

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال



مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر الأكاديمي

الميدان: علوم إنسانية

الشعبة: علوم الإعلام والاتصال

تخصص: اتصال الجماهيري والوسائط الجديدة

إعداد الطلبة: بوزوايد شهيدة

بغنوان:

العملية الإتصالية داخل الإدارات العمومية دراسة ميدانية على مديرية الصحة لولاية المغير

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
حفيان عبد الوهاب	أستاذ	جامعة ورقلة	رئيسا
صانع رابح	أستاذ	جامعة ورقلة	مشرفا ومقررا
جهيدة سعد العايب	أستاذ مكون	جامعة ورقلة	مناقشا

السنة الجامعية: 2024/2023

جامعة قاصدي مرباح – ورقلة-
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علوم الإعلام والاتصال



مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر الأكاديمي
الميدان: علوم إنسانية
الشعبة: علوم الاعلام والاتصال
تخصص: اتصال جماهيري ووسائط جديدة
إعداد الطلبة: بوزوايد شهيدة

العملية الإتصالية داخل الإدارات العمومية دراسة ميدانية على مديرية الصحة لولاية المغير

الجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	الرتبة العلمية	الإسم واللقب
رئيسا	جامعة ورقلة	أستاذ	حفيان عبد الوهاب
مشرفا ومقررا	جامعة ورقلة	أستاذ	صانع رابح
مناقشا	جامعة ورقلة	أستاذة مكون	جهيدة سعد العايب

السنة الجامعية: 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الشكر والعرفان

قال تعالى: (وَلَقَدْ آتَيْنَا لُقْمَانَ الْحِكْمَةَ أَنْ اشْكُرْ لِلَّهِ ۚ وَمَنْ يَشْكُرْ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ ۖ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ)

قبل كل شيء نشكر الله تعالى الذي من علينا لإنجاز هذا العمل، فنحمده سبحانه حمدا كثيرا طيبا على واسع فضله وكرمه الذي غمرنا به وتوفيقنا وتسهيل طريقنا إلى ما نحن مقبلين.

كما نشكر الأستاذ القدير والمحترم "رابح صانع" الذي لم يبخل علينا بمعلومة كما أتوجه بالشكر لكل من العائلة الكريمة والإخوة والأصدقاء جزيل الشكر في الختام نشكر كل من ساهم وساعد في هذا العمل من قريب أو بعيد ولو بكلمة طيبة.

الوفاء

لم تكن الرحلة قصيرة ولا ينبغي لها ان تكون، لم يكن الحلم قريبا ولا الطريق محفوفا بالتسهيلات لكنني فعلتها.

الى من كلله الله بالهيبه والوقار، من احمل اسمه بكل فخر يامن افتقدك منذ الصغر الى من فارقتنا جسده وروحه مازالت ترفرف في سماء حياتي (بابا سنوسي رحمه الله)

الى ملاكي في الحياة معنى الحب، بسمتي وسر الوجود، الى من كان دعائها سر نجاحي، الى من قامت بدور الأب أهديك هذا الإنجاز الذي لولاك لم يكن، شكرا على كل شيء يا أعظم أم (ماما متعها الله بصحة والعافية)

الى مصدر قوتي الداعمين الساندين ارضي الصلبة وجداري المتين

(إخوتي، أخواتي - صابرينة - أمال)

الى عائلة أمي الكريمة

روح جدي الذي شاركني كل إنجازاتي إلا هذه حفيدتك خريجة

وبهجة حياتي جدتي أم أمي شكرا على كل دعاء

الى من راهنو على نجاتي ويذكروني بمدى قوتي واستطاعتي والذين يؤمنون بشجاعتي (خالاتي وبناتهم، أخوالي نساءهم وأولادهم)

الى آمان أيامي حلوياتي (آية وهداية)

الى رفقاء الروح الذي شاركوني خطوات هذا الطريق، وهونوا تعب الطريق من شجعوني على المثابرة وإكمال المسيرة أخواتي التي لم تلهنّ أمي ممتنة لكم (لميس - هدى - إشراق)

والى شركاء الصبار، ورفقاء الخندق التي أقاوم معهم الحياة بالضحك (أناس - سليمة - سهيلة - خضرة - ياسمين)

الى من عرفتني بهم جامعة ورقلة (مينة/ بثينة/ عبلة/ هدى/ عبد المنعم/ و عبد الرزاق)

لكل من كان عوناً وسندا في هذا الطريق خاصة ليندة... الى من أرادوا بنا الكسر فجعلهم الله جسرا
لنعبير للأفضل

ما سلكننا البدايات إلا بتيسيره وما بلغنا النهايات إلا بتوفيقه وما حققنا الغايات إلا بفضلته فالحمد لله

ملخص الدراسة:

تمحورت هذه الدراسة حول العملية الإتصالية داخل الإدارات العمومية دراسة ميدانية على مديرية الصحة لولاية المغير حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العملية الاتصالية داخل، وكذا إظهار المظاهر الإيجابية والسلبية لمفهوم اتصال الداخلي حسب تصورات العمال، إضافة تسليط الضوء على الدور التي تلعبه الإدارة في تعزيز قيم وأبعاد اتصال نظر العمال.

وقد انطلقت هذه الدراسة من سؤال رئيسي مفادها:

➤ ما واقع العملية الإتصالية داخل الإدارات العمومية مديرية الصحة لولاية المغير؟

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، واعتمدت على أداة الاستبانة، وحيث اعتمدت أيضا على العينة الغير احتمالية، وتكونت عينة (50).

توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج:

نشاهد ان وسائل الاتصال الشفهية داخل مديرية الصحة لولاية المغير فكانت عبارة عن الاجتماعات، وذاك راجع ان المؤسسة لديها طريقة فعالة وسريعة وحسن تفاهم بينهم ، نستنتج ان العملية وسائل الاتصال المكتوبة داخل مؤسسة مديرية الصحة بولاية المغير تكون بتقارير، وذلك أنها الوسيلة الأولى ورئيسية للتواصل لسهولة الحصول على المعلومات ونقلها من جهة الى أخرى بطريقة واضحة وبسيطة ومفهومة لدى الموظفين، نستنتج ان استخدام الإنترنت داخل المؤسسة الصحة لولاية المغير بشكل كبير حيث ان الإنترنت أصبحت جد مهمة في العملية الاتصال وذلك لسهولة التنقل وسير . المعلومات فيها وتداولها بطريقة جيدة وفعالة، وبالتالي تأثر الأنترنت على فعالية الاتصال الداخلي بالمؤسسة إيجابيا.

كلمات المفتاحية: / مديرية الصحة / العملية الإتصالية/ الإدارات العمومية.

Abstract:

Title: The Role of Internal Communication in Public Administration: A Field Study on the Directorate of Health in M'Ghair Province. This study focused on the communication process within public administrations, a field study on the Directorate of Health for M'Ghair Province. The study aimed to identify the communication process within, as well as to show the positive and negative aspects of the concept of internal communication according to the perceptions of workers, in addition to shedding light on the role played by management in promoting the values and dimensions of communication in the eyes of workers.

The study started from a main question, which is:

What is the role of the communication process within public administrations, the Directorate of Health for M'Ghair Province?

The study used the descriptive survey method and relied on the questionnaire tool, and relied on the non-probability sample, and the sample (50) was formed.

The study reached a number of results:

We observe that the oral means of communication within the Directorate of Health for M'Ghair Province were meetings, and this is due to the fact that the institution has an effective, fast and well-understood way between them. We conclude that the means of written communication within the Directorate of Health institution in M'Ghair Province are reports, as it is the first and main means of communication for the ease of obtaining and transferring information from one party to another in a clear, simple and understandable way for employees.

We conclude that the use of the Internet within the health institution in M'Ghair Province is great, as the Internet has become very important in the communication process due to the ease of movement and flow of information in it and its circulation in a good and effective way. Thus, the Internet has a positive impact on the effectiveness of internal communication within the institution.

Keywords: Directorate of Health / Communication process / Public administrations.

فهرس الموضوعات

الصفحة	الموضوع
.I	شكر والعرفان
.II	الإهداء
.VI	ملخص الدراسة
.VII	فهرس الموضوعات
.VIII	فهرس الجداول
.IX	فهرس الإشكال
أ	مقدمة
الإطار المنهجي للدراسة	
20	1. الإشكالية
21	2. أسباب اختيار الموضوع
21	3. أهداف الدراسة
22	4. أهمية الدراسة
22	5. منهج الدراسة
23	6. مجتمع البحث وعينة الدراسة
25	7. أدوات جمع البيانات
26	8. مجالات الدراسة
34	9. تحديد المفاهيم ومصطلحات الدراسة
38	10. الدراسات السابقة
47	11. المدخل النظري للدراسة

الإطار التطبيقي للدراسة	
50	البيانات الشخصية
56	المحور الأول:
61	المحور الثاني:
67	المحور الثالث:
79	المحور الرابع:
88	نتائج الدراسة
95	خاتمة
98	قائمة المراجع والمصادر
100	الملاحق

فهرس الجداول

الرقم	الجدول	الصفحة
01	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس.	24
02	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.	50
03	يوضح توزيع أفراد العينة يمثل توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	51
04	يمثل توزيع العينة حسب الرتبة الوظيفية	52
05	يمثل توزيع العينة حسب الوسائل الإتصال الشفهية	53
06	يمثل توزيع العينة حسب الوسائل الإتصال المكتوبة	54
07	يمثل توزيع أفراد العينة حسب استخدام الإنترنت الداخل المؤسسة	55
08	يمثل توزيع أفراد العينة حسب تطبيقات التواصل المستخدمة في مؤسستكم.	56
09	يمثل توزيع أفراد العينة حسب نظام للمعلومات في المؤسسة.	57
10	توزيع أفراد العينة حسب إذا كانت الإجابة ب نعم فهل نظام المعلومات هذا.	58
11	11 يمثل توزيع أفراد العينة حسب إذا كانت الإجابة ب "لا" لماذا حسب رأيكم لا يوجد نظام المعلومات.	59
12	يمثل توزيع أفراد العينة حسب توجد قنوات محددة للتواصل بين الإدارات المختلفة داخل المديرية الصحة.	60

61	يمثل توزيع أفراد العينة حسب أسلوب السائد داخل مديرية الصحة لولاية المغير .	13
62	يمثل توزيع أفراد العينة حسب تعتقد الأسلوب السائد فعال	14
63	يمثل توزيع أفراد العينة حسب عندما تحدث الإدارة تغيرات، ما مستوى التوضيحات التي تقدمها لكم	15
64	يمثل توزيع أفراد العينة حسب هناك انتشار للإشاعة في مؤسستكم.	16
65	يمثل توزيع أفراد العينة حسب هناك فعالية اتصالية داخلية للمؤسسة.	17
66	18يمثل توزيع أفراد العينة حسب اهم المعوقات التي تعيق عملية الاتصال داخل مديرية الصحة حسب رأيك.	18
67	يمثل توزيع أفراد العينة حسب تؤثر المعوقات المذكورة على أدائك الوظيفي	19
68	يمثل توزيع أفراد العينة حسب توجد ثقافة تواصلية سلبية داخل مديرية الصحة.	20
70	يمثل توزيع أفراد العينة حسب تواجه صعوبة في التواصل مع الإدارات الأخرى داخل المديرية.	21
71	جدول مركب الجنس مع الرتبة المهنية	22
72	المحور الأول يمثل توزيع أفراد العينة حسب تطبيقات التواصل المستخدمة في مؤسستكم.	23
73	يمثل توزيع أفراد العينة حسب أسلوب السائد داخل مديرية الصحة لولاية المغير	24
74	يمثل توزيع العينة حسب الوسائل الإتصال الشفهية	25
75	يمثل توزيع العينة حسب الوسائل الإتصال المكتوبة	26
76	27يمثل توزيع أفراد العينة حسب اهم المعوقات التي تعيق عملية الاتصال داخل مديرية الصحة حسب رأيك	27

فهرس الأشكال

الرقم	الشكل	الصفحة
01	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس.	50
02	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.	51
03	يوضح توزيع أفراد العينة يمثل توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	52
04	يمثل توزيع العينة حسب الرتبة الوظيفية	53
05	يمثل توزيع العينة حسب الوسائل الإتصال الشفهية	54
06	يمثل توزيع العينة حسب الوسائل الإتصال المكتوبة	55

07	يمثل توزيع أفراد العينة حسب استخدام الإنترنت الداخل المؤسسة	58
08	يمثل توزيع أفراد العينة حسب تطبيقات التواصل المستخدمة في مؤسستكم.	60
09	يمثل توزيع أفراد العينة حسب نظام للمعلومات في المؤسسة.	61
10	توزيع أفراد العينة حسب إذا كانت الإجابة ب نعم فهل نظام المعلومات هذا.	62
11	11 يمثل توزيع أفراد العينة حسب إذا كانت الإجابة ب "لا" لماذا حسب رأيكم لا يوجد نظام المعلومات.	63
12	يمثل توزيع أفراد العينة حسب توجد قنوات محددة للتواصل بين الإدارات المختلفة داخل المديرية الصحة.	64
13	يمثل توزيع أفراد العينة حسب أسلوب السائد داخل مديريةية الصحة لولاية المغير.	65
14	يمثل توزيع أفراد العينة حسب تعتقد الأسلوب السائد فعال	66
15	يمثل توزيع أفراد العينة حسب عندما تحدث الإدارة تغييرات، ما مستوى التوضيحات التي تقدمها لكم	67
16	يمثل توزيع أفراد العينة حسب هناك انتشار للإشاعة في مؤسستكم.	69
17	يمثل توزيع أفراد العينة حسب هناك فعالية اتصالية داخلية للمؤسسة.	70
18	18 يمثل توزيع أفراد العينة حسب اهم المعوقات التي تعيق عملية الاتصال داخل مديريةية الصحة حسب رأيك.	71
19	يمثل توزيع أفراد العينة حسب تؤثر المعوقات المذكورة على أدائك الوظيفي	72
20	يمثل توزيع أفراد العينة حسب توجد ثقافة تواصلية سلبية داخل مديريةية الصحة.	73
21	يمثل توزيع أفراد العينة حسب تواجه صعوبة في التواصل مع الإدارات الأخرى داخل المديرية.	74
22	جدول مركب الجنس مع الرتبة المهنية	75
23	المحور الأول يمثل توزيع أفراد العينة حسب تطبيقات التواصل المستخدمة في مؤسستكم.	77
24	يمثل توزيع أفراد العينة حسب أسلوب السائد داخل مديريةية الصحة لولاية المغير	78
25	يمثل توزيع العينة حسب الوسائل الإتصال الشفهية	79
26	يمثل توزيع العينة حسب الوسائل الإتصال المكتوبة	81
27	27 يمثل توزيع أفراد العينة حسب اهم المعوقات التي تعيق عملية الاتصال داخل مديريةية الصحة حسب رأيك	82

قائمة الملحق

الصفحة	الملحق	رقم
100	الاستبيان	1
106	قائمة المحكمين	2
..	بطاقة فنية حول مديرية الصحة	3



مقدمة

مقدمة

يلعب الاتصال دورا كبيرا في حياتنا اليومية حيث يقضي الإنسان مجمل وقته في الاتصال بينه وبين أفراد آخرين، يعتمد على انتقال معلوماتي وتبادل فكري لأجل فهم امر ما بينه وبين نفسه أو عدة أفراد أخرى.

بالنسبة للمؤسسات أصبح الاتصال داخل المؤسسة يحظى باهتمام بالغ من طرف المسيرين، حيث يعتبر اهم العوامل التي تحقق من خلاله المؤسسة أهدافها، فهو يعمل على تسيير وتنظيم العلاقات داخلها وكل ما كان الاتصال فعال كانت النتائج إيجابية في حسن سير وتدفق المعلومات بين أطراف العملية الاتصالية.

ويعتبر الاتصال الركيزة الأساسية في المؤسسات، يعمل على انتقال وتبادل المعلومات بين الموظفين بطريقة جيدة وتسهيل السير والانسجام والتنسيق بينهم، وهو العصب الرئيسي لأي مؤسسة، فهو عنصر استراتيجي للتسيير الحسن لها.

فعليه فان أهمية وفعالية الاتصال داخل مديرية الصحة لولاية المغير، أثرت إيجابا على تسيير الأداء الوظيفي بين الأقسام والموظفين داخلها، تضمن ذلك باستخدام وسائل الاتصال المختلفة مثل: الاجتماعات، البريد الالكتروني، المحادثات الشخصية والتقارير، لتحقيق أهدافها وخلق روح العمل بين موظفيها.

وفي مذكرتنا هذه سلطنا الضوء على أهمية الاتصال داخل الإدارات العمومية، واخترت مديرية الصحة لولاية المغير نموذجا، كونها إدارة جديدة، للتعرف على واقع الاتصال داخلها.

أما في الإطار التطبيقي فدرسنا فيه الاتصال داخل مديرية الصحة عن طريق توزيع استمارات الاستبيان، ثم قمنا بتفريغها ودراستها وتحليلها وصولا الى النتائج المراد معرفتها.



الإطار المنهجي للدراسة

الإطار المنهجي للدراسة

1. الإشكالية
2. أسباب اختيار الموضوع
3. أهداف الدراسة
4. أهمية الدراسة
5. منهج الدراسة
6. مجتمع البحث وعينة الدراسة
7. أدوات جمع البيانات
8. مجالات الدراسة
9. تحديد المفاهيم ومصطلحات الدراسة
10. الدراسات السابقة
11. المدخل النظري للدراسة

تمهيد

وقد جاءت دراستنا هذه المعنونة بالعملية الإتصالية داخل الإدارات العمومية دراسة ميدانية على مديرية الصحة لولاية المغير، وقد تم تقسيم دراستنا الى إطار منهجي وإطار تطبيقي (ميداني) ونلخص محتواه كالتالي:

يتناول الإطار المنهجي لدراسة: الإشكالية، تساؤلات الدراسة، وأهدافها وأسباب اختيار الموضوع وأهمية الدراسة، تحديد المفاهيم والمصطلحات، منهج الدراسة، مجتمع البحث وعينة الدراسة، أدوات جمع البيانات، ومجالات الدراسة، المدخل النظري لدراسة، دراسات سابقة.

1. الإشكالية:

يعتبر الإتصال الأداة أو الوسيلة التي يتواصل بها الإنسان مع محيطه الخارجي، ومع التطورات الحديثة التي حلت بالمجتمعات.

إذ يؤدي الإتصال دوراً فعالاً على المستوى الذاتي هو الحصول على الاعتراف بكياننا الشخصي من قبل الآخرين، الاعتراف بصورتنا الإيجابية من أنفسنا ويجعلنا أكثر انفتاحاً على العالم والآخرين وإذا تم الاعتراف المتبادل يمكن الإتصال ان يرقى الى مستوى الفعالية الأنية ومستقبلاً.

لا يمكن ان يكون هناك أي عمل بدون اتصال ولا يمكن ان تتصور أنك كشخص تستطيع ان تحقق أي هدف بدون الاتصال، فالحديث والخطابة وإلقاء التعليمات والتوجيهات والاجتماعات والتقارير وغيرها هي وسائل للاتصال لنقل الأفكار والمعلومات، والاتصال هو أحد مظاهر السلوك الجماعي، حيث يتطلب وجود أكثر من شخص لكي يكون هناك اتصال، ولا بد من وجود شخص يرسل المعلومات وآخر يستقبلها، دون تشويش حتى تصل المعلومات بالشكل السليم.

وأصبح يلعب أيضاً دوراً كبيراً في المؤسسات، حيث يعتبر الإتصال أكثر المتغيرات أهمية وأحد الدعائم الأساسية على مستوى أية مؤسسة مهما كانت وظيفتها. وعليه ندرك ان الإتصال لم يعد مجرد عملية لتحسين صورة المؤسسات بل هو المكنة التي يحركها.

ويمثل الإتصال في إدارة عمومية دوراً هاماً في تحقيق تنظيم أفضل للمهام وتعزيز التعاون بين الأقسام المهنية المختلفة داخل المديرية الصحية، وتوفير المعلومات للمرضى حول الخدمات الصحية المتاحة وكيفية الوصول اليه، ويكون الإتصال أداة حيوية لضمان فعالية عمل المديرية الصحية في تقديم خدمات الرعاية الصحية.

ومع دخول الإتصال حيز الرقمنة، ساهم في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة الصحية لدى المستخدم من خلال نقل المعلومات والرسائل من عبر مجموعة متنوعة من الوسائط.

ومن بين المؤسسات الصحية يسعني الحديث عن مديرية الصحة لولاية المغير كونها مديرية جديدة تسعى لتحقيق الاتصال والتواصل داخل المؤسسة وخارجها حيث يساهم الأفراد في الانسجام وفهم التحولات من أجل تحقيق أداء عالي، ولا تقتصر فقط على الاتصال حتى الاتصال الرقمي لجعل هذه العمليات سهلة وسريعة تلبي الحاجات في الوقت المناسب.

وللإمام بعناصر الموضوع المقترح نطرح الإشكالية الأساسية التالية:

➤ ما واقع العملية الإتصالية داخل الإدارات العمومية لمديرية الصحة لولاية المغير؟

1. الأسئلة الفرعية:

- 1) ماهي وسائل الإتصالية المستخدمة في مؤسسة العمومية لمديرية الصحة لولاية المغير؟
- 2) ما طبيعة الاتصال السائد في مديرية الصحة لولاية مغير؟
- 3) ماهي اهم المعوقات التي تعيق عملية الإتصالية داخل مؤسسة الصحة لولاية المغير؟

2. أسباب إختيار الموضوع

بما أن ولاية المغير ولاية فنية وتم استحداث فيها عدة مديريات ومنها مديرية الصحة لهذا سبب اخترنا دراستنا الميدانية فيها:

أ. أسباب ذاتية

- ✓ الميل الشخصي للمجال الصحي.
- ✓ محاولة تطبيق ما درسته على أرض الواقع.
- ✓ ميل الى هذا النوع من الدراسات ورغبتي في التعمق أكثر فيه.

ب. أسباب موضوعية

- ✓ المكانة التي أصبح يحتلها الاتصال في المؤسسات والدراسات وهو ما يؤدي تسيير الجيد وفعال وتحقيق أهداف المؤسسة.
- ✓ إسقاط ما تم دراسته في الجانب النظري على أرض الواقع وبالتحديد في المؤسسة العمومية.
- ✓ إثراء البحث العلمي في الميدان الإتصال المؤسساتي.

3. أهمية الدراسة

ان الاتصال له أهمية كبيرة في المؤسسات الصحية بإعتباره أداة مكتملة للعملية الإدارية، وتكمن أهمية دراستنا لموضوع العملية الاتصالية للمؤسسات الصحية في تحسين جودة الخدمات الصحية من خلال ضمان التواصل الفعال بين جميع الأطراف المعنية بتقديم الخدمات الصحية بما في ذلك المرضى والأطباء والموظفين والجهات الحكومية ومدى تأثير الاستراتيجية الاتصالية المتبعة في تسيير المؤسسة، وكذا دوره المهم في تحقيق أهدافها وتحسين أدائه وبناء الثقة والتفاهم بين الإدارة والمواطنين لإبراز الصورة الجيدة للمؤسسة الصحية.

4. أهداف الدراسة

لكل دراسة هدف أو غرض يجعلها ذات قيمة علمية "والهدف من الدراسة يفهم عادة على أنه السبب الذي من أجله قام الباحث بإعداد هذه الدراسة والبحث العلمي هو الذي يسعى إلى تحقيق أهداف عامة غير شخصية ذات قيمة ودلالة علمية، وهي

- ✓ الكشف عن وسائل الإتصالية المستخدمة في مؤسسة العمومية لمديرية الصحة لولاية المغير.
- ✓ التعرف على طبيعة الاتصال الداخلي في مديرية الصحة لولاية مغير.
- ✓ محاولة معرفة اهم المعوقات التي تعيق عملية الإتصالية داخل مؤسسة الصحة لولاية المغير.

5. تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة:

❖ مفهوم الاتصال

لغة: يعود أصل كلمة الاتصال communication إلى الكلمة اليونانية communis معنى عام أو مشترك أو المشاركة charing فالاتصال هنا يعني الاشتراك في الاتجاهات والمعلومات و الأفكار¹.

قد ورد مفهوم الاتصال في قاموس المحيط ولسان العرب على أنه كلمة مشتقة من "وصل" والذي يعين الصلة وبلوغ الغاية، فوصل الشيء إلى الشيء " وصولاً" وتوصل إليه أي انتمى إليه وبلغه وهو أيضا المواصلات والبلاغ².

¹حمد جمال الفار. المعجم الإعلامي، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص07.

²طرس حلق، السلوك التنظيمي، لجامعة السو الافتراضية، 2020، ص40.

اصطلاحاً: عرفه "بريسون وستنز" بأنه عملية نقل المعلومات والرغبات والمشاعر والتجارب شفويا أو باستعمال الرموز والكلمات والصور والإحصائيات بقصد الإقناع، والتأثير في السلوك وإن عملية النقل هذه الاتصال.¹ ويرى أيضا الباحث "جورج لندرج" أن كلمة إتصال تستخدم لتشير إلى التفاعل بواسطة العلاقات والرموز، وهي قد تكون حركات أو صور أو لغة أو أي شيء آخر كمنبه للسلوك كما أن السلوك الناتج عن هذا التفاعل قد لا يحدث نتيجة لمجرد التعرض للرمز نفسه، بل لابد من تهيئة الفرد له.²

التعريف الاجرائي: هو عملية تبادل الأفكار المهارات أو المعلومات بين شخصين أو أكثر.

❖ **العملية الإتصالية داخل المؤسسة:** عرفت في كتاب DRRH cest déjà demain "الإتصال الداخلي هو مجموعة الأفعال والتطبيقات الموجهة إلى تشجيع سلوكيات الإصغاء، نقل المعلومات، تسهيل العمل المشترك والرفع من قيمة المؤسسة من اجل تحسين الفعالية الفردية والجماعية³. وتعرف أيضا هي تلك العملية التي تهدف إلى تدفق المعلومات اللازمة لإستمرار العملية الإدارية عن طريق تجميعها ونقلها في جميع الإتجاهات (الهابطة، الصاعدة، الأفقية) داخل الهيكل التنظيمي حيث تسيير العملية بين مختلف العاملين⁴.

تعريف الإجرائي: هي مجموعة من الإجراءات التي تتخذها إدارة ما من اجل تسهيل عملية التواصل وتسهيل نقل معلومات فيما بينها.

❖ **المؤسسة: لغة:** أسس يؤسس تأسيسا فهو يؤسس، أسس البناء أيوضع قاعدته جعل له أساس، أسس المشروع أي أنشأه⁵.

إصطلاحا: هي تنظيم واضح ومتطور، يضم مجموعة من الأفراد في حالة التفاعل المستمر ترتبط هذه المجموعات مع بعضها البعض وفق تسلسل هرمي ولها تراث وتقاليده خاصة، وتظهر المؤسسة لوصول إلى أهداف يمكن تحقيقها⁶.

¹محسن علي عطية: تكنولوجيا الاتصال في التعليم عن بعد، ط2 دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص54.

²مؤيد نصيف جاسم السعدي: الوظيفة الاتصالية لموقع التواصل الإجتماع، دراسة في موقع فيسبوك، ط2 دار ألفا للوثائق، الجزائر، 2016، ص36.

³Bruno.Henriet.Francois.DRH cetdèja demain Nouvelles organisation et politique de ressource humains.Paris.Editions d'organisation.1988.p.134.

⁴فضيل دليو، الاتصال ومفاهيمه ونظرياته ووسائله، دار الفجر للتوزيع والنشر، القاهرة، 2003، ص16.

⁵تعريف ومعنى مؤسسة في معجم المعاني الجامع معجم عربي-عربي <https://ar.dict/ar/com.almaany.www/> /ar/%D9%85%D8%A4%D8%B3%D8%B3%D8%A9

⁶مصطفى عليان ربحي، عدنان الطوبسي: الاتصال والعلاقات العامة، دار صفاء للنشر والتوزيع، 2005 ص347.

المؤسسة كتنظيم اجتماعي: حيث تعتبر كيان اجتماعي ينشأ بطريقة المقصودة لتحقيق أهداف جماعية مشتركة من خلال طابع بنائي وممارسات إدارية.¹

التعريف الإجرائي:

هي كيان ونظام قائم بهياكله له غايات محددة وأهداف منهم خدماتية ومنها اقتصادية ربحية حسب طبيعة هدف المؤسسة.

❖ مفهوم المؤسسة العمومية:

هي مؤسسة تقوم بأداء خدمة عامة وتسيطر عليها الدولة، وتقوم بإنشائها الدولة وتخضع بذلك السلطة العامة، والغرض منها النفع العام، هذا التعريف يتضمن العناصر التالية:²

✓ المؤسسة العمومية تحدثها الدولة، وذلك عندما تقدر نشاطا معيناً يقتضي أن تقوم به تحقيقاً للمصلحة العامة، وبالتالي تخضعها لأحكام المرافق العامة حسب الطرق المتبعة في إدارة هذه المرافق.

✓ خضوع المؤسسة العمومية للسلطة الإدارية، أي أنها لا يمكن أن تنفصل من سلطة الدولة وتخضع في تنظيمها الداخلي والخارجي لإدارتها، تحديد الأموال، الأدوات، الأشخاص الذين تسند إليهم إدارة المرفق.

✓ المؤسسة العمومية تنشأ بقصد تحقيق حاجة من حاجات النفع العام.

❖ مفهوم المؤسسة الصحية:

تعتبر المؤسسة الصحية مؤسسات ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية وتخضع في سيرها إلى الوزارة والصحة والسكان وإصلاح المستشفيات وتوضع تحت وصاية الوالي وهي على مستويات أربع بداء بالمؤسسات الجوارية ثم الاستشفائية ثم المتخصصة فالمراكز الاستشفائية الجامعية.³

❖ تعريف الإدارة:⁴ الإدارة عمليات فكرية تنعكس في الواقع العملي للمنظمات بشكل

ممارسات في مجال التخطيط والتنظيم والقيادة والرقابة للموارد البشرية والمادية والمعلوماتية، وتؤدي

¹ سميرة عميش، مطبوعة محاضرات مقياس اقتصاد مؤسسة، جامعة محمد بوضياف، ميله، 2016، 2015.

² الإطلاع تاريخ www.infpe.edu.dz/publication/private/administration0/020sec-moy/loi-admin,3pdf

..2024/04/12

³ المرسوم التنفيذي رقم 04-140 المؤرخ في 2 جمادى الأولى عام 1428 الموافق 19 مايو سنة 2007 والمتضمن إنشاء العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية وتنظيمها وسيرها والمعدل والمتمم بالقرار الوزاري المشترك المؤرخ في 21 صفر عام 1433 الموافق 15 يناير سنة 2012 الذي يحدد معايير تصنيف المؤسسات العمومية للصحة الجوارية وتصنيفها.

4

إلى تحويل هذه الموارد إلى سلع أو خدمات تنتج بشكل فاعل وكفاء محققة الأهداف التي تم صياغتها مسبقاً.¹

6. منهج وأدوات الدراسة:

أ. منهج الدراسة:

فرضت طبيعة دراستنا التي تسعى إلى معرفة العملية الاتصالية التي تكون داخل المؤسسة الصحية بالمغرب، وذلك بالاعتماد على منهج مناسب في كل مراحل البحث العلمي ويختلف المنهج حسب المشكل المطروح والموضوع المعالج وقد استندت في دراستنا على منهج الوصفي وذلك لوصف تأثير العملية الاتصالية داخل الإدارة، "هو الوصف الدقيق والتفصيلي للظاهرة أو موضوع محدد على صورة نوعية أو كمية رقمية، وقد يقتصر هذا المنهج على وضع قائم في فترة زمنية محددة أو تطوير يشمل فترات زمنية محددة". يعرف أيضاً بأنه "مجموعة الطرق التي يتمكن الباحث من خلالها وصف الظواهر العلمية والظروف المحيطة بها في بيئتها والمجال العلمي الذي تنتمي إليه، وتصور العلاقة بينها وبين الظواهر الأخرى المؤثرة والمتأثرة فيها، كما تصور شكل العلاقة بين متغيراتها باستخدام أساليب وأدوات البحث العلمي التي تلائم الأهداف التي يسعى الباحث لتحقيقها من وراء استخدام هذا المنهج".²

ب. أدوات جمع البيانات:

شائع حول أدوات جمع البيانات في البحث العلمي، هو أنها تلك الوسائل المختلفة التي يستخدمها الباحث في جه المعلومات والبيانات المستخدمة في البحث العلمي ضمن إستخدامه لمنهج معين أو أكثر.³

وتم استخدام إستمارة الإستبيان كأداة ووسيلة رئيسية لجمع البيانات، وذلك راجع لما توفره ممن جهد ووقت وتكلفة، واهتمامها بالحجم الكبير، حيث تساعد في جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات والبيانات في وقت قصير.

¹ العامري، صالح مهدي، الغالبي، طاهر محسن، الإدارة والأعمال، عمان، دار وائل للنشر، 2008.

² محمد عبيدات وآخرون: منهجية البحث العلمي، "القواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للنشر والتوزيع، ط2، عمان، 1999، ص46.

³ عمار بوحوش، محمد محمود اليبات، مناهج البحث وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر ص107.

تعريف إستمارة الإستبيان:

"هي مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين ، تتموضع في إستمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو يجري تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها، وبواسطتها يمكن التوصل إلى حقائق جديدة عن الموضوع أو التأكد من معلومات متعارف عليها لكنها غير مدعمة بحقائق¹."

وكذلك تعرف بأنها "وسيلة للحصول على إجابات على أسئلة و ذلك باستعمال إستمارة يقوم المجيب تكوين الإجابات عليها حيث تعتبر وسيلة مناسبة لجمع البيانات المحددة أو الحصول على آراء واتجاهات المجيبين بخصوص متغيرات البحث²."

ولقد تم استخدام استبيان وتقسيمه الى محاور تالية:

المحور الاول: وسائل الاتصالية المستخدمة في مؤسسة العمومية لمديرية الصحة لولاية المغير.

المحور الثاني: طبيعة الاتصال السائد في مديريةية الصحة لولاية المغير.

المحور الثالث: معوقات التي تعيق عملية الاتصالية داخل مديريةية الصحة لولاية المغير.

7. مجتمع البحث وعينة الدراسة:

أ. مجتمع البحث:

إن أساس نجاح تعيين عينة الدراسة، يقوم على مدى ربط وتحديد حجم مجتمع البحث، والمقصود به المجموعة الكلية التي يسعى الباحث إلى تعميم نتائج بحثه عليها، وعلى الباحث أن يحدد مجتمع البحث تحديدا دقيقا، حيث ينبغي أن يكون مجتمع البحث هو نفسه الذي نختار منه العينة، فالمجتمع يشمل جميع الأفراد أو العناصر أو الأشياء الذين لهم خصائص واحدة التي يمكن ملاحظتها، وأهم محكم لمجتمع وجود خاصية واحدة بين جميع الأفراد التي يمكن ملاحظتها³. ومعنيون في دراستنا هم عمال مديريةية الصحة لولاية المغير.

¹عمار بوحوش، محمد محمود الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات لجامعية، ط4، الجزائر، 2007، ص 67.

²ربحي مصطفى عليان، البحث العلمي "أسسه، مناهجه، أساليبه إجراءاته"، بيت الأفكار الدولية، الأردن، 2001، ص 9.

³محمد عبد الجبار خندقجي، نواف عبد الجبار خندقجي، مناهج البحث العلمي (منظور تربوي معاصر)، عالم الكتاب، الأردن، 2012 ص43.

ب. عينة الدراسة:

تعرف العينة بأنها: مجموعة من وحدات المعاينة تخضع للدراسة التحليلية أو الميدانية، ويجب أن تكون ممثلة تمثيلاً صادقاً أو متكافئاً من المجتمع الأصلي، ويمكن تعميم نتائجها عليه، ويعد اختيار العينة هدفاً مهماً وواعياً لكل الدارسين والباحثين، ويتوقف عليه استخلاص النتائج، ومن تم تعميم نتائج الظاهرة المقاسة لمجتمع الأصل الذي اشتقت منه الظاهرة العلمية موضوع الدراسة والبحث، وهي جزء من المجتمع أو هي عدد من الحالات التي تؤخذ من المجتمع الأصلي وتجمع منها بيانات بقصد دراسة خصائص المجتمع الأصلي¹.

اعتمدنا في دراستنا على العينة القصدية:

هي العينة التي يستخدم فيها الباحث الحكم الشخصي على أساس أنها هي الأفضل لتحقيق أهداف الدراسة ومنه ينتقي الباحث أفراد عينته بما يخدم أهداف دراسته وبناءً على معرفته، دون أن يكون هناك قيود أو شروط غير التي يراها هو مناسبة من حيث الكفاءة أو المؤهل العلمي أو الاختصاص أو غيرها، وهذه عينة ممثلة لكافة جهات النظر ولكنها تعتبر أساساً متيناً للتحليل العلمي ومصدر ثري للمعلومات التي تشكل قاعدة مناسبة للباحث حول موضوع الدراسة².

فتمثلت عينتنا في 50 عامل وعاملة في مديرية الصحة بولاية المغير، والمقسمة كالتالي

❖ عدد رؤساء المصالح 08

❖ عدد رؤساء المكاتب 09

❖ عدد العمال 33

8. المدخل النظري للدراسة

• النظرية البنائية الوظيفية:

تمثل النظرية البنائية الوظيفية رؤية سوسيولوجية تنتمي إلى الفكر الوضعي كما تقدم سلفاً، فالنزعة الوضعية منذ بداية القرن التاسع عشر معارضة للميتافيزيقيا التقليدية، وتؤيد العلم والمنطق

¹سعد سليمان المشهداني، منهجية البحث العلمي، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن-عمان، 2019 ص 85.
²نادية سعيد عيشور، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، مؤسسة حسين رأس الجبل للنشر والطباعة، قسنطينة، 2017 ص 240.

التجريبي، وهذا كان يقتضي إلزامية الوصول الى القوانين التي تخضع ليا الوقائع والظواهر الاجتماعية. لذلك لجأ البنائيين الوظيفيين الى تطعيم أفكارهم من العم الطبيعي، خاصة علم الأحياء وأهميته في دراسة المجتمع، فعلم الأحياء يدرس تراكيب ووظائف الكائن الحي، وبذلك تجاوزوا القصور والإخفاق الذي لحق بالنظريتين البنائية والوظيفية.

تستند البنائية الوظيفية الى مفهومي البناء Structure والوظيفة Function في تفكيكها لبنية المجتمع والوظائف التي يقوم بها، وفي تحليلها للظواهر الاجتماعية وترابط الوظائف المتولدة عن ذلك، حيث يشير المفهوم الأول الى الجزء أو العنصر الذي يتكون منه أي نظام أو وحدة أو بناء اجتماعي. أم الوظيفة فيشير بها الى الدور والإسهام الذي يقدمه كل جزء ضمن البناء الكلي¹.

قد قام روبرت ميرتون (1957) بتلخيص العملية البنائية الوظيفية للمجتمع فيما يلي:

- إن أفضل طريقة للنظر للمجتمع هي اعتباره نظاماً لأجزاء مترابطة، وأنه تنظيم للأنشطة المتكررة التي يكمل كل منها الآخر.
 - يميل المجتمع بشكل طبيعي نحو حالة من التوازن الديناميكي، بحيث لو حصل أي نوع من التناثر داخله، فإن قوى معينة سوف تنشط الاستعادة هذا التوازن.
 - بعض الأنشطة المتكررة والنمطية في المجتمع ضرورية الاستمرار وجوده. بمعنى أن هناك متطلبات أساسية وظيفية تلبي الحاجات الملحة للنظام ودونها لا يمكنه أن يستمر.
 - تساهم جميع الأنشطة المتكررة في المجتمع في استقراره فكل النماذج القائمة تلعب دوراً هاماً في الحفاظ على استقرار هذا النظام وتوازنه.
- وإذا طبقنا هذه الافتراضات على وسائل الاتصال، نلاحظ أنها تقوم بأنشطة متماثلة ومتكررة تساهم في تحقيق توازن المجتمع. فمن الواضح أنها غدت جزءاً مركزياً من هيكل المؤسسة الاجتماعية لأنها تمثل صناعة قائمة بذاتها، تغلغت بعمق داخل بقية المؤسسات².

9. حدود الدراسة

¹محمد غربي، إبراهيم قلاو، النظرية البنائية الوظيفية نحو الرؤية الجديدة لتفسير الظواهر الاجتماعية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، أكتوبر، 2016، ص185.

²حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، دار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1997، ص24.

1. الزمانية:

يتمثل في: الفترة التي دامت فيها دراستنا، بين الجانب المنهجي والجانب التطبيقي من بداية ديسمبر، 2023 إلى غاية نهاية ماي 2024، ما يقارب ستة أشهر أي من بداية اختيارنا لموضوع الدراسة والموافقة عليه من قبل إدارة القسم، وصولاً إلى جمع المادة، وبعده تم ضبط الجانب المنهجي، ونزول إلى الميدان إجراء الدراسة التطبيقية، إلى غاية إخراج المذكرة بشكلها النهائي.

2. الجغرافية:

مديرية الصحة والسكان لولاية المغير، الحي الإداري 01 نوفمبر بلدية المغير-ولاية المغير، تاريخ الإنشاء يوم 2021/12/30. لديها 4 فروع مؤسسات عمومية صحية تحت الوصاية.

10. الدراسات السابقة

الدراسة الأولى:

دراسة نعيمة بكتوم، بعنوان "دور الاتصال الداخلي في عملية التغيير التنظيمي دراسة حالة شركة البناء المعدني، مذكرة مقدمة لنيل درجة ماجستير، قسم علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، البلدة، 2008.

انطلقت الباحثة من التساؤل الرئيسي التي:

إلى أي مدى يساهم الاتصال الداخلي في إنجاح وتحقيق عملية التغيير التنظيمي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية؟

الأسئلة الفرعية:

❖ ما مدى الأهمية التي يوليها المديرون للاتصال الداخلي في عملية التغيير التنظيمي في شركة البناء المعدني؟

❖ ما هي الأدوات الاتصالية المعتمدة في إدارة التغيير التنظيمي، وإلى أي مدى تساهم هذه الأدوات في تجاوز مقاومة التغيير داخل هذه المؤسسة؟

❖ هل هنالك علاقة بين نوعية أدوات الاتصال الداخلي المعتمدة ومستوى تحقيق أهداف التغيير التنظيمي في هذه المؤسسة؟

الإطار المنهجي للدراسة

- ❖ هل التغيير التنظيمي يستلزم رؤية استراتيجية للاتصال الداخلي في هذه المؤسسة؟ فرضياتها كانت كالتالي:
 - ❖ مستوى الأهمية التي يوليها المدير للاتصال الداخلي في إدارة التغيير التنظيمي، في شركة البناء المعدني يساعد على تحقيق الأهداف المحددة، واستيعاب مقاومة التغيير.
 - ❖ نوعية الأدوات الاتصالية الداخلية وفعاليتها تطبقها تؤدي إلى تسهيل إدارة التغيير التنظيمي في المؤسسة وتجاوز أشكال المقاومة.
 - ❖ كل ما كان اختيار أدوات الاتصال الداخلي منسجما مع أهداف التغيير التنظيمي أدى ذلك إلى تحقيق الأهداف المسطرة للمؤسسة.
 - ❖ وجود رؤية إستراتيجية في مجال الاتصال الداخلي للمؤسسة يساعدها على تخطيط وإنجاح إدارة التغيير التنظيمي.
- أما عن أهداف الدراسة فتمثلت فيما يلي:
- ❖ تسليط الضوء على الأسباب التي تدفع الأفراد إلى مقاومات التغيير وكيفية عالجه.
 - ❖ محاولة الوصول إلى نتائج عملية تخدم البحث وتفيد المؤسسة محل الدراسة.
- اعتمدت الباحثة على المقترَب النظري مقارنةً بتدبيره تنظيمية بأخذ الاتصال الداخلي كمدخل نظري محاولة لفهم العالقة بينه وبين التغيير التنظيمي وانطلاقاً من المقاربة المقترحة للدراسة وكذا نوع الإشكالية والفرضيات فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، معتمدين على دراسة حالة مؤسسة جزائرية من خلال المسح الداخلي بواسطة عينة من الباحثين واستمارة بإضافة إلى مقابلات معمقة مع بعض الإطارات العليا وبخصوص مجتمع البحث فتمثل في عمال شركة البناء المعدني CRMETAL بالبلدية وقد كانت العينة المستخدمة في الدراسة هي العينة الطبقية أو ما تعرف بالعينة الطبقية العشوائية حيث يتم تقسيم المجتمع البحث إلى مجتمعات جزئية وتسمى الطبقات وبعد توزيع استمارات الاستبيان على عامل 172 مع مقابلات معمقة مع رؤساء والقادة الذي قدر عددهم ب 3 مسؤولين تم التوصل إلى نتائج التالية:
- لقد بينت هذه الدراسة حاجة الموظف مهما كانت رتبته الوظيفية، إلى الاتصال وذلك بإشراكه في عملية اتخاذ القرارات خاصة المتعلقة بعمليات التغيير علماً إن هذا يمثل مظهر من مظاهر الحوار والاتصال وإحساس الموظف بانتماء للمؤسسة.

الإطار المنهجي للدراسة

- نقص في اهتمام بالتغذية العكسية، ونقص بها ردود الأفعال المشاركين في دورات التدريب من العاملين وأراءهم في إمكانية وتفعيل الأداء ومجالاته في إطار الجودة الشاملة.
 - لقد بينت هذه الدراسة حاجة الموظف مهما كانت رتبته الوظيفية، إلى الاتصال وذلك بإشراكه في عملية اتخاذ القرارات خاصة المتعلقة بعمليات التغيير علما إن هذا يمثل مظهر من مظاهر الحوار والاتصال وإحساس الموظف بانتماء للمؤسسة.
 - نقص في اهتمام بالتغذية العكسية، ونقص بها ردود الأفعال المشاركين في دورات التدريب من العاملين وأراءهم في إمكانية وتفعيل الأداء ومجالاته في إطار الجودة الشاملة.
- أوجه الاستفادة والتشابه:

اختلفت دراسة نعيمة بكلثوم مع دراستنا من حيث العنوان ومجتمع البحث فدراسة نعيمة بكلثوم جات بعنوان الاتصال الداخلي في عملية التغيير التنظيمي دراسة حالة شركة البناء أما في دراستنا فقد جات بعنوان العملية الإتصالية داخل الإدارات العمومية إلى جانب اختلافها مع دراستنا من حيث الأهداف والجوانب المنهجية والمتمثلة في المنهج والعينة فدراسة نعيمة بكلثوم اعتمدت على المنهج الوصفي ودراسة حالة مؤسسة البناء والعينة العشوائية، أما في دراستنا فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي والعينة القصدية في اختيار عدد من العمال، في حين نجد اتفاق دراستنا مع دراسة نعيمة بكلثوم في أدوات جمع البيانات والمتمثلة في الاستبيان.

استفدنا من هذه الدراسة في تشكيل أسئلة الاستبيان.

الدراسة الثانية:

من إعداد دلال السويسي، نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية (دراسة حالة العمومية الإستشفائية محمد بوضياف ورقلة) مذكرة مقدمة لنيل

درجة ماجستير في علوم التسيير، تخصص نظام المعلومات ومراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2012، 2011¹.

انطلقت الباحثة من تساؤل رئيسي:

ما مدى مساهمة نظم المعلومات في تحسين جودة الخدمة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية؟

الأسئلة الفرعية:

- ما واقع المنظومة الصحية ونظم المعلومات بالجزائر؟
 - ما المقصود بالخدمة الصحية، نظم المعلومات الصحية ونظم معلومات المستشفيات؟
 - ما هو تأثير نظم المعلومات على الخدمة الصحية المقدمة بمستشفى محمد بوضياف؟
- أما عن أهداف الدراسة:
- ✓ محاولة إبراز الأسلوب الأمثل للتعامل مع المعلومات والعمل على تدنية تكاليف المؤسسات الصحية.
 - ✓ محاولة دراسة وتقييم مدى تبني قطاع الخدمات العمومية الصحية لهذه المفاهيم والتقنيات أي دراسة الوضعية الحالية للمؤسسات العمومية الاستشفائية الجزائرية.
 - ✓ محاولة الوقوف على أهم نقائص المؤسسات الصحية الجزائرية قصد التمكن من تقديم توصيات واقتراحات تساعد في تحسين جودة الخدمة الصحية من خلال تعزيز نظم المعلومات بالمؤسسات الاستشفائية.
- استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي وذلك تحديد الإطار النظري ومختلف المفاهيم الأساسية حول ماهية الخدمات ونظم المعلومات، ومنهج دراسة الحالة الذي يمكن من التعمق في مختلف جوانب الموضوع وكشف أبعاده من خلال الزيارات الميدانية المؤسسة محل الدراسة إضافة إلى الملاحظة ودراسة وتحليل مختلف الوثائق والمعطيات وتحليل نتائج الاستبيان.
- توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

✚ غياب شبه تام لدى الموظفين لإدراك قيمة المعلومة واعتبارها موردا ثانويا لا يؤدي استغلاله إلى نتائج سلبية معتبرة.

¹ من إعداد دلال السويبي، نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة العمومية الإشتشفائية (دراسة حالة العمومية الإشتشفائية محمد بوضياف ورقلة) مذكرة مقدمة لنيل درجة ماجستير في علوم التسيير، تخصص نظام المعلومات ومراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2012، 2011.

الإطار المنهجي للدراسة

✚ أغلب عمال المستشفى يستخدمون أنظمة معلومات في عملهم إلا أنها يدوية، وهذا ما يعكس

التأخر الملحوظ في عمليات استخدام نظم معلومات آلية في مجال الأعمال الإدارية والطبية.

✚ عدم اهتمام المستشفى بأهمية قياس رضى المرضى على الخدمات المقدمة لهم وتقديم اقتراحاتهم.

التعقيب على الدراسة: أوجه الاستفادة والتشابه

اختلفت دراسة دلال السويسي مع دراستنا من حيث العنوان ومجتمع البحث فدراسة دلال السويسي

نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية(دراسة حالة

العمومية الإستشفائية محمد بوضياف ورقلة أما في دراستنا فقد جات بعنوان العملية الإتصالية داخل

الإدارات العمومية الى جانب تشابه مع دراستنا من حيث الأهداف والجوانب المنهجية والمتمثلة في

المنهج والعينة فدراسة دلال السويسي اعتمدت على المنهج الوصفي ودراسة حالة مؤسسة البناء

والعينة العشوائية، أما في دراستنا فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي والعينة القصدية في اختيار

عدد من العمال، في حين نجد اتفاق دراستنا مع دراسة دلال السويسي في أدوات جمع البيانات

والمتمثلة في الاستبيان.

ولقد استفدنا من هذه الدراسة في تشكيل أسئلة الاستبيان.

الدراسة الثالثة:

للطالب كمال فار (2018)¹: انطلقت هذه الدراسة من إشكالية مفادها :

➤ إلى أي مدى يعتبر الاتصال المؤسسي أحد المرتكزات المعتمدة عليه في تحسين الخدمة

العمومية بولاية برج بوعرييج ؟

كما هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع العملية الاتصالية في الإدارة المحلية وأثرها على

تحسين الخدمة العمومية، فالاتصال الذي يحدث في مؤسسة ما، هو في اعتقادنا عملية هادفة

تتم بين طرفين أو أكثر وذلك لتبادل المعلومات والآراء بهدف التأثير في المواقف والاتجاهات،

و بالتالي أصبح من الضروري إيجاد سبل نظام اتصال فعال وتحديد الاستراتيجية الاتصالية

على مستوى الإدارة الجزائرية، التي تسمح لها بالتماشى مع المتغيرات والإصلاحات الاقتصادية

والاجتماعية والهيكلية التي تعرفها البلاد.

¹ كمال فار ، الاتصال المؤسسي والخدمة العمومية في الإدارة المحلية الجزائرية دراسة حالة : ولاية وبلدية برج بوعرييج ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في علوم الإعلام والاتصال ، تخصص: الاتصال المؤسسي جامعة الجزائر ، 2017-2018.

الإطار المنهجي للدراسة

كما تهدف هذه الدراسة أيضا إلى الكشف عن بعض المعوقات المانعة لتحقيق أداء متميز في تقديم الخدمات العام تسعى هذه الدراسة أيضا إلى تقديم جملة من الاقتراحات التي تساهم في تنمية و تطوير الإدارة العمومية المحلية، وكذا تطوير قدرتها على تقديم خدمة عمومية متميزة، والتي تتماشى مع أهداف وتوقعات المواطنين واحتياجاتهم .

في حين اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي يعتبر الطريقة المثلى لدراسة حقائق راهنة متعلقة بظاهرة أو موقف أو أفراد أو أوضاع معينة بهدف اكتشاف حقائق جديدة أو التحقق من صحة حقائق قديمة وأثارها والعلاقات التي تتصف بها وتفسيرها وكشف الجوانب التي تحكمه وكذا ومنهج دراسة الحالة، حيث وقع اختيار على إدارة الولاية والبلدية، من بين مؤسسات الإدارة المحلية للولاية بشكل عام، ضمن العينة القصدية التي بلغ عددها 200 مفردة من مواطني مقر ولاية وبلدية برج بوعريريج ولقد توصل الباحث إلى النتائج التالية:

✓ يواجه الاتصال بين الإدارة المحلية والمواطن جملة من الصعوبات والتحديات، وهو ما شكل أحد العقبات في تحسين العلاقة بينهما واسترجاع الثقة المفقودة، ويتجسد هذا الواقع في غياب سياسة اتصالية فعالة على مستوى الإدارة المحلية وغياب العلاقات العامة في الإدارة المحلية وعدم وجود سياسة إعلامية تركز على قيم الشفافية، والنزاهة، والمصادقية وضعف مشاركة المواطن خاصة في غياب ظل فضاءات حرة، للتعبير عن آرائه وتقديم اقتراحاته.

✓ يستجيب واقع الخدمة العمومية على مستوى ولاية وبلدية برج بوعريريج للاحتياجات والمتطلبات الفعلية للمواطن بشكل عام، فعلى الرغم من الجهود المبذولة والإصلاحات التي تنتهجها السلطات المحلية لتحسين نوعية الخدمات العمومية، إلا أن ذلك يعتره جملة من النقائص والتحديات.

➤ أثرت طبيعة الاتصال السائد بين الإدارة المحلية والمواطن على عملية تحسين الخدمة العمومية، والذي يمكن تحديده في بعدين أساسيين (إعلام المواطن ومشاركة المواطن في تحسين الخدمة العمومية) ويتجسد ذلك في ضعف إعلام المواطن في مجال تحسين الخدمة العمومية.

➤ يبقى دور وسائل الاتصال التي تعتمد عليها الإدارة المحلية في عملية اتصالها بالمواطن بهدف إشراكه في تحسين الخدمة العمومية، غير كاف وفعال، خاصة مع تزايد احتياجات وانشغالات المواطنين من جهة، وتوجه المواطنين لاستخدام وسائل وأساليب اتصالية جديدة

الإطار المنهجي للدراسة

أخرى، وبشكل عام يمكن تحديدها في تفضيل أغلبية المواطنين المبحوثين، استخدام الوسائل الشفهية (كالمقابلات الشفهية، الاجتماعات....) لتوصيل انشغالاتهم وأراءهم إلى مصالح الإدارة المحلية (البلدية والولاية)، وذلك بالنظر للخصائص التي تتميز بها هذه الوسائل عن غيرها من الوسائل.

أوجه الاستفادة والتشابه

اختلفت دراستنا مع هذه الدراسة في نوع العينة حيث اعتمدنا على العينة الصدفية وكذا حجم العينة وأيضا في نوع المنهج حيث اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي منهج دراستنا منهج وصفي، وفي مجتمع البحث حيث اعتمدنا على مجتمع موظفي قطاع الصحة، في حين تتوافق دراستنا مع هذه الدراسة في تناولها لموضوع البحث ونفس أداة جمع البيانات. وتم الاستفادة من هذه الدراسة السابقة في بناء هيكل عام للدراسة وفي تصميم الإستبيان.

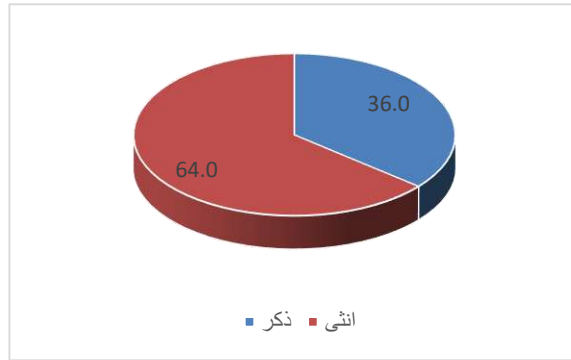
الإطار التطبيقي للدراسة

تمهيد

يتناول هذا الفصل تفرغ بيانات الدراسة الميدانية اعتمادا على معطيات المتحصل عليها من خلال استمارة الاستبيان والتي تم توزيعها على المبحوثين، حيث تم الاعتماد في ذلك على تفرغ اليدوي للبيانات في برنامج ال Spss V25 ومن ثم تبويب الإجابات في شكل جداول بسيطة تحتوي على فئات تكرارات ونسب مئوية لإيجاد تفسيرات لأجوبة المبحوثين.

الجدول رقم 1 يمثل توزيع العينة حسب الجنس

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	18	36%
أنثى	32	64%
المجموع	50	100%

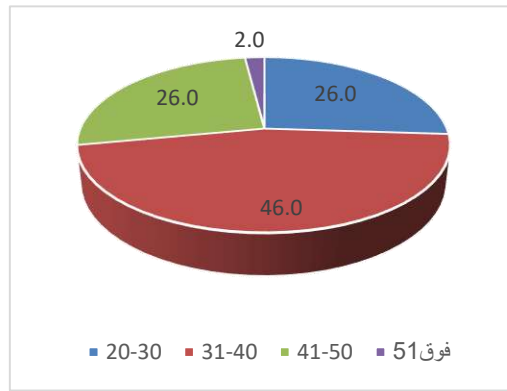


نلاحظ من خلال الجدول (1) أعلاه توزيع العينة وحسب إجابة أفراد العينة الجنس ان جنس الإجابة الأكبر أنثى قدرت بنسبة 64%، وتليها الإجابة الجنس الذكر قدرت ب نسبة 36%، وهذا يترجم ارتفاع عدد الإناث بالمؤسسة مديرية الصحة لولاية المغير نظرا لطبيعة العمل فعنصر الإناث يتوزع في مهام ذات الأعمال الادارية، وقد حصلت النساء على فرص تعليمية متساوية بشكل متزايد مع الرجال، مما أدى الى حصلهن على مؤهلات والمهارات اللازمة للنجاح في المناصب الإدارية، وعلى الرغم من هذه التحديات فان ازدياد عدد النساء في المناصب الادارية يمثل اتجاها ايجابيا يبشر بمستقبل اكثر مساواة وعدلا.¹

¹ قادري محمد،الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق: دراسة حالة مؤسسة الخزف المنزلي تافنة بمغنية،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية،تلمسان، 2010،ص182.

الجدول رقم 2 يمثل توزيع العينة حسب السن

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
20-30	13	26%
31-40	23	46%
41-50	13	26%
فوق 51	1	2%
المجموع	50	100%

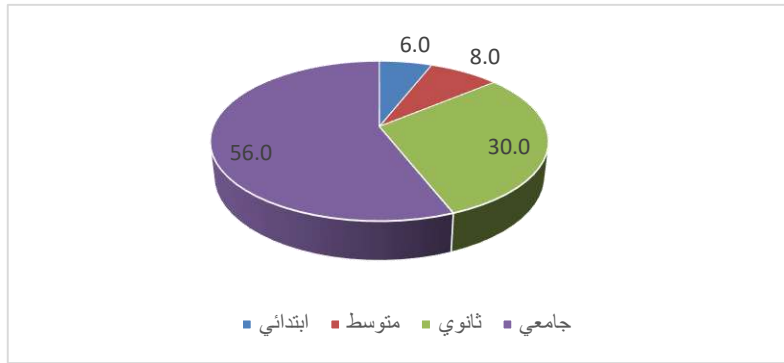


نلاحظ من خلال الجدول (2) أعلاه توزيع العينة وحسب إجابة أفراد العينة ان أكبر إجابة كانت تتراوح أعمارهم بين (31-40) قدرت بنسبة 46%، وتليها الإجابة بين (20-30) و(41-50) قدرت بنسبة 26%، وتليها في الأخير فوق 51%، ومنه ان أغلبية فراد العينة من فئة الشباب التي تتمتع بالعصرية والتجديد في المواضيع وهذا يسهل ويساعد على عملية الاتصال داخل المؤسسة ويجعلها فعالة وعلاقات عمل والتفاهم وسيرورة العمل وتنمي هذه الفئة العمرية مهارات قيادية مهمة مثل التواصل الفعال، وحل المشكلات واتخاذ القرارات وإدارة الوقت ما يساهم في نجاحهم في المناصب الادارية.¹

¹ قادري محمد، مرجع سبق ذكره، ص183.

الجدول رقم 3 يمثل توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	الخيارات
6%	3	ابتدائي
8%	4	متوسط
30%	15	ثانوي
56%	28	جامعي
100%	50	المجموع



نلاحظ من خلال الجدول (3) أعلاه توزيع العينة حسب المستوى التعليمي وذلك حسب إجابة أفراد العينة كانت الإجابة الأكبر جامعي قدرت بنسبة 56%، وتليها الإجابة ثانوي قدرت بنسبة 30%، وتليها الإجابة متوسط قدرت بنسبة 8%، وتليها الإجابة في الأخير 6%، وهذا ان المؤسسة تعتمد على هذا المستوى الجامعي وهذا دلالة على مديرية الصحة لولاية المغير تتطلب شهادات جامعية وكفاءات عالية تخدم مصالحها، وبشكل عام يشير ارتفاع نسبة الموظفين الجامعيين في مناصب الادارية الى ان الدراسة الجامعية تعد عاملا هاما يساهم في نجاح الموظفين في هذه المناصب .

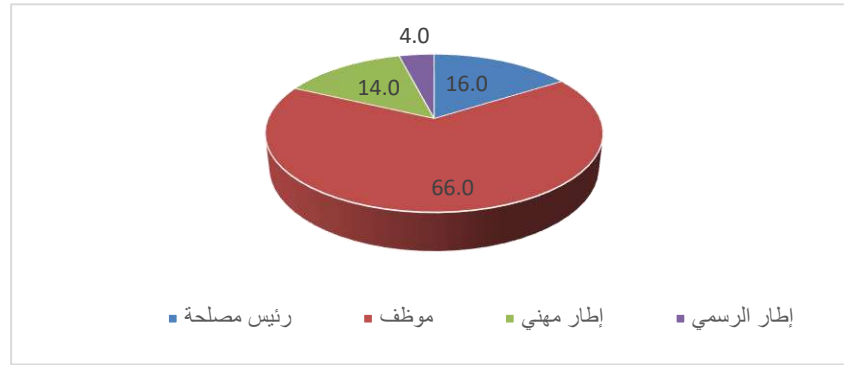
ومنه نستنتج ان الاتصال الداخلي داخل المؤسسة تتطلب مستويات عالية وذلك لكون العمل بين

الأفراد سهل وسير المعلومات ¹.

¹ قادري محمد، مرجع سبق ذكره، ص 183.

الجدول رقم 4 يمثل توزيع العينة حسب الرتبة الوظيفية

النسبة المئوية	التكرار	الخيارات
16%	8	رئيس مصلحة
66%	33	موظف
14%	7	إطار مهني
4%	2	إطار الرسمي
100	50	المجموع



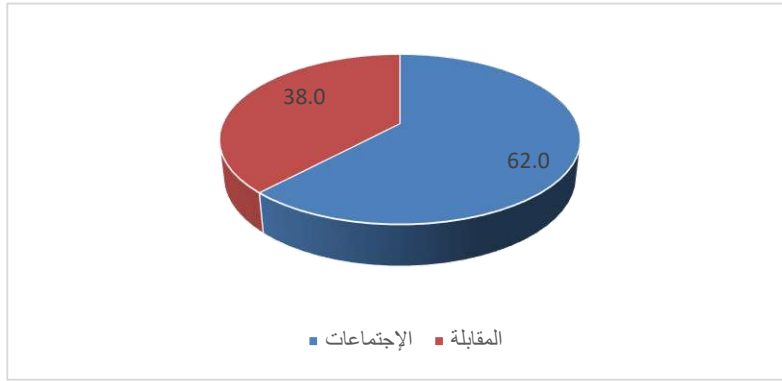
نلاحظ من خلال الجدول (4) أعلاه توزيع العينة حسب الرتبة الوظيفية وحسب إجابة أفراد العينة فكانت الإجابة الأكبر موظف قدرت بنسبة 66%، وتليها الإجابة رئيس مصلحة قدرت بنسبة 16%، وتليها الإجابة إطار مهني قدرت بنسبة 14% وفي الأخير الإجابة كانت إطار رسمي قدرت بنسبة 4%، وذلك ان بعض الإدارات تصمم هيكلها التنظيمي بحيث تتكون من عدة مستويات، مما يؤدي الى وجود عدد كبير من الموظفين في رتبة موظف.

ومنه نستنتج ان الرتبة الوظيفية داخل مؤسسة مديرية الصحة لولاية المغير تتمثل في الموظفين وهي نسبة لا يستهان بها فلها تجربة والكفاءة في تسيير المؤسسة وإيصال المعلومات بطريقة فعالة وسريعة بما يخدم مصالحها وبالتالي فعالية الاتصال الداخلي، وبعض في هذه الرتبة قد يتمتعون بمهارات وخبرات واسعة تؤهلهم للتقدم في سلم الترقيات.¹

¹ قادري محمد، مرجع سبق ذكره، ص 184.

الجدول رقم 5 يمثل توزيع العينة حسب الوسائل الاتصال الشفهية

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
الإجتماعات	31	62%
المقابلة	19	38%
المجموع	50	100%

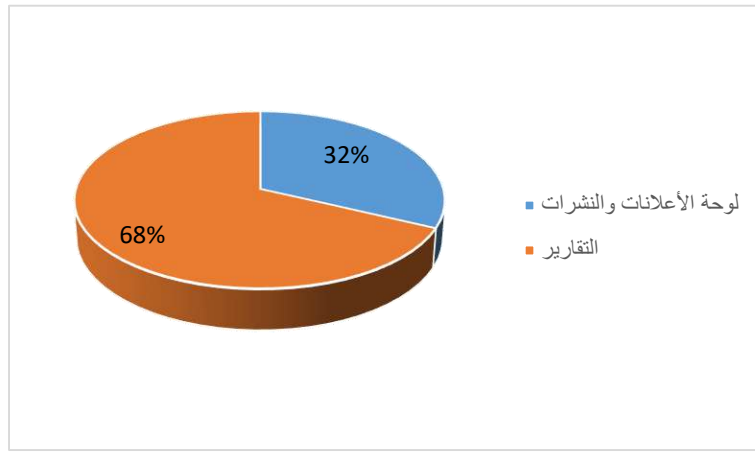


نلاحظ من خلال الجدول (5) أعلاه توزيع العينة حسب وسائل الاتصال الشفهية وحسب الإجابة حسب أفراد العينة فكانت الإجابة الاجتماعات قدرت بنسبة 62%، وتليها الإجابة المقابلة قدرت بنسبة 38%، حيث تعد الاجتماعات أداة فعالة للتواصل الشفهي في الإدارة، ولكن يجب استخدامها بحكمة وبشكل مدروس لتحقيق أقصى استفادة منها، كما تميز الاجتماعات الى العديد من المزايا منها: تبادل المعلومات، وبناء العلاقات وتحفيز الموظفين والتواصل مع العملاء ومنه نستنتج ان العملية الاتصالية داخل المؤسسة مديرية الصحة لولاية المغير كانت عبارة عن اجتماعات تقوم بها المؤسسة بين الموظفين وداك راجع ان المؤسسة لديها طريقة فعالة وسريعة وحسن تفاهم بينهم¹.

¹ قادري محمد، مرجع سبق ذكره، ص 185.

الجدول رقم 6 يمثل توزيع العينة حسب الوسائل الإتصال المكتوبة

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
لوحة الإعلانات والنشرات	16	32%
التقارير	34	68%
المجموع	50	100%



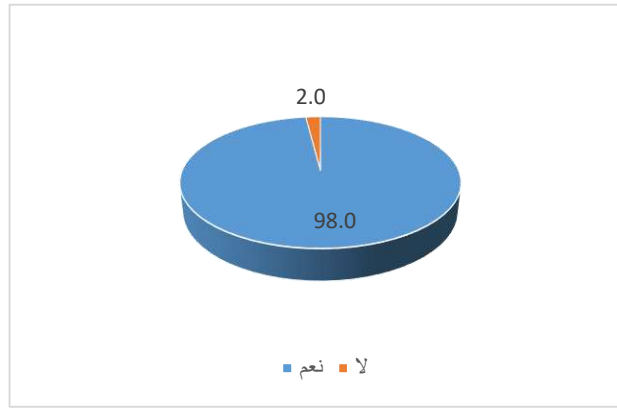
نلاحظ من خلال الجدول (6) أعلاه توزيع العينة حسب الوسائل الإتصال المكتوبة وحسب الإجابة الأفراد العينة، فكانت الإجابة الأكبر التقارير قدرت بنسبة 68%، وتليها الإجابة لوحة الإعلانات قدرت بنسبة 32%، وذلك ان التقارير تلعب دورا هاما في التواصل المكتوبة في الإدارة ويجع ذلك عدة من المزايا تشمل: توثيق المعلومات وتقييم الأداء في الإدارة وتستخدم لتوفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات على ضمان اتخاذ قرارات سليمة وفعالة.

ومنه نجد ان العملية وسائل الإتصال المكتوبة داخل مؤسسة مديرية الصحة بولاية المغير تكون بتقارير وذلك أنها الوسيلة الأولى ورئيسية للتواصل لسهولة الحصول على المعلومات ونقلها من جهة الى أخرى بطريقة واضحة وبسيطة ومفهومة لدى الموظفين.¹

¹ قادري محمد، مرجع سبق ذكره، ص185.

الجدول رقم 7 يمثل توزيع أفراد العينة حسب استخدام الإنترنت الداخل المؤسسة

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	49	98%
لا	1	2%
المجموع	50	100%

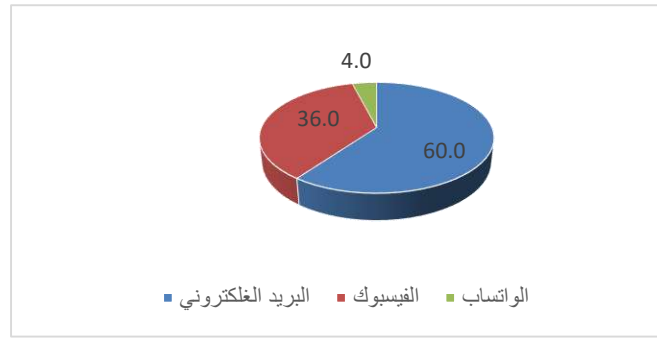


نلاحظ من خلال الجدول (7) أعلاه توزيع العينة حسب استخدام الإنترنت داخل المؤسسة فكانت الإجابة حسب أفراد العينة، الإجابة الأكبر نعم قدرت بنسبة 98 %، وتليها الإجابة ب لا قدرت بنسبة 2%، وذلك ان الإنترنت أداة قيمة للتواصل بشكل سريع وسهل، كما تتيح خفض تكاليف التواصل بشكل كبير. ومنه نستنتج ان استخدام الإنترنت داخل المؤسسة الصحة لولاية المغير بشكل كبير حيث ان الإنترنت أصبحت جد مهمة في العملية الاتصال وذلك لسهولة التنقل وسير المعلومات فيها وتداولها بطريقة جيدة وفعالة، وبالتالي تأثر الإنترنت على فعالية الاتصال الداخلي بالمؤسسة ايجابيا ¹.

¹ قادري محمد، مرجع سبق ذكره، ص186.

الجدول رقم 8 يمثل توزيع أفراد العينة حسب تطبيقات التواصل المستخدمة في مؤسستكم.

النسبة المئوية	التكرار	الخيارات
60%	30	البريد الإلكتروني
36%	18	الفيسبوك
4%	2	الواتساب
100%	50	المجموع



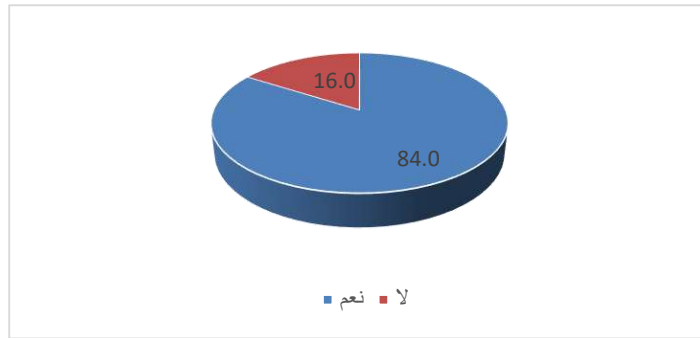
نلاحظ من خلال الجدول (8) أعلاه التطبيقات التواصل المستخدمة في مؤسستكم وحسب إجابة الأفراد العينة فكانت الإجابة الأولى البريد الإلكتروني حيث قدرت بنسبة 60%، وتليها الإجابة فيس بوك حيث قدرت بنسبة 36%، وتليها الإجابة الأخير الوات ساب حيث قدرت بنسبة 4%، وذلك ان البريد الإلكتروني أداة قيمة في الإدارة لتقديم خدمة عملاء أفضل.

ومنه نستنتج ان التطبيقات التواصل المستخدمة داخل المؤسسة الصحة لولاية المغير كانت البريد الإلكتروني وذلك يعد البريد الإلكتروني وسيلة فعالة للتواصل وسريعة وسهلة لمشاركة المعلومات مع الآخرين، ويتم حفظ رسائل البريد الإلكتروني مما يوفر سجلا للمحادثات والنقاشات يمكن ان يكون ذلك مفيدا في الرجوع الى المعلومات، ويمكن دمج البريد الإلكتروني مع التطبيقات الأخرى مثل جداول الأعمال والأدوات إدارة المشاريع، مما يزيد من كفاءته.¹

¹ قادري محمد، مرجع سبق ذكره، ص 187.

الجدول رقم 09 يمثل توزيع أفراد العينة حسب نظام للمعلومات في المؤسسة.

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	42	84%
لا	8	16%
المجموع	50	100%



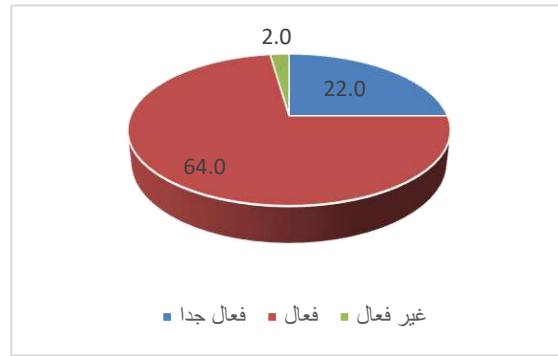
نلاحظ من خلال الجدول (9) أعلاه هناك نظام للمعلومات داخل المؤسسة وحسب إجابة أفراد العينة فكانت الإجابة الأكبر ب نعم حيث قدرت بنسبة 84% وتليها الإجابة ب لا حيث قدرت بنسبة 16%، وذلك نظام المعلومات يساعد الإدارة على تحسين كفاءة العمليات من خلال أتمته المهام وتبسيطها. ومنه نستنتج ان مؤسسة مديرية الصحة لولاية المغير لديها نظام للمعلومات داخل المؤسسة وذلك لضمان سيرورة العمل ومرونة التامة داخل المؤسسة وهذا كله يزيد من كفاءة العمل وتقوية العلاقات داخل المؤسسة.¹

¹ قادري محمد، مرجع سبق ذكره، ص 187.

الإطار التطبيقي للدراسة

الجدول رقم 10. يمثل توزيع أفراد العينة حسب إذا كانت الإجابة ب نعم فهل نظام المعلومات هذا.

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
فعال جدا	11	22%
فعال	32	64%
غير فعال	7	14%
المجموع	50	88%



نلاحظ من خلال الجدول (10) أعلاه حسب إذا كانت الإجابة ب نعم فهل نظام المعلومات فكانت الإجابة الأكبر فعال قدرت بنسبة 64%، وتليها الإجابة فعال جدا حيث قدرت بنسبة 22%، وتليها الإجابة غير فعال قدرت بنسبة 14%، وذلك ان نظام المعلومات يكون فعال وذلك من اجل خدمة عملاء أفضل من خلال توفير قنوات تواصل جديدة مثل الدردشة الحية أو البريد الالكتروني، وساهم في التعاون والتواصل بين الموظفين في مختلف الأقسام.

ومنه نستنتج ان نظام المعلومات داخل مؤسسة مديرية الصحة لولاية المغير كان فعالة وذلك له تأثير إيجابي على معنويات الموظفين، وتحسين كفاءة العمليات وتحسين صنع القرار.¹

¹ قادري محمد، مرجع سبق ذكره، ص 189.

الجدول رقم 11. يمثل توزيع أفراد العينة حسيًا إذا كانت الإجابة بـ "لا" لماذا حسب رأيكم لا يوجد نظام المعلومات

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نقص في الكفاءات لوضع هذا النظام	30	60%
نقص في الإمكانيات المالية المؤسسة	10	20%
عدم الاهتمام من المؤسسة	10	20%
المجموع	50	100%

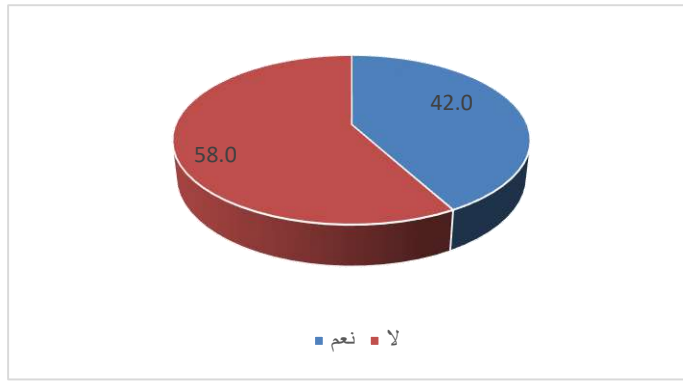


نلاحظ من خلال الجدول (11) أعلاه إذا كانت الإجابة بـ لا حسب رأيك لا يوجد نظام وحسب إجابات أفراد العينة فكانت الإجابة الأكبر نقص في الكفاءات لوضع هذا النظام حيث قدرت بنسبة 60%، وذلك ان المؤسسة ليس لديها مهارات في تطوير في الكفاءات ونقص الموارد الأزمة لوضع هذا النظام. وقد لا يتوفر لدى الموظفين في الإدارة المهارات والخبرات اللازمة لتصميم وتنفيذ النظام، وقد لا تمتلك المؤسسة خطة استراتيجية واضحة لتحديد احتياجاتها من نظام المعلومات وأهدافه.¹

¹ قادري محمد، مرجع سبق ذكره، ص 187.

الجدول رقم 12. يمثل توزيع أفراد العينة حسب توجد قنوات محددة للتواصل بين الإدارات المختلفة داخل المديرية الصحة.

النسبة المئوية	التكرار	الخيارات
42%	21	نعم
58%	29	لا
100%	50	المجموع



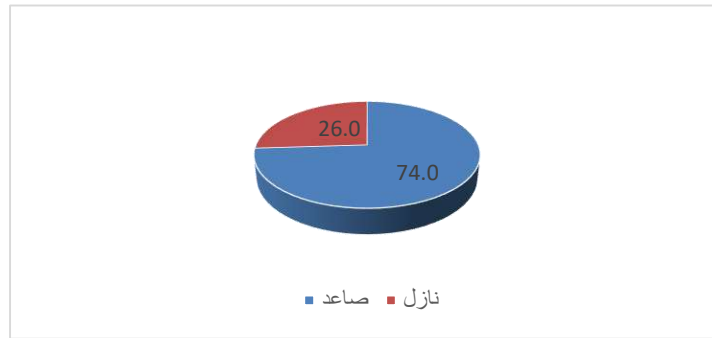
نلاحظ من خلال الجدول (12) أعلاه توجد قنوات محددة للتواصل بين الإدارات المختلفة داخل المديرية الصحة وحسب الإجابات أفراد العينة، فكانت الأكبر ب لا قدرت بنسبة 58%، فتليها الإجابة ب لا حيث قدرت نسبة 42%.

ومنه نستنتج ان مؤسسة مديرية الصحة لولاية المغير لا توجد بها قنوات محددة للتواصل بين الإدارات المختلفة داخل المديرية الصحة وذلك راجع أنها تعاني المديرية من نقص في الموارد الأزمة لإنشاء وصيانة قنوات تواصل مخصصة، وقد لا تستثمر المديرية في تطوير مهارات التواصل لدى الإدارات الموظفين، مما يعيق التواصل.¹

¹ قادري محمد، مرجع سبق ذكره، ص 188.

الجدول رقم 13 يمثل توزيع أفراد العينة حسب أسلوب السائد داخل مديرية الصحة لولاية المغير.

النسبة المئوية	التكرار	الخيارات
74%	37	صاعد
26%	13	نازل
100%	50	المجموع

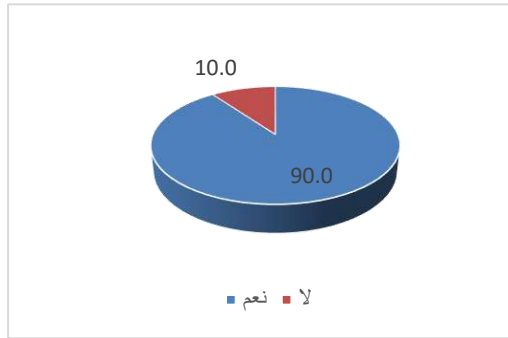


نلاحظ من خلال الجدول (13) أعلاه الأسلوب السائد داخل مديرية الصحة لولاية المغير وحسب إجابة الأفراد العينة، فكانت الإجابة الأكبر صاعد حيث قدرت بنسبة 74%، فتليها الإجابة نازل حيث قدرت بنسبة 26%، وذلك ان العديد من المؤسسات أو الإدارات تبني أساليب إدارية أكثر مشاركة، مثل الإدارة من أسفل الى الأعلى أو الإدارة المشاركة، والتي تتيح للموظفين لعب دور أكبر في عملية صنع القرار. ومنه نستنتج ان مؤسسة مديرية الصحة لديها أسلوب صاعد داخل المديرية وذلك ان مديرية لها ثقة كافية بين الموظفين والإدارة، والذي يعتبر في حد ذاته تحفيز والتجربة مكتسبة في عملهم¹.

¹ قادري محمد، مرجع سبق ذكره، ص 188.

الجدول رقم 14 يمثل توزيع أفراد العينة حسب تعتقد الأسلوب السائد فعال

النسبة المئوية	التكرار	الخيارات
90%	45	نعم
10%	5	لا
100%	50	المجموع



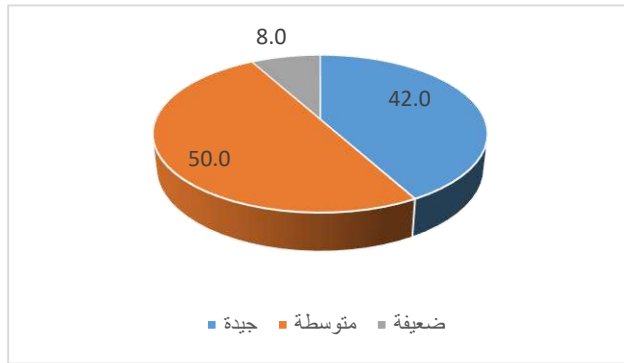
نلاحظ من خلال الجدول (14) أعلاه تعتقد الأسلوب السائد فعال وحسب إجابة الأفراد العينة، فكانت الإجابة الأكبر نعم حيث قدرت بنسبة 90%، وتليها الإجابة ب لا حيث قدرت بنسبة 10% وهي نسبة قليلة جدا، وذلك تشمل سرعة اتخاذ القرار وسهولة التنفيذ والتحكم المركزي، إلا ان تحليلا نقديا أكثر عمقا يظهر ان فعالية هذا الأسلوب قد تكون محدودة ومشروطة، وتساهم في زيادة الإبداع والابتكار وتحسين التواصل واتخاذ قرارات أفضل ورفع دافعية الموظفين وتحقيق الإنتاجية.

ومنه نستنتج ان الأسلوب السائد في مديرية الصحة بولاية المغير فعال وذلك راجع ان المؤسسة لديها الاتصال يساهم في تنظيم مسار مهام الإدارة وتنسيق الوظائف داخل المؤسسة ، فلا يوجد أسلوب إدارة مثالي يناسب جميع المؤسسات ولكن من المهم تبني أسلوب يحفز الإبداع ويشجع المشاركة ويتيح للموظفين المساهمة بشكل فعال في تحقيق أهداف المؤسسة.¹

¹ قادري محمد، مرجع سبق ذكره، ص 189.

الجدول رقم 15 يمثل توزيع أفراد العينة حسب عندما تحدث الإدارة تغييرات، ما مستوى التوضيحات التي تقدمها لكم

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
جيدة	21	42%
متوسطة	25	50%
ضعيفة	4	8%
المجموع	50	100%



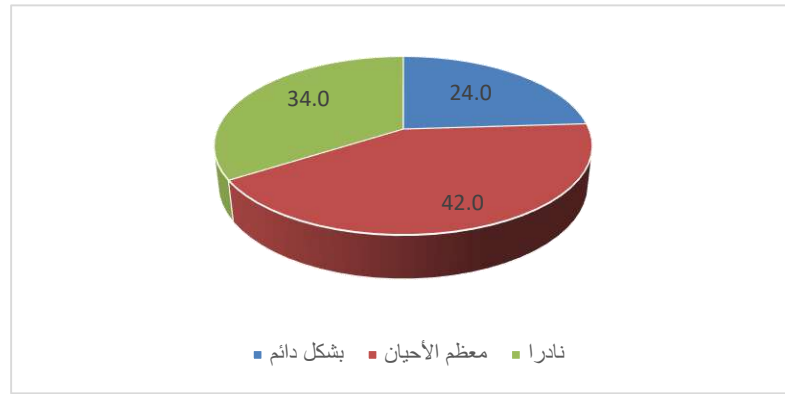
نلاحظ من خلال الجدول (15) أعلاه عندما تحدث الإدارة تغييرات، ما مستوى التوضيحات التي تقدمها لكم وحسب إجابة الأفراد العينة، فكانت الإجابة الأكبر متوسطة حيث قدرت بنسبة 50%، وتليها الإجابة جيدة حيث قدرت بنسبة 42% وهي نسبة ممتازة بالنسبة للإدارة، وتليها الإجابة ضعيفة حيث قدرت بنسبة 8%، وذلك ان الإدارة تواجه تحديات جديدة تتطلب حولا مبتكرة.

ومنه نستنتج ان التوضيحات التي تقدمها مديرية الصحة لولاية المغير كانت متوسطة وهي نسبة ممتازة للإدارة حيث ان التغييرات التي تحدث داخل الإدارة تجعل الموظفين والعمال لديهم اتصال دائم وسيرورة في العمل¹.

¹ قادري محمد، مرجع سبق ذكره، ص 189.

الجدول رقم 16 يمثل توزيع أفراد العينة حسب هناك انتشار للإشاعة في مؤسستكم.

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
بشكل دائم	12	24%
معظم الأحيان	21	42%
نادرا	17	34%
المجموع	50	100%



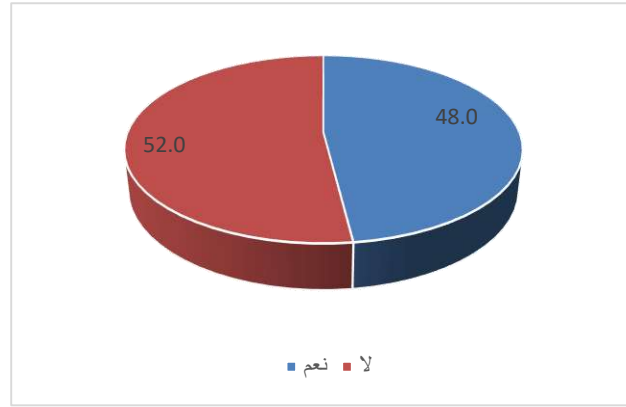
نلاحظ من خلال الجدول (16) أعلاه هناك انتشار للإشاعة في مؤسستكم وحسب إجابة الأفراد العينة، فكانت الإجابة الأكبر معظم الأحيان حيث قدرت بنسبة 42 %، وتليها الإجابة نادرا حيث قدرت بنسبة 34%، وتليها في الأخير الإجابة بشكل دائم حيث قدرت بنسبة 24%.

ومنه نستنتج ان هناك انتشار للإشاعة في مؤسستكم فكانت الإجابة بشكل كبير معظم الأحيان وذلك راجع ان أغلبية المؤسسات تنتشر فيها الإشاعات بسبب الموظفين يعتبرونه كوسيلة للشعور بالسيطرة على موقف يشعرون فيه بعدم القدرة على التحكم فيه، وذلك بسبب عدم تقدم المؤسسة تواصلا فعالا وشفافا مع موظفيها، فمن المرجح ان تنتشر الشائعات.¹

¹ قادري محمد، مرجع سبق ذكره، ص 190.

الجدول رقم 17 يمثل توزيع أفراد العينة حسب هناك فعالية اتصالية داخلية للمؤسسة.

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	46	92%
لا	4	8%
المجموع	50	100%



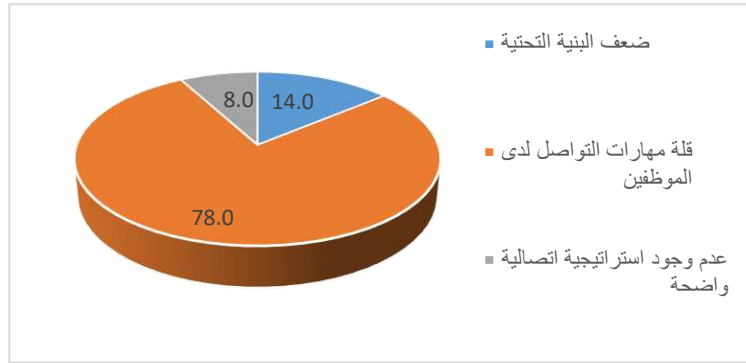
نلاحظ من خلال الجدول (17) أعلاه هناك فعالية اتصالية داخل المؤسسة وحسب إجابة الأفراد العينة، فكانت الإجابة الأكبر ب نعم حيث قدرت بنسبة 92%، وتليها الإجابة ب لا حيث قدرت بنسبة 8%، وذلك يساعد الاتصال على تحسين كفاءة العمليات من خلال ضمان تبادل المعلومات بشكل سريع ودقيق بين الموظفين.

ومنه نستنتج ان فعالية اتصالية داخل المؤسسة كانت نعم بشكل كبير وذلك راجع ان المؤسسة الصحة لولاية المغير لها فعالية الاتصال بشكل كبير يؤثر على حسن تسيير المؤسسة وسير المعلومات فيها وتداولها بطريقة جيدة وفعالة، و يقلل من سوء الفهم والارتباك مما يؤدي الى تقليل الأخطاء الشائعة وزيادة الإنتاجية.¹

¹ قادري محمد، مرجع سبق ذكره، ص 190.

الجدول رقم 18 يمثل توزيع أفراد العينة حسب اهم المعوقات التي تعيق عملية الاتصال داخل مديرية الصحة حسب رأيك.

النسبة المئوية	التكرار	الخيارات
14%	7	ضعف البنية التحتية
78%	39	قلة مهارات التواصل لدى الموظفين
8%	4	عدم وجود استراتيجية اتصالية واضحة
100%	50	المجموع



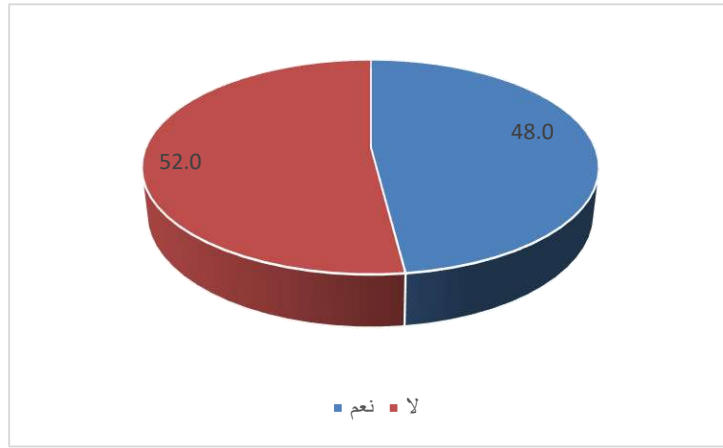
نلاحظ من خلال الجدول (18) أعلاه اهم المعوقات التي تعيق عملية الاتصال داخل مديرية الصحة حسب رأي الأفراد العينة، فكانت الإجابة الأكبر قلة مهارات التواصل لدى الموظفين حيث قدرت بنسبة 78%، وتليها الإجابة ضعف البنية التحتية حيث قدرت بنسبة 14%، وتليها الإجابة في الأخير عدم وجود استراتيجية اتصالية واضحة حيث قدرت بنسبة 8% وذلك ان المعوقات قلة مهارات التواصل عند الموظفين قد يفضل بعض الموظفين العمل في بيئة عمل مشاركة تتيح لهم المساهمة بشكل أكبر في اتخاذ القرارات.

ومنه نستنتج ان اهم المعوقات التي تعيق العملية الاتصالية داخل المؤسسة مديرية الصحة لولاية المغير كانت قلة مهارات التواصل بين الموظفين وذلك راجع صعوبة التعبير عن الأفكار بوضوح الى سوء فهم الرسائل بين الموظفين، وانخفاض الروح المعنوية وضعف خدمة العملاء.¹

¹ غياتي زهرة، بن رازق أية، سماعيل خولة، العملية الاتصالية في المؤسسة الإعلامية: دراسة ميدانية بإذاعة قالمة (الجهوية)، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قالمة، 2022، ص89

الجدول رقم 19 يمثل توزيع أفراد العينة حسب تؤثر المعوقات المذكورة على أدائك الوظيفي

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	24	48%
لا	26	52%
المجموع	50	100%

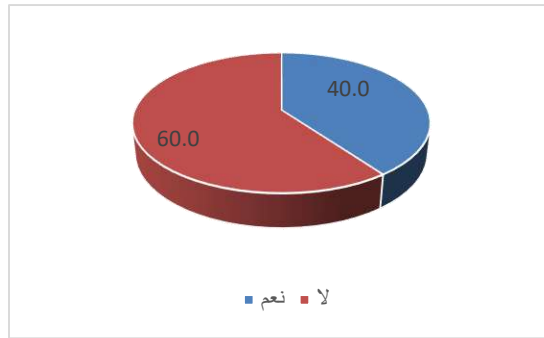


نلاحظ من خلال الجدول (19) أعلاه تؤثر المعوقات المذكورة على أدائك الوظيفي وحسب إجابات الأفراد العينة فكانت الإجابة الأكبر ب لا حيث قدرت بنسبة 52%، وتليها الإجابة ب نعم حيث قدرت ب نسبة 48% اغلب أفراد العينة يوزعون ذلك ان العائق الرئيسي هو في عدد مستويات المؤسسة. ومنه نستنتج لا تؤثر المعوقات المذكورة على ادائها الوظيفي وذلك راجع ان العملية الاتصالية داخل المؤسسة لها فعالية ممتازة، والمحيط المهني يساعد على تأدية العمل في ظروف حسنة.¹

¹ غجاتي زهرة، بن رازق أية، سماعلي خولة، مرجع سبق ذكره ص 89.

الجدول رقم 20. يمثل توزيع أفراد العينة حسب توجد ثقافة تواصلية سلبية داخل مديرية الصحة.

النسبة المئوية	التكرار	الخيارات
40%	20	نعم
60%	30	لا
100%	50	المجموع



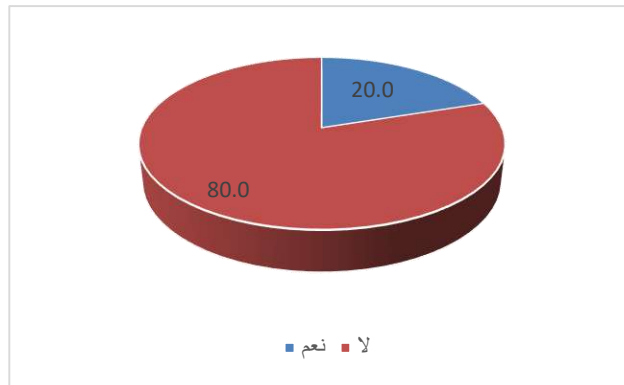
نلاحظ من خلال الجدول (20) أعلاه تواجد ثقافة تواصلية سلبية داخل مديرية الصحة وحسب إجابة الأفراد العينة نجد ان أكبر الإجابة كانت ب لا حيث قدرت بنسبة 60%، وتليها الإجابة ب نعم حيث قدرت بنسبة 40% وهي نسبة قريبة من بعضها وذلك الأفراد العينة لديهم نفس الثقافة.

ومنه نستنتج ان توجد ثقافة تواصلية سلبية داخل مديرية الصحة وذلك راجع ان مديرية الصحة لولاية مغير تتوجد لديها عدة ثقافات تواصلية سلبية داخل المديرية حسب نقص الموارد البشرية.¹

¹ غجاتي زهرة، بن رازق أية، سماعلي خولة، مرجع سبق ذكره ص 90.

الجدول رقم 21 يمثل توزيع أفراد العينة حسب تواجه صعوبة في التواصل مع الإدارات الأخرى داخل المديرية.

الخيارات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	10	20%
لا	40	80%
المجموع	50	100%



نلاحظ من خلال الجدول (21) أعلاه توجه صعوبة في التواصل مع الإدارات الأخرى داخل المديرية وحسب إجابة الأفراد العينة نجد ان أكبر إجابة كانت ب لا حيث قدرت بنسبة 80 %، وتليها الإجابة ب نعم حيث قدرت بنسبة 20%، وذلك أنها توفر قنوات تواصل متنوعة، وقد يكون ذلك بسبب وجود ثقافة تواصل جيدة داخل المؤسسة، كما تكون لديهم مهارات تواصل ممتازة، ومنه نستنتج لا توجد صعوبة في التواصل مع الإدارات الأخرى داخل المديرية وذلك راجع ان أفراد العينة داخل المديرية ليس لديهم نفس التجارب والتحديات التي يواجهها البشر في التواصل، ويكون الالتزام وتعبيرات الوجه مما يسمح بالتواصل بكفاءة وفعالية.¹

¹ عجاتي زهرة، بن رازق أية، سماعلي خولة، مرجع سبق ذكره ص 89.

جدول 22 الجنس مع الرتبة المهنية

الخيارات	رئيس المصلحة		موظف		إطار مهني		إطار رسمي		المجموع	
	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%
ذكر	4	8	8	16	5	10	1	2	18	36
أنثى	4	8	25	50	2	4	1	2	32	64
المجموع	8	16	33	66	7	14	2	4	50	100

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه المبين نستخلص ان العينة التي تم اختيارها من مديرية الصحة لولاية المغير نجد ان نسبة الإناث تمثلت ب 64%، أما نسبة الذكور فقد تمثلت ب 36%، فيما الجنس فان العينة التي درسناها تتكون من 50 فرد بين الذكور والإناث، بالنسبة لرتبة المهنية فقد نبدأ ب رئيس المصلحة تكون النسبة متساوية بين جنسين حيث تقدر ب 8% في مديرية الصحة لولاية المغير وذلك ان المصلحة ليست كبيرة، وتليها رتبة موظف فكانت جنس الأنثى تقدر ب 50%، وهذا الدليل ان ادارة مديرية الصحة لولاية المغير انها وظفت جنس الانثى اكبر من ذكر، وقد حصلت النساء على فرص تعليمية متساوية بشكل متزايد مع الرجال، مما أدى الى حصلهن على مؤهلات والمهارات اللازمة للنجاح في المناصب الادارية.

الإطار التطبيقي للدراسة

الجدول رقم 23 من المحور الأول يمثل توزيع أفراد العينة حسب تطبيقات التواصل المستخدمة في مؤسستكم.

الخيارات	البريد الإلكتروني		الفيديو		الواتساب		المجموع	
	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%
ذكر	10	20	6	12	2	4	18	36
أنثى	20	40	12	24	0	0	32	64
المجموع	30	60	18	36	2	4	50	100

في تحليلنا للإجابات الخاصة بتطبيقات التواصل المستخدمة في مؤسستكم نلاحظ من خلال الجدول ان الأفراد العينة ان عدد من جنس الأنثى قدر ب 32 مجيب بنسبة 64 %، وقد أجاب عدد من جنس الذكر ب 18 مجيب بنسبة 36%، ومنه نلاحظ التطبيقات التواصل المستخدمة داخل المؤسسة الصحة لولاية المغير كانت البريد الإلكتروني وذلك يعد البريد الإلكتروني وسيلة فعالة للتواصل وسريعة وسهلة لمشاركة المعلومات مع الآخرين، ويتم حفظ رسائل البريد الإلكتروني مما يوفر سجلا للمحادثات والنقاشات يمكن ان يكون ذلك مفيدا في الرجوع الى المعلومات، ويمكن دمج البريد الإلكتروني مع التطبيقات الأخرى مثل جداول الأعمال والأدوات إدارة المشاريع، مما يزيد من كفاءته.

الجدول رقم 24 يمثل توزيع أفراد العينة حسب أسلوب السائد داخل مديرية الصحة
لولاية المغير

الخيارات	نازل		صاعد		المجموع	
	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%
ذكر	12	24	6	12	18	36
أنثى	25	50	7	14	32	64
المجموع	37	74	13	26	50	100

من خلال الجدول المبين أعلاه أسلوب السائد داخل مديرية الصحة لولاية المغير، فان عدد الأفراد العينة جنس ذكر كانت الإجابة نازل حيث قدرت ب 24 % وإجابة ب صاعد قدرت ب 12%، وكانت الإجابة عند الإناث ب نازل قدرت بنسبة 50% وإجابة بصاعد قدرت ب 14 %، لتصبح مجموع الإجابة ب نازل لكلا الجنسين قدرت ب 36% وإجابة ب صاعد قدرت ب 64%.

وهذا الدليل ان العديد من المؤسسات أو الإدارات تبني أساليب إدارية أكثر مشاركة، مثل الإدارة من أسفل الى الأعلى أو الإدارة المشاركة، والتي تتيح للموظفين لعب دور أكبر في عملية صنع القرار، ان مديرية لها ثقة كافية بين الموظفين والإدارة، والذي يعتبر في حد ذاته تحفيز والتجربة مكتسبة في عملهم.

رقم 25 يمثل توزيع العينة حسب الوسائل الإتصال الشفهية

الخيارات	الاجتماعات		المقابلة		المجموع	
	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%
ابتدائي	2	4	1	2	3	6
متوسط	3	6	1	2	4	8
ثانوي	10	20	5	10	15	30
جامعي	16	32	12	24	28	56
المجموع	31	62	19	38	50	100

نلاحظ من خلال الجدول الوسائل الاتصال الشفهية حسب مستوى الدراسي حيث أجاب عدد أفراد العينة على الاجتماعات حيث قدرت ب نسبة 56%، حيث تعتمد الإدارة على مستوى الجامعي وهذا ان المؤسسة تعتمد على هذا المستوى الجامعي وهذا دلالة على مديرية الصحة لولاية المغير تتطلب شهادات جامعية وكفاءات عالية تخدم مصالحها، وبشكل عام يشير ارتفاع نسبة الموظفين الجامعيين في مناصب الادارية الى ان الدراسة الجامعية تعد عاملا هاما يساهم في نجاح الموظفين في هذه المناصب.

الجدول رقم 26 يمثل توزيع العينة حسب الوسائل الإتصال المكتوبة

الخيارات	لوحة الإعلانات والنشرات		التقارير		المجموع	
	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%
ابتدائي	0	0	3	6	3	6
متوسط	1	2	3	6	4	8
ثانوي	5	10	10	20	15	30
جامعي	10	20	18	36	28	56
المجموع	16	32	34	68	50	100

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا ان نسبة 56% من طلبة الجامعيين ترى الوسائل الإتصال المكتوبة داخل مديرية الصحة لولاية المغير تعتمد على تقارير وذلك ان التقارير تلعب دورا هاما في التواصل المكتوبة في الإدارة ويجمع ذلك عدة من المزايا تشمل: توثيق المعلومات وتقييم الأداء في الإدارة وتستخدم لتوفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات على ضمان اتخاذ قرارات سليمة وفعالة.

الجدول رقم 2 يمثل توزيع أفراد العينة حسب اهم المعوقات التي تعيق عملية الاتصال داخل مديرية الصحة حسب رأيك

الخيارات	ضعف البنية التحتية		قلة مهارات التواصل لدى الموظفين		عدم وجود استراتيجية اتصالية واضحة		المجموع	
	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%
ابتدائي	0	0	3	6	0	0	3	6
متوسط	0	0	3	6	1	2	4	8
ثانوي	4	8	10	20	1	2	15	30
جامعي	3	6	23	46	2	4	28	56
المجموع	7	14	39	78	4	6	50	100

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا نسبة 56% من الجامعيين ترى ان قلة المهارات التواصل لدى الموظفين قدرت بنسبة 46%، وذلك ان المعوقات قلة مهارات التواصل عند الموظفين قد يفضل بعض الموظفين العمل في بيئة عمل مشاركة تتيح لهم المساهمة بشكل أكبر في اتخاذ القرارات.

وذلك ان اهم المعوقات التي تعيق العملية الاتصالية داخل المؤسسة مديرية الصحة لولاية المغير كانت قلة المهارات التواصل بين الموظفين وذلك راجع صعوبة التعبير عن الأفكار بوضوح الى سوء فهم الرسائل بين الموظفين، وانخفاض الروح المعنوية وضعف خدمة العملاء.

النتائج العامة للدراسة:

لقد توصلنا في دراستنا على مجموعة من النتائج التالية:

- ✓ اغلب أفراد العينة هم من جنس أنثى، وتليها الإجابة الجنس الذكر، وهذا يترجم ارتفاع عدد الإناث بالمؤسسة مديرية الصحة لولاية المغير نظرا لطبيعة العمل فعنصر الإناث يتوزع في مهام ذات الأعمال الادارية.
- ✓ اغلب أفراد العينة في مديرية الصحة كانت تتراوح أعمارهم بين (31-40)، وذلك أغلبية فراد العينة من فئة الشباب التي تتمتع بالعصرية والتجديد في المواضيع وهذا يسهل ويساعد على عملية الاتصال داخل المؤسسة ويجعلها فعالة وعلاقات عمل والتفاهم وسيرورة العمل.
- ✓ نشاهد اغلب أفراد العينة لديها المستوى التعليمي جامعي، وهذا ان المؤسسة تعتمد على هذا المستوى الجامعي وهذا دلالة على مديرية الصحة لولاية المغير تتطلب شهادات جامعية وكفاءات عالية تخدم مصالحها، ومنه نستنتج ان الاتصال الداخلي داخل المؤسسة تتطلب مستويات عالية وذلك لكون العمل بين الأفراد سهل وسير المعلومات.
- ✓ نشاهد ان أفراد العينة لديهم الرتبة الوظيفية موظف، وذلك ان الرتبة الوظيفية داخل مؤسسة مديرية الصحة لولاية المغير تتمثل في الموظفين وهي نسبة لا يستهان بها فلها تجربة والكفاءة في تسيير المؤسسة وإيصال المعلومات بطريقة فعالة وسريعة بما يخدم مصالحها وبالتالي فعالية الاتصال الداخلي.
- ✓ نشاهد ان وسائل الاتصال الشفهية داخل مديرية الصحة لولاية المغير فكانت عبارة عن الاجتماعات، وذاك راجع ان المؤسسة لديها طريقة فعالة وسريعة وحسن تفاهم بينهم.

✓ نستنتج ان العملية وسائل الاتصال المكتوبة داخل مؤسسة مديرية الصحة بولاية المغير تكون بتقارير، وذلك أنها الوسيلة الأولى ورئيسية للتواصل لسهولة الحصول على المعلومات ونقلها من جهة الى أخرى بطريقة واضحة وبسيطة ومفهومة لدى الموظفين.

✓ نستنتج ان استخدام الإنترنت داخل المؤسسة الصحة لولاية المغير بشكل كبير حيث ان الإنترنت أصبحت جد مهمة في العملية الاتصال وذلك لسهولة التنقل وسير المعلومات فيها وتداولها بطريقة جيدة وفعالة، وبالتالي تأثر الأنترنت على فعالية الاتصال الداخلي بالمؤسسة ايجابيا.

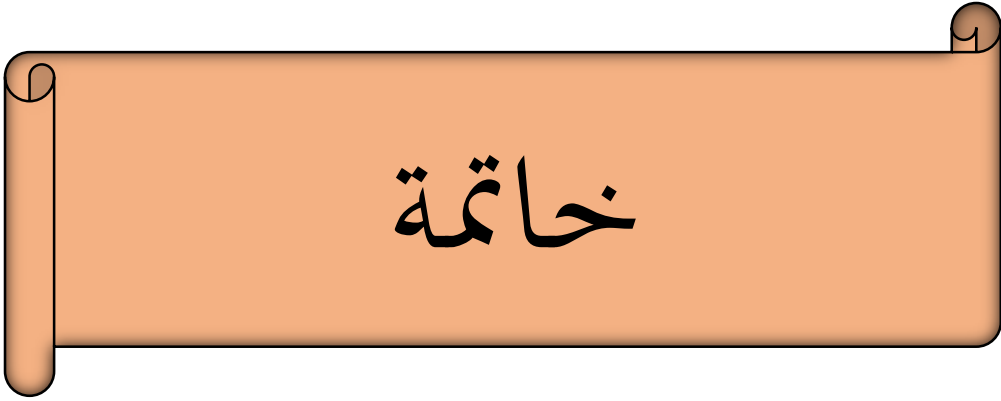
✓ نحد ان اغلب التطبيقات التواصل المستخدمة داخل المؤسسة الصحة لولاية المغير كانت البريد الالكتروني وذلك يعد البريد الالكتروني وسيلة فعالة للتواصل وسريعة وسهلة لمشاركة المعلومات مع الآخرين، ويتم حفظ رسائل البريد الالكتروني مما يوفر سجلا للمحادثات والنقاشات يمكن ان يكون ذلك مفيدا في الرجوع الى المعلومات، ويمكن دمج البريد الالكتروني مع التطبيقات الأخرى مثل جداول الأعمال والأدوات إدارة المشاريع، مما يزيد من كفاءته.

✓ نستنتج ان مؤسسة مديرية الصحة لولاية المغير لديها نظام للمعلومات داخل المؤسسة وذلك لضمان سيرورة العمل ومرونة التامة داخل المؤسسة وهذا كله يزيد من كفاءة العمل وتقوية العلاقات داخل المؤسسة.

✓ نلاحظ ان نظام المعلومات داخل مؤسسة مديرية الصحة لولاية المغير كان فعالة وذلك له تأثير إيجابي على معنويات الموظفين، وتحسين كفاءة العمليات وتحسين صنع القرار.

✓ نستنتج ان مؤسسة مديرية الصحة لديها أسلوب صاعد داخل المديرية وذلك ان مديرية لها ثقة كافية بين الموظفين والإدارة، والذي يعتبر في حد ذاته تحفيز والتجربة مكتسبة في عملهم.

- ✓ نستنتج ان التوضيحات التي تقدمها مديرية الصحة لولاية المغير كانت متوسطة وهي نسبة ممتازة للإدارة حيث ان التغييرات التي تحدث داخل الإدارة تجعل الموظفين والعمال لديهم اتصال دائم وسيرورة في العمل.
- ✓ نلاحظ ان هناك انتشار للإشاعة في مؤسساتكم فكانت الإجابة بشكل كبير معظم الأحيان وذلك راجع ان أغلبية المؤسسات تنتشر فيها الإشاعات بسبب الموظفين يعتبرونه كوسيلة للشعور بالسيطرة على موقف يشعرون فيه بعدم القدرة على التحكم فيه، وذلك بسبب عدم تقدم المؤسسة تواصلا فعالا وشفافا مع موظفيها، فمن المرجح ان تنتشر الشائعات.
- ✓ نستنتج اهم المعوقات التي تعيق العملية الاتصالية داخل المؤسسة مديرية الصحة لولاية المغير كانت قلة المهارات التواصل بين الموظفين وذلك راجع صعوبة التعبير عن الأفكار بوضوح الى سوء فهم الرسائل بين الموظفين، وانخفاض الروح المعنوية وضعف خدمة العملاء.
- ✓ نشاهد ان لا توجد صعوبة في التواصل مع الإدارات الأخرى داخل المديرية وذلك راجع ان أفراد العينة داخل المديرية ليس لديهم نفس التجارب والتحديات التي يواجهها البشر في التواصل، ويكون الالتزام وتعبيرات الوجه مما يسمح بالتواصل بكفاءة وفعالية.



خاتمة

تستخدم جل المؤسسات الاتصال في بناء كيانها الداخلي من اجل تسهيل التعاون ونقل المعلومات بين الموظفين وكذا معالجة المشاكل والقضاء عليها.

لعب الاتصال داخل مديرية الصحة دورا هاما في الربط بين مختلف الجهات والأقسام التابعة له، كما

لاحظنا من خلال دراستنا الميدانية لمديرية الصحة لولاية المغير مجموعة من النتائج أهمها: تؤثر وسائل

الاتصال على المديرية بسهولة وسرعة وصول المعلومات، العوامل البشرية ساهمت في سرعة وصول

المعلومة، الاعتماد على الوسائل المكتوب ومواقع التواصل الاجتماعي القديمة مثل التقارير والفيديوك

والاجتماعات، وعلى ضوء ما سبق قدمنا مجموعة من الاقتراحات التي تساهم في جعل خلفية جيدة

لمديرية الصحة لولاية المغير تمثلت في: مواكبة التطور لوسائل التواصل الحديثة وتطويرها، رقمنة باقي

أقسام مديرية الصحة لولاية المغير، تدعيم الثقافة الاتصالية والتواصلية بين الموظفين، استخدام قرار

الصفحة ورقية في كل القطاع، تنسيق الاجتماعات عبر منصة زووم.



قائمة المصادر والمراجع

القواميس والمعاجم :

1. حمد جمال الفار. المعجم الإعلامي، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن. 2010،
الكتب باللغة العربية
1. العامري، صالح مهدي، الغالبي، طاهر محسن، الإدارة والأعمال، عمان، دار وائل للنشر،
2008
2. حسن عماد مكاوي، ليلي حسين السيد، الاتصال ونظرياته المعاصرة، دار المصرية اللبنانية،
القاهرة، 1997،
3. ربحي مصطفى عليان، البحث العلمي "أسسه، مناهجه، أساليبه إجراءاته"، بيت الأفكار
الدولية، الأردن، 2001،
4. سعد سليمان المشهداني، منهجية البحث العلمي، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن-
عمان، 2019 .
5. سميرة عميش، مطبوعة محاضرات مقياس اقتصاد مؤسسة، جامعة محمد بوضياف، ميله،
2015، 2016
6. طرس حائق، السلوك التنظيمي، جامعة السو الافتراضية، 2020.
7. عمار بوحوش، محمد محمود اليبات، مناهج البحث وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات
الجامعية، الجزائر.
8. عمار بوحوش، محمد محمود الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان
المطبوعات لجامعية، ط4، الجزائر، 2007،
9. فضيل دليو، مقدمة في وسائل الاتصال بجماهيره، دار المطبوعات الجزائرية الجامعية،
الجزائر، 1998.
10. فضيل دليو، الاتصال ومفاهيمه ونظرياته ووسائله، دار الفجر للتوزيع والنشر،
القاهرة، 2003.
11. محسن علي عطية: تكنولوجيا الاتصال في التعليم عن بعد، ط2، دار المناهج
للنشر والتوزيع، عمان، 2007،
12. محمد عبيدات وآخرون: منهجية البحث العلمي، "القواعد والمراحل والتطبيقات، دار
وائل للنشر والتوزيع، ط2، عمان، 1999.

قائمة المصادر والمراجع

13. محمد عبد الجبار خندقجي، نواف عبد الجبار خندقجي، مناهج البحث العلمي (منظور تربوي معاصر)، عالم الكتاب، الأردن، 2012
14. محمد غربي، إبراهيم قلاوز، النظرية البنائية الوظيفية نحو الرؤية الجديدة لتفسير الظواهر الاجتماعية، مجلة الدراسات والبحوث للاجتماعية، أكتوبر، 2016،
15. مؤيد نصيف جاسم السعدي: الوظيفة الاتصالية لموقع التواصل الاجتماعي، دراسة في موقع فيسبوك، ط2، دار ألفا للوثائق، الجزائر، 2016
16. مصطفى وآخرون. وسائل الاتصال وتكنولوجيا التعليم، دار الصفا للنشر والتوزيع، ط2، عمان.
17. مصطفى عليان ربحي، عدنان الطوبسي: الإتصال والعلاقات العامة، دار صفاء للنشر والتوزيع، 2005.
18. منال حلمت محمود، مدخل إلى علم الاتصال، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة، 2002،
19. نادية سعيد عيشور، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، مؤسسة حسين رأس الجبل للنشر والطباعة، قسنطينة، 2017.

المذكرات

20. دلال السويسي، نظام المعلومات كأداة لتحسين جودة الخدمة الصحية بالمؤسسة العمومية الإشتغائية (دراسة حالة العمومية الإشتغائية محمد بوضياف ورقلة) مذكرة مقدمة لنيل درجة ماجستير في علوم التسيير، تخصص نظام المعلومات ومراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2012، 2011.
21. غياتي زهرة، بن رازق أية، سماعيل خولة، العملية الاتصالية في المؤسسة الإعلامية: دراسة ميدانية بإذاعة قالمة (الجهوية)، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قالمة، 2022.
22. قادري محمد، الاتصال الداخلي في المؤسسة الجزائرية بين النظرية والتطبيق: دراسة حالة مؤسسة الخزف المنزلي تافنة بمغنية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، تلمسان، 2010.

المراسيم:

23. المرسوم التنفيذي رقم 04-140 المؤرخ في 2 جمادى الأولى عام 1428 الموافق 19 مايو سنة 2007 والمتضمن انشاء العمومية الإشتغائية والمؤسسات العمومية للصحة

قائمة المصادر والمراجع

الجوارية وتنظيمها وسيرها والمعدل والمتمم بالقرار الوزاري المشترك المؤرخ في 21 صفر عام 1433 الموافق 15 يناير سنة 2012 الذي يحدد معايير تصنيف المؤسسات العمومية للصحة الجوارية وتصنيفها.

.24 المواقع

.25 Bruno.Henriet.Francois.DRH cetdéja demain Nouvelles organisation et politique de ressource humains.Paris.Editions organisation.1988.p.134.'d

.26 :https://www.almaany.com/dict/ar/com

/ar/%D9%85%D8%A4%D8%B3%D8%B3%D8%A9

.27 -sec/020/administration/private/publication/infpe.edu.dz/www/moy/loi-admin,3pdf



قائمة الملاحق



الملحق رقم (1):



جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علوم الاعلام والاتصال

استمارة الاستبيان حول:

العملية الاتصالية داخل الإدارات العمومية دراسة ميدانية على مديرية الصحة لولاية المغير

من إعداد الطالبة: تحت اشراف:

بوزوايد شهنده أ/ صانع رابح

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان بغرض جمع المعلومات والبيانات اللازمة للدراسة التي تتعلق بالموضوع المبين أعلاه، راجين منكم الإجابة على فقرات هذا الاستبيان بكل اهتمام مع العلم ان إجاباتكم ستكون موضع السرية ولا تستخدم الا لأغراض البحث العلمي فقط.

تكون الاجابة على الأسئلة بوضع علامة (x) أمام الإجابة المختارة - بعض الأسئلة يمكن أن تتطلب إجابة مفصلة أو إضافات من طرفك فيرجى الإجابة عليها بكلماتك الخاصة.

1- الجنس: ذكر أنثى

2- السن: 30-20 40-31 50-41 فوق 51

3- المستوى التعليمي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

4- الرتبة الوظيفية: رئيس مصلحة موظف إطار مهني
إطار سامي

المحور الاول: وسائل الاتصال المستخدمة في مؤسسة العمومية لمديرية الصحة لولاية
المغیر.

5- ماهية الوسائل الاتصال الشفهية بالمؤسسة؟

الإجتماعات المقابلة الاستشارة

6- ماهية الوسائل الإتصال المكتوبة في المؤسسة؟

لوحة الإعلانات والنشرات مجلات المؤسسة
التقارير
مطبوعات النقابات صندوق الاقتراحات

7- هل يتم استخدام الإنترنت الداخل المؤسسة؟ نعم لا

8- ماهي تطبيقات التواصل المستخدمة في مؤسستكم؟

البريد الإلكتروني الفيسبوك الواتساب

9- هل هناك نظام للمعلومات في المؤسسة؟

نعم لا

إذا كانت الإجابة ب نعم فهل نظام المعلومات هذا:

فعال جدا فعال غير فعال

إذا كانت الإجابة ب "لا" لماذا حسب رأيكم لا يوجد نظام المعلومات؟

نقص في الكفاءات لوضع هذا النظام نقص في الإمكانيات المالية للمؤسسة
عدم الاهتمام من المؤسسة

10- هل توجد قنوات محددة للتواصل بين الإدارات المختلفة داخل المديرية
الصحة؟

المحور الثاني: طبيعة الاتصال السائد في مديريةية الصحة لولاية المغير
لا نعم

11- ما هو أسلوب السائد داخل مديريةية الصحة لولاية المغير؟

نازل

صاعد

12- هل تعتقد الأسلوب السائد فعال؟ نعم لا

إذا كانت الإجابة ب نعم، فما هي إيجابيات أسلوب الاتصال السائد؟

.....
.....

إذا كانت الإجابة ب لا، فما هي سلبيات أسلوب الاتصال السائد؟

.....

13- عندما تحدث الإدارة تغييرات، ما مستوى التوضيحات التي تقدمها لكم؟

جيدة متوسطة ضعيفة

14- هل هناك انتشار للإشاعة في مؤسستكم؟

بشكل دائم معظم الأحيان نادرا

15- هل هناك فعالية اتصالية داخلية للمؤسسة؟ نعم لا

المحور الثالث: معيقات التي تعيق عملية الاتصالية داخل مديرية الصحة لولاية المغير

16- ماهي اهم المعيقات التي تعيق عملية الاتصال داخل مديرية الصحة حسب رأيك؟

ضعف البنية التحتية قلة مهارات التواصل لدى الموظفين

عدم وجود استراتيجية اتصالية واضحة

أخرى اذكرها:

.....

17- هل تؤثر المعيقات المذكورة على أدائك الوظيفي؟ نعم لا

18- هل توجد ثقافة تواصلية سلبية داخل مديرية الصحة؟ نعم لا

19- هل تواجه صعوبة في التواصل مع الإدارات الأخرى داخل المديرية؟

نعم لا

20- ماهي الحلول التي تقترحها للتغلب على معيقات الاتصال داخل مديرية الصحة؟

قائمة الملاحق

ملحق (2) استمارة تحكيم

الجامعة	القسم	الرتبة	اسم الأستاذ المحكم
محمد لخضر الوادي	قسم علوم الإعلام والاتصال	أستاذ	صالح دليلة
قاصدي مبراح ورقلة	قسم علوم الإعلام والاتصال	أستاذ	زاوي محمد الطيب
قاصدي مبراح ورقلة	قسم علوم الإعلام والاتصال	أستاذ	سعد العايب جهيدة

ملحق (3)

وثيقة