 .

³ - بوحنيقة قوي: الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة ، ديوان المطبوعات الجامعية، 2010، ص 31 .

عنها ونجاحه وفشله في الحياة بمدى براعته في فن الاتصال، ومعنى ذلك أن الفشل في توجيه الحياة من خلال عملية الاتصال الإداري لا يؤدي إلى إخفاق في نوع ملائم من التكيف الاجتماعي فحسب، بل ربما يصحبه تفكك في الشخصية .

لقد أشار لوسير واروين 1955 Lussir et Irwin إلى أن الهدف من الاتصال هو محاولة التأثير والإقناع وليس مجرد إرسال الرسائل باستخدام الوسائل المختلفة، فلا قيمة للاتصال دون تحقيق هدف ولا نجاح للاتصال دون إحداث تأثير، فالفرد يتصل ليؤثر ويتعرض للاتصال ليتأثر، ويتصل الفرد كذلك مع الآخرين لنشر المعلومات والتعبير عن المشاعر، وقد يكون ذلك بطريقة لفظية أو غير لفظية .

أما تورنجتون 1998 Torrington فأشار إلى أن هناك أربعة أهداف رئيسية للاتصال داخل المنظمة هي:

- 1- الاتصال وسيلة للتعريف بالغرض من التعليمات والقوانين في المنظمة .
- 2- يعمل الاتصال على تحديد أهداف المنظمة بحيث يتم بواسطته تحديد الأعمال وكيفية إنجازها .
- 3- للاتصال الإداري أغراض تكاملية: حيث تكمن الفكرة الأساسية له في تشجيع العاملين على التعامل مع المنظمة والتوحد في الأهداف والعمل على رفع معنوياتهم.
- 4- استخدام المعلومات وتوزيعها على الأفراد وفقاً لاحتياجاتهم.

6-1-3- أهمية الاتصال الإداري:

تنبع أهمية الاتصال من كونه أحد الموضوعات الهامة والضرورية في الإدارة فهو ينتشر في جسم الوظيفة الإدارية كلها، ولا يوجد عمل يتم عن طريق التعاون مع الآخرين وإلا كان نظام الاتصال عاملاً حاسماً فيه فالاتصال الإداري الفعال يعمل على تحقيق النجاح الإداري والفعالية الإدارية، حيث أشارت الدراسات والأبحاث بأن الاتصال يستغرق ما بين 75% - 90% من ساعات العمل اليومية، لذلك يعتبر بمثابة الدم الدافق عبر الشرايين الحياتية للمنظمة، إذ بدون الاتصال تموت أو تضمحل الحركة الدائبة للمنظمة وبذلك إيجاز الأهمية التي ينطوي عليها الاتصال في المنظمة ما يلي:

- 1- الاتصال ضروري لنقل المعلومات والبيانات والإحصاءات والمفاهيم التي ستبنى عليها القرارات.¹
- 2- يساهم في إحكام المتابعة والسيطرة على الأعمال التي يمارسها أعضاء المنظمة من خلال المقابلات والتقارير، وبذلك يتمكن المدير من الوقوف على نقاط الضعف الخاصة بأداء الأفراد والسعي لمعالجتها ليضمن كفاءة عالية في أداء المنظمة.
- 3- يؤدي الاتصال دورا مهما في توجيه وتغيير السلوك الفردي والجماعي للعاملين في المنظمة .
- 4- الاتصال نشاط إداري واجتماعي ونفسي داخل المنظمة، حيث يسهم في نقل المفاهيم والآراء والأفكار عبر القنوات الرسمية لخلق التماسك بين مكونات المنظمة وبالتالي تحقيق أهدافها .
- 5- الاتصالات الداخلية في المنظمة تعكس مجموعها ومعظم حالاتها الثقافية المؤسسية للإدارة .²

6-1-4- أنواع الاتصال:

أولا: اتصال داخلي:

هو عملية نقل المعلومات والمهارات والاقتراحات من طرف إلى آخر داخل المؤسسة سواء كان ذلك الطرف شخص أو جماعة من أجل تحقيق الهدف الذي وجدت من أجله المؤسسة.

ويساعد الاتصال الداخلي للمؤسسة في اتخاذ القرارات، التوجيه والتنسيق بين الوظائف الإدارية، كما يهدف إلى خلق الرضى بين العاملين وزيادة التفاهم والثقة، ويتضمن الاتصال الداخلي نوعين من الاتصالات:³

1-الاتصال الرسمي:

هو كافة أنواع الاتصال التي تجري داخل المنظمات الحكومية وغير الحكومية بين المستويات الإدارية المختلفة المتضمنة في الخريطة التنظيمية في المنظمة، وتتم هذه الاتصالات عبر شبكات وقنوات اتصال محددة سلفا وموضحة في لوائح وأنظمة معمول بها رسميا، ويوضح الاتصال خطوط السلطة الموضحة في التنظيم

¹ - علي عياصرة : مرجع سابق، ص ص 27 - 28 .

² - علي عياصرة: مرجع سابق . ص 28 .

³ - خنيفر وفاء: دور الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسة الخدمية، دراسة حالة البنك الجزائري بورقلة. مذكرة لنيل شهادة الماستر، 2013-2014.

الإداري . وتتميز الاتصالات الرسمية بالدقة وبصحة المعلومات التي تنقل عن طريقها كما تتميز بالوضوح المسالك التي يمر بها، وبالتالي تتبعه ومعرفة أثره ونتائجه . وينقسم إلى :

-اتصال صاعد: Communication Ascendante هو عملية إرسال المعلومات من الجهات الدنيا أي المرؤوسين نحو الجهات العليا المتعلقة بأداء المهام ومشكلات التنفيذ، وصعوبات تطبيق الإجراءات وذلك بغرض تحسين فعالية الأداء .

-اتصال نازل: Communication Descendante هو عملية إرسال المعلومات من الجهات الإدارية العليا إلى الجهات الدنيا متضمنة تعليمات محدودة، ونظم القوانين، وأساليب تطوير الأداء، وقواعد الجزاء والعقاب ومختلف الأوامر والتعليمات الخاصة بتنفيذ القرارات اليومية .

- اتصال أفقي: Communication Latéral هو تلك العملية التي تتم بين العاملين في نفس المستوى بغرض التشاور وتبادل الخبرات والمعلومات دون الرجوع إلى المستويات العليا .

أو هو عملية الاتصالات الجانبية التي تتم بين الأفراد أو الجماعات في المستويات المتقابلة وهي اتصالات تزيد من انسجام وتماسك الجماعات المهنية المختلفة التي تبنى قواعد وأساليب للتعاون خاصة بها ومناسبة لمستويات إدراكها ومستوياتها المهنية .¹

2- الاتصال غير الرسمي:

هي العملية النهائية التي تحدث بين العاملين داخل المنظمة وخارجها دون أن يكون لأحد من إدارة المنظمة داخل في تخطيطها وتوجيهها، وتنبع الاتصالات غير الرسمية من طبيعة الإنسان باعتباره اجتماعي بطبعه إذ تتميز أغلب تصرفاته بعلاقته بالجماعة، ويحدث هذا الاتصال خارج خطوط الهيكل التنظيمي فهي تسهل آليات التخاطب واللقاء بين الرؤساء والمرؤوسين في المستويات العليا والدنيا وتجعل تبادل الأفكار والمعلومات تنتقل بالوقت الذي يصعب فيه الاتصال الرسمي من أسفل إلى أعلى .²

ثانيا: الاتصال الخارجي:

¹ - ناصر قاسيمي : الاتصال في المؤسسة دراسة نظرية وتطبيقية . ديوان المطبوعات الجامعية، 2011، ص ص 10 - 11 .

² - بوحنيفة قوي : نفس المرجع . ص ص 47 - 48 .

وهو مجموعة التقنيات التي تعتمد عليها المؤسسة من أجل الاتصال بمستهلكيها، سوق منتجاتها والمحيط الخارجي ككل، يعني هذا أن الاتصال الخارجي هو الجهود خارج حدود المؤسسة، أي تعمل إدارة العلاقات العامة على توسيع نطاق الاتصالات بحيث توجد نوعاً من الامتداد لسمعة المنشأة إلى الخارج سواء في مجال الأعمال المشابهة لها في داخل حدود الدولة أو في المجال الدولي الذي قد يشمل أكثر من دولة.¹

6-1-5- وسائل الاتصال في المؤسسة:

في كل أنواع الاتصال تستخدم قنوات لتسهيل العمل بها وهذه الوسائل هي:

1- وسائل الاتصالات الشخصي المباشرة: الزيارات، الاشتراك في المسابقات، المشاركة في الحياة العامة²، الاجتماعات، الندوات، المقابلات، اللجان المشتركة، الأحاديث.³

2- وسائل الاتصال الشخصي غير المباشرة، وتنقسم إلى:

-الكثرونية : الهاتف، التلغراف، التيلكس، الفاكس، الانترنت...

-غير الكثرونية: التقارير، الخطابات والرسائل، الاستثمارات⁴، الأوامر الكتابية والقرارات الإدارية، الدوريات، الشكاوى المكتوبة، الإعلانات.....⁵

6-2- ماهية المؤسسات الاستشفائية:

6-2-1- تعريف المؤسسات الاستشفائية:

يعرفها الدكتور محمد أمين بأنها : " منظمة اجتماعية معقدة، تحتوي على أسرة للتنويم وتتألف من مجموعة من النشاطات الجزئية، أهمها نشاط الخدمات العامة، نشاط خدمات شؤون المرضى، نشاط التشخيص، نشاط العلاج، نشاط التمرين، نشاط الخدمات الطبية المساعدة، نشاط الوحدات الإدارية،

¹ - بن سليم فيروز : دور الاتصال في الترويج لمنتوج المؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية شركة الاسمنت عين الكبيرة - SCOEK - مذكرة لنيل شهادة ليسانس، 2008 - 2009، ص 26 .

² - بن سليم فيروز : مرجع سابق . ص 35 .

³ - محمد عزوز : دور الاتصال المؤسساتي في رفع الأداء الوظيفي لدى مستخدمي الإدارة العليا، دراسة حالة مقر إدارة ولاية الجلفة. مذكرة لنيل شهادة الماستر، 2009 - 2010، ص 49 .

⁴ - بن سليم فيروز : مرجع سابق ، ص 36 - 3 .

⁵ - محمد عزوز : مرجع سابق ، ص 49 .

نشاط الوحدات الاستشارية، التي يؤثر بعضها على بعض ويتأثر بعضها ببعض ويعمل بعضها مع بعض لتحقيق أهداف تقديم الرعاية الصحية ".¹

أما عن تعريف المستشفى، فقد عرفته الهيئة الأمريكية للمستشفيات American Hospital Association بأنه: مؤسسة تحتوي على جهاز طبي منظم، يتمتع بتسهيلات طبية دائمة تشتمل على أسرة للتنويم وخدمات طبية تتضمن خدمات الأطباء وخدمات المريض المستمرة لإعطاء المرضى التشخيص والعلاج اللازمين ".¹

كما يمكن تعريف المستشفى بأنه: "مؤسسة تكفل للمريض الداخلي مأوى يتلقى فيه الرعاية الطبية والتمريض ".¹

6-2-2- أهداف المؤسسات الاستشفائية:

- ترجمة السياسات الصحية إلى واقع عملي في تقديم خدمات الرعاية الصحية الأولية في المنطقة التي تدخل ضمن صلاحيات المؤسسة الصحية
- متابعة وتقييم ما يتم انجازه من أهداف موسومة ومقارنتها مع ما هو مخطط له لتحديد مدى التقدم في انجاز الأهداف
- زيادة وتحفيز العاملين والجمهور إن أمكن للتفاعل مع برامج الرعاية الصحية الأولية لتحقيق مبدأ المشاركة في النشاطات الذي يسرع من انجاز الأهداف الموسومة .
- عقد برامج تثقيفية وتعليمية مستمرة للجمهور في المناطق التي تخدمها المؤسسة.²

6-2-3- أنواع المؤسسات الاستشفائية:

أ- المؤسسة الحكومية: هي المستشفيات التي تمتلكها وتديرها الأجهزة الحكومية المختلفة وتأخذ عدة أشكال أهمها :

أ- المستشفيات الحكومية العامة .

¹ غواري مليكة: جودة خدمات الرعاية الصحية في المؤسسات الاستشفائية. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2016، ص 80- 81 .

² يوسف قزاقرة: إدارة الخدمات الصحية والتمريضية . دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2013/2014، ص 54 .

ب- مستشفيات حكومية خاصة بفئات معينة ومنها المستشفيات العسكرية .

ج- المستشفيات الحكومية التخصصية كمستشفيات السرطان .

د- الوحدات العلاجية أو المستوصفات .

هـ- المستشفيات الجامعية والتعليمية.

2- المستشفيات الخاصة: تختلف عن المستشفيات الحكومية في كونها مملوكة من قبل أفراد أو جمعيات خيرية أو دينية تدار كمؤسسات القطاع الخاص ولكن في حدود الإطار العام المنظم للقطاع الصحي للدولة. يتم إنشاؤها بغية تحقيق الربح، حيث تسير كالمشروع التجاري.¹

6-2-4- المؤسسات الاستشفائية في الجزائر:

حدد المرسوم التنفيذي رقم 07-140 المؤرخ في 2 جمادى الأولى عام 1428 الموافق 19 مايو سنة 2007 الذي يتضمن إنشاء المؤسسات العمومية للصحة الجوارية وتنظيمها وسيرها: تعريف المؤسسة الاستشفائية في الفصل الأول المادة (2): "بأنها مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي. وتوضع تحت وصاية الوالي".

أما المادة (3) فتنص على: "أن المؤسسة العمومية الاستشفائية تتكون من هيكل للتشخيص والعلاج والاستشفاء وإعادة التأهيل الطبي تغطي سكان بلدية واحدة أو مجموعة بلديات".

والمادة (4) فتنص على مهام المؤسسة العمومية الاستشفائية المتمثلة في التكفل بصفة متكاملة

ومتسلسلة بالحاجات الصحية للسكان . وفي هذا الإطار تتولى على الخصوص المهام الآتية :

-ضمان تنظيم وبرمجة توزيع العلاج الشفائي والتشخيص وإعادة التأهيل الطبي والاستفتاء ؛

- تطبيق البرامج الوطنية للصحة

- ضمان حفظ الصحة والنقاوة ومكافحة الأضرار والآفات الاجتماعية .

- ضمان تحسين مستوى مستخدمي مصالح الصحة وتحديد معارفهم .

¹ - غواري مليكة : مرجع سابق . ص ص 81 - 82 .

كما بين المرسوم إمكانية استخدام المؤسسة العمومية كميدان للتكوين الطبي والشبه الطبي وذلك في المادة (5) حيث تنص على: "استخدام المؤسسة العمومية الاستشفائية ميدانا للتكوين الطبي وشبه الطبي والتكوين في التسيير الاستشفائي على أساس اتفاقيات تبرم مع مؤسسات التكوين".¹

7- منهج الدراسة:

إن موضوع بحثنا يمثل حالة اقتضت الاستعانة بمنهج دراسة حالة دون غيره من المناهج، باعتباره انه المنهج المناسب لتغطية محاور الدراسة. حيث يعرف بأنه:

الطريقة التي يجمع بها الباحث المعلومات الخاصة بوحدة موضوع الدراسة، سواء كانت فردا أو أسرة أو جماعة أو مؤسسة أو نطاقا اجتماعيا أو مجتمعا محليا أو مجتمعا عالميا، بغية التعمق في دراسة مرحلة معينة من تاريخ الوحدة أو دراسة جميع المراحل التي مرت بها، من اجل الوصول إلى تعميمات تخص جميع النماذج المماثلة أو المشابهة.²

-أهمية منهج دراسة حالة:

- التركيز على دراسة حلة والتعمق فيها .
- تناول دراسة الماضي والحاضر وتغطية جميع مراحل تطور الحالة.
- تمكين المجتمع من الاهتمام بأفراده وجماعته، وتقديم جميع الخدمات وتطبيق النتائج المتوصل إليها من خلال دراسة الحالة بغية حل المشاكل.
- إن منهج دراسة حالة هو منهج تشخيصي وعلاجي.
- انه منهج يهتم بدراسة السلوك والعمل على تقديم أسباب الظاهرة، من اجل تقويم الظروف التي نجمت عنها هذه الظاهرة.

¹ - الجريدة الرسمية، المرسوم التنفيذي رقم 07 - 140 العدد 30، المؤرخ في 19 ماي 2007، ص ص 10 - 11 .

² - رشيد زرواتي : مناهج وأدوات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، دار الهدى للطباعة والنشر، الجزائر، 2007، ص 152

- انه منهج مفيد، لأنه يعرفنا على مجالات الذين فشلوا والذين نجحوا في حياتهم بصيغة مقارنة، وتوضيح أسباب الفشل والنجاح وكيفية تفادي أسباب الفشل والعمل بأسباب النجاح.¹

8- أدوات جمع البيانات:

1- الاستبيان: هي قائمة من الأسئلة، يحضرها الباحث بعناية في تعبيرها عن الموضوع المبحوث في إطار الخطة الموضوعية، لتقدم إلى المبحوث من أجل الحصول على إجابات تتضمن المعلومات المطلوبة لتوضيح الظاهرة المدروسة وتعريفها من جوانبها المختلفة.

-أنواع الاستبيان:

-الاستبيان المقنن: مجموعة أسئلة دقيقة يضعها الباحث بعناية كبيرة، للحصول على معلومات في غاية الدقة، حيث تجري الإجابة عليها وفق الصيغة التي قدمت فيها . وعادة يستخدم الباحث فيها الأسئلة المغلقة، التي يقوم الباحث -فقط- باختيار إجابة واحدة أو أكثر من الإجابات البديلة التي وضعت للسؤال المطروح، وهذه الكيفية لا يجد المبحوث صعوبة في فهم السؤال ولا يخرج ع ما هو مطلوب منه .

- الاستبيان غير المقنن: هو الاستبيان الذي يتضمن مجموعة أسئلة عامة في شكل عناوين رئيسية لأهم القضايا المبحوثة، ليفسح المجال بالتكلم قصد الحصول على أكبر قدر من المعلومات .²

2-المقابلة: هي تفاعل لفظي يتم بين شخصين في موقف المواجهة حيث يحاول أحدهما وهو القائم بالمقابلة أن يستثير بعض المعلومات أو التغيرات لدى المبحوث أو التي تدور حول آرائه ومعتقداته .

-أنواع المقابلة :

أ-المقابلة المغلقة: وهي المقابلة التي تستخدم فيها الأسئلة التي تتطلب الإجابة بنعم أو لا، أو موافق متردد، أو غير موافق، ويتطلب هذا النوع إجابات دقيقة ومحددة، وتكون عملية تصنيف البيانات فيه وتحليلها إحصائيا أسهل بكثير من أنواع المقابلة الأخرى.

¹-رشيد زرواتي: نفس المرجع، ص ص 154-155.

²-أحمد بن مرسل: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال . ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، ط2، 2006، ص ص 203، 205.

ب- المقابلة المفتوحة: هي التي يقوم فيها الباحث بطرح أسئلة غير محددة الإجابة، أي أسئلة تستدعي إجابة مفتوحة.

3- المقابلة المغلقة - المفتوحة : وهي التي تكون فيها الأسئلة فيها مزيج من النوعين السابقين (مغلقة ومفتوحة)، وهي أكثر أنواع المقابلات شيوعا. وتجمع بين ميزات النوعين السابقين من حيث غزارة البيانات وإمكانية تصنيفها وتحليلها إحصائيا.

9- مجتمع البحث :

حتى يتسنى للدراسة تحقيق الأهداف المسطرة والإجابة عن فرضيات وتساؤلات الدراسة يتعين علينا حصر المجتمع الكلي، والمجتمع الذي سوف نعتمده يتمثل في مجموع عمال المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في أمراض النساء والتوليد سليمان عميرات بالمسيلة.

10- عينة الدراسة:

العينة: هي عبارة عن مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة معينة وإجراء الدراسة عليها، ومن ثم استخدام تلك النتائج وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي .

قمنا باختيار عينة الدراسة بطريقة عمدية (قصدية) وذلك بانتقاء أفراد العينة بشكل مقصود، نظرا لتوفر بعض الخصائص في أولئك الأفراد دون غيرهم ولكون تلك الخصائص هي من الأمور الهامة بالنسبة للدراسة. كما يتم اللجوء لهذا النوع من العينات في حالة توفر البيانات اللازمة للدراسة لدى فئة محددة من مجتمع الدراسة.¹

تحديد حجم العينة: قمنا باختيار نسبة 21% من المجتمع الكلي فكانت النتيجة 62 مفردة من مجموع 296.

¹ - عبد الله محمد الشريف : مناهج البحث العلمي . مكتبة الإشعاع للطباعة والنشر، الإسكندرية، 1996، ص ص 84-130 .

11- تحديد المفاهيم:

إن من أهم الخطوات التي ينبغي أن يخطوها أي باحث، العلمية منها والمنهجية هي تحديد المفاهيم لأنها تحدد المجال العلمي النظري والتطبيقي للدراسة، كما أنها تساعد على الفهم الجيد لما يريد الباحث أن يصل إليه، وأهم المفاهيم التي بنيت عليها دراستنا هي:

-تعريف الاتصال: هو العملية التي يتفاعل بمقتضاها متلقي ومرسل الرسالة (كائنات حية، أو بشر أو آلات)، في مضامين اجتماعية معينة، وفي هذا التفاعل يتم نقل أفكار ومعلومات بين الأفراد عن قضية معينة.¹

-التعريف الإجرائي للاتصال: هو نقل المعارف والأفكار والآراء والمعلومات والانفعالات في صورة حقائق بين أجزاء المؤسسة الواحدة بمختلف الاتجاهات، عبر مراكز العمل المتعددة من أعلى المستويات إلى أدناها داخل الهيكل التنظيمي لهذه المؤسسة، بالأسلوب الكتابي أو الشفوي أو أية وسائل أخرى للتأثير على الآخرين مع الحفاظ على العلاقات الشخصية، من أجل تنسيق الجهود وتحقيق الترابط والتعاون وتبادل الآراء والأفكار وسلامة التجارب المطلوبة .

تعريف الاتصال الإداري : هو عملية نقل الأفكار والآراء والمعلومات والانفعالات في صورة حقائق بين أجزاء المؤسسة الواحدة بمختلف الاتجاهات عبر مراكز العمل المتعددة من أعلى المستويات إلى أدناها داخل الهيكل التنظيمي لهذه المؤسسة بالأسلوب الكتابي أو الشفوي أو أية وسائل أخرى للتأثير على الآخرين مع الحفاظ على العلاقات الشخصية من أجل تنسيق الجهود وتحقيق الترابط والتعاون وتبادل الآراء والأفكار وسلامة التجارب المطلوبة.²

- التعريف الإجرائي للاتصال الإداري: هو إنتاج وتوفير البيانات الضرورية لاستمرار العملية الإدارية، ونقلها، وتبادلها، وإذاعتها وتتم هذه العملية في صورة متبادلة بين جانبيين لا من جانب واحد .

تعريف المؤسسة الاستشفائية: عرفت منظمة الصحة العالمية المستشفى: بأنه جزء متكامل اجتماعي وصحي يعمل على تقديم خدمة صحية كاملة في الوقاية والعلاج للسكان وتقديم خدمات العيادة الخارجية

¹ - محمد سيد فهمي : فن الاتصال في الخدمة الاجتماعية . دار الوفاء للطباعة والنشر، الإسكندرية، 2006، ص 24 .

² -علي عياصرة: الاتصال الإداري وأساليب القيادة الإدارية في المؤسسة التربوية، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص 25.

للعائلات حسب حاجاتها، ويعتبر المستشفى مركز التدريب للعاملين في المجال الصحي لإجراء البحوث الطبية الاجتماعية .

-التعريف الإجرائي للمؤسسة الاستشفائية: هي عبارة عن تركيب اجتماعي إنساني يتكون من أفراد مهنيون مختصين في الميادين الطبية وجماعات تحتاج لخدمات صحية .

12- الأساليب الإحصائية:

تعتبر القواعد والقياسات الإحصائية من أهم أدوات التحليل الإحصائي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، كما أنها ضرورية لمعالجة البيانات الميدانية إحصائيا .

تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences-SPSS)، وبرنامج الإكسيل (Excel) في تحليل البيانات التي تم جمعها في هذه الدراسة، وقد تم استخدام الأساليب المناسبة في التحليل والتي تعتمد أساسا على نوع البيانات المراد تحليلها وعلى أهداف وتساؤلات الدراسة، وقد تم استخدام عدة أساليب إحصائية من أجل توظيف البيانات التي جمعت لتحقيق أغراض الدراسة، وفيما يلي الأساليب التي تم استخدامها كما يلي:

-التكرارات والنسب المئوية والتمثيلات البيانية وقد تم استخدامها في وصف مجتمع وعينة الدراسة.

-اختبار الدلالة الإحصائية كا مربع .

13- الدراسات السابقة:

1-الدراسة الأولى: العملية الاتصالية داخل المؤسسة الجزائرية، دراسة حالة الفرع التجاري لاتصالات الجزائر بالقل، من إعداد الطالب : ربيع زروال، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال . انطلق الباحث من إشكالية تتمحور حول طبيعة العملية الاتصالية داخل الفرع التجاري لاتصالات الجزائر بالقل، ولاية سكيكدة. حيث ركزت على الاتصال الداخلي وأنواعه في هذه المؤسسة والوسائل المستخدمة فيها. وطبيعة الأهداف والوظائف الاتصالية داخل المؤسسة.

استعان الباحث بمنهج دراسة حالة واعتمد أداتي الملاحظة والمقابلة . وقد توصلت الدراسة إلى أن الوكالة تهتم بالاتصال الداخلي والمكانة التي يحتلها الاتصال بمختلف أشكاله بين الجمهور الداخلي للمؤسسة وأن العملية الاتصالية تلعب دور كبير من خلال استخدام الوسائل الاتصالية من أجل نقل

المعلومة وخلق تناسق يسمح بالسير الجيد للعمل . كما أن هناك بعض العراقيل التي تكون عائق في العملية الاتصالية .

تشارك هذه الدراسة مع موضوع دراستنا في الاتصال داخل المؤسسة حيث تعرضت الدراسة إلى نوع من أنواع الاتصال . أما موضوع بحثنا فكان حول الاتصال الداخلي والخارجي للمؤسسة¹ .

2- الدراسة الثانية :

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، دراسة حالة مستشفى مُجَّد بوضياف بورقلة، من إعداد الطالب: بشير كاوجة، مذكرة لاستكمال نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير . ركزت الدراسة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في تحسين الاتصال الداخلي في المستشفيات العمومية الجزائرية، والهدف من هذه الدراسة محاولة تقديم واقع وأفاق الاتصال الداخلي في المستشفيات العمومية الجزائرية، في ظل استخدامها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وتوصلت الدراسة إلى أن التكنولوجيا لها دور جد فعال ومهم في تحسين الاتصال الداخلي بالمستشفيات، ويوجد اهتمام متزايد من طرف الوزارة الوصية بالاتصال الداخلي والخارجي، أيضا اهتمام من طرف مسؤولي في مستشفى مُجَّد بوضياف بالاتصال الداخلي، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأخيرة القائلة أن استخدام التكنولوجيا تعمل على تحسين الاتصال .

تشارك هذه الدراسة وموضوع دراستنا في تناولها للاتصال الداخلي وأيضا المستشفيات الصحية وهو موضوع بحثنا . الاهتمام بالاتصال داخل المؤسسة وخرجها في المستشفيات الصحية الجزائرية² .

3- الدراسة الثالثة :

عنوان الدراسة : دور الاتصال المؤسسي في رفع الأداء الوظيفي لدى مستخدمي الإدارة المحلية . دراسة حالة مقر إدارة ولاية الجلفة، من إعداد الطالب مُجَّد عزوز، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع، حيث اعتمدت الدراسة على منهج دراسة حالة واستعانت الدراسة بأداة المقابلة والسجلات

- 1

² بشير كاوجة: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، مستشفى مجَّد بوضياف بورقلة. مذكرة لنيل شهادة الماجستير، علوم التسيير تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير، 2012-2013.

والوثائق، وركزت الدراسة على دور الاتصال الداخلي للإدارة وتأثيره على مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين ووسائل الاتصال المؤثرة في ذلك وعلى العوامل الأخرى المؤثرة أيضا الأداء .

وتوصلت الدراسة إلى أن الاتصال الفعال والسليم يؤثر على الأداء أيضا إلى أن تعدد وسائل الاتصال بين الرؤساء والعمال داخل مقر ولاية الجلفة يرفع من وتيرة العمل ويؤثر إيجابا على الأداء الوظيفي، كما توصلت الدراسة إلى أن هناك عوامل ذاتية تؤثر إيجابا على العملية الاتصالية في الإدارة المحلية.

تشارك هذه الدراسة مع موضوع بحثنا هو تناولها للاتصال بالمؤسسة ودوره في تحسين الأداء، أيضا تناولها للوسائل المؤثرة فيه . وهي تختلف عن دراستنا في أن الدراسة بحثت في العوامل الأخرى التي تؤثر في عملية الاتصال وأهملت العوائق التي تحد في هذه العملية¹.

¹ - محمد عزوز: دور الاتصال المؤسسي في رفع الاداء الوظيفي لدى مستخدمي الادارة المحلية. دراسة حالة مقر ادارة ولاية الجلفة،مذكرة لنيل درجة الماجستير علم الاجتماع، تخصص التغير الاجتماعي،2009-2010.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

1- التحليل الكمي والكيفي للنتائج

2- نتائج الدراسة

1-التقديم العام للمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في أمراض النساء والتوليد (سليمان عميرات بالمسيلة)

التعريف بالمؤسسة:

هي مؤسسة عمومية ذات طابع عمومي إداري، تتمتع بالشخصية العمومية والاستقلال المالي. وبتوسيعها وبناء مرافق أخرى تم تحويلها إلى مؤسسة استشفائية متخصصة في أمراض النساء والتوليد وطب وجراحة الأطفال، تحت تسمية (مستشفى سليمان عميرات) وهذا بموجب عدة مراسيم : المرسوم التنفيذي المؤرخ في 1997/12/02، والقرار رقم 05 المؤرخ في 2009/01/07، والقرار 95 المؤرخ في 2003/09/07 .

المصالح والوحدات :

المصالح	عدد الأسرة	الوحدات
طب أمراض النساء والتوليد	05	1-وحدة قبل الوضع وبعد الوضع . 2- وحدة الحمل والخطر . 3- وحدة طب أمراض النساء. 4- وحدة الفحص، الكشف والاستعجالات.
حديثي الولادة	20	1-وحدة أمراض وإنعاش مواليد حديثي الولادة . 2- وحدة التكفل بالخدع .

المصالح الأخرى:

قسم العمليات، المخبر، الصيدلية، المركز المرجعي، مركز الكشف المبكر عن سرطان عنق الرحم والتلقيح .¹

¹ - إحصائيات مقدمة من : المدير الفرعي للمصالح الصحية

الموارد البشرية:

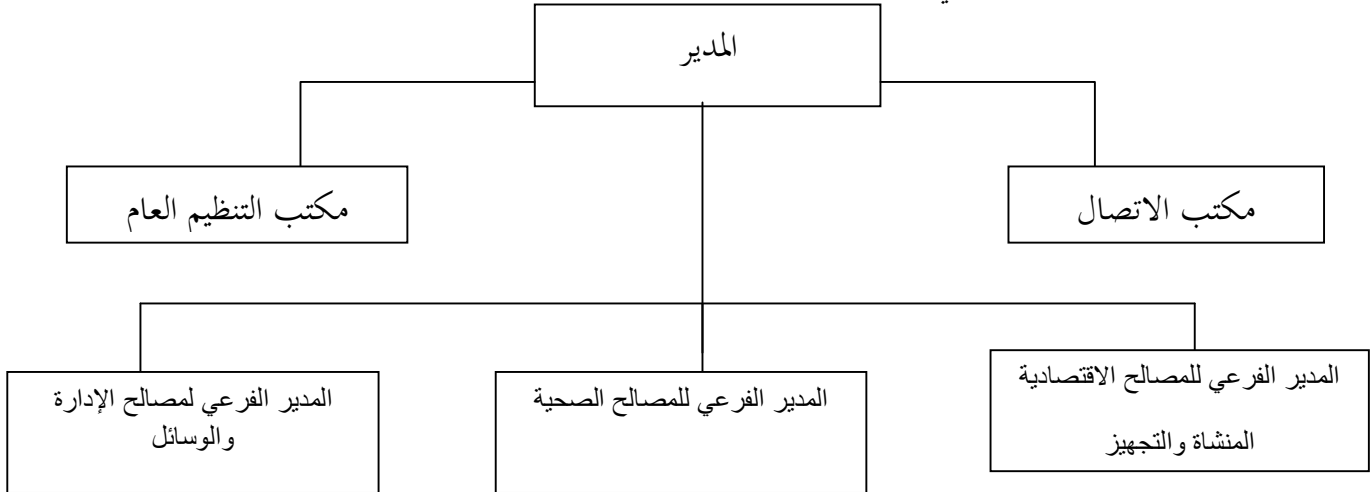
السلك الطبي : 31 طبيب

الصيدلة	الأطباء العاملون	الأطباء الأخصائيين
03 صيدلي عام للصحة العمومية	27 طب عام في الصحة العمومية	01 طبيبة مختصة في طب النساء والتوليد (خدمة مدنية) 01 طب الأطفال

السلك الشبه طبي : 157

- 02 مخدر
- 02 مساعد اجتماعي
- 07 مساعد طبي
- 111 الشبه الطبي
- 19 قابلة رئيسية
- 06 قابلة
- 02 نفساني عيادي
- 02 مخدرين رئيسيين

الشكل (01) : الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات بالمسيلة



السلك الإداري : 35

- المتصرفين : 05
- ملحق رئيسي : 02
- ملحق للإدارة : 02
- عون إدارة : 06
- عون مكتب : 07
- مساعد أمين محفوظات : 01
- كاتب : 01
- عون حفظ البيانات : 04
- محاسب إداري : 02
- مهندس دولة في الإعلام الآلي : 01
- وثائقي أمين محفوظات : 01

سلك العمال المهنيين : 73

- عامل مهني ص 1 / ص 2 : 18
- عامل مهني بالتوقيت الكامل : 04
- حارس : 08
- سائق سيارة : 01
- عون الوقاية بالتوقيت الكامل محدد المدة : 02
- عامل مهني بالتوقيت الجزئي محدد وغير محدد المدة : 40

ملاحظة: المؤسسة لا تتوفر على أطباء في الاختصاصات التالية : طب النساء والتوليد، طب الأطفال، التخدير والإنعاش. مما استدعى الاستعانة ب 03 أطباء خواص في اختصاص طب النساء والتوليد، و 01 طبيب أخصائي في التخدير والإنعاش، 01 طب الأطفال، 01 طبية Screener لتغطية العجز الحاصل عن طريق إبرام اتفاقيات.¹

¹ - إحصائيات مقدمة من : المدير الفرعي للمصالح الصحية .

التحليل الكمي والكيفي لنتائج الدراسة :

تحليل نتائج الاستبيان :

الجدول رقم (1) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس
29%	18	ذكر
71%	44	أنثى
100%	62	الإجمالي

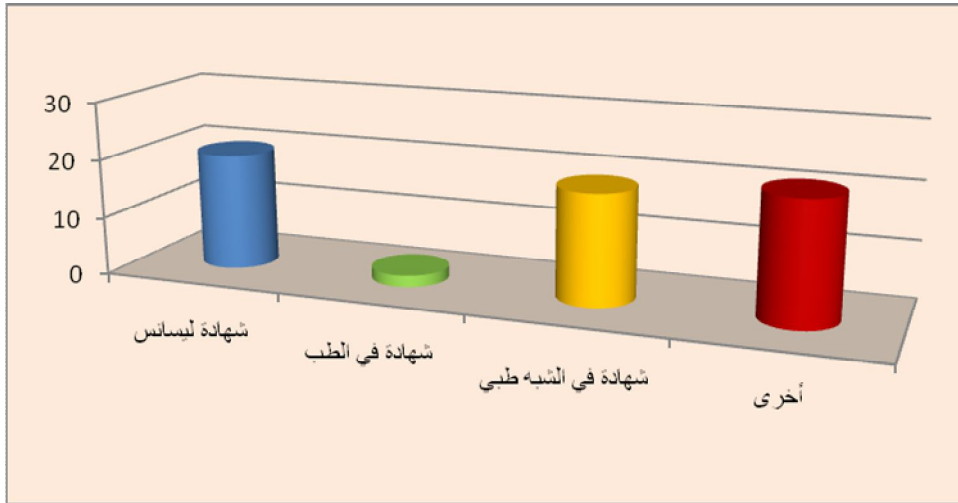


الشكل رقم (2) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

من خلال الجدول رقم (1) والشكل البياني رقم (2) الذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس اتضح أن عدد الإناث أكبر من عدد الذكور، إذ بلغت نسبتهم 71% وهو ما يوضح التوجه العام لمختلف مؤسسات الخدمات في الجزائر والذي طغى عليه التمثيل النسوي الناتج عن خروج المرأة لسوق العمل إضافة إلى هذا النوع من التوظيف في هذا التخصص، أما نسبة الذكور البالغة 29%. فان جلا المؤسسات الخدمائية أصبحت تستخدمهم في المؤسسات الكبرى أو في الأعمال التي لا تستطيع الإناث القيام بها .

الجدول رقم (2) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرارات	المستوى التعليمي
32.3%	20	شهادة ليسانس
3.2%	02	شهادة في الطب
30.6%	19	شهادة في الشبه طبي
33.9%	21	أخرى
100%	62	الإجمالي



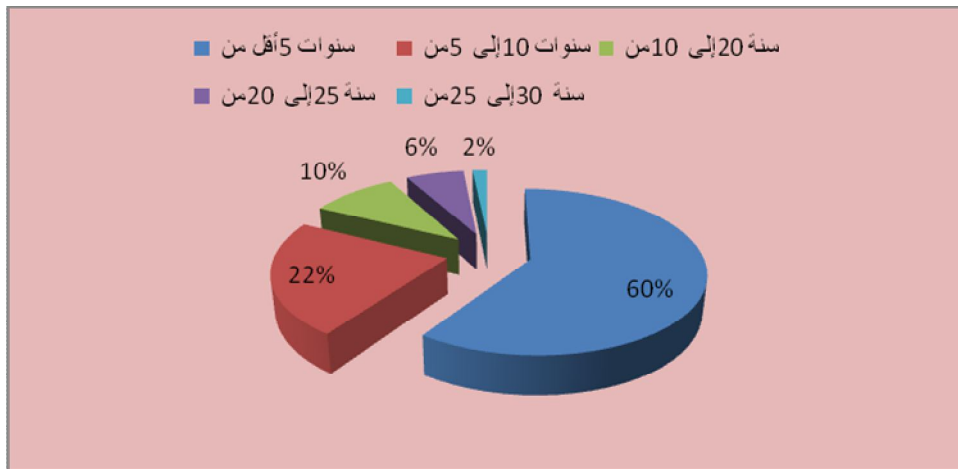
الشكل رقم (3) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

من خلال الجدول رقم (2) والشكل البياني رقم (3) الذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي، تبين أن الشهادات المتعارف عليها كانت هي السائدة بنسبة 33.9% ويمكن إرجاع ذلك إلى أن طبيعة العمل في المؤسسة تستدعي القيام بالأمر العام (طبخ، نظافة، حراسة، إدارة) وأن المتخصصين كالأطباء بلغت نسبتهم 3.2% . وهو ما يوضح أن عدد الأطباء العاملين في هذه المؤسسة يعتبر قليلا، لذا ينبغي على المؤسسة النظر في سياسة التوظيف المتعلقة بالمتخصصين خاصة، وهو ما ينعكس سلبا على الأداء الوظيفي للمؤسسة، وهذا ما سنلمسه في الإجابات المستقبلية في حين أن التخصصات الأخرى جاءت متباينة، كشهادات

في الليسانس وشهادات الشبه طبي التي قاربت نسبة الموظفين في تخصصات أخرى ب 30.6% وهو ما يفسر الحاجة الملحة لهؤلاء الموظفين في مثل هذا التخصص .

الجدول رقم (3) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية

النسبة المئوية	التكرارات	المهنة
59.7%	37	أقل من 5 سنوات
22.6%	14	من 5 إلى 10 سنوات
9.7%	6	من 10 إلى 20 سنة
6.5%	4	من 20 إلى 25 سنة
1.6%	1	من 25 إلى 30 سنة
100%	62	الإجمالي



الشكل رقم (4) يوضح توزيع نسب أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية

من خلال الجدول رقم (3) والشكل البياني رقم (4) الذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية اتضح أن العاملين الذين يجوزون على خبرة مهنية أقل من 5 سنوات، هم الأكثر تمثيلاً في العينة بنسبة 59.7%، وهذا يمكن تفسيره أن سياسة التوظيف المطبقة حديثاً من قبل مسؤوليها، أتت بشمارها من خلال توظيف كادر بشري شاب مؤهل وهذا ما لمسناه أثناء إجرائنا لعملية المقابلة مع مسؤول هذه المؤسسة، بالإضافة إلى استفادة

المؤسسة من برامج التوظيف المعلن عنها مؤخراً، كما يمكن تفسير ذلك بوجود مدرسة للشبهه الطبي والتي تعتبر خزان الموارد البشرية للمؤسسة حيث تستفيد سنويا من عشرات الموظفين (شبه طبي) .

أما الذين يجوزون على خبرة تقدر من 25-30 سنة فقد قدرت نسبتهم ب 1.6% وهؤلاء الموظفين من أفراد العينة يمثلون القلة القليلة . فكون المؤسسة حديثة التكوين يعتبر هؤلاء من الوافدين على هذه المؤسسة وأن خبرتهم بعيدة عن المؤسسة المعنية، ويمكن الاستفادة من هؤلاء إن رغبت الإدارة .

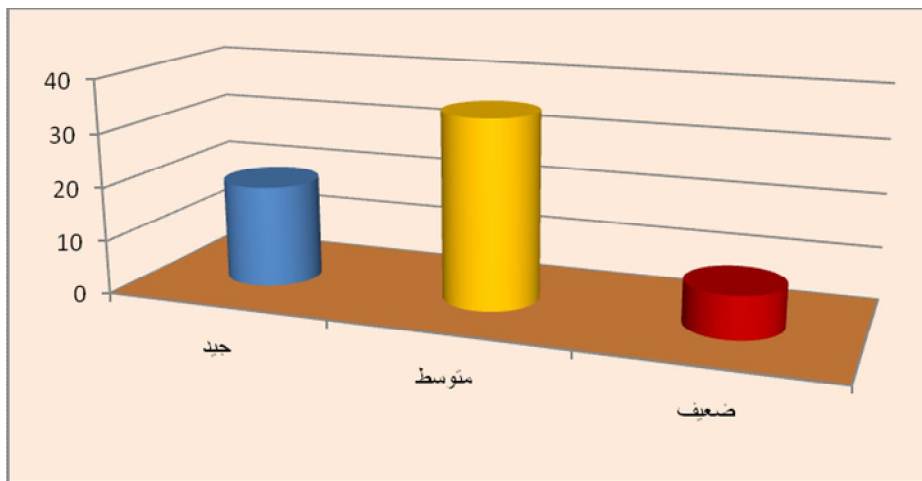
ب-تحليل أسئلة الاستبيان

المحور الأول:

السؤال 01: هل تستخدم المؤسسات الاستشفائية الاتصال الإداري بشكل؟

الجدول رقم (4): يوضح إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (01)

القرار	مستوى الدلالة	K ² قيمة	درجة الحرية	الفرق بين التكرار المشاهد والمتوقع	التكرار المتوقع	النسبة المئوية	التكرار المشاهد	بدائل الإجابة على السؤال رقم 01
دالة عند 0.01	0.00	17.83	02	-1.7	20.7	%30.6	19	جيد
				14.3	20.7	%56.5	35	متوسط
				-12.7	20.7	%12.9	8	ضعيف
				////		%100	62	الإجمالي



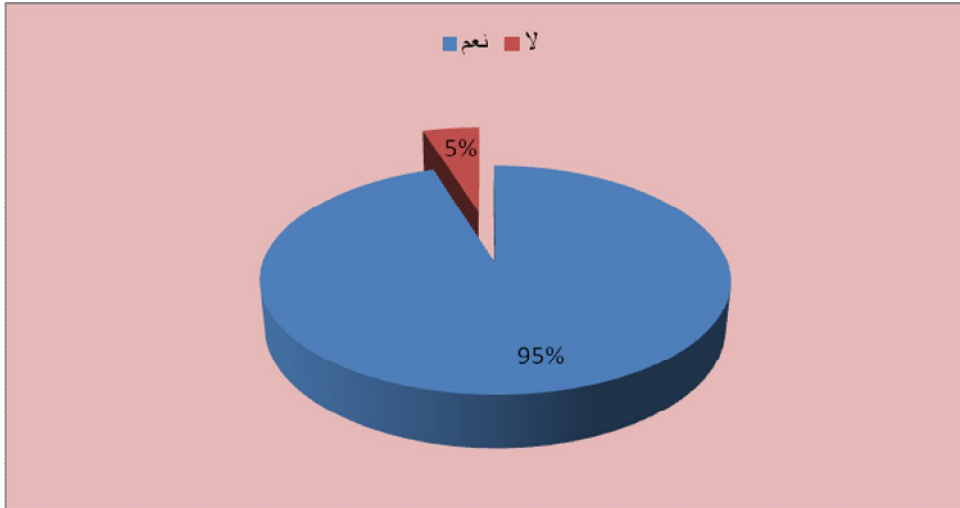
الشكل رقم (5) : يوضح توزيع نسب إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (01)

نلاحظ من خلال الجدول رقم (4) والشكل البياني رقم (5) الذي يمثل درجة استخدام المؤسسة للاتصال الإداري، تبين أن أغلب أفراد العينة أكدت أن المؤسسة تستخدم الاتصال الإداري بشكل متوسط بنسبة 56.5% وهو ما يعبر على أن أفراد العينة لا يتواصلون بشكل كلي، مستخدمين الطرق المتعارف عليها في جانب الاتصال الإداري فمنهم لا يلجؤون للتواصل فيما بينهم إلا للضرورة الملحة، أما الأمور الإدارية السهلة أو البسيطة فإن لكل طريقته في حلها بعيدا عن الروح الجماعية، في حين أن الذين أجابوا بأن الاتصال الإداري يستخدم بشكل ضعيف فقدرت نسبتهم 12.9% فيمكن أن يكون هؤلاء من المستويات الإدارية الدنيا التي لا يطلب منها في الغالب المشاركة في صياغة القرارات الخاصة بنظام العمل .

وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (02) قدرت بـ 17.83، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$)، وبالتالي فإن هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعات ولصالح المجموعة الثانية "متوسط"، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.
السؤال 02: هل يمكن اعتبار الاتصال الإداري داخل المؤسسات من الآليات المساعدة في تطوير الأداء الإداري؟

الجدول رقم (5) : يوضح إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (02)

القرار	مستوى الدلالة	K ² قيمة	درجة الحرية	الفرق بين التكرار المشاهد والمتوقع	التكرار المتوقع	النسبة المئوية	التكرار المشاهد	بدائل الإجابة على السؤال رقم 02
دالة عند 0.01	0.00	50.58	01	28	31	%95.2	59	نعم
				-28	31	%4.8	3	لا
				////		%100	62	الإجمالي



الشكل رقم (6) : يوضح توزيع نسب إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (02)

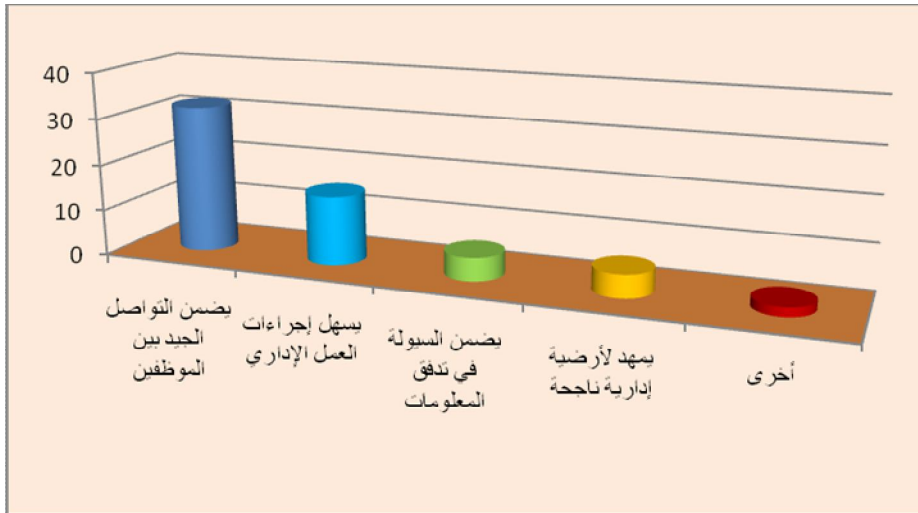
من خلال الجدول رقم (5) والشكل البياني رقم (6) الذي يمثل الاتصال الإداري داخل المؤسسة باعتباره من الآليات المساعدة في تطوير الأداء الإداري، كانت اغلب إجابات أفراد العينة بنعم حيث بلغت نسبتهم 95.2% وهي نسبة عالية وهذا ما يؤكد أهمية الاتصال الإداري في المؤسسة وأنها ليست عبارة عن هياكل تنظيمية وأقسام إدارية بل تشمل جملة العلاقات المختلفة داخل الهيكل التنظيمي، وهذه الاتصالات هي الركيزة التي تعتمد عليها الإدارة العليا في اتخاذ القرارات والتي هي أساس العملية الإدارية بشكل كلي، أما الذين كانت إجاباتهم بلا فقد بلغت نسبتهم 4.8% وهي نسبة ضعيفة وهذا ما يفسر عدم وجود معرفة لدى هذه المجموعة بالاتصال الإداري ودوره داخل المؤسسة، وحسب رأي يمكن أن يكون هؤلاء من المستويات الوظيفية الدنيا .

وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (01) قدرت بـ 50.58 وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$)، وبالتالي فإن هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعات ولصالح المجموعة الأولى "نعم"، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

تابع للسؤال 02: إذا كانت الإجابة بـ "نعم" فلأنه:

الجدول رقم (6) : يوضح إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (02-01)

القرار	مستوى الدلالة	K ² قيمة	درجة الحرية	الفرق بين التكرار المشاهد والمتوقع	التكرار المتوقع	النسبة المئوية	التكرار المشاهد	بدائل الإجابة على السؤال رقم 01-02
دالة عند 0.01	0.00	51.42	04	20.2	11.8	%54.2	32	يضمن التواصل الجيد بين الموظفين
				3.2	11.8	%25.4	15	يسهل إجراءات العمل الإداري
				-6.8	11.8	%8.4	5	يضمن السهولة في تدفق المعلومات
				-6.8	11.8	%8.4	5	يمهد لأرضية إدارية ناجحة
				-9.8	11.8	%3.38	2	أخرى
				///	///	%100	59	الإجمالي



الشكل رقم (7) : يوضح توزيع نسب إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (02-01)

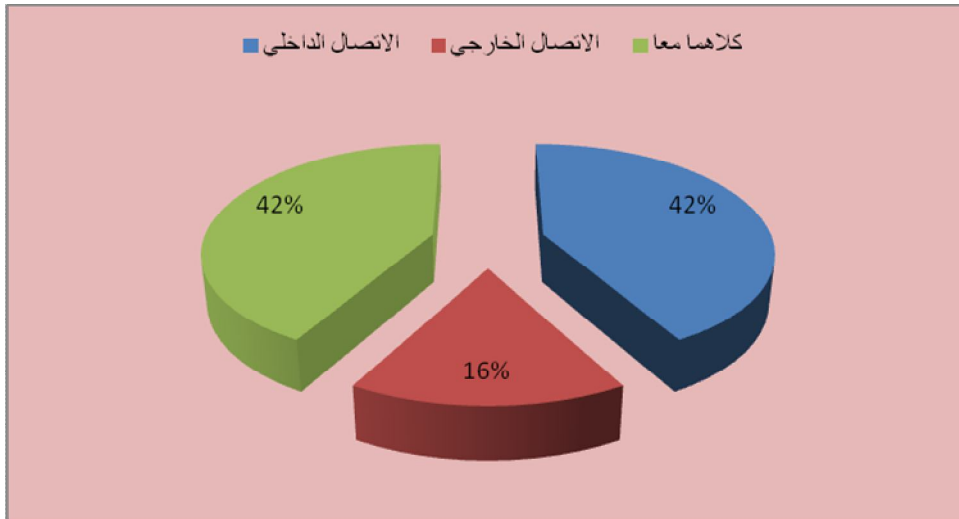
وبالرجوع إلى الذين أفراد العينة الذين أجابوا بنعم والذي تم توضيحه في الجدول السابق فكانت أغلب الإجابات بأن الاتصال الإداري داخل المؤسسة يضمن التواصل الجيد بين الموظفين بنسبة 54.2% وهذا يدل على أن عملية الاتصال الإداري تتجاوز تبادل المعلومات والبيانات تتخطى الذين قدما إجابات أخرى، إلى الاهتمام بتحقيق وضمان الفعالية والحفاظ على العلاقات وتعزيزها بين الموظفين، أما بنسبة 3.38% فكانت إجاباتهم بتقديم جملة من التبريرات في استخدام الاتصال الإداري داخل المؤسسة والذين أقروا بإيجاد حلول في أسرع وقت ممكن، بالإضافة إلى أنه يساعد في تحسين الخدمات بين المؤسسات الاستشفائية .

وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (04) قدرت بـ 51.42، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$)، وبالتالي فإن هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعات ولصالح المجموعة الأولى " يضمن التواصل الجيد بين الموظفين "، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

السؤال 03: ما نوع الاتصال الأكثر استخداماً في مؤسستكم؟

الجدول رقم (7) : يوضح إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (03)

القرار	مستوى الدلالة	K ² قيمة	درجة الحرية	الفرق بين التكرار المشاهد والمتوقع	التكرار المتوقع	النسبة المئوية	التكرار المشاهد	بدائل الإجابة على السؤال رقم 03
غير دالة عند 0.05	0.16	8.25	02	5.3	20.7	%41.9	26	الاتصال الداخلي
				-10.7	20.7	%16.1	10	الاتصال الخارجي
				5.3	20.7	%41.9	26	كلاهما معا
				////		%100	62	الإجمالي



الشكل رقم (8) : يوضح توزيع نسب إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (03)

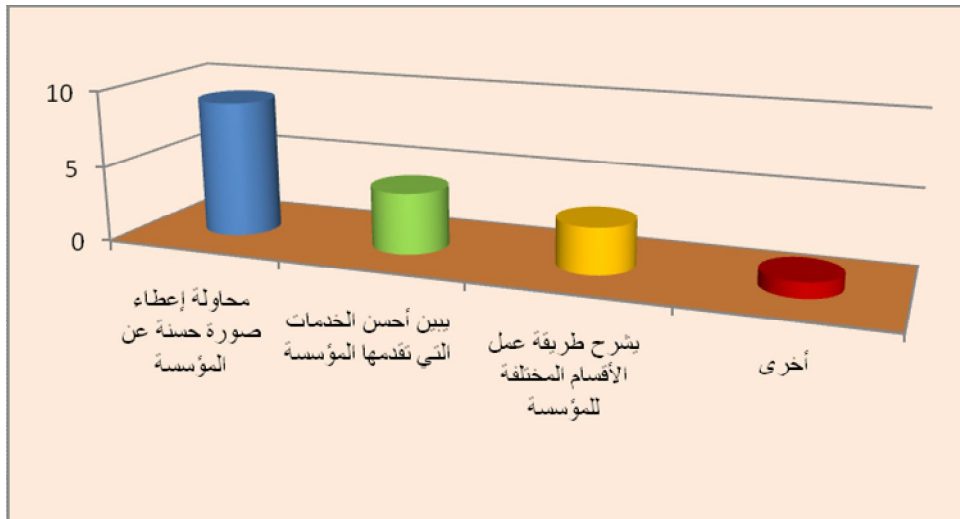
نلاحظ في الجدول رقم (7) والشكل البياني رقم (9) والذي يمثل نوع الاتصال الأكثر استخداما في المؤسسة فنجد تساوي في النسب بين الاتصال الداخلي وكلاهما معا بنسبة 41.9%، و هذا يدل على أن المؤسسة تستخدم الاتصال الداخلي بنسبة كبيرة، مما يوحي إلى اهتمام المؤسسة بهذا النوع من الاتصال للدور الذي يلعبه وهو التنسيق بين الأقسام والمصالح لتنفيذ المهام المشتركة، أما بالنسبة لاستخدام المؤسسة لكل من الاتصال الداخلي والخارجي يمكن تفسيره بأن المؤسسة تقوم بالتنسيق والالتحام الفكري والتعاون داخل المؤسسة وبالتالي تحقيق الاتصال مع الجمهور الخارجي، أيضا يمكن إرجاعه إلى أن المؤسسة خدماتية بشكل كبير، في حين أن أفراد العينة الذين أكدوا أن الاتصال الخارجي هو الأكثر استخداما فقد بلغت نسبتهم 16.1% وهذه النسبة تعبر على أن هؤلاء الموظفين يولون أهمية للتواصل مع الجمهور الخارجي، فعلى الرغم من أن الأداء الإداري يتحقق بالاتصال الداخلي إلا أن الاتصال الخارجي مع زبائن المؤسسة مهم لأنه يعبر عن مدى نجاح المؤسسة أو انخفاضها .

وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (02) قدرت بـ 8.25 وهي قيمة غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.05$)، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%

تابع للسؤال 03: إذا كان الاتصال الخارجي الأكثر استخداما في مؤسستكم فذاك راجع إلى:

الجدول رقم (8) : يوضح إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (03-01)

القرار	مستوى الدلالة	K ² قيمة	درجة الحرية	الفرق بين التكرار المشاهد والمتوقع	التكرار المتوقع	النسبة المئوية	التكرار المشاهد	بدائل الإجابة على السؤال رقم 01-03
غير دالة عند 0.05	0.43	8.17	03	4.7	4.3	%52.9	09	محاولة إعطاء صورة حسنة عن المؤسسة
				-0.3	4.3	%23.5	04	يبين أحسن الخدمات التي تقدمها المؤسسة
				-1.3	4.3	%17.6	03	يشرح طريقة عمل الأقسام المختلفة للمؤسسة
				-3.3	4.3	5.88	01	أخرى
				////		%100	17	الإجمالي



الشكل رقم (9) : يوضح توزيع نسب إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (03-01)

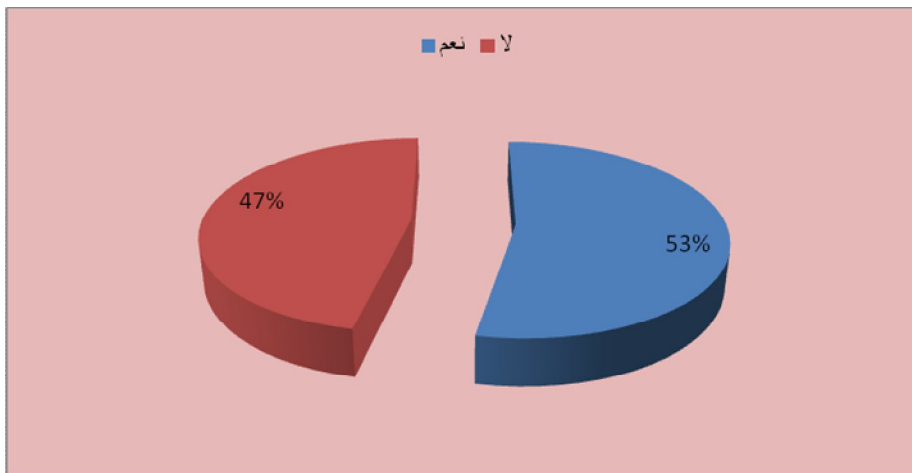
وبالرجوع إلى أفراد العينة الذين أجابوا أن الاتصال الخارجي الأكثر استخداما، أكد أغلبيتهم بأنه يستخدم لمحاولة إعطاء صورة حسنة عن المؤسسة والذين بلغت نسبتهم 52.9% وهذا ما يفسر أن المؤسسة تسعى إلى تحقيق هذا الهدف من خلال الجهود المبذولة باستخدام أحسن الخدمات الصحية والإدارية، ثم تحقيق متطلبات الجمهور الخارجي وبالتالي كسب ثقته، أما الذين كانت إجاباتهم بأن الاتصال الخارجي يقوم بتوسيع نطاق العمل بالمؤسسة فقد بلغت نسبتهم 5.88% فعلى الرغم من أن النسبة متدنية إلا أن إدراكهم وإحساسهم بأهمية هذا النوع من الاتصال في المؤسسة موجود لدى جزء من أفراد العينة .

وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (03) قدرت بـ 8.17 وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.05$)، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

السؤال 04: هل تملك مؤسستكم خلية قائمة بالاتصال (مكتب العلاقات العامة) ؟

الجدول رقم (9) : يوضح إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (04)

القرار	مستوى الدلالة	قيمة K ²	درجة الحرية	الفرق بين التكرار المشاهد والمتوقع	التكرار المتوقع	النسبة المئوية	التكرار المشاهد	بدائل الإجابة على السؤال رقم 04
غير دالة عند 0.05	0.611	0.25	01	02	31	%53.2	33	نعم
				-02	31	%46.8	29	لا
				////		%100	62	الإجمالي



الشكل رقم (10) : يوضح توزيع نسب إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (04)

نلاحظ في الجدول رقم (9) والشكل البياني رقم (10) الذي يوضح امتلاك المؤسسة لخلية قائمة بالاتصال (مكتب العلاقات العامة) وجود تقرب في نسب الإجابات بنعم ولا حيث أن نسبة 53.2% كانت نعم، أما بالنسبة للذين أجابوا بلا كانت نسبتهم 46.8%، ويمكن قراءة النسب السابقة على أن أفراد العينة يجهلون وجود هذا النوع من الخدمات داخل المؤسسة على الرغم من عدم وجود مكتب خاص بها، أما الذين نفوا وجود هذا

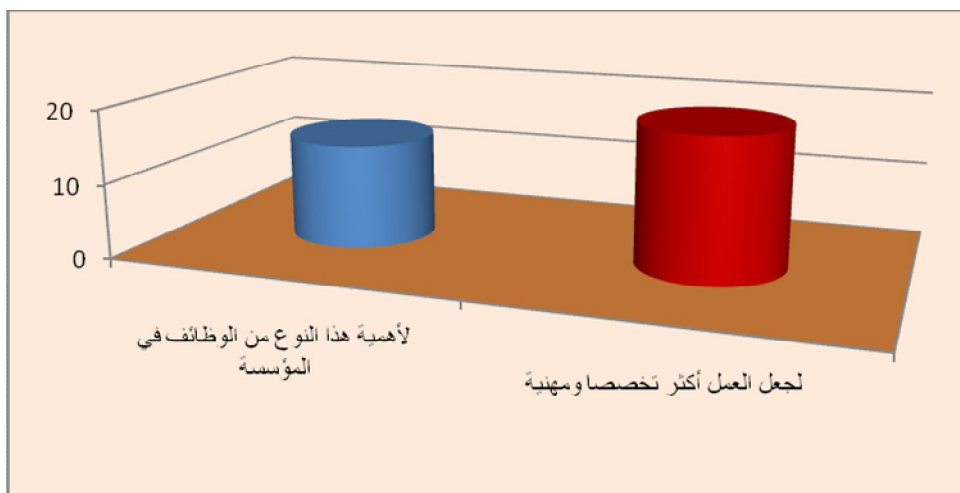
النوع من المكاتب داخل مؤسساتهم فإنهم لم يلمسوا الدور الذي تلعبه مؤسساتهم في التواصل مع الجمهور الداخلي أو الخارجي .

وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (01) قدرت بـ 0.25 وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.05$)، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

تابع للسؤال 04: إذا كانت إجابتك ب "نعم" فذلك لأن

الجدول رقم (10) : يوضح إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (04-01)

القرار	مستوى الدلالة	K ² قيمة	درجة الحرية	الفرق بين التكرار المشاهد والمتوقع	التكرار المتوقع	النسبة المئوية	التكرار المشاهد	بدائل الإجابة على السؤال رقم 04-01
غير دالة عند 0.05	0.38	0.75	01	-2.5	16.5	%42.4	14	لأهمية هذا النوع من الوظائف في المؤسسة
				2.5	16.5	%57.6	19	لجعل العمل أكثر تخصصاً ومهنية
				////		%100	33	الإجمالي



الشكل رقم (11) : يوضح توزيع نسب إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (04-01)

وبالرجوع إلى أفراد العينة الذين أجابوا بنعم أكدوا أن وجود خلية الاتصال في المؤسسة من أجل جعل العمل أكثر تخصصاً ومهنية، وكانت نسبتهم 57.6% وهذا بين أن خلية الاتصال في المؤسسة تقوم بتنظيم العمل فيها، وبالتالي يكون سير العمل وفق نظام وسياسة المؤسسة والتخصص الوظيفي دون الخروج عنه .

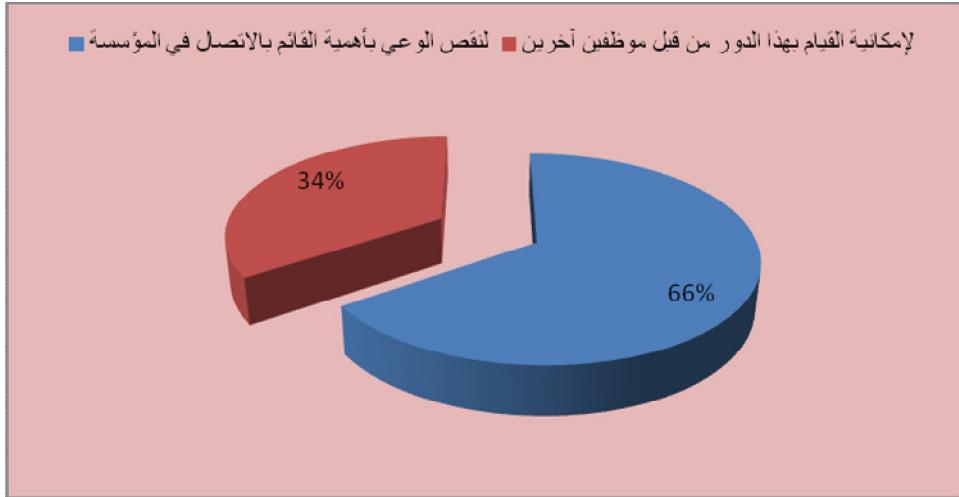
أما نسبة 42.4% أفروا لأهمية هذا النوع من الوظائف في المؤسسة والذي يبرز الدور الذي يلعبه وجود خلية اتصال بالمؤسسة من خلال قيامها بخلق ودعم الاتصال الفعال والفهم المتبادل بين المؤسسة وجمهورها الداخلية والخارجية .

وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (01) قدرت بـ 0.75 وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.05$)، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

تابع للسؤال 04: إذا كانت إجابتك ب "لا" فذلك لأنه:

الجدول رقم (11) : يوضح إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (04-02)

القرار	مستوى الدلالة	K ² قيمة	درجة الحرية	الفرق بين التكرار المشاهد والمتوقع	التكرار المتوقع	النسبة المئوية	التكرار المشاهد	بدائل الإجابة على السؤال رقم 02-04
غير دالة عند 0.05	0.95	2.79	01	4.5	14.5	65.5%	19	لنقص الوعي بأهمية القائم بالاتصال في المؤسسة
				-4.5	14.5	34.5%	10	لإمكانية القيام بهذا الدور من قبل موظفين آخرين
				////		100%	29	الإجمالي



الشكل رقم (12) : يوضح توزيع نسب إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (02-04)

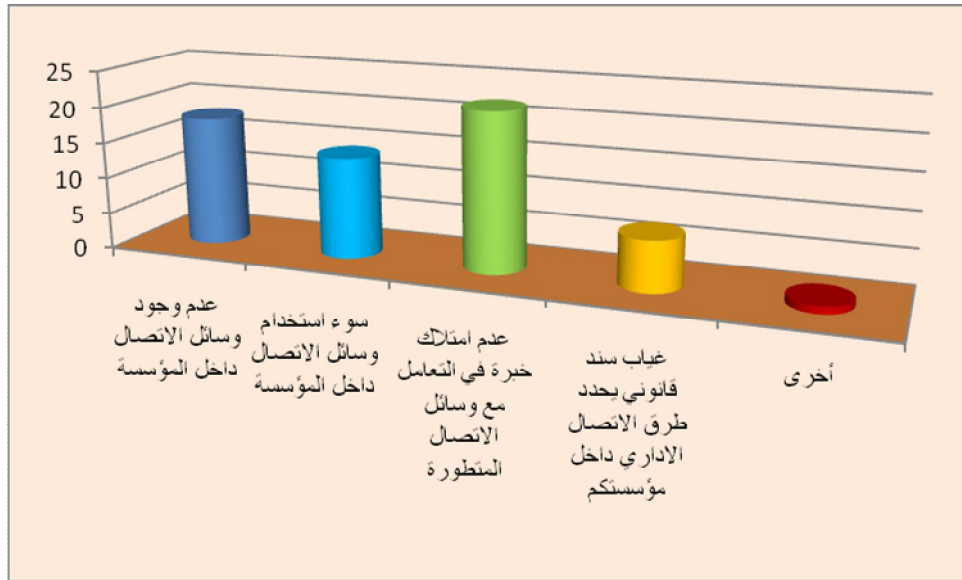
وبالنسبة لأفراد العينة الذين أجابوا ب لا على السؤال رقم (02-04) فنجد أن نسبة 65,5% أرجعوا ذلك إلى نقص الوعي بأهمية القائم بالاتصال في المؤسسة و هذا ما يبين عدم الاهتمام من طرف موظفي المؤسسة بالدور الذي يلعبه القائم بالاتصال داخل المؤسسات، وهذا بعد توفر خلية اتصال (قسم العلاقات العامة بالمؤسسة يشرف عليها القائم بالاتصال، و الذي يهتم بكل علاقات المؤسسة الداخلية و الخارجية، كما يقوم بتحقيق الانسجام بين أقسامها، تزويد المؤسسة بالمعلومات من مختلف المصادر .

وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (01) قدرت ب 2.79 وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.05$)، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

السؤال 05: في نظرك ما هي أهم العوائق التي تحد من عملية الاتصال الإداري داخل مؤسستكم؟

الجدول رقم (12) : يوضح إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (05)

القرار	مستوى الدلالة	K ² قيمة	درجة الحرية	الفرق بين التكرار المشاهد والمتوقع	التكرار المتوقع	النسبة المئوية	التكرار المشاهد	بدائل الإجابة على السؤال رقم 05
دالة عند 0.01	0.00	23.00	04	5.6	12.4	%29	18	عدم وجود وسائل الاتصال داخل المؤسسة
				1.6	12.4	%22.6	14	سوء استخدام وسائل الاتصال داخل المؤسسة
				9.6	12.4	%35.5	22	عدم امتلاك خبرة في التعامل مع وسائل الاتصال المتطورة
				-5.4	12.4	%11.3	07	غياب سند قانوني يحدد طرق الاتصال الإداري داخل مؤسستكم
				-11.4	12.4	%1.6	01	أخرى
				////	12.4	%100	62	الإجمالي



الشكل رقم (13) : يوضح توزيع نسب إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (05)

من خلال الجدول رقم (12) والشكل رقم (13) و الذي يمثل أهم العوائق التي تحد من عملية الاتصال داخل المؤسسة ، فنجد أن نسبة 35,5 من أفراد العينة و هي النسبة الغالبة . و التي أكدت بأن أهم المعوقات تتمثل في عدم امتلاك خبرة في التعامل مع وسائل الاتصال المتطورة والذي يمكن تفسيره بعدم استفادة الموظفين من دورات أو تكوين خاص لاستخدام هذه الوسائل سواء من داخل المؤسسة أو خارجها ، والذي يعود بالسلب

على المؤسسة حيث يعيق من عملية الاتصال بها. أما الذين أجابوا بإجابات أخرى تمثلت في عدم الوعي بأهمية الاتصال وعدم وجود تقنيات للقيام بعملية الاتصال، فقد بلغت نسبتهم 1.6% وهي نسبة ضعيفة تعبر على أن هذه العينة لا تملك الأسباب الحقيقية للعوائق التي تحد من عملية الاتصال بتوعية داخل المؤسسة .

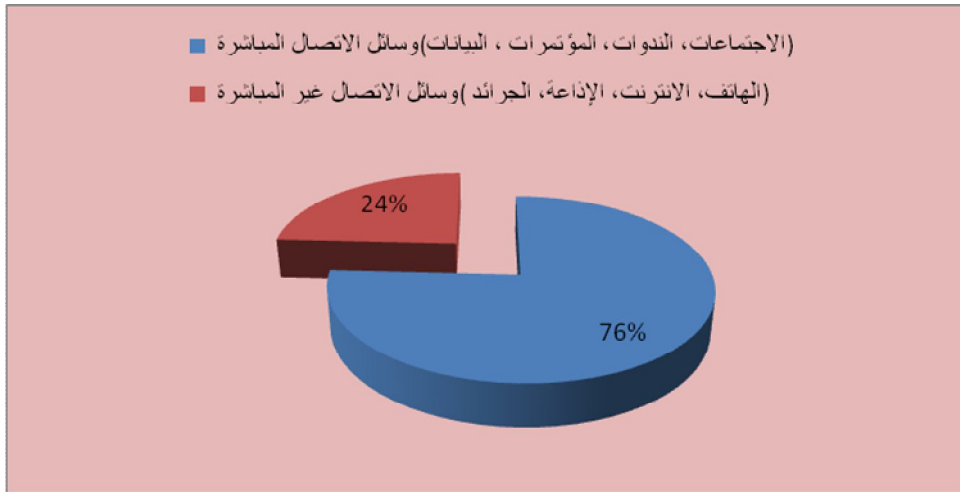
وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (04) قدرت بـ 23.00، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$)، وبالتالي فإن هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعات ولصالح المجموعة الثالثة " عدم امتلاك خبرة في التعامل مع وسائل الاتصال المتطورة "، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

المحور الثاني: وسائل الاتصال المستخدمة في المؤسسة

السؤال 01: ما نوع وسائل الاتصال المستخدمة في المؤسسة أثناء عملية الاتصال ؟

الجدول رقم (13) : يوضح إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (01)

القرار	مستوى الدلالة	K ² قيمة	درجة الحرية	الفرق بين التكرار المشاهد والمتوقع	التكرار المتوقع	النسبة المئوية	التكرار المشاهد	بدائل الإجابة على السؤال رقم 01
دالة عند 0.01	0.00	16.51	01	16	31.0	%75.8	47	وسائل الاتصال المباشرة (الاجتماعات، الندوات، المؤتمرات، البيانات)
				-16	31.0	%24.2	15	وسائل الاتصال غير المباشرة (الهاتف، الانترنت، الإذاعة، الجرائد)
				////	////	%100	62	الإجمالي



الشكل رقم (14) : يوضح توزيع نسب إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (01)

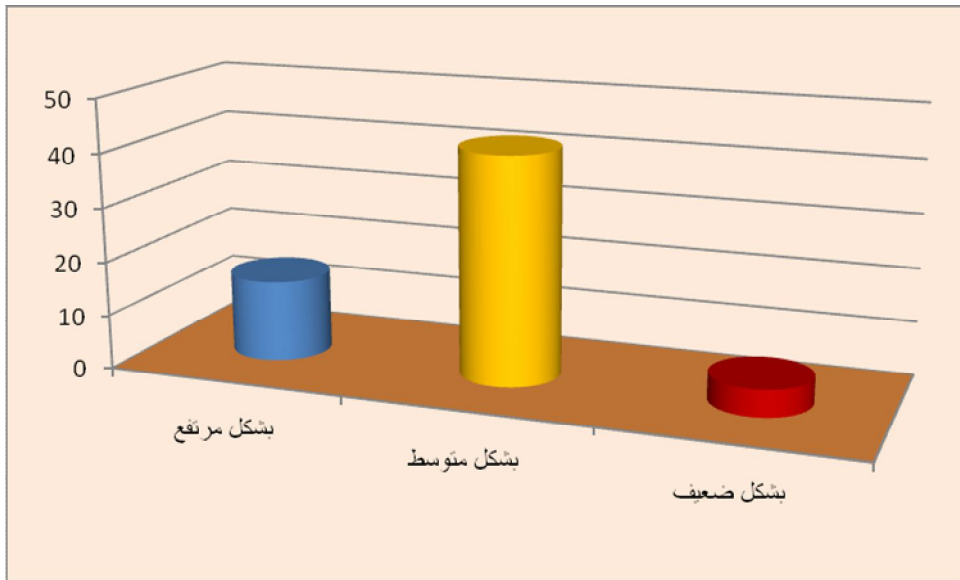
من خلال الجدول رقم (13) والشكل رقم (14) أعلاه و الذي يمثل نوع الوسائل المستخدمة أثناء عملية الاتصال بالمؤسسة نلاحظ بأن نسبة 75,8% من أفراد العينة يرون بأن المؤسسة تستخدم وسائل الاتصال المباشرة (الاجتماعات، الندوات، المؤتمرات...) و الذي يبرز أهمية هذه الوسائل و فائدتها، إذ تعتبر أكثر سهولة و إقناع، كما أنها تعطي ردود فعل مباشرة و تبادل سريع للأفكار، بحيث يسهل فهمها و نقاشها، كما تتضمن موضوعات ضرورية لحياة المؤسسة و مسيرتها و تطورها كما تبرز أهميتها في إتاحة الفرصة للاستماع للطرف الآخر وبالتالي تؤدي إلى تنوع و تعدد الآراء و القدرة على التأثير المباشر.

أما نسبة 24,2% فتمثل أفراد العينة الذين يرون بأن المؤسسة تستخدم و سائل الاتصال غير المباشرة . وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (01) قدرت بـ 16.51، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$)، وبالتالي فإن هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعات ولصالح المجموعة الأولى " وسائل الاتصال المباشرة (الاجتماعات، الندوات، المؤتمرات، البيانات)، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

السؤال 02: ما درجة استخدام مؤسستكم لهذا النوع من وسائل الاتصال ؟

الجدول رقم (14) : يوضح إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (02)

رقم السؤال	بدائل الإجابة على السؤال	التكرار المشاهد	النسبة المئوية	التكرار المتوقع	الفرق بين التكرار المشاهد والمتوقع	درجة الحرية	K ² قيمة	مستوى الدلالة	القرار
02	بشكل مرتفع	15	%24.2	20.7	-5.7	02	35.45	0.00	دالة عند 0.01
	بشكل متوسط	42	%67.7	20.7	21.3				
	بشكل ضعيف	5	%8.1	20.7	-15.7				
	الإجمالي	62	%100	///					



الشكل رقم (15) : يوضح توزيع نسب إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (02)

من خلال الجدول رقم (14) والشكل رقم (15) أعلاه و الذي يمثل درجة استخدام المؤسسة لهذا النوع من الوسائل نلاحظ أن 67,7% من أفراد العينة يرون بأن هذه الوسائل تستخدم بشكل متوسط في حين نجد نسبة 8,1% يرون بأنها تستخدم بشكل ضعيف و هو عكس ما لمسناه بحيث أن المؤسسة تقوم باستخدام وسائل الاتصال المباشرة خاصة منها الاجتماعات بأنواعها بصفة مستمرة و بشكل مرتفع سواء مع الموظفين أو حتى مع أفراد أو هيئات خارجية ويمكن إرجاع تصريحات أفراد العينة و السابق ذكرها وحسب تصريحات بعض أفراد العينة

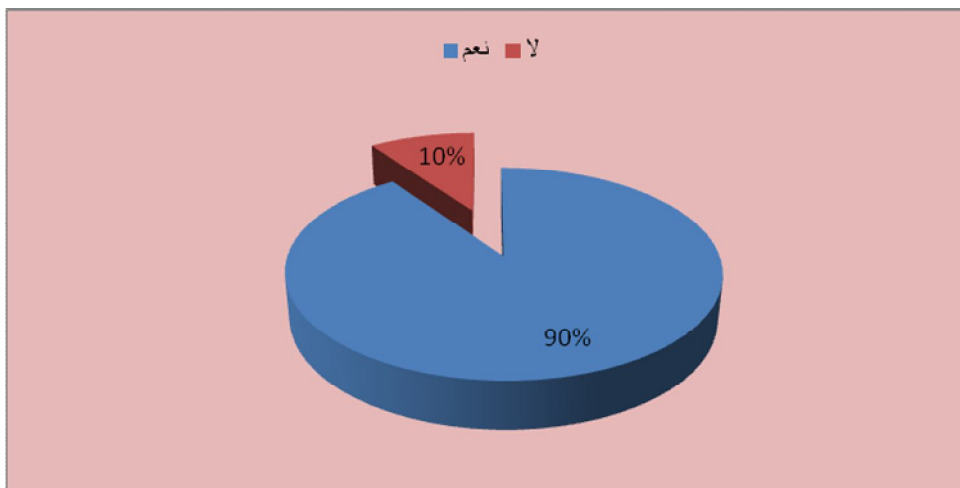
و الذين يعملون في جهة الخدمات الصحية و التمريضية إلى عدم وجود دراية أو معرفة بكل ما يجري في الجهة الإدارية بوجود مسؤول يتوسط علاقاتهم بالإدارة.

وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (02) قدرت بـ 35.45 وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$)، وبالتالي فإن هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعات ولصالح المجموعة الثانية " بشكل متوسط "، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

السؤال 03: هل تساهم هذه الوسائل في تسهيل العمل في مؤسستكم؟

الجدول رقم (15) : يوضح إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (03)

القرار	مستوى الدلالة	K ² قيمة	درجة الحرية	الفرق بين التكرار المشاهد والمتوقع	التكرار المتوقع	النسبة المئوية	التكرار المشاهد	بدائل الإجابة على السؤال رقم 03
دالة عند 0.01	0.00	40.32	01	25	31	%90.3	56	نعم
				-25	31	%9.7	6	لا
				////		%100	62	الإجمالي



الشكل رقم (16) : يوضح توزيع نسب إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (03)

من خلال الجدول رقم (15) والشكل رقم (16) أعلاه والذي يمثل مساهمة وسائل الاتصال في تسهيل العمل بالمؤسسة نلاحظ أن نسبة 90,3% وهي نسبة مرتفعة من أفراد العينة كانت إجاباتهم بنعم والذي يفسر الدور الفعال الذي تقوم به وسائل الاتصال بالمؤسسات والمتمثل في تسهيل عملية نقل وتبادل الأفكار والمعلومات، أما نسبة 9,7% وهي نسبة ضعيفة فمثلت الأفراد الذين كانت إجاباتهم بلا وهذا يمكن إرجاعه لعدم فهم سؤال الاستبانة لدى أفراد العينة والذين قد يشغلون المناصب الدنيا وأما عدم وجود معرفة لأفراد العينة لدور و مساهمة وسائل الاتصال في تسهيل العمل في المؤسسة.

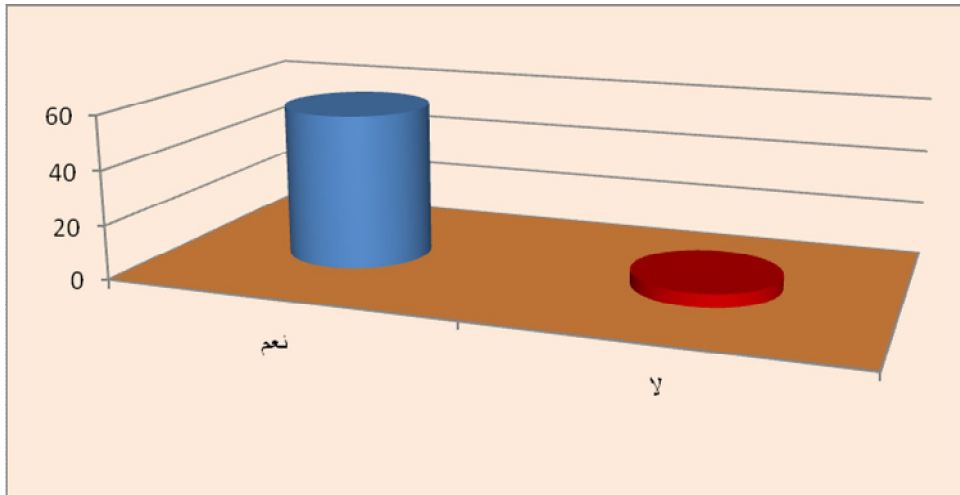
وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (01) قدرت بـ 40.32 وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$)، وبالتالي فإن هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعات ولصالح المجموعة الأولى "نعم"، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

المحور الثالث:الاتصال الإداري ودوره في تحسين الأداء الإداري

السؤال 01: في نظرك هل يعتبر الاتصال الإداري أداة ناجعة في مؤسستكم ؟

الجدول رقم (16) : يوضح إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (01)

القرار	مستوى الدلالة	K ² قيمة	درجة الحرية	الفرق بين التكرار المشاهد والمتوقع	التكرار المتوقع	النسبة المئوية	التكرار المشاهد	بدائل الإجابة على السؤال رقم 01
دالة عند 0.01	0.00	43.61	01	26	31	%91.9	57	نعم
				-26	31	%8.1	5	لا
				////		%100	62	الإجمالي



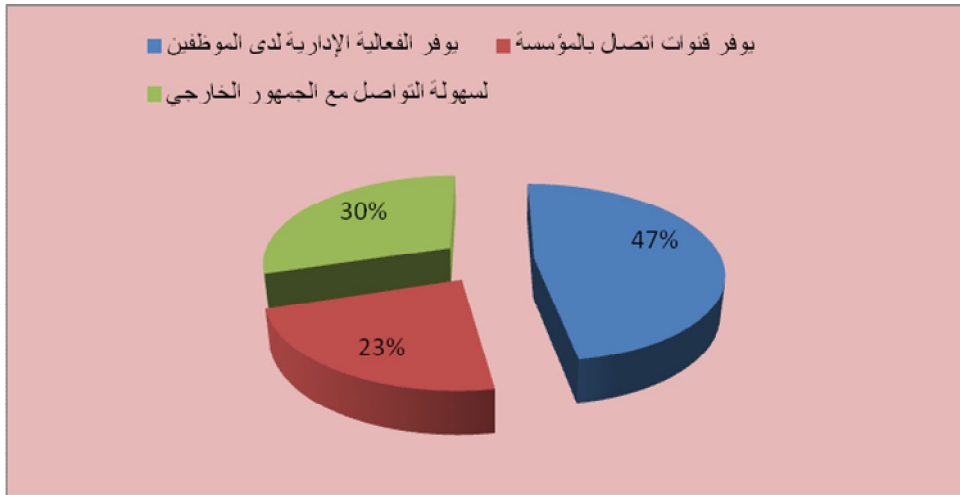
الشكل رقم (17) : يوضح توزيع نسب إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (01)

من خلال الجدول رقم (16) والشكل رقم (17) أعلاه والذي يمثل إجابات أفراد العينة حول نجاعة الاتصال الإداري فكانت إجاباتهم متباينة حيث أن الذين يعتبرون أن الاتصال من الأدوات الناجعة في المؤسسة قدرت نسبتهم ب 91.9% لإدراكهم بضرورة وجود الاتصال الإداري لأنه يسهل طرق العمل، يساهم في حل المشاكل الواضحة والغامضة، ويساهم في تبادل المعلومات بين الموظفين....، في حين أن الذين يرون بأن الاتصال الإداري لا يعتبر أداة ناجعة داخل الإدارة قدرت نسبتهم ب 8.1% فمن الممكن أن يكون هؤلاء من الطبقات الوظيفية الدنيا التي لا تدرك ما للاتصال الإداري من دور داخل المؤسسة.

وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (01) قدرت بـ 43.61 وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$)، وبالتالي فإن هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعات ولصالح المجموعة الأولى "نعم"، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1% تابع للسؤال 01: إذا كانت إجابتك ب "نعم" فذلك لأنه:

الجدول رقم (17): يوضح إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (01-01)

القرار	مستوى الدلالة	K ² قيمة	درجة الحرية	الفرق بين التكرار المشاهد والمتوقع	التكرار المتوقع	النسبة المئوية	التكرار المشاهد	بدائل الإجابة على السؤال رقم 01-01
غير دالة عند 0.05	0.06	5.47	02	08	19	%47.3	27	يوفر الفعالية الإدارية لدى الموظفين
				-06	19	%22.8	13	يوفر قنوات اتصال بالمؤسسة
				-02	19	%29.8	17	لسهولة التواصل مع الجمهور الخارجي
				////		%100	57	الإجمالي



الشكل رقم (18): يوضح توزيع نسب إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (01-01)

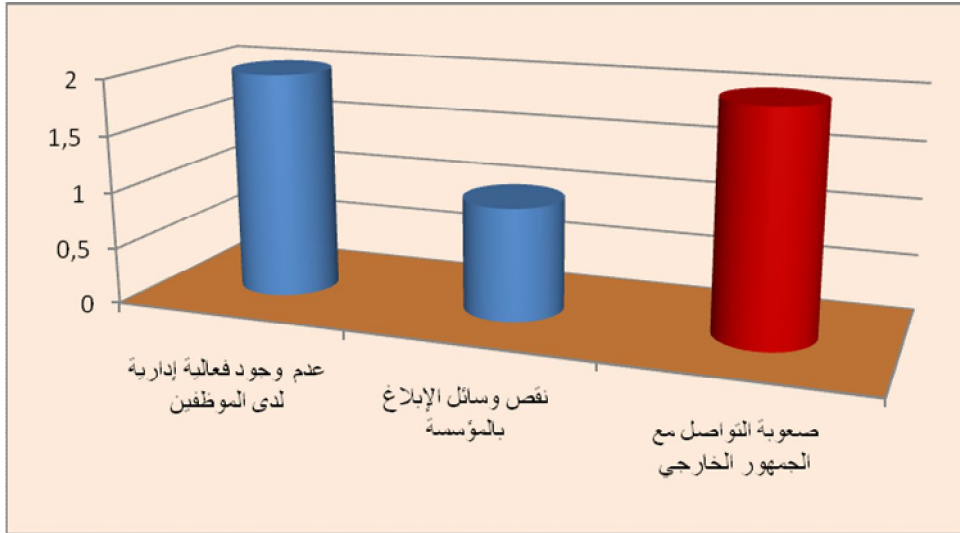
وبالرجوع إلى أفراد العينة الذين أجابوا بنعم، فنجد أن 47,3% يرون أن الاتصال الإداري يوفر الفعالية الإدارية، والذي يؤكد الوظيفة الرئيسية للاتصال داخل المؤسسة التي تتجاوز عملية نقل المعلومات من طرف الآخر إلى خلق علاقات من التفاهم المتبادل وتعزيزها بين الموظفين وبالتالي تحقيق السير الجيد للوظائف الإدارية. أما نسبة 22,8% فكانت إجابتهم بأن الاتصال الإداري يوفر قنوات اتصال بالمؤسسة، والذي يوضح أنه خلال عملية نقل الرسائل والمعلومات بالمؤسسة عن طريق عملية الاتصال الإداري تتعدد وسائل وقنوات الاتصال والتي منها القناة اللفظية والقناة التصويرية، الكتابية والحركية وهذا من شأنه تسيير العمل بشكل جيد في المؤسسة.

وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (02) قدرت بـ 5.47 وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.05$)، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

تابع للسؤال 01: إذا كانت إجابتك ب "لا" فذلك يرجع إلى:

الجدول رقم (18): يوضح إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (01-02)

القرار	مستوى الدلالة	K ² قيمة	درجة الحرية	الفرق بين التكرار المشاهد والمتوقع	التكرار المتوقع	النسبة المئوية	التكرار المشاهد	بدائل الإجابة على السؤال رقم 02-01
غير دالة عند 0.05	0.81	0.40	02	0.3	1.7	40%	2	عدم وجود فعالية إدارية لدى الموظفين
				-0.7	1.7	20%	1	نقص وسائل الإبلاغ بالمؤسسة
				0.3	1.7	40%	2	صعوبة التواصل مع الجمهور الخارجي
				////		100%	05	الإجمالي



الشكل رقم (19) : يوضح توزيع نسب إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (01-02)

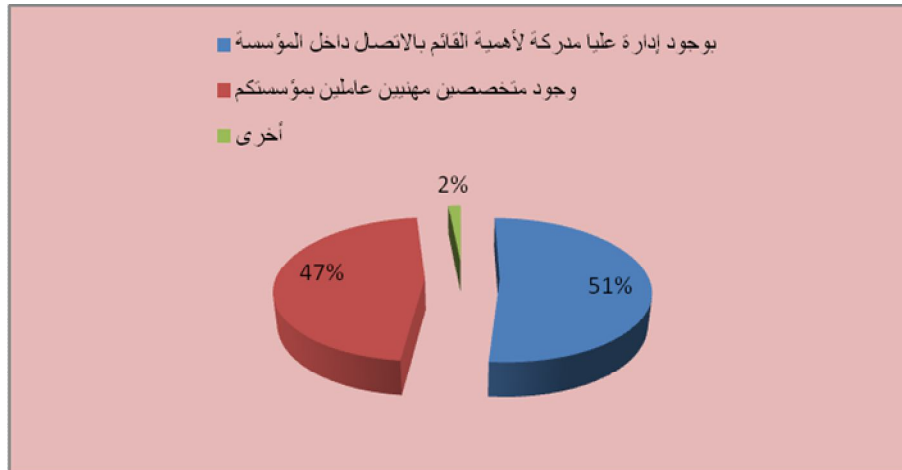
واستكمالاً لتحليل إجابات أفراد العينة اتضح بأن نسبة 40% من أفراد العينة مثلت إجابتين و هما عدم وجود فعالية إدارية لدى الموظفين والذي يبين عدم وجود علاقات تواصل بين الموظفين وبالتالي عدم وجود تفاعل، وهذا الأخير بدوره يعود بالسلب على سير الوظائف الإدارية. أما الإجابة الثانية و التي مثلت نفس النسبة هي صعوبة التواصل مع الجمهور الخارجي و هذا راجع حسب تصريحات الجهات المسؤولة بعدم وجود دراية لدى الجمهور الخارجي بالنقص في الموارد البشرية الذي تعانيه المؤسسة و الجهود التي تقوم بها من أجل تحقيق ذلك. أما نسبة 20% فأرجعت ذلك إلى نقص وسائل الإبلاغ بالمؤسسة ،فقد تمثل هذه النسبة ذوي المستوى المحدود ليس لهم دراية بمعنى وسائل الإبلاغ في المؤسسة.

وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (02) قدرت بـ 0.40 وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.05$)، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%

السؤال 02: كيف يمكن تحسين الاتصال الإداري بمؤسستكم ؟

الجدول رقم (19) : يوضح إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (02)

القرار	مستوى الدلالة	K ² قيمة	درجة الحرية	الفرق بين التكرار المشاهد والمتوقع	التكرار المتوقع	النسبة المئوية	التكرار المشاهد	بدائل الإجابة على السؤال رقم 02
دالة عند 0.01	0.00	28.29	01	11.3	20.7	%51.6	32	وجود إدارة عليا مدركة لأهمية القائم بالاتصال داخل المؤسسة
				8.3	20.7	%46.8	29	وجود متخصصين مهنيين عاملين بمؤسستكم
				-19.7	20.7	%1.6	01	أخرى
				////		%100	62	الإجمالي



الشكل رقم (20) : يوضح توزيع نسب إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (02)

من خلال الجدول رقم (19) والشكل رقم (20) والذي يبين طرق تحسين الاتصال الإداري بالمؤسسة فنلاحظ تقارب في النسب، بين نسبة 51,6% من أفراد العينة و التي مثلت الأفراد الذين أجابوا بوجود إدارة عليا مدركة لأهمية القائم بالاتصال داخل المؤسسة والدور الذي يمكن أن يلعبه داخل المؤسسة، في حين أن نسبة 46,8% وهي تمثل أفراد العينة الذين أجابوا بوجود متخصصين مهنيين عاملين بالمؤسسة وهو الشيء الغير موجود بالمؤسسة رغم ممارستها للاتصال وامتلاكها لوسائله المختلفة وقد يرجع ذلك لعدم وجود وعي أو الاهتمام من طرف المؤسسة ككل أو لإمكانية القيام بوظائف المتخصصين في الاتصال من طرف العاملين، أو الإدارة العليا.

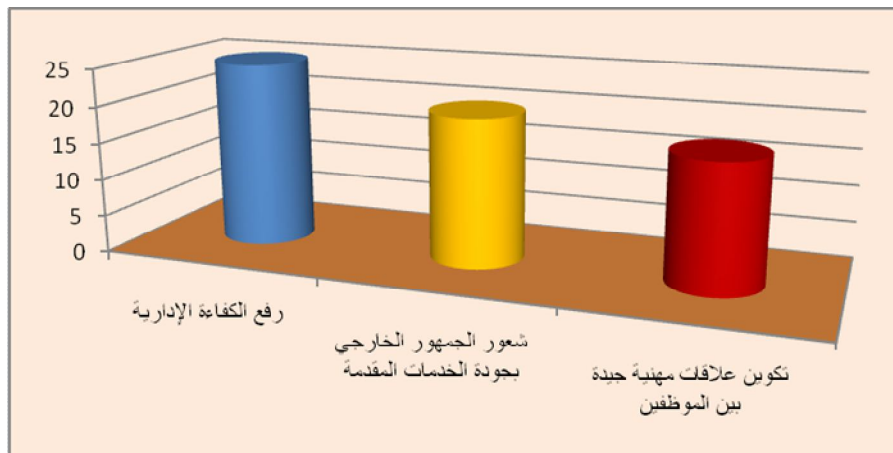
في حين نجد أن نسبة 1,6% مثلت الأفراد الذي قدموا إجابات أخرى والتي كانت أغلبها توظيف متخصصين في مجال الاتصال

وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (02) قدرت بـ 28.29 وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.01$)، وبالتالي فإن هناك فرق دال إحصائياً بين المجموعات ولصالح المجموعة الأولى " بوجود إدارة عليا مدركة لأهمية القائم بالاتصال داخل المؤسسة "، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

السؤال 03: ما هي الأهداف التي يسعى إليها الاتصال لتطوير الخدمات في مؤسستكم حسب رأيك:

الجدول رقم (20) : يوضح إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (03)

القرار	مستوى الدلالة	K ² قيمة	درجة الحرية	الفرق بين التكرار المتوقع والمشاهد	التكرار المتوقع	النسبة المئوية	التكرار المشاهد	بدائل الإجابة على السؤال رقم 03
غير دالة عند 0.05	0.45	1.58	02	4.3	20.7	%40.3	25	رفع الكفاءة الإدارية
				-0.7	20.7	%32.3	20	شعور الجمهور الخارجي بجودة الخدمات المقدمة
				-3.7	20.7	%27.4	17	تكوين علاقات مهنية جيدة بين الموظفين
				////	////	%100	62	الإجمالي



الشكل رقم (21) : يوضح توزيع نسب إجابات أفراد عينة الدراسة على السؤال رقم (03)

من خلال الجدول رقم (20) والشكل رقم (21) أعلاه و الذي يوضح نسبة الأهداف التي يسعى إليها الاتصال لتطوير الخدمات بالمؤسسة، نلاحظ أن نسبة 40,3% من أفراد العينة أجابوا أن الاتصال يسعى لرفع الكفاءة الإدارية و هذا ما لمسناه في تصريحات المدير العام أثناء المقابلة التي تثبت ذلك، إذ أن المؤسسة تطمح و تسعى لتقديم أحسن الخدمات لتحقيق الإنتاجية داخل المؤسسة و بالتالي تحقيق الجودة في الخدمات من جهة، ومن جهة أخرى نجد أن المؤسسة تسعى إلى تحقيق هذه الكفاءة، من خلال الارتقاء بأداء الموظفين و معارفهم و مهارتهم بمستوى من التمكن، يسمح لهم بممارسة مهنتهم بسهولة ويسر و هذا عن طريق الاتصال وهو ما يسعى القانون لتحقيقه. في حين نجد نسبة 27,4% ترى أن الاتصال يسعى إلى تكوين علاقات مهنية بين الموظفين والذي يبرز الدور الحقيقي للاتصال بداية بخلق علاقات ثم تشجيعها وهذا ما يحقق نتائج ايجابية على مستوى الوظائف الممارسة داخل المؤسسة.

وللتأكد من دلالة هذه الفروق في التكرارات والنسب تم اللجوء إلى اختبار الدلالة الإحصائية (كا²) حيث نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمتها عند درجة الحرية (02) قدرت بـ 1.58 وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ألفا ($\alpha=0.05$)، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 95% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 5%.

أهم اقتراحات أفراد العينة لنجاح العمل الإداري من خلا عملية الاتصال :

أما فيما يخص أهم الاقتراحات التي حظيت بإجماع أفراد العينة تمثلت في :

- وجود علاقات احترام بين جميع الوظائف مهما كان نوعها .
- وضع مكتب خاص للاتصال بالمؤسسة مع توفير موظفين مهنيين مختصين في مجال الاتصال .
- توفير وسائل اتصال بشتى أنواعها واستخدامها بشكل جيد .
- وجود علاقة اتصال جيدة بين الإدارة العليا والموظفين .
- توفير الإمكانيات الضرورية من أجل تحقيق التوافق ورفع الكفاءة الإدارية .

حوصلة الإجابة على المقابلة :

من خلال المقابلة التي أجريناها مع السيد عمار بلبول، مدير المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في أمراض النساء والتوليد سليمان عميرات بالمسيلة . اتضح مايلي :

من بين الوسائل التي تستخدمها المؤسسة كوسيلة اتصال هي : عقد اجتماعات عمل مع الموظفين من اجل وضع خطط أسبوعية، توصيات، دراسة حالات الأمراض المتفشية وندرة الأدوية . وكل هذه الاجتماعات تصب في هدف واحد وهو التسيير، وأضاف إلى أن هذه الاجتماعات تعقد بصفة دورية، والتي تكون كل شهرين، ثلاثية، سداسية و سنوية للتقييم، كما يمكن عقدها متى ادعت الضرورة. وأضاف إلى ذلك أن المؤسسة تكتفي بالاجتماعات الرسمية كوسيلة اتصال داخل المؤسسة مع مجموعة لجان وأشار إلى أن هذه الاجتماعات تدون في محاضر لتأخذ مصداقية أكثر.

وبالحديث على سجلات الشكاوي والاقتراحات، فأوضح بأن المؤسسة تعتمد عليه كوسيلة اتصال مع الجمهور الخارجي، وهذا السجل موجود على مستوى الاستقبال والرقابة حيث يتم الاطلاع على هذا السجل

بصفة دورية، وأخذ هذه الاقتراحات بعين الاعتبار ومناقشتها في الاجتماعات الرسمية، كما يمكن التواصل مع الجمهور الخارجي من خلال طرق الاتصال مثل : الاتصال الهاتفي .

أما بالنسبة لمتابعة التعليمات الواردة من الإدارة من الجهات العليا صرح بأنهم يقومون بتطبيق التعليمات والتوصيات والمناشير الواردة من الجهات العليا، ومن جهة أخرى يقوم بمتابعته التعليمات الصادرة من طرف الإدارة، حيث يقوم بزيارات تفتيشية فجائية لرقابة مدى تطبيق التعليمات من طرف الموظفين، فأقر بعدم وجود صعوبات لوجود قانون ينظم المؤسسة، حيث يقوم مدير المؤسسة بمنح حقوق للموظفين بالمقابل يتم تقييم منتج الموظفين (الواجبات)

وبالحديث عن الاتصال السائد في إدارة المؤسسة إذا ما كان أفقي أو صاعد أو نازل، فكانت الإجابة خارج موضوع السؤال، إما لعدم فهم السؤال أو لعدم معرفة لأنواع الاتصال حيث كانت الإجابة بوجود اتصال أفقي من ناحية التعامل من طرفه، وأكد بأن التسيير من طرفه يكون بشكل لين، ووجود مساواة بين الموظفين من ناحيته .

أما بالحديث عن وجود مكتب خاص بالاتصال (علاقات عامة) فأجاب أن المؤسسة تمتلك مكتب خاص بالاتصال يشرف عليه رئيس مركز الحسابات له علاقة بالمواطنين والصحافة واللجان.. وبالنسبة لرأيه حول ما إذا كان الجمهور يعتقد بأن هناك تواصل مع المؤسسة بشكل جيد أو لا. فأجاب بأن المؤسسة تغطي كل الولاية، إضافة إلى وجود ذلك وجود عجز في المتخصصين، هذا العجز يراه المواطن (الجمهور الخارجي) شيء سلبي في المؤسسة، وبالتالي عدم رضا المواطن .

أما عن طموح المؤسسة لإضافة قنوات الاتصال مع الجمهور الخارجي، فأجاب بأن المؤسسة تسع وتطمح في المستقبل للقيام بملتقيات وأيام تكوينية حول أمراض النساء وإقامة برامج أسبوعية، شهرية، وهذا بعد توفر طاقم طبي .

نتائج الدراسة :

- 1-الاتصال داخل المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في أمراض النساء والتوليد سليمان عميرات بالمسيلة، تستخدم الاتصال الإداري بشكل متوسط وهذا ما يوضحه الجدول رقم (2) بنسبة 56.5% .
- 2- يعتبر الاتصال الإداري داخل المؤسسات من الآليات المساعدة في تطوير الأداء، حيث أن الاتصال يقوم بإحداث تكامل الوظائف الإدارية وتنسيقها لانجاز الأعمال والنشاطات مما يساعد على تقوية ودعم وتحسين الأداء بالمؤسسة . وهذا ما تبين في الجدول (3) بنسبة 95.2%
- 3- تستخدم المؤسسة الاتصال الداخلي والخارجي معا، حيث أن المؤسسة تقوم باستخدام الأسلوب الأمثل في ضوء الموارد المتوفرة لتحقيق السير الحسن للوظائف داخل المؤسسة وبالتالي أفضل انجاز، وهذا ما يجعل الاتصال مع الجمهور الخارجي في أحسن شكل .
- 4- تمتلك المؤسسة خلية قائمة بالاتصال على الرغم من عدم معرفتها من قبل أفراد العينة، وهو ما يحتم إعادة النظر في التعريف لمثل هذه الأقسام داخل المؤسسة .
- 5- خلال عملية الاتصال الإداري تواجه المؤسسة عدة عوائق بإمكانها أن تعرقل عملية الاتصال منها عدم وجود إدراك ومعرفة في استخدام وسائل الاتصال المتطورة والتي تعد من الآليات المساعدة في العمل الإداري داخل المؤسسات الحديثة .
- 6- تستخدم المؤسسة أثناء عملية الاتصال وسائل الاتصال المباشرة (اجتماعات، ندوات،...)، إذ أنها تساهم في تحسين العمل داخل المؤسسة من خلال تبادل المعلومات بين الأعضاء وتحقيق التفاهم بينهم عن طريق المشاركة الشخصية وذلك حول قضية أو موضوع يهتمون به قصد الوصول إلى آراء أو توصيات أو قرارات مناسبة والالتزام بها

7- الاتصال الإداري الفعال له تأثيره الملموس في المؤسسة حيث أنه يساهم في فعالية الخدمات وتحسينها، حسب إجابات أفراد العينة .

8- يتم تحسين الاتصال الإداري بالمؤسسة بوجود إدراك لدى الإدارة بأهمية القائم بالاتصال داخل المؤسسة والذي يشرف على مكتب الاتصال (العلاقات العامة)، حيث يقوم بتنظيم علاقات سليمة بين المؤسسة وجمهورها الداخلي والخارجي لإيجاد تعاون فعال معهم .

9- يسعى الاتصال الإداري لتطوير الخدمات في المؤسسة من خلال مساهمته في رفع الكفاءة الإدارية، حيث أن بفعالية الاتصال الإداري تؤكد وتطمئن المؤسسة بأنها تقوم بعمل ما يجب أدائه، وسعياً لتحقيق أهدافها بعيداً عن العشوائية وبالتالي النجاح المستمر للمؤسسة حسب رأينا .

الاقتراحات:

- 1- الاهتمام بتكثيف وتنوع قنوات الاتصال المباشرة وغير المباشرة في المؤسسة والذي يساعد في إيصال الرسائل والمعلومات وبالتالي تسهيل العمل .
- 2- إعطاء أهمية كبيرة بوجود مكتب اتصال (علاقات عامة) كجزء أساسي بالمؤسسة، يقوم بدعم التفاهم والاتصال الجيد في المؤسسة من أجل تحقيق أهدافها .
- 3- العمل على تفعيل علاقات الاتصال بين المستويات العليا والمستويات الدنيا في المؤسسة، من أجل تقديم أحسن الخدمات الصحية والإدارية .
- 4- ضرورة وجود متخصصين في مجال الاتصال في المؤسسة، يهتمون بعلاقات المؤسسة الداخلية والخارجية
- 5- ضرورة وجود متخصصين في التعامل مع وسائل الاتصال المتطورة .
- 6- استغلال الموارد البشرية لإنجاح الاتصال بالمؤسسة وتوفير الكفاءات وضمان تدفق المعلومات بشكل جيد .
- 7- العمل على تجاوز الصعوبات التي بإمكانها أن تعرقل عملية الاتصال بالمؤسسة .
- 8- تدعيم ثقافة الاتصال الإداري لدى الموظفين والتطوير من مهارات الاتصال لديهم عن طريق تكوينات في مجال الاتصال، لأن ذلك يساعد على تحقيق كفاءة وفعالية أكثر في الاتصال الإداري .
- 9- السعي لتحقيق بيئة معرفية اتصالية أكثر شمولاً ودقة على الصعيدين الداخلي والخارجي .
- 10- تعميم وسائل الاتصال المتطورة على كافة موظفي المؤسسة .

الخاتمة

خاتمة

خاتمة:

لقد تمت دراسة موضوع الاتصال الإداري في المؤسسة الاستشفائية من أجل توضيح دوره في تسييرها، لأنه عنصر فعال و مهم لقيام المؤسسة بكافة مهامها و نشاطاتها على أكمل وجه.

تكمن أهمية الاتصال باعتباره وسيلة في المؤسسة مهما كان النشاط الذي تؤديه، من منطلق أن المؤسسة تمثل وحدة اجتماعية تتكون من مجموعة أفراد تجمعهم علاقات عمل والتي تتطلب تنظيمها وتوجيهها وفقا ما يخدم نشاط المؤسسة، وهذا طبعا لا يتحقق إلا باستخدام عامل الاتصال في الإدارة كأداة للوصول إلى الغاية المطلوبة.

بحيث تنطوي المؤسسة على عمليات إدارية ويعتبر الاتصال عاملا حاسما فيها. فالاتصال الإداري الفعال يعمل على تحقيق النجاح الإداري، وبدون الاتصال تموت الحركة الدائبة في المنظمة، فهو ضروري لخلق الانسجام والتنسيق الداخلي لنقل المعلومات التي تبني عليها القرارات وخلق التماسك و بالتالي الوصول للأهداف المسطرة.

واعتمادا على نتائج الدراسة نستطيع القول إن المؤسسة تستخدم الاتصال الإداري كأداة مساعدة في تسهيل الخدمات بالمؤسسة وتحقيق الفعالية والكفاءة الإدارية. باستخدام وسائل مساعدة في ذلك وخاصة المباشرة منها التي تساهم في خلق حلقة رابطة بين الإدارة و جماهيرها وذلك وفقا لقواعد نظام المؤسسة.

وبذلك نكون قد أنهينا هذا العمل بتواضع نرجو أن يكون بوابة للتعريف بأهمية الاتصال الإداري

بالمؤسسات.



قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولاً: الكتب.

- أحمد بن مرسلبي: مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال . ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، ط2، 2006.
- بوحنيفة قوي: الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة . ديوان المطبوعات الجامعية، 2010.
- رشيد زرواتي : مناهج وأدوات البحث العلمي في العلوم الاجتماعية . 2007.
- عبد الله محمد الشريف : مناهج البحث العلمي . مكتبة الإشعاع للطباعة والنشر، الإسكندرية، 1996.
- علي عياصرة: الاتصال الإداري وأساليب القيادة الإدارية في المؤسسات التربوية . دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2006 .
- علي عياصرة: الاتصال الإداري وأساليب القيادة الإدارية في المؤسسات التربوية، دار الحامد 1426هـ - 2006.
- غواري مليكة: جودة خدمات الرعاية الصحية في المؤسسات الاستشفائية . دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016.
- محمد سيد فهمي: فن الاتصال في الخدمة الاجتماعية . دار الوفاء للطباعة والنشر، الإسكندرية، 2006.
- ناصر قاسيمي: الاتصال في المؤسسة دراسة نظرية وتطبيقية. ديوان المطبوعات الجامعية، 2011.
- يوسف قزاقرة: إدارة الخدمات الصحية والتمريضية. دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014/2013.

ثانياً: الرسائل الجامعية

- بن سليم فيروز : دور الاتصال في الترويج لمنتوج المؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية شركة الاسمنت عين الكبيرة - SCOEK - . 2008 - 2009.
- خنيفر وفاء : دور الاتصال الداخلي في تسيير المؤسسة الخدمية، دراسة حالة البنك الجزائري، رسالة الماجستير، علوم تجارية، تخصص تسويق الخدمات، بورقلة. 2013- 2014 .
- محمد عزوز : دور الاتصال المؤسسي في رفع الأداء الوظيفي لدى مستخدمي الإدارة العليا، دراسة حالة مقر إدارة ولاية الجلفة، علم الاجتماع تخصص التغير الاجتماعي، 2009 - 2010.

ثالثاً: المراسيم القوانين

الجريدة الرسمية، المرسوم التنفيذي رقم 07 - 140 العدد 30، المؤرخ في 19 ماي 2007.

الملاحق

الملحق : 01

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف المسيلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

استمارة استبيان

استمارة استبيان هذه تندرج ضمن إطار تحضير أطروحة ماستر في علوم الإعلام والاتصال

الموسومة تحت عنوان:

دور الاتصال الإداري في تحسين أداء المؤسسات الاستشفائية في الجزائر
دراسة حالة بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في أمراض النساء والتوليد
(سليمان عميرات المسيلة).

تحت إشراف:

من إعداد الطالبات:

- بلعباس عبد الحميد

- وسام عزوز

- شهرزاد سراي

استمارة الاستبيان هذه موجهة للعاملين بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في أمراض النساء والتوليد(سليمان عميرات) بالمسيلة، وذلك بقصد معرفة الاتصال الإداري بالمؤسسة ودوره في تحسين الأداء فيها، وعليه نرجوا مساهمتكم في إنجاز هذا البحث، من خلال ملئ استمارة الاستبيان هذه، مع العلم أن المعلومات التي ستسترجع من الاستمارة لن تستخدم إلا في أغراض الحث العلمي فقط.

2017/2016

1-البيانات الشخصية :

الجنس: ذكر أنثى

2-المستوى التعليمي :

-شهادة ليسانس

- شهادة في الطب

- شهادة في الشبه طبي

- اخرى اذكرها :

3-سنوات العمل (الخبرة المهنية) بالمؤسسة الاستشفائية

اقل من 5 سنوات

من 5 إلى 10 سنوات

من 10 إلى 20 سنة

من 20 إلى 25 سنة

من 25 إلى 30 سنة

المحور الأول : واقع الاتصال الإداري في المؤسسة الاستشفائية

1-هل تستخدم المؤسسات الاستشفائية الاتصال الإداري بشكل ؟

جيد متوسط ضعيف

2- هل يمكن اعتبار الاتصال الإداري داخل المؤسسات من الآليات المساعدة في تطوير الأداء الإداري؟

نعم لا

- إذا كانت الإجابة ب "نعم" فلأنه:

-يضمن التواصل الجيد بين الموظفين

- يسهل إجراءات العمل الإداري

-يضمن السيولة في تدفق المعلومات

-يمهد لأرضية إدارية ناجحة

-أخرى اذكرها.....

3- ما نوع الاتصال الأكثر استخداما في مؤسساتكم ؟

الاتصال الداخلي

الاتصال الخارج

كلاهما معا

- إذا كان الاتصال الخارجي الأكثر استخداما في مؤسساتكم فذاك راجع الى:

-محاولة إعطاء صورة حسنة عن المؤسسة

- يبين أحسن الخدمات التي تقدمها المؤسسة

- يشرح طريقة عمل الأقسام المختلفة للمؤسسة

أخرى

اذكرها.....

4- هل تملك مؤسساتكم خلية قائمة بالاتصال (مكتب العلاقات العامة) ؟

نعم لا

إذا كانت إجابتك ب "نعم" فذلك لأنه:

-لأهمية هذا النوع من الوظائف في المؤسسة

- لجعل العمل أكثر تخصصا ومهنية إذا كانت إجابتك ب "لا":

-لنقص الوعي بأهمية القائم بالاتصال داخل المؤسسة

- لإمكانية القيام بهذا الدور من قبل موظفين آخرين

5- في نظرك ما هي أهم العوائق التي تحد من عملية الاتصال الإداري داخل مؤسستكم؟

-عدم وجود وسائل الاتصال داخل المؤسسة

- سوء استخدام وسائل الاتصال داخل المؤسسة

- عدم امتلاك خبرة في التعامل مع وسائل الاتصال المتطورة

- غياب سند قانوني يحدد طرق الاتصال الإداري داخل مؤسستكم

أخرى أذكرها.....

المحور الثاني: وسائل الاتصال المستخدمة في المؤسسة

1- ما نوع وسائل الاتصال المستخدمة في المؤسسة أثناء عملية الاتصال ؟

- وسائل الاتصال المباشرة : (الاجتماعات ، الندوات ، المؤتمرات ،البيانات)

- وسائل غير مباشرة : (الهاتف ،الانترنت ،الإذاعة ،الجرائد)

2- ما درجة استخدام مؤسستكم لهذا النوع من وسائل الاتصال ؟

بشكل متوسط

بشكل ضعيف بشكل مرتف

3-هل تساهم هذه الوسائل في تسهيل العمل في مؤسستكم؟

نعم لا

المحور الثالث:الاتصال الإداري ودوره في تحسين الأداء الإداري

1- في نظرك هل يعتبر الاتصال الإداري أداة ناجعة في مؤسستكم ؟

نعم لا

إذا كانت إجابتك ب "نعم" فذلك لأنه:

- يوفر الفعالية الإدارية لدى الموظفين

- يوفر قنوات اتصال بالمؤسسة

- لسهولة التواصل مع الجمهور الخارجي

إذا كانت إجابتك ب "لا" فذلك يرجع إلى:

- عدم وجود فعالية إدارية لدى الموظفين

- نقص وسائل الإبلاغ بالمؤسسة

- صعوبة التواصل مع الجمهور الخارجي

2- كيف يمكن تحسين الاتصال الإداري بمؤسستكم؟

- بوجود إدارة عليا مدركة لأهمية القائم بالاتصال داخل المؤسسة

- وجود متخصصين مهنيين عاملين بمؤسستكم

- أخرى اذكرها:

3- ما هي الأهداف التي يسعى إليها الاتصال لتطوير الخدمات في مؤسستكم حسب رأيك:

- رفع الكفاءة الإدارية

- شعور الجمهور الخارجي بجودة الخدمات المقدمة

- تكوين علاقات مهنية جيدة بين الموظفين

- أخرى أذكرها:

4- ما هي اقتراحاتك لنجاح العمل الإداري من خلال عملية الاتصال:

.....
.....
.....

الملحق : 02

أسئلة المقابلة :

س1- ما نوع الاجتماعات التي تعقدونها مع المواطنين ؟

- هي اجتماعات لمعالجة المشاكل المستجدة .

- اجتماعات عمل .

- اجتماعات لرسم مستقبل المؤسسة .

- وإذا كانت نوع آخر تفضل بذكرها

.....

س2- كيف يتم هذا النوع من الاجتماعات ؟

.....

س3- هل تكتفون بالاجتماع كوسيلة اتصال وحيدة أم أن هناك وسائل اتصال أخرى ؟

.....

س4- هل تعتمدون على سجلات الشكاوي والاقتراحات كوسيلة للتواصل مع الجمهور الخارجي أم هناك

وسائل أخرى ؟

.....

س5- هل تسهرون على متابعة التعليمات الواردة من الإدارة العليا ؟

.....

س6- هل تجدون صعوبة في التواصل مع بعض الموظفين ؟

.....

س7- مانوع الاتصال السائد في إدارتكم (اتصال أفقي ، عمودي ، في مستوى واحد .) ؟

.....

س8- هل تمتلك المؤسسة خلية اتصال خاصة بالعلاقات العامة الخارجية (جمهور خارجي) ؟


.....

س9- هل تعتقد أن الجمهور الخارجي يرى أن هناك تواصل مع مؤسستكم بشكل جيد ؟

.....

س10- هل تطمحون لتفعيل وإضافة بعض قنوات الاتصال الخارجي التي تزيد من ثقة الجمهور الخارجي في مؤسستكم ؟

.....

الأحد 3 جمادى الأولى عام 1428 هـ		العدد 33
الموافق 20 مايو سنة 2007 م		السنة الرابعة والأربعون
<p>الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية</p> <h1>الجريدة الرسمية</h1> <p>اتفاقات دولية، قوانين، مراسيم قرارات وآراء، مقررات، منشور، إعلانات وبلغات</p>		
<p>الإدارة والتحرير الأمانة العامة للحكومة WWW.JORADP.DZ</p> <p>الطبع والاشتراك للطبعة الرسمية</p> <p>حي البساتين، بئر مراد رايس، ص.ب 376 - الجزائر - محطة الهاتف : 021.54.35.06 إلى 09 021.65.64.63 الفاكس 021.54.35.12 ج.ب 3200-50 الجزائر Télex : 65 180 IMPOF DZ بنك الفلاحة والتنمية الريفية 060.300.0007 68 KG حساب العملة الأجنبية للمشاركين خارج الوطن بنك الفلاحة والتنمية الريفية 060.320.0600.12</p>	<p>بلدان خارج دول الغرب العربي</p> <p>سنة</p> <p>سنة</p> <p>2675,00 د.ج</p> <p>5350,00 د.ج</p> <p>تزد عليها تفقات الإرسال</p>	<p>الاشتراك سنوي</p> <p>الجزائر تونس الغرب ليبيا موريطانيا</p> <p>سنة</p> <p>1070,00 د.ج</p> <p>2140,00 د.ج</p> <p>النسخة الأصلية</p> <p>النسخة الأصلية وترجمتها</p>
<p>ثمن النسخة الأصلية 13,50 د.ج ثمن النسخة الأصلية وترجمتها 27,00 د.ج ثمن العدد الصادر في السنتين السابقتين : حسب التسعيرة. وتسلم الفهارس مجاناً للمشاركين. المطلوب إرفاق لفيقة إرسال الجريدة الأخيرة سواء لتجديد الاشتراكات أو للاحتجاج أو لتغيير العنوان. ثمن النشر على أساس 60,00 د.ج للسطر.</p>		

- و بمقتضى القانون رقم 90 - 21 المؤرخ في 24 محرم عام 1411 الموافق 15 غشت سنة 1990 والمتعلق بالحاسية العمومية،

- و بمقتضى الأمر رقم 95 - 20 المؤرخ في 19 صفر عام 1416 الموافق 17 يوليو سنة 1995 والمتعلق بمجلس الحاسية،

- و بمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 06-175 المؤرخ في 26 ربيع الثاني عام 1427 الموافق 24 مايو سنة 2006 و المتضمن تعيين رئيس الحكومة،

- و بمقتضى المرسوم الرئاسي رقم 06-176 المؤرخ في 27 ربيع الثاني عام 1427 الموافق 25 مايو سنة 2006 و المتضمن تعيين أعضاء الحكومة،

- و بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 96-66 المؤرخ في 7 رمضان عام 1416 الموافق 27 يناير سنة 1996 الذي يحدد صلاحيات وزير الصحة والسكان،

- و بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 97 - 466 المؤرخ في 2 شعبان عام 1418 الموافق 2 ديسمبر سنة 1997 الذي يحدد قواعد إنشاء القطاعات الصحية وتنظيمها و سيرها،

يرسم ما يأتي :

المادة الأولى : يهدف هذا المرسوم إلى إنشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية وتنظيمها و سيرها.

الفصل الأول

المؤسسة العمومية الاستشفائية

المادة 2 : المؤسسة العمومية الاستشفائية هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي. و توضع تحت وصاية الوالي.

المادة 3 : تتكون المؤسسة العمومية الاستشفائية من هيكل للتشخيص و العلاج و الاستشفاء وإعادة التأهيل الطبي تغطي سكان بلدية واحدة أو مجموعة بلديات .

تحدد المشتملات المادية للمؤسسة العمومية الاستشفائية بقرار من الوزير المكلف بالصحة.

المادة 4 : تتمثل مهام المؤسسة العمومية الاستشفائية في التكفل، بصفة متكاملة و متسلسلة، بالحاجات الصحية للسكان. و في هذا الإطار، تتولى على الخصوص المهام الآتية :

المادة 8 : تحدد كفاءات تطبيق أحكام هذا المرسوم، عند الاقتضاء، بقرار من وزير المجاهدين.

المادة 9 : تلغى أحكام المرسوم التنفيذي رقم 92-292 المؤرخ في 6 محرم عام 1413 الموافق 7 يوليو سنة 1992 والمذكور أعلاه.

المادة 10 : ينشر هذا المرسوم في الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

حرر بالجزائر في 2 جمادى الأولى عام 1428 الموافق 19 مايو سنة 2007.

عيد العزيز بلخادم

مرسوم تنفيذي رقم 07 - 140 مؤرخ في 2 جمادى الأولى عام 1428 الموافق 19 مايو سنة 2007، يتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية وتنظيمها و سيرها.

إن رئيس الحكومة،

- بناء على الدستور ، لاسيما المادتان 85-4 و 125 (الفقرة 2) منه،

- و بمقتضى القانون رقم 83 - 11 المؤرخ في 21 رمضان عام 1403 الموافق 2 يوليو سنة 1983 والمتعلق بالتأمينات الاجتماعية ، المعدل و المتمم،

- و بمقتضى القانون رقم 84 - 17 المؤرخ في 8 شوال عام 1404 الموافق 7 يوليو سنة 1984 والمتعلق بقوانين المالية ، المعدل و المتمم،

- و بمقتضى القانون رقم 85 - 05 المؤرخ في 26 جمادى الأولى عام 1405 الموافق 16 فبراير سنة 1985 والمتعلق بحماية الصحة و ترقيتها، المعدل و المتمم،

- و بمقتضى القانون رقم 88 - 07 المؤرخ في 7 جمادى الثانية عام 1408 الموافق 26 يناير سنة 1988 والمتعلق بالوقاية الصحية و الأمن و طب العمل،

- و بمقتضى القانون رقم 90 - 08 المؤرخ في 12 رمضان عام 1410 الموافق 7 أبريل سنة 1990 والمتعلق بالبلدية، المتمم،

- و بمقتضى القانون رقم 90 - 09 المؤرخ في 12 رمضان عام 1410 الموافق 7 أبريل سنة 1990 والمتعلق بالولاية، المتمم،

المادة 9: يمكن استخدام المؤسسة العمومية للصحة الجوارية ميدانا للتكوين شبه الطبي و التكوين في التسيير الاستشفائي على أساس اتفاقيات تبرم مع مؤسسات التكوين.

الفصل الثالث

أحكام مشتركة

القسم الأول

التنظيم و السير

المادة 10: يسير كل مؤسسة عمومية استشفائية ومؤسسة عمومية للصحة الجوارية مجلس إدارة ويديرها مدير. وتزودان بهيئة استشارية تدعى "المجلس الطبي".

القرع الأول

مجلس الإدارة

المادة 11: يضم مجلس الإدارة ما يأتي :

- ممثل عن الوالي، رئيسا،
- ممثل عن إدارة المالية،
- ممثل عن التأمينات الاقتصادية،
- ممثل عن هيئات الضمان الاجتماعي،
- ممثل عن المجلس الشعبي الولائي،
- ممثل عن المجلس الشعبي البلدي مقر المؤسسة،
- ممثل عن المستخدمين الطبيين ينتخبه نظراؤه،
- ممثل عن المستخدمين شبه الطبيين ينتخبه نظراؤه،
- ممثل عن جمعيات مرتفقي الصحة،
- ممثل عن العمال ينتخب في جمعية عامة،
- رئيس المجلس الطبي.

يحضر كل من مدير المؤسسة العمومية الاستشفائية ومدير المؤسسة العمومية للصحة الجوارية مداوات مجلس الإدارة برأي استشاري ويتوليان أمانتهما.

المادة 12: يعين أعضاء مجلس الإدارة لعهد ثلاث (3) سنوات قابلة للتجديد بقرار من الوالي، بناء على اقتراح من السلطات والهيئات التابعة لها . وفي حالة انقطاع عهد أحد أعضاء مجلس الإدارة، يعين عضو جديد حسب نفس الأشكال لخلافته إلى غاية انتهاء العهدة.

وتنتهي عهدة الأعضاء الذين تم تعيينهم بحكم وظائفهم بانتهاء هذه الوظائف.

- ضمان تنظيم و برمجة توزيع العلاج الشفائي والتشخيص وإعادة التأهيل الطبي و الاستشفاء،
- تطبيق البرامج الوطنية للصحة،
- ضمان حفظ الصحة و النقاوة و مكافحة الأضرار و الآفات الاجتماعية،
- ضمان تحسين مستوى مستخدمي مصالح الصحة و تجديد معارفهم.

المادة 5: يمكن استخدام المؤسسة العمومية الاستشفائية ميدانا للتكوين الطبي و شبه الطبي و التكوين في التسيير الاستشفائي على أساس اتفاقيات تبرم مع مؤسسات التكوين.

الفصل الثاني

المؤسسة العمومية للصحة الجوارية

المادة 6: المؤسسة العمومية للصحة الجوارية هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي. و توضع تحت وصاية الوالي.

المادة 7: تتكون المؤسسة العمومية للصحة الجوارية من مجموعة عيادات متعددة الخدمات و قاعات العلاج تغطي مجموعة من السكان.

تحدد المشتملات المادية للمؤسسة العمومية للصحة الجوارية والحيز الجغرافي الصحي الذي يغطي مجموعة من السكان بقرار من الوزير المكلف بالصحة.

المادة 8: تتمثل مهام المؤسسة العمومية للصحة الجوارية في التكفل، بصفة متكاملة ومتسلسلة، فيما يأتي :

- الوقاية و العلاج القاعدي،
- تشخيص المرض،
- العلاج الجوارى،
- الفحوص الخاصة بالطب العام و الطب المتخصص القاعدي،
- الأنشطة المرتبطة بالصحة الإنجابية و التخطيط العائلي،
- تنفيذ البرامج الوطنية للصحة و السكان.
- و تكلف على الخصوص بما يأتي :
- المساهمة في ترقية و حماية البيئة في المجالات المرتبطة بحفظ الصحة و النقاوة و مكافحة الأضرار و الآفات الاجتماعية،
- المساهمة في تحسين مستوى مستخدمي مصالح الصحة و تجديد معارفهم.

يعتبر الاتصال الإداري هو إحدى الدعائم الرئيسية في العملية الإدارية في أية منظمة، فهو الذي يعمل على نقل المعلومات بين الوظائف في المؤسسة الواحدة و بين المؤسسات بعضها ببعض، حيث أن كفاءة و فعالية الاتصال لها تأثيرها على كفاءة المؤسسات بأنواعها و التي منها المؤسسات الخدمائية.

و بما أن المؤسسات الاستشفائية خدمتية بالدرجة الأولى يعم الاتصال جميع جوانب الحياة فيها، حيث أن وجوده بشكل واضح و فعال ضرورة ملحة للإدارة للقيام بوظائفها المتنوعة من أجل الوصول إلى نتائج سليمة، فالإتصال الإداري يسعى لإحداث تكامل للوظائف الإدارية و تنسيقها و بالتالي تطوير الأداء فيها، و لن يكون هذا إلا باستخدام و سائل اتصالية ضمانا لوصول البيانات و المعلومات في سهولة ووضوح و بالسرعة المناسبة. و بناء على هذه النقاط فقد حاولنا في هذه الدراسة معرفة دور الاتصال الإداري في المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في أمراض النساء و التوليد بالمسيلة من خلال دراسة الحالة و توصلت الدراسة إلى إن الاتصال الإداري يقوم بإحداث التفاعل بين الوظائف الإدارية و الذي بدوره يساهم في تحسين الأداء بالمؤسسة.

Résumé :

La communication administrative est considérée comme l'un des principaux piliers dans l'opération administrative dans toute organisation ; c'est elle qui se charge de la transmission des informations entre les emplois au sein du même établissement et inter- établissements, de sorte que l'efficience et l'efficacité de la communication ont leur impact sur l'efficience des établissements en tout genre parmi eux les établissements de services.

Puisque les établissements hospitaliers sont des établissements de services en premier lieu, la communication y prévaut tous les aspects de la vie, étant donné que sa présence d'une manière claire et efficace est une nécessité urgente pour l'administration afin d'effectuer ses diverses fonctions pour aboutir à des résultats parfaits. La communication administrative cherche à créer une complémentarité des fonctions administratives et leur coordination ; par la suite y développer les performances. Ceci ne peut être réalisé que par l'usage de moyens de communication garantissant la réception de données et d'informations avec facilité, clarté et avec une vitesse appropriée. Sur la base de ces points, nous avons tenté en cette étude de connaître le rôle de la communication administrative dans les établissements hospitaliers spécialisés en gynécologie et en obstétrique à M'sila à travers l'étude de cas. L'étude a révélé que la communication administrative procède à la création d'interaction entre les fonctions administratives et qui à son tour collabore dans l'amélioration des performances de l'établissement.